



# Relato Integrado 2024



# Sumário

## Apresentação

Como elaboramos o nosso relatório

Mensagem do Conselho

Mensagem da Presidência

Destaques do ano

Prêmios e reconhecimentos

## **4** Colaboração que fortalece

Relacionamento com *stakeholders*

Nossos eventos

Certificações

## **1** TOTVS, a maior empresa de tecnologia do Brasil

Quem somos

Um ecossistema completo de soluções

Parcerias e M&As

Contexto de negócios e perspectivas para 2025

## **5** Gestão ambiental

Diretrizes de gestão ambiental

Mudanças climáticas e consumo de recursos naturais

Qualidade e segurança na gestão dos *data centers*

Arquitetura sustentável

## **2** Construimos relações de confiança

Gestão da sustentabilidade

Materialidade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Ética e integridade

Segurança da informação, proteção e privacidade de dados

## **6** Desempenho financeiro

Gestão econômico-financeira

## **3** Pessoas que fazem a diferença

Gestão de pessoas

Atração e retenção

Desenvolvimento e capacitação

Diversidade, equidade e inclusão

Saúde, bem-estar e segurança

## Anexos

Tabelas GRI e SASB

Sumário de conteúdo GRI

Sumário de conteúdo SASB

Descrição dos temas materiais

Carta de asseguuração

## Como elaboramos o nosso relatório

[GRI 2-1 / 2-2 / 2-3 / 2-5 / 2-29](#)

Em 2024, apresentamos a **décima edição** do Relato Integrado ("Relatório Integrado") da TOTVS, no qual divulgamos aos nossos stakeholders como avançamos nos negócios e geramos valor compartilhado por meio de nossos processos de governança e sustentabilidade. Essa realização reforça nosso compromisso com a comunicação ativa e a prestação de contas transparente, que faz parte de nossa essência. Com publicação anual, o Relato Integrado é um instrumento de diálogo voltado a todos os públicos que se relacionam de alguma forma com a Companhia, como clientes, acionistas/investidores, parceiros de negócios, colaboradores, fornecedores, terceirizados, associações, setor público, comunidade e ecossistema de tecnologia.

A divulgação do Relato Integrado reafirma o compromisso da

Companhia com a transparência e a sustentabilidade. Elaborado sob a coordenação do time de Sustentabilidade, com validação da Vice-presidência Administrativa e Financeira, ele é resultado do engajamento de muitas áreas da Companhia, que se dedicam à gestão dos indicadores de sustentabilidade e participam do ciclo anual de coleta de dados e da construção do conteúdo editorial. Seu processo de aprovação inclui a etapa de recomendação, com a participação dos Comitês de Auditoria Estatutário (CAE) e de Governança e Indicação (CGI), órgãos de assessoramento da estrutura de governança, e a etapa de aprovação, na qual o Conselho de Administração (CA) ratifica o documento para sua publicação ao mercado. [GRI 2-14](#)

Este documento refere-se às atividades e operações de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, em linha com o mesmo período fiscal adotado para a elaboração das demonstrações contábeis consolidadas. De modo a

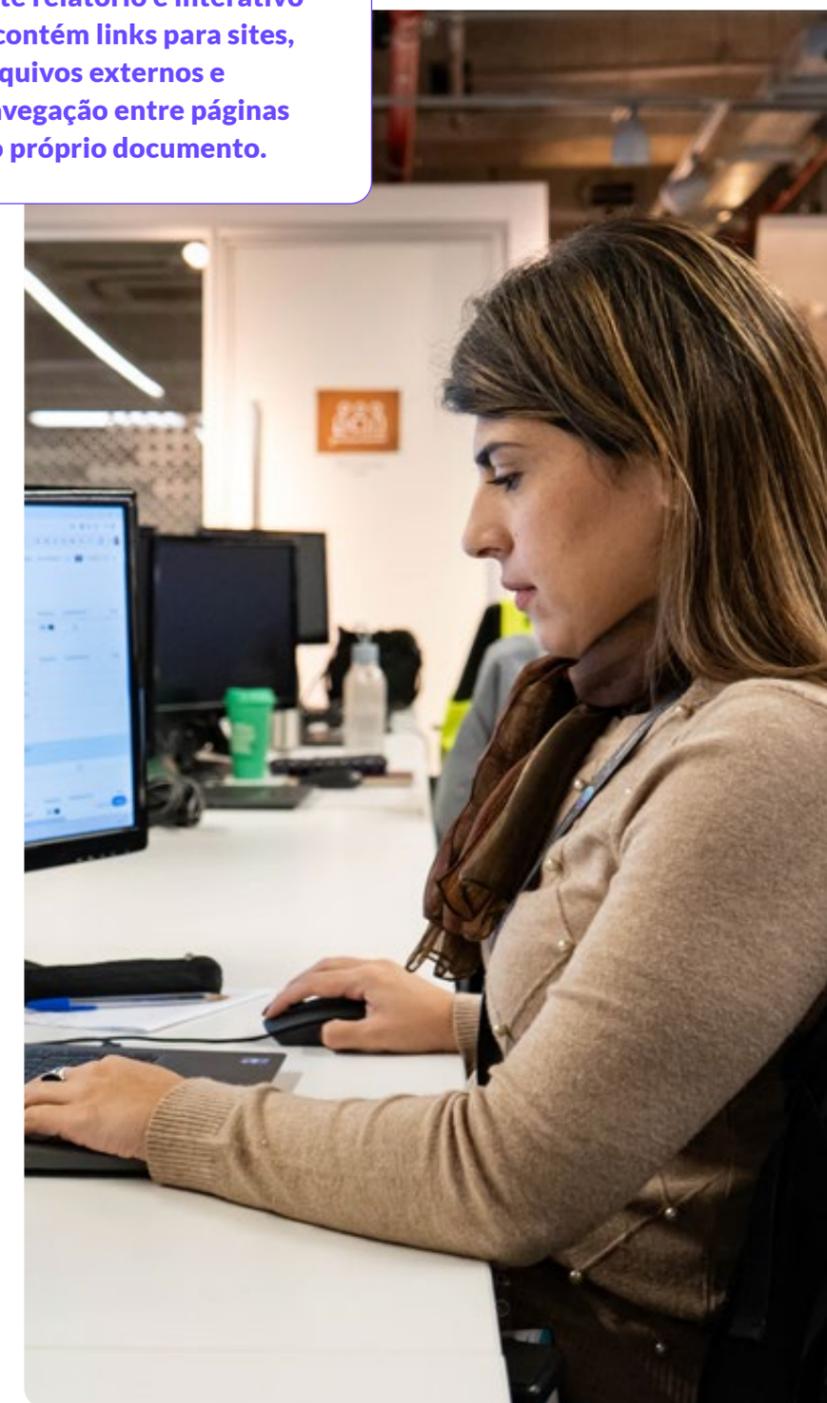
garantir um reporte representativo para todo o grupo econômico, neste ciclo, adotamos uma abordagem estruturada de produção, com a participação de pontos focais das empresas adquiridas e suas subsidiárias, que reflete de forma clara as operações e o impacto das aquisições no desempenho global da Companhia. O documento reúne as informações de todas as empresas integrantes da TOTVS S.A. (sociedade anônima), regida pelo seu Estatuto Social e pela legislação aplicável, incluindo as entidades incorporadas até dezembro de 2024.



Os detalhes sobre as entidades incorporadas estão disponíveis na seção 1.2 de nosso [Formulário de Referência](#), e os resultados podem ser consultados nas Demonstrações Financeiras.



Este relatório é interativo e contém links para sites, arquivos externos e navegação entre páginas do próprio documento.



O conteúdo foi orientado, ainda, pelos temas materiais para a sustentabilidade do nosso negócio, como resultado da revisão da Matriz de Materialidade concluída em 2024. [📄 Mais informações sobre o assunto se encontram a partir da página 26.](#)

Pelo quarto ano consecutivo, o Relato foi submetido à asseguração externa, conduzida pela KPMG, a fim de avaliar a aderência aos aspectos e às orientações da GRI e dos SASB Standards, assim como da Orientação CPC 09 – Relato Integrado, correlatas com a Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo IIRC. A asseguração se baseia, também, na NBC TO

3000 (Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, equivalente à norma internacional ISAE 3000. [\\_GRI 2-5\\_](#)

A TOTVS publicou em 12 de fevereiro de 2025 as Demonstrações Financeiras referentes ao exercício encerrado em 31/12/24, também auditadas pela KPMG. O processo de auditoria independente é fundamental para que o documento seja avaliado de forma objetiva e imparcial, contribuindo para a formação de um ambiente de confiança e credibilidade entre administradores, acionistas e demais partes interessadas.



Para comentários, dúvidas, sugestões e contribuições sobre o nosso Relato Integrado, fale conosco pelo [✉ sustentabilidade@totvs.com.br](mailto:sustentabilidade@totvs.com.br).  
Para informações financeiras, entre em contato pelo [✉ ri@totvs.com.br](mailto:ri@totvs.com.br).



## Normas e referências que utilizamos

Este Relato Integrado foi elaborado de acordo com as orientações das principais normas globais de reporte:



**International Integrated Reporting Council (IIRC)**



**Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**  
para empresas de tecnologia, especificamente da indústria de software e tecnologia da informação



**Global Reporting Initiative (GRI)**



**Pacto Global**  
Iniciativa da ONU para engajar empresas e organizações na adoção de dez princípios nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção

## Mensagem do Conselho GRI 2-22

A TOTVS acredita no Brasil e no poder transformador da tecnologia para impulsionar seu desenvolvimento. Nesse sentido, concluímos mais um ciclo comprometidos com o crescimento dos negócios e da economia. O cenário global evolui rapidamente, e a tecnologia é um elemento central para a competitividade e sustentabilidade dos negócios. Neste momento, reforçamos a perspectiva de contribuir, por meio do nosso trabalho, para o equilíbrio que a sociedade vem buscando.

A Inteligência Artificial (IA) é um dos grandes impulsionadores dessa transformação, criando novas possibilidades para automatizar tarefas, ampliar a capacidade analítica e otimizar a tomada de decisões. Um desafio é fazer com que a transformação de dados em informação, conhecimento e estratégia seja um processo natural.

Acreditamos que um ecossistema sustentável é fundamental para o

sucesso das empresas e do país. Por isso, integramos a sustentabilidade à nossa estratégia de forma transversal, considerando não apenas a eficiência operacional, mas também a educação, a inclusão digital, a geração de empregos e o fortalecimento da governança corporativa. Essa visão orienta desde o desenvolvimento das nossas soluções até a forma como nos relacionamos com nossos clientes, fornecedores e parceiros. Agimos para construir uma empresa sustentável, que opera com ética, resiliência e crescimento responsável e que contribui para a formação de um mercado estruturado e próspero.

Somos a maior empresa de tecnologia do país, e essa posição nos confere uma responsabilidade que vai além dos nossos resultados financeiros. É sobre impactar positivamente nossos clientes, criar oportunidades, gerar eficiência para o mercado e liderar o caminho para um futuro digital mais inclusivo. Nosso compromisso com o desenvolvimento social também se reflete no Instituto da Oportunidade

Social (IOS), que há 27 anos capacita jovens em situação de vulnerabilidade social para o mercado de trabalho. Além disso, investimos no fortalecimento do nosso time, promovendo um ambiente que valoriza a diversidade, o crescimento profissional e a inovação. O reconhecimento no ranking *Great Place to Work* (GPTW) por cinco anos consecutivos reafirma a cultura de colaboração e excelência que construímos juntos.

Mais do que acompanhar as tendências, queremos liderar as transformações. Investiremos no avanço da IA, na digitalização do mercado e na evolução das nossas plataformas para garantir que a TOTVS continue sendo sinônimo de inovação e eficiência. Mas faremos isso com um olhar atento para os impactos dessas mudanças. Olhamos para o futuro com confiança, certos de que a TOTVS continuará sendo um agente de transformação para o Brasil. Seguimos firmes em nosso propósito de impulsionar o sucesso das empresas e contribuir para um mercado cada vez mais digital, eficiente e sustentável.



**Laércio Cosentino**

Fundador e Presidente do  
Conselho de Administração

## Mensagem da Presidência/ GRI 2-22

Celebramos mais um ano de bons resultados, que reafirmam o posicionamento da TOTVS como *trusted advisor* de milhares de empresas e nos mantém em uma posição de liderança. Para nós, o sucesso dos clientes é o nosso sucesso, e isso se reflete na evolução que seguimos conquistando. Construir relações de longo prazo com os clientes é um trabalho que fazemos minuciosamente, por meio de atendimentos regionais especializados, profissionais com larga experiência nos segmentos em que atuam e sempre com a premissa de ajudar a solucionar os desafios das empresas.

Fechamos 2024 em uma curva ascendente de crescimento e rentabilidade em todas as unidades de negócio. Isso significa que estamos acelerando simultaneamente em todas as nossas avenidas – e ainda há oportunidades para ir além. Sobretudo

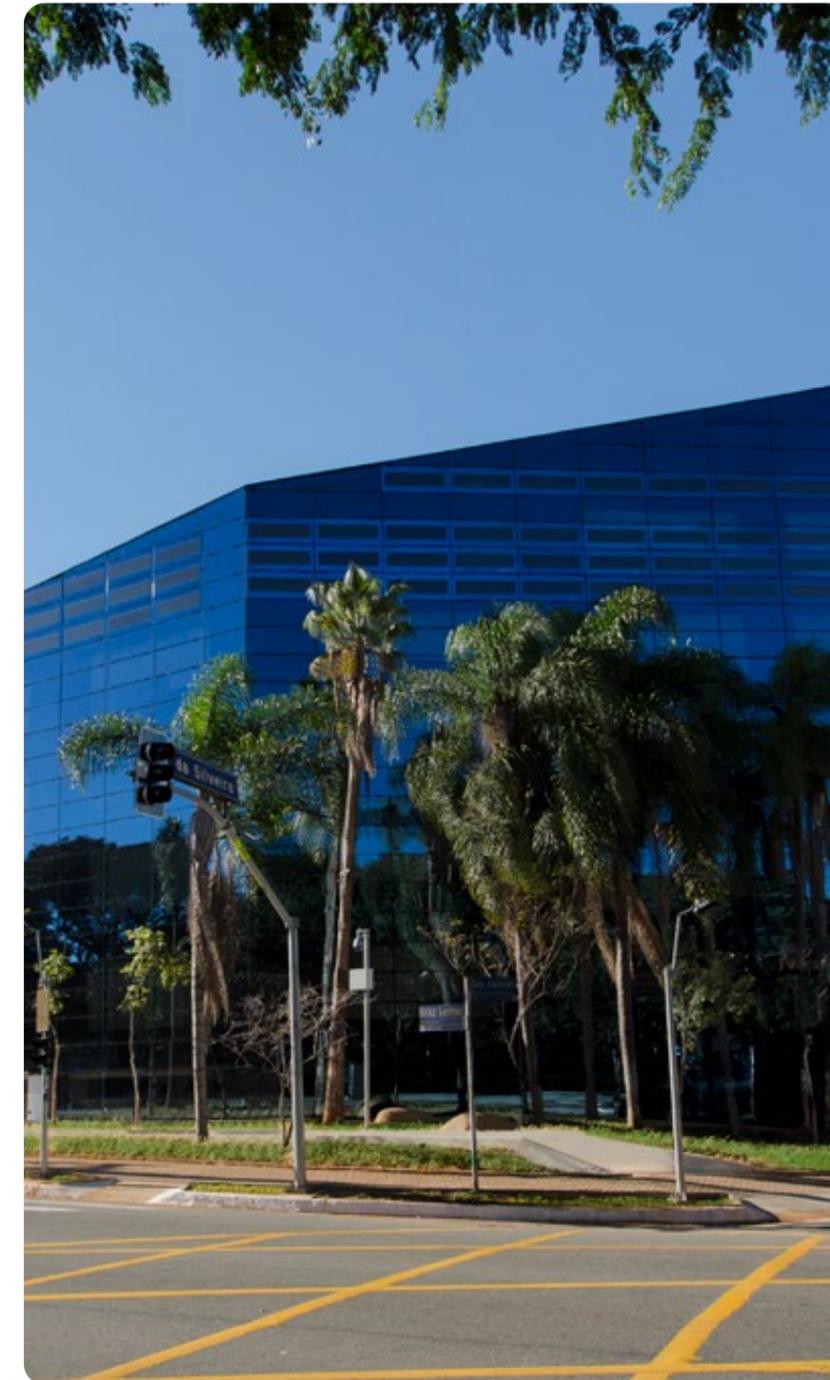
no mercado SMB, nosso *addressable market* cresce rapidamente, com a expansão do uso de tecnologias como *cloud* e Inteligência Artificial (IA), que se traduz, em nosso *market share*, no aumento de *cross* e *up-sell*.

Nossa estratégia de M&A continua mostrando sua força, ao lado da capacidade de criar sinergias, nossos grandes diferenciais para esses resultados. A expansão do portfólio por meio das aquisições e a integração entre as três unidades de negócios nos dão uma enorme vantagem. Em Gestão, o serviço de *cloud* tem sido responsável por boa parte do crescimento e deve continuar em alta, com rápida absorção. Os números do quarto trimestre confirmam que o *addressable market* dessa BU está muito longe da maturidade. O tamanho da Companhia proporciona um peso no investimento em inovação, e o alcance de nossa estrutura comercial, que nos coloca

muito próximos dos clientes, colabora para esse progresso.

Em Techfin, continuamos focados em desenvolver o primeiro *ERP Banking* do Brasil (e do mundo), com a ampliação do portfólio de soluções financeiras e a criação de jornadas integradas aos softwares de gestão, na busca constante por entender e atender às necessidades dos clientes de diferentes perfis.

Em RD Station, com a mudança para um modelo de negócios multi produto, multi canal, multi-interlocutor e multi cliente, uma questão central é a execução, que passa por ajustar as soluções de SaaS para mais de uma esteira de produtos, do ponto de vista de vendas, marketing e *customer success*. A inclusão do WhatsApp como ferramenta de marketing conversacional em todos os processos comerciais e de atendimento é outro tema relevante



nessa unidade de negócio, que também vem mostrando sua potência de crescimento e rentabilidade, com grandes ganhos de margem.

Em 2025, o desafio será manter o elevado ritmo de crescimento alcançado até aqui. Seguiremos na busca pela evolução contínua, com foco em nossa estrutura comercial, no portfólio em expansão e na qualidade de nossas soluções. Em termos de inovação, a IA deve seguir ganhando força, aplicada tanto nos produtos quanto nos processos internos da TOTVS, o que demandará avanços na governança de dados.

Celebramos igualmente o contínuo reconhecimento pelas boas práticas que acompanham nossos avanços. Na pesquisa *Great Place to Work* (GPTW), além de subirmos de posição, o *feedback* positivo das pessoas colaboradoras mostra como estamos construindo um ambiente de trabalho leve e próspero e uma cultura organizacional focada no

desenvolvimento das pessoas e do país. Acreditar no Brasil que faz e faz com a TOTVS segue sendo a nossa máxima, e todos os nossos esforços convergem para esse propósito.

Os novos compromissos que assumimos com os Movimentos *Mente em Foco* e *Educa 2030*, do Pacto Global da ONU, refletem essa postura. Neste ciclo, também reiteramos nossa forma de tratar a governança e a sustentabilidade de maneira muito alinhada com nossa visão e nossos negócios, sem modismos. Um destaque nesse sentido foi o aumento da representatividade na gestão do IOS, que passou a contar com mais mantenedores e conselheiros de fora do ecossistema da TOTVS, algo que a Companhia almejava e se concretizou em 2024.

Agradeço a todos por um ano fantástico e desejo um 2025 de muita saúde e sucesso.



**Dennis Herszkowicz**  
CEO

“

*O que está por trás de nossos investimentos, seja com inovação, seja com a sustentação do que já fazemos, é continuar aumentando a nossa relevância para os clientes.*



## Destaques do ano

**R\$5,2 bilhões**

de Receita Líquida

**IA mais integrada**

em processos e produtos com a publicação da Política de Uso de Inteligência Artificial

**Aderimos aos movimentos**

Educa 2030 e Mente em Foco do Pacto Global da ONU

**R\$1,2 bilhão**

de Ebitda Ajustado

**Maturidade**

novo grupo de afinidade focado em gerações

**84% da energia**

elétrica que consumimos é de fontes renováveis

**R\$735,4 milhões**

de Lucro Líquido

**43% das contratações**

foram de mulheres

**+ de 7 mil toneladas**

de materiais reciclados no Universo TOTVS

**Listados na B3**

nos índices ICO2, IBrX-50, IGPTW e IDIVERSA

**+ de 200 mil horas**

de capacitação para os nossos times em 2024

**+ de 10 mil toneladas**

convertidas em Combustível Derivado de Resíduos (CDR)



# Prêmios e reconhecimentos



## Troféu Transparência da ANEFAC

Reconhecidos pelo quarto ano consecutivo

## Valor Inovação Brasil 2024

Ocupamos o 33º lugar no ranking das 150 empresas mais inovadoras e quinto lugar na categoria Tecnologia da Informação

## Kantar BrandZ

Reconhecida como uma das marcas mais valiosas do Brasil, sendo a única representante do modelo B2B

## Prêmio Think Work Innovations

A Universidade em Rede foi vencedora na categoria Desenvolvimento Profissional

## Selo da Igualdade Racial

Reconhecimento pela Prefeitura de São Paulo

## Ranking GPTW

Pelo quinto ano consecutivo, integramos o ranking das 175 melhores empresas para se trabalhar entre as empresas de grande porte e em outras três categorias

## Reconhecimento da RD Station

A unidade de negócio integra o ranking GPTW de melhores empresas para se trabalhar no Brasil pela primeira vez na categoria empresas de grande porte, ocupando a 44ª posição, além de se manter no ranking de empresas de tecnologia, ocupando a 10ª posição

## Prêmio Qualidade de Vida

Pelo quarto ano consecutivo, recebemos a premiação da Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV)

## Best Internship Experiences

Estamos entre as três melhores empresas para fazer estágio no Brasil

## Selo Empresa Amiga do Estagiário

Conquistado pelo segundo ano consecutivo

## Prêmio Marco Maciel

Nossa iniciativa da trilha de Educação Cidadã nos rendeu um reconhecimento na categoria “Relações Institucionais e Governamentais em organização privada ou mista”, promovido pela Associação Brasileira de Relações Institucionais e Governamentais (ABRIG)

## Employers For Youth Brasil

Fomos eleitos como a melhor empresa para jovens profissionais de até 35 anos do país

# TOTVS, a maior empresa de tecnologia do Brasil



## Quem somos GRI 2-6

Somos a TOTVS, a maior empresa de tecnologia do Brasil e uma das maiores desenvolvedoras de software do mundo. Ao longo de nossos mais de 40 anos de atuação, desenvolvemos um ecossistema completo de produtos e serviços para a digitalização dos negócios, capaz de atender a empresas de diferentes portes e perfis. Além de nosso amplo portfólio de ERP, oferecemos soluções de marketing, vendas e *e-commerce*, além de serviços financeiros integrados aos nossos sistemas de gestão, seguindo um modelo *one stop shop*: com a TOTVS, os clientes têm tudo o que precisam em uma única empresa.

Com uma cultura de inovação aliada a uma forte visão empreendedora e a uma robusta estratégia de crescimento, acreditamos no Brasil que faz – e sabemos que o Brasil que faz, faz com a TOTVS. Nosso objetivo é alavancar o crescimento de empresas por meio da

tecnologia, levando mais produtividade, eficiência, rentabilidade, crescimento e competitividade para as suas operações.

Presentes de norte a sul do Brasil e na América Latina, expandimos nossos negócios para o mundo, conquistando diversos reconhecimentos e uma sólida reputação no mercado. Com nossa gama de soluções integradas, assumimos a posição de *trusted advisor* de nossos clientes – o parceiro de confiança com que milhares de empresas contam para orientar toda a sua jornada de digitalização, eficácia e produtividade. Por isso, podemos dizer: tem TOTVS em tudo.



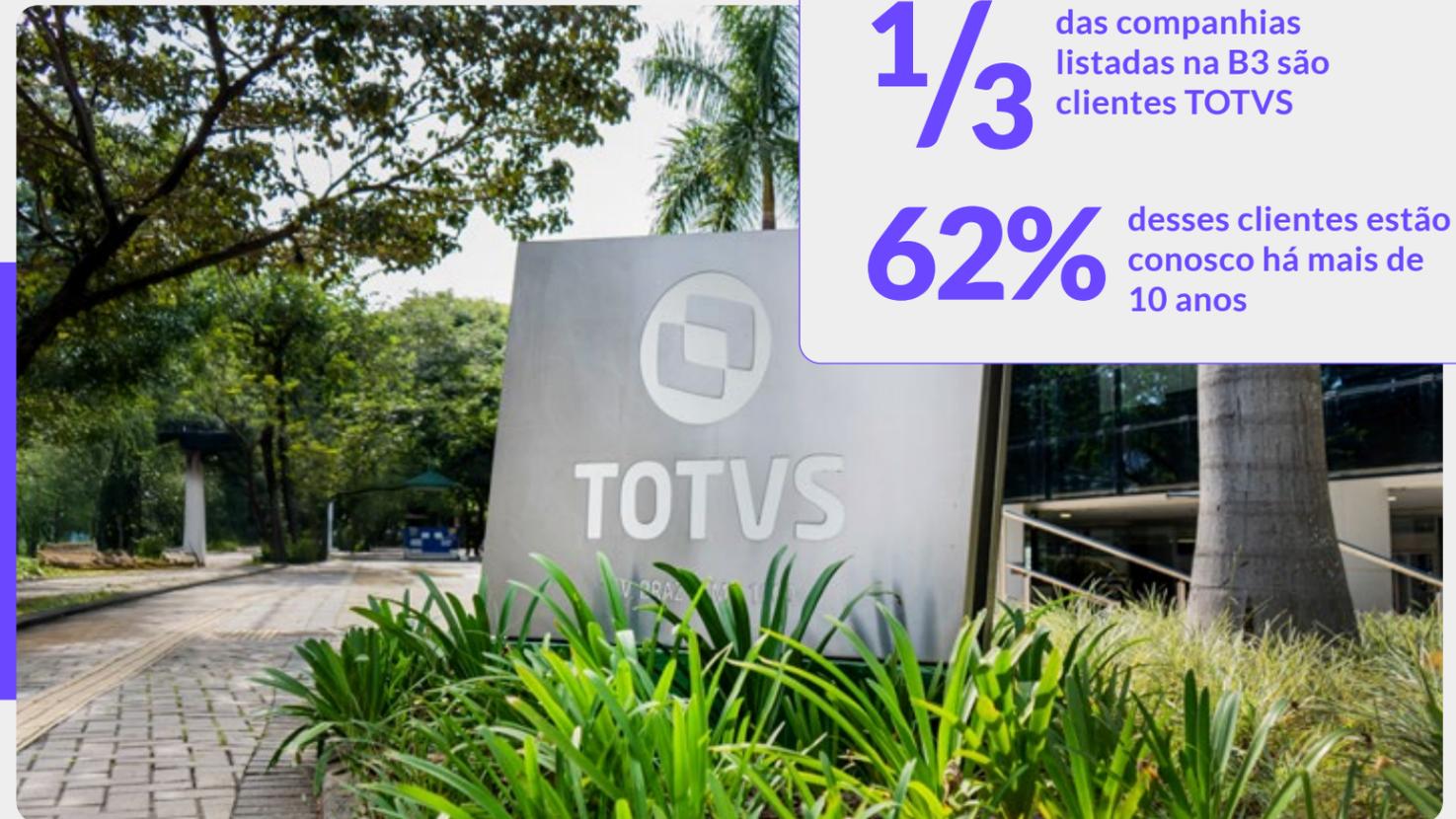
**Nosso nome – que em latim significa tudo, todos, totalidade – traz a essência do que nos propomos a fazer no universo da tecnologia: tudo.**

## Nossa crença

Acreditamos que todo mundo pode crescer e trabalhamos juntos para isso.

## Nossa proposta de valor

Melhorar o resultado das empresas. Por meio da tecnologia, a TOTVS ajuda a alavancar negócios, sendo mais rentáveis e crescendo suas operações.



**55%** de *market share* no Brasil, sendo líder absoluta em ERP

+ de

**35%** de participação de mercado na América Latina (Gartner)

**12** segmentos especializados em um portfólio único no mercado

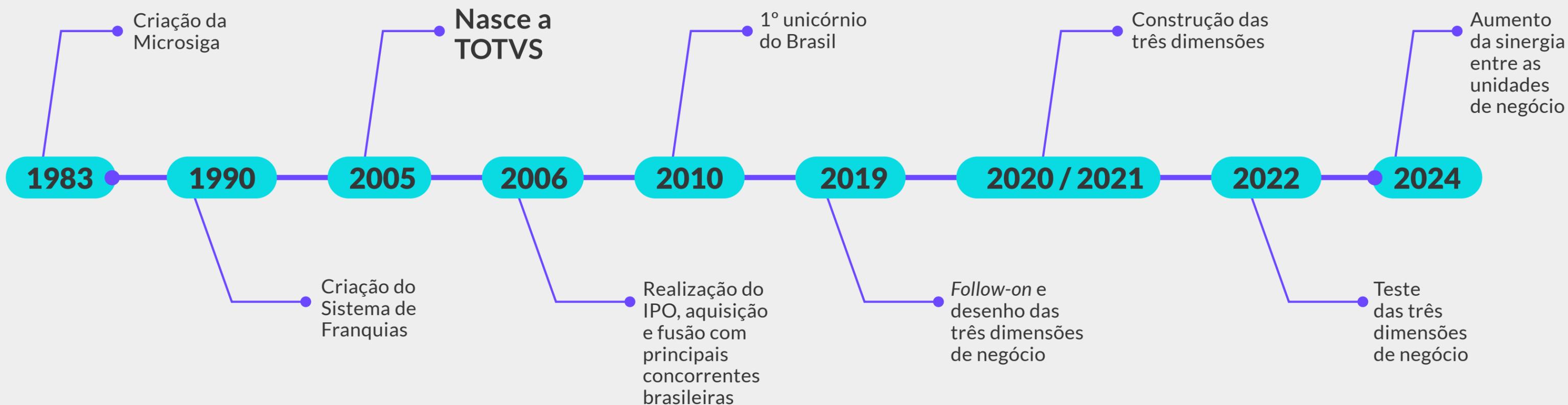
+ de

**1/3** das companhias listadas na B3 são clientes TOTVS

**62%** desses clientes estão conosco há mais de 10 anos

## Nossa trajetória

De soluções de gestão integradas ao movimento transformacional que nos posiciona como *trusted advisor*, a história da TOTVS mostra que o sucesso dos clientes é o nosso sucesso.

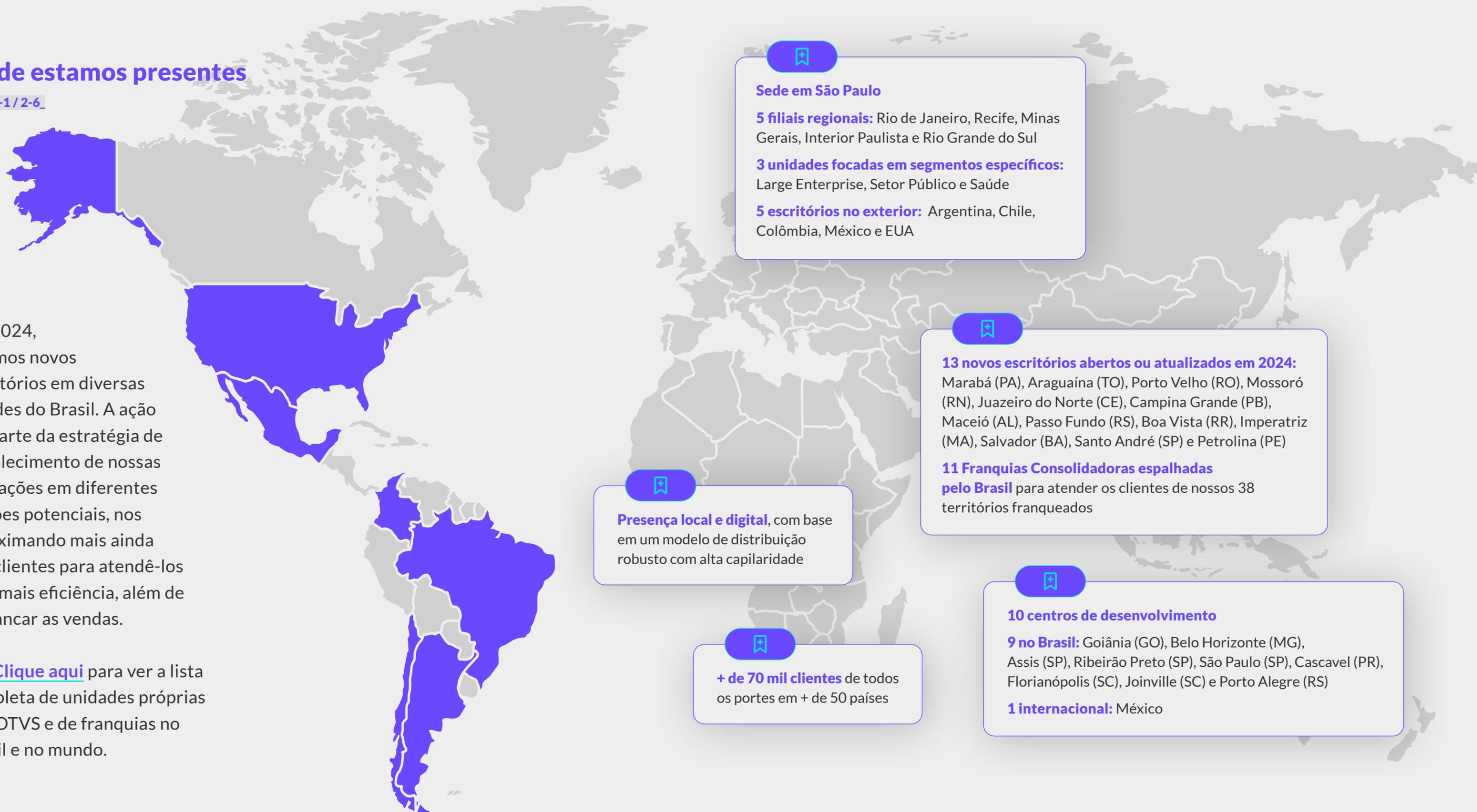


## Onde estamos presentes

GRI 2-1 / 2-6

Em 2024, abrimos novos escritórios em diversas cidades do Brasil. A ação faz parte da estratégia de fortalecimento de nossas operações em diferentes regiões potenciais, nos aproximando mais ainda dos clientes para atendê-los com mais eficiência, além de alavancar as vendas.

 [Clique aqui](#) para ver a lista completa de unidades próprias da TOTVS e de franquias no Brasil e no mundo.



### Sede em São Paulo

**5 filiais regionais:** Rio de Janeiro, Recife, Minas Gerais, Interior Paulista e Rio Grande do Sul

**3 unidades focadas em segmentos específicos:** Large Enterprise, Setor Público e Saúde

**5 escritórios no exterior:** Argentina, Chile, Colômbia, México e EUA

### 13 novos escritórios abertos ou atualizados em 2024:

Marabá (PA), Araguaína (TO), Porto Velho (RO), Mossoró (RN), Juazeiro do Norte (CE), Campina Grande (PB), Maceió (AL), Passo Fundo (RS), Boa Vista (RR), Imperatriz (MA), Salvador (BA), Santo André (SP) e Petrolina (PE)

**11 Franquias Consolidadoras espalhadas pelo Brasil** para atender os clientes de nossos 38 territórios franqueados

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

**+ de 70 mil clientes** de todos os portes em + de 50 países

### 10 centros de desenvolvimento

**9 no Brasil:** Goiânia (GO), Belo Horizonte (MG), Assis (SP), Ribeirão Preto (SP), São Paulo (SP), Cascavel (PR), Florianópolis (SC), Joinville (SC) e Porto Alegre (RS)

**1 internacional:** México



## Um ecossistema completo de soluções

GRI 2-6

Com o sucesso e a credibilidade que alcançamos no desenvolvimento de softwares de gestão, identificamos um grande espaço no mercado para ampliar nossa proposta de valor. Desde 2019, adotamos uma estratégia pioneira e inovadora para expandir nossos produtos e serviços, baseada em três unidades de negócio interligadas e interdependentes, que compõem o nosso ecossistema: Gestão, Techfin e RD Station. Esse modelo ajudou a expandir consideravelmente o tamanho de nosso mercado endereçável, abrindo uma ampla gama de novas possibilidades de atuação e transformando o cenário competitivo.

Em nossas operações, buscamos articular essas unidades de negócio de forma contínua, explorando convergências entre os produtos e serviços e seu potencial de *cross-sell*,

algo que, embora desafiador, oferece boas oportunidades de crescimento e engajamento. No contexto mais amplo, essa diversificação também tem se mostrado importante para proteger a Companhia de impactos setoriais. Nossa estratégia inclui o desenvolvimento da **jornada dos clientes**, com foco em proporcionar a melhor experiência de compra e o aumento das vendas. [Saiba mais na página 19.](#)

Os resultados alcançados até o momento demonstram o sucesso da TOTVS com a construção de seu ecossistema de tecnologia. Em 2024, continuamos lançando produtos relevantes, com evoluções que abrangem aspectos funcionais, modernizações tecnológicas e novos recursos, com *feedback* positivo dos clientes e um índice de satisfação crescente, marcado pelo aumento de quatro pontos no NPS (*Net Promoter Score*) em relação a 2023.



## 12 segmentos estratégicos da economia para atender a clientes de todos os portes e perfis:

- Agro
- Construção
- Distribuição
- Educacional
- Financial Services
- Hotelaria
- Jurídico
- Logística
- Manufatura
- Prestadores de Serviços
- Saúde
- Varejo



### UNIDADE GESTÃO

Sistemas e plataformas para automatizar e digitalizar a gestão administrativa e operacional, trazendo mais produtividade, eficiência, controle e governança para as empresas. Além de softwares de gestão, nosso portfólio engloba soluções para a área de RH, desde folha de pagamento até gerenciamento do capital humano, e soluções verticais para os diversos segmentos de mercado.

#### EXEMPLOS

- **ERP & suite de RH:** soluções para gestão de *backoffice*, folha de pagamento e rotinas, ponto eletrônico e jornadas, entre outras.

- **Plataformas:** *business intelligence*, IA e dados, e produtividade e inovação.
- **Serviços:** consultoria, *cloud* e treinamentos.
- **Soluções verticais (por segmento):** software jurídico para empresas e soluções para logística e educacional.

A gama de produtos dessa unidade segue em expansão, aliada à nossa estrutura comercial que cobre o país inteiro, ficando próxima do cliente e atendendo cada vez mais às suas necessidades. Com aproximadamente 30% das contratações de *Software as a Service* (SaaS) vindas de novos clientes, esse mercado demonstra ainda ter espaço para crescimento.



### UNIDADE TECHFIN

Tecnologia para ampliar, simplificar e democratizar o acesso a serviços financeiros, ao crédito e a processos de pagamentos, com ofertas baseadas em inteligência de dados que impactam positivamente os clientes diretos e toda a cadeia de fornecedores e colaboradores, trazendo rentabilidade e liquidez para as empresas.

#### EXEMPLOS

- **TOTVS Mais Negócios**
- **TOTVS Antecipa**
- **TOTVS Mais Prazo**
- **TOTVS Consignado**
- **TOTVS Pagamento Instantâneo**
- **TOTVS Capital De Giro**

Nesta unidade, nosso foco atual é a criação de novos produtos integrados, como a ampliação das soluções de acesso ao crédito e o desenvolvimento de soluções conectadas aos softwares de gestão, o que gera um ciclo virtuoso entre as unidades.



### UNIDADE RD STATION

Soluções para aumentar a performance dos clientes em seus negócios, alavancar as vendas e o relacionamento com os seus públicos de interesse, por meio de plataformas de marketing, vendas e *e-commerce*, que permitem aumentar a competitividade e o desempenho comercial. A sigla RD refere-se a Resultados Digitais, empresa fundada em 2010 e adquirida pela TOTVS em 2021.

Em 2024, tivemos um avanço no modelo de negócio dessa unidade, que passou a ser multiprodutos, multicanais de distribuição e multiperfis de clientes.

#### EXEMPLOS

- **RD Station Marketing:** automação e gerenciamento do Marketing Digital

- **RD Station MentorIA:** assistente virtual treinado com dados personalizados para qualificar *leads* via *chat* integrado
- **RD Station CRM:** controle de processos para impulsionar as vendas
- **RD Station Conversas:** automação do atendimento para vender mais
- **Exact Sales (por RD Station):** aumento na eficiência comercial
- **Lexos:** controle das vendas realizadas por lojas virtuais e *marketplaces*
- **Shopify:** plataforma completa para gerenciar e expandir a loja virtual

## Inovação e integração entre as unidades

### Gestão e Techfin

Um novo produto em desenvolvimento pela *joint venture* TOTVS TECHFIN, firmada com o Itaú, é o *ERP Banking*, que integra os dados dos softwares de gestão para oferecer soluções financeiras de forma digital e intuitiva, como crédito para *cash management*, em uma jornada totalmente embutida no ERP. Isso permite que a contratação de produtos e serviços financeiros seja parte do fluxo natural do uso do software de gestão.

### Gestão e RD Station

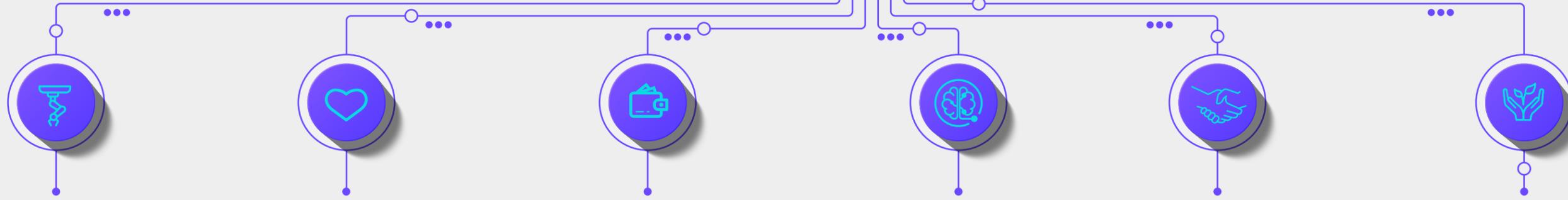
A solução iPaaS, que integra o sistema de *backoffice* com a RD Station, permite que os usuários interajam com a empresa de forma articulada com outras plataformas. No segmento de saúde, por exemplo, isso possibilita aos beneficiários de um plano autorizar procedimentos via WhatsApp utilizando o RD Conversas.



## Nossos diferenciais estratégicos GRI 2-6

Desenvolvemos soluções adaptadas às necessidades dos clientes nas diversas regiões onde atuamos, alavancando impactos em todo o ecossistema da TOTVS. Um de nossos principais diferenciais é o modelo integrado de vendas e distribuição, baseado em unidades próprias e franquias, que permite presença, proximidade e um atendimento ágil e eficaz aos nossos clientes em todas as etapas de relacionamento. Nossa operação de vendas se baseia em uma estrutura multicanais, sendo 70% dos *leads* gerados por meio de canais digitais. O mesmo é válido para mais de 90% dos processos de implementação e mais de 85% dos processos de suporte. Em nossa página de [Atualizações Legais](#), também oferecemos um monitoramento gratuito de legislação referente a todo o portfólio tributário atendido pelas nossas linhas de produto, auxiliando nossos clientes a se manterem em compliance.

## Como geramos valor em 2024



### Manufacturado

Plataforma de distribuição robusta e com alta capilaridade

**11 Franquias Consolidadoras** espalhadas pelo Brasil para atender nossos clientes nos **38 territórios franqueados**

+ de **25 escritórios** espalhados pelo Brasil e América Latina

### Humano

+ de **12 mil pessoas** em unidades próprias no Brasil e no exterior

Uma empresa global, plural e diversa: nosso capital humano é formado por profissionais de **19 nacionalidades** que pertencem à geração Y (60%), à geração X (17%), à geração Z (22%) e *baby boomers* (1%)

### Financeiro

Capital Social de + de **R\$2,9 bilhões**

+ de **R\$3 bilhões** investidos em P&D nos últimos 5 anos

### Intelectual

Centros de desenvolvimento no Brasil e no México, especializados em **12 segmentos estratégicos** da economia

Muito além do ERP: ecossistema de tecnologias B2B em **3 unidades de negócio**, com foco em soluções integradas para *cross-sell* e *up-sell* e oportunidades trazidas pela inteligência artificial (IA)

### Social e de relacionamento

+ de **70 mil clientes** entre micro, pequenas, médias e grandes empresas

### Natural

Compra de créditos de carbono para compensar **400 toneladas de carbono** relacionadas à realização do evento RD Summit

**Destinamos R\$5,00 por tonelada** de GEE emitida no RD Summit a projetos de reflorestamento no Brasil, viabilizando o **plantio de 67 árvores**

**Adoção de princípios** de arquitetura sustentável

## Nosso jeito de fazer

- Crescimento sustentável baseado em **3 unidades de negócio**: Gestão, Techfin e RD Station
- Estratégia de M&A
- Experiência e necessidade do usuário como premissa da inovação
- Foco para a tecnologia que alavanca nossos clientes
- TOTVS, um *trusted advisor* de seus clientes
- Presença e proximidade em todas as etapas da jornada do cliente
- Construção de relações de confiança e de longo prazo com os nossos públicos
- Investimento social alinhado à estratégia do negócio: inclusão produtiva e geração de renda

## Nossos resultados

<p><b>13 novos escritórios</b> abertos ou atualizados em <b>4 regiões</b> do país</p>	<p><b>R\$2.380,010 bilhões</b> em valor gerado no Capital Humano (salários, benefícios e encargos)</p> <p>+ de <b>200 mil horas</b> de capacitação, em 2024</p>	<p>Líder absoluta em ERP com <b>55% de market share</b> no Brasil e mais de <b>35% de participação de mercado</b> na América Latina (Gartner)</p> <p>Receita Líquida Consolidada de <b>R\$5,4 bilhões</b>, crescimento de <b>17,5%</b> sobre 2023</p>	<p><b>33º lugar</b> no ranking das <b>150 empresas</b> mais inovadoras pelo Valor Inovação Brasil 2024 e <b>quinto lugar</b> na categoria Tecnologia da Informação</p>	<p><b>R\$7,6 milhões</b> investidos no Instituto da Oportunidade Social (IOS), contribuindo com a qualificação profissional de <b>1.800 jovens</b></p> <p>+ de <b>60% de aumento da renda familiar</b> dos alunos capacitados pelo IOS</p> <p><b>R\$882.811 milhões</b> distribuídos na forma de impostos, taxas e contribuições municipais, estaduais e federais</p>	<p>+ de <b>84% da energia elétrica consumida</b> pelas operações vêm de fontes renováveis</p> <p>Destinação de <b>35,4 toneladas de resíduos</b> para reciclagem</p>
---	---	---	--	---	--

# Canais de distribuição físicos e digitais

Como nos relacionamos com os nossos clientes



## Gestão

### Multicanal

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

### 38 territórios franqueados e seis filiais

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

### Divisão large enterprise

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



## Techfin

### Franquias e filiais

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

### Afilias

Distribuição de crédito por meio de afiliadas de nossos fornecedores.

### Venda cruzada

Soluções de venda cruzada por meio de clientes da Unidade de Gestão.

### Atenção contínua

Assistência integral por meio de equipe altamente especializada e alocada 100% na TOTVS.

### Atendimento completo

Vendas, implementação, manutenção e pós-venda direcionados por unidades de negócio, regiões e segmentos, com plataformas e canais de distribuição físicos e digitais.



## RD Station

### Comércio digital

Especialistas em comércio digital e vendas *omnichannel* totalmente integrados, presentes em franquias e filiais.

### Parceiros

Ecosistema de parceiros vibrantes em automação de marketing.

### PLG (Product-Led Growth)

*Up-sell* impulsionado por crescimento conduzido por produto.

## A jornada do cliente como parte de nossa estratégia

A sinergia entre as três unidades de negócio é um fator-chave para o sucesso da TOTVS e um dos potenciais desse modelo são as vendas cruzadas. O objetivo é que, no mesmo processo de venda, o time comercial esteja habilitado a trabalhar com produtos das três unidades, desenvolvendo um mesmo formato de interface e jornada de compra para todas elas. Da mesma forma, os times de pós-venda são incentivados a oferecer soluções de *cross-selling* e *up-selling* aos clientes atuais. Isso nos permite ter um crescimento baseado no ganho de produtividade, sem aumento de custos ou equipes.

“

Vejo todos os dias o comprometimento da empresa com seus clientes, isso mostra o quanto ela valoriza a qualidade, a confiança e a satisfação de todos que confiam em seus serviços.

Pesquisa  
"Fala, Gente Boa!"

### Avanços conquistados em 2024

- A Central do Cliente é a plataforma digital da TOTVS dedicada ao relacionamento com seus clientes, oferecendo um espaço completo para *onboarding*, suporte e acesso a informações estratégicas. Por meio dela, é possível acompanhar atualizações de produtos, abrir tickets, acessar legislações, consultar *roadmaps*, baixar *releases* e acessar os tutoriais disponíveis. Reformulada em 2024, a Central foi otimizada para atender com agilidade a diferentes perfis de usuários, promovendo mais autonomia e eficiência no uso das soluções TOTVS.

- Unificamos os serviços de pós-venda, suporte e infraestrutura para uma experiência mais integrada.
- Fizemos uma pesquisa com seis meses de duração, que englobou a realização de mais de 40 entrevistas com clientes e times da TOTVS, além do levantamento de informações quantitativas e dados internos, a fim de mapear e simplificar a jornada comercial da TOTVS.
- Criamos dois grandes projetos internos, que visam melhorar a eficiência dos processos e devem ganhar corpo em 2025.
  - O Projeto Venda Digital é uma releitura da digitalização do processo comercial, com foco no *up-sell*, na compra de mais licenças e na adição de mais CNPJs e usuários. Atualmente, o cliente precisa reiniciar o processo nesses casos. O projeto também visa automatizar

o fluxo de regularização de licenças de Intera Limitado e Ilimitado e digitalizar o processo de pagamento onde o cliente estiver.

- O Projeto Marketplace tem como objetivo unificar as jornadas comerciais das três unidades de negócio por meio de uma única plataforma, tendo como resultados esperados ganhos em produtividade (redução de despesas), escalabilidade (aumento de receitas) e compliance (redução de riscos). Um dos focos, por exemplo, é automatizar processos que ainda são manuais para viabilizar as vendas.
- A área vem atuando de forma transversal, como uma plataforma que dá opções para o negócio decidir como seguir, promovendo a colaboração entre times e articulando todas as áreas envolvidas nos processos de decisão.

## Parcerias e M&As GRI 2-6

Na TOTVS, crescer com solidez e foco em sustentabilidade é parte da nossa essência. Nosso desenvolvimento combina investimento contínuo em P&D com parcerias e aquisições estratégicas, que fortalecem nosso *core business*, ampliam o portfólio de soluções e nos posicionam cada vez mais como parceiros de confiança dos nossos clientes. Ao longo de quase 20 anos, realizamos mais de 50 aquisições bem-sucedidas, incorporando empresas alinhadas à nossa estratégia e com alto potencial de complementaridade ao nosso ecossistema de tecnologia – gerando valor para clientes, acionistas e colaboradores.

A integração dessas empresas segue uma abordagem gradual, respeitando aspectos culturais, operacionais e financeiros. Em 2024, reforçamos esse cuidado com a criação de uma área de gestão da mudança, que coloca as pessoas no centro do processo de

adaptação. Casos como RM, Datasul e RD Station são exemplos emblemáticos de aquisições que transformaram a TOTVS em diferentes momentos da nossa trajetória.

### Aquisições e parcerias celebradas

Nos últimos anos, o foco de nossa estratégia de M&A tem sido trazer para nosso portfólio novos produtos que sejam capazes de gerar sinergias, principalmente comerciais, e um bom nível de *cross-sell*. Em 2023, iniciamos a aquisição da Ahgora, líder de RH Tech no Brasil, com um portfólio 100% SaaS que oferece mais inteligência, automação e produtividade às rotinas do setor e em 2024 finalizamos o período de aquisição.

Em busca de fortalecer nossa presença no setor varejista, em 2024, fizemos a aquisição da Varejonline,

especializada em soluções de gestão para esse segmento. Com sede em Joinville (SC), a empresa atua em todo o país, em uma operação que abrange mais de 450 clientes e cerca de 3 mil PDVs de diversos portes, posicionando-se como um *player* jovem, com arquitetura tecnológica moderna e 100% nativa em nuvem.

Tivemos, ainda, a aquisição da Quiver pela Dimensa, empresa fruto de uma parceria entre a TOTVS e a B3. No mercado há mais de 30 anos, a Quiver atende às principais seguradoras, corretoras e bancos para vendas e gestão de apólices no Brasil, totalizando aproximadamente 2,5 mil clientes, a empresa é responsável pelo processamento de cerca de 36% dos prêmios produzidos pelos corretores de seguros no país.



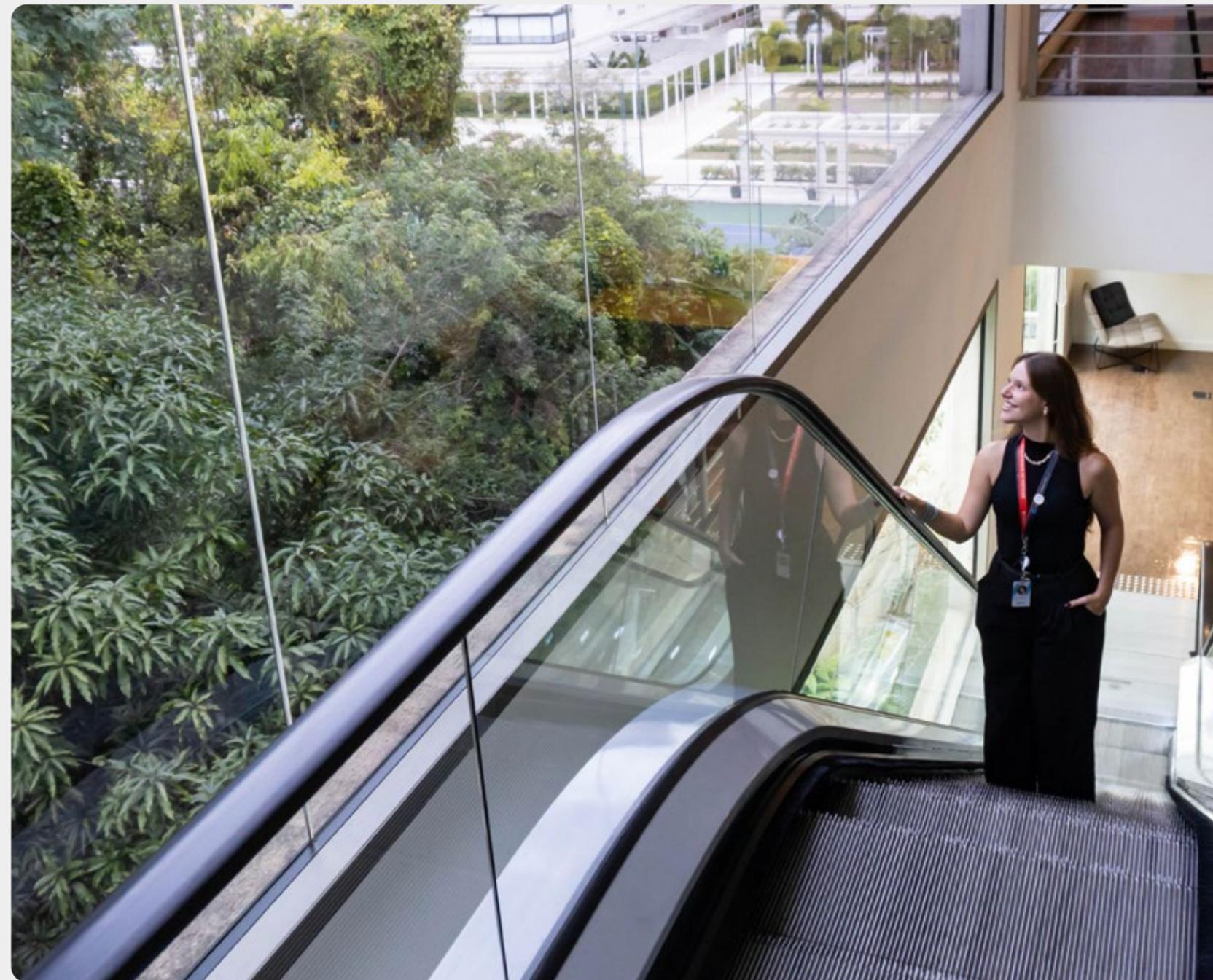
## Contexto de negócios e perspectivas para 2025

Em busca de evoluir continuamente, seguiremos investindo na expansão e integração das unidades de negócio em 2025. Diante do desafio de manter o alto ritmo de crescimento, vemos como oportunidade o fato de o Brasil ainda ter um índice relativamente baixo de adoção de tecnologia em comparação com outros países e um grande potencial inexplorado no setor.

Uma das frentes em que continuaremos trabalhando é o desenvolvimento do *ERP Banking*, com foco em soluções inteligentes, escaláveis e automatizadas que as empresas não encontram nos bancos. O objetivo, futuramente, é que o uso dos produtos financeiros da TOTVS seja tão natural quanto o dos softwares de gestão. Em 2025, o foco é a execução dos projetos já definidos, que trarão mais eficiência e produtividade para os times

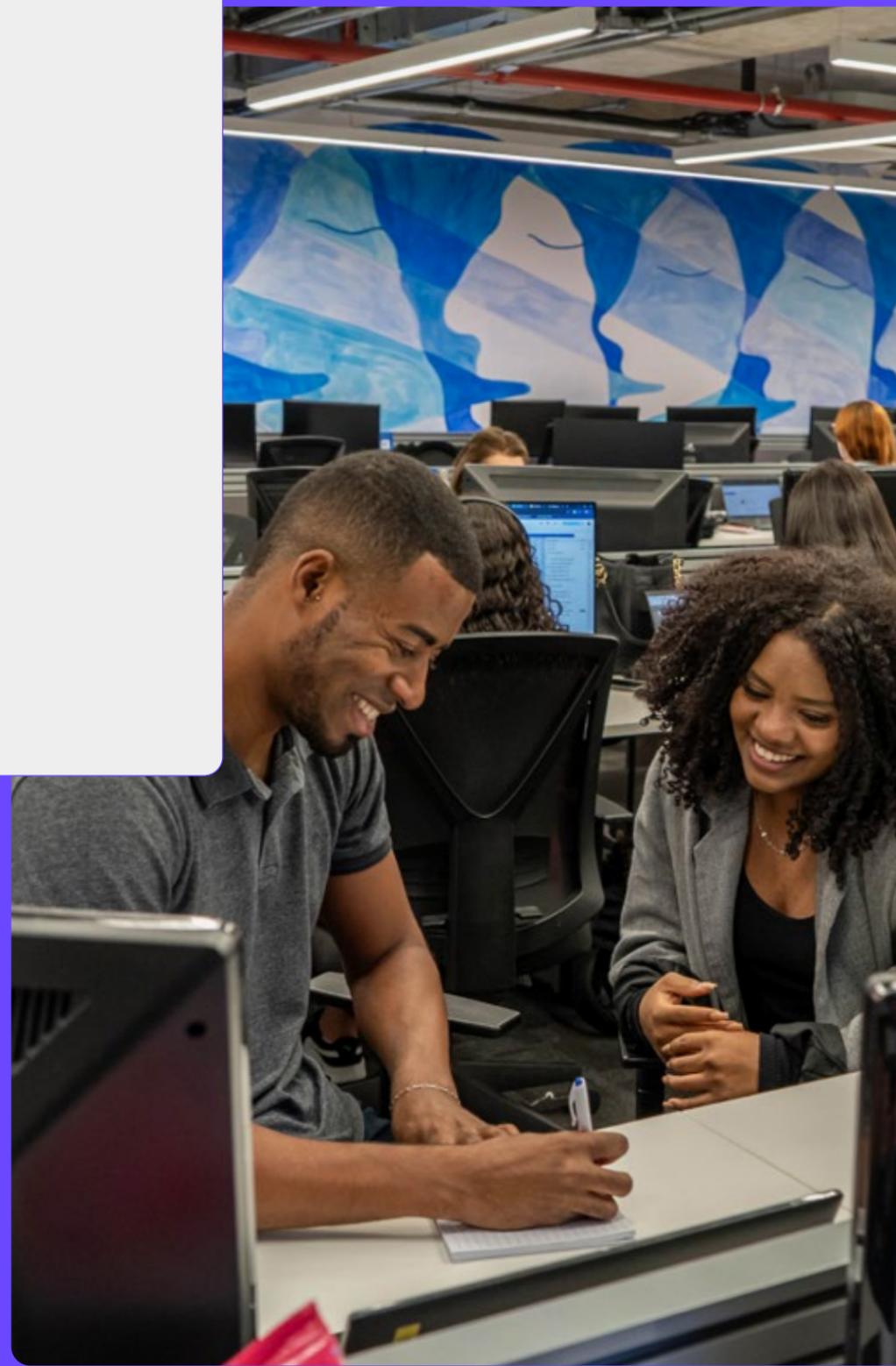
comerciais. Também continuaremos na busca por acelerar inovações, com atenção ao uso responsável e ético da IA, sob supervisão humana, e adequação às necessidades e diferentes níveis de maturidade dos nossos clientes.

Seguimos nos posicionando como o *trusted advisor* dos nossos clientes, potencializando a evolução das pessoas e empresas, tendo em vista a construção de relações duradouras com nossos clientes em todo o país por meio de produtos e serviços especializados em nossos 12 segmentos de atuação. Acreditamos fortemente no potencial do país e isso também vale para nossas relações com todos os *stakeholders*. Internamente, seguiremos investindo no desenvolvimento de novas lideranças e em práticas inovadoras de gestão de pessoas, assim como em compromissos para o desenvolvimento sustentável de todo o nosso ecossistema, sempre de forma alinhada com nosso propósito.





# Construímos relações de confiança



“

*Se a sociedade e as empresas forem sustentáveis, o mundo será sustentável.*

**Laércio Cosentino**  
Presidente do CA e Fundador

## Gestão da sustentabilidade

A TOTVS tem evoluído continuamente sua estratégia de sustentabilidade, ampliando o olhar para os desafios e oportunidades que o cenário atual apresenta. Mais do que integrar boas práticas ao nosso negócio, queremos que todo o nosso ecossistema seja sustentável – fortalecendo empresas, impulsionando a inovação e promovendo eficiência em toda a cadeia.

Acreditamos que a sustentabilidade está diretamente ligada à longevidade e à resiliência dos negócios. Por isso, buscamos antecipar tendências e responder proativamente às mudanças que impactam a economia e a sociedade. Nosso foco está na análise de riscos e oportunidades e na criação de soluções inovadoras que tornem empresas mais eficientes e competitivas, ao mesmo tempo em que contribuem para um desenvolvimento sustentável.

Como uma empresa brasileira de tecnologia, vemos um enorme potencial para que o Brasil se torne referência em inovação sustentável. O país tem a capacidade de liderar o desenvolvimento de soluções que equilibrem crescimento econômico, inclusão e mitigação de impacto ambiental. A TOTVS quer ser parte ativa dessa transformação, ajudando empresas de todos os setores a digitalizar seus processos, otimizar

recursos e reduzir impactos ambientais por meio da tecnologia.

Somos amparados por nosso [Código de Ética e Conduta](#) e nossa [Política de Sustentabilidade e ESG](#), lançada em 2021 e revisada em 2023, que reflete o propósito e a visão da TOTVS na estratégia de negócios e geração de valor para os nossos clientes. Ampliamos nossa governança também em Dados & IA, prezando pela inovação segura e focada em levar soluções.

Como agenda transversal a nossas ações e decisões, a gestão da sustentabilidade é liderada por nossas mais altas instâncias de governança. As discussões sobre o tema estão a cargo do Comitê de Governança e Indicação (CGI), por meio da pauta “Relato de ações de Sustentabilidade”,

contemplada em quatro das cinco reuniões realizadas pelo órgão em 2024. O coordenador do Comitê reporta ao Conselho de Administração (CA), que é responsável por avaliar, aprovar e assegurar os recursos para a implementação da estratégia e da Política de Sustentabilidade e ESG, bem como por deliberar sobre compromissos públicos e metas assumidas sobre o tema, além de referendar indicadores de sustentabilidade e aspectos prioritários para a sua gestão, identificados na Matriz de Materialidade. O Conselho também define e atualiza os objetivos estratégicos do Grupo TOTVS para essa agenda e aprova relatórios de desempenho. As decisões do Conselho também levam em conta os aportes do Comitê de Estratégia (CE) e do Vice-presidente Administrativo e Financeiro e Diretor de Relações com Investidores (CFO). [GRI 2-9 / 2-12 / 2-13 / 2-17](#)

Acreditamos em um modelo de negócio com menos impacto negativo. Ao todo, em nossas unidades, contamos com 84% da energia elétrica proveniente de fontes renováveis e integramos o Índice Carbono Eficiente da B3 (ICO2) pelo terceiro ano consecutivo, estando entre as 75% das empresas com os menores coeficientes de emissão/receita (0,000775). Em 2024, desenvolvemos nosso quarto inventário de emissões de gases de efeito estufa no modelo GHG Protocol, aprofundando o mapeamento de emissões de Escopo 3. [Conheça nossas iniciativas de gestão ambiental na página 85.](#)

Valorizamos a pluralidade do Brasil, por isso construímos um planejamento de longo prazo (2022-2030) sobre diversidade, equidade e inclusão. Nosso programa reúne mais de mil pessoas colaboradoras voluntárias, sendo estruturado em cinco grupos de afinidade:



- Gênero (Elas na TOTVS)
- LGBTQIAP+ (Cores na TOTVS)
- Pessoas com Deficiência (Inclusão na TOTVS)
- Raça e Etnia (Pertencimento na TOTVS)
- Pessoas 50+ (Maturidade na TOTVS)

[Saiba mais sobre essas iniciativas na página 60.](#)

Somos um dos principais mantenedores do IOS, o Instituto da Oportunidade Social, para o qual destinamos nosso investimento social privado. Desde a sua fundação, em 1998, o IOS já formou mais de 46 mil alunos e apoiou a empregabilidade de mais de 36 mil. Em 2024, os jovens empregados por meio do Instituto registraram um aumento de 59% em sua renda familiar, demonstrando o impacto direto da formação na melhoria das condições socioeconômicas.

Vemos na tecnologia oportunidades para proporcionar mais previsibilidade, resiliência e perenidade às empresas e para capacitar pessoas e comunidades para um futuro mais sustentável e equitativo. Nosso portfólio conta com mais de 300 soluções que garantem mais controle e centralização de dados, apoiando diretamente o melhor desempenho de governança das empresas.

Como evolução dessa estratégia, em 2023, investimos na *startup*

brasileira DEEP ESG, uma plataforma voltada para o cálculo automatizado de emissões de gases de efeito estufa, que gera relatórios e planos de ação. Transversal a todos os segmentos, o produto tem tido uma boa aceitação e penetração no mercado. Em 2024, também tivemos avanços no mapeamento de sustentabilidade da própria Companhia por meio do *Advanced*, módulo de reporte da DEEP ESG. [\\_PG1TOTVS\\_](#)



## Progressos em 2024

Em 2024, continuamos a avançar na construção de um ecossistema sustentável que, além de refletir nossos valores, fortalece nossa capacidade de inovar e manter nossa resiliência frente aos desafios do futuro. Nossos princípios – transparência, inclusão e responsabilidade – estão mais vivos do que nunca, guiando nossas decisões e ações em todos os níveis da organização.

Internamente, seguimos focados na criação de um ambiente cada vez mais inclusivo e diverso, porque entendemos que a verdadeira inovação surge da diversidade de ideias e experiências. A criação do grupo de afinidade Maturidade na TOTVS, como parte do nosso Programa de Diversidade e Inclusão, é um reflexo desse compromisso.

No âmbito de Investimento Social Privado temos como foco o IOS e

ampliamos nossa parceria, trazendo mais pessoas externas para compor o Conselho, que agora conta com 60% de mulheres. Essa mudança visa aumentar a representatividade do Instituto, tornando-o mais forte e com mais alcance. Nosso apoio contínuo ao IOS está alinhado com nossa crença no poder transformador da educação e na inclusão social como motor para um Brasil mais justo e próspero.

Nosso investimento na capacitação dos colaboradores, por meio de programas como a Universidade TOTVS, vai além da simples formação profissional – é um reflexo da nossa crença de que um ecossistema sustentável se constrói também pelo fortalecimento constante de quem faz a empresa acontecer. As parcerias com instituições externas ampliam esse impacto, promovendo um desenvolvimento contínuo e alinhado com as demandas de um futuro cada vez mais digital e inclusivo.

## Boas práticas de sustentabilidade em nossos eventos

No Universo TOTVS, adotamos a coleta seletiva de resíduos em pontos estratégicos. Com o apoio da DEEP ESG, também passamos a elaborar um relatório de impacto das emissões de GEE do evento. Como parte da gestão eficiente dos resíduos, na edição de 2024, 7.782 toneladas de materiais foram recicladas e 10.028 toneladas foram convertidas em Combustível Derivado de Resíduos (CDR). [\\_PS03TOTVS\\_](#)

No RD Summit, apoiamos e seguimos as diretrizes do Projeto Aterro Zero do Expo Center Norte, adotando a realização da triagem dos materiais entre recicláveis e orgânicos em uma área designada no próprio evento, garantindo que um volume maior de material seja destinado corretamente. O público teve acesso a ecocopos com abastecimento livre nas estações de água. Também foram implementadas

iniciativas de neutralização de carbono e ações para a inclusão, como espaços para famílias e para público com neurodiversidade, palestras com interpretação em Libras e disponibilização de cadeiras de rodas.

[\\_PS09TOTVS\\_](#)



## Materialidade GRI 3-1

Na TOTVS, a gestão dos temas materiais é feita por meio de políticas, práticas e sistemas de gestão, de modo a garantir que cada um deles seja tratado de forma transparente e eficaz. Em 2024, concluímos a revisão de nossa Matriz de Materialidade, que identificou os temas prioritários para a gestão da sustentabilidade em 2024 e 2025. Isso foi feito por meio de um processo robusto de engajamento com os *stakeholders*, considerando os impactos econômicos, ambientais e sociais mais relevantes. Nesse processo, adotamos uma abordagem de dupla materialidade, que fornece uma visão abrangente e integrada de todos os riscos e oportunidades que influenciam tanto os aspectos financeiros quanto os não financeiros da empresa. Os temas materiais identificados refletem a responsabilidade e o compromisso da TOTVS com o desenvolvimento sustentável e a criação de valor a longo prazo.

### Nossos temas materiais são

GRI 3-2



**Atração, retenção e desenvolvimento de pessoas**



**Crescimento sustentável**



**Diversidade, inclusão e combate à discriminação**



**Gestão de impactos ambientais e mudanças climáticas**



**Governança ética e responsável**



**Saúde e bem-estar das pessoas**



**Segurança da informação, proteção e privacidade de dados**



**Transformação e inovação em modelo de negócio**

## Materialidade TOTVS GRI 3-2

Nesta representação da materialidade da TOTVS, os temas localizados mais à esquerda são aqueles com maior impacto financeiro, enquanto os que estão mais à direita representam maior impacto socioambiental. No centro, estão os temas com impacto tanto financeiro como socioambiental.

Os temas que ocupam a parte mais alta do gráfico são aqueles priorizados por relevância.



## Governança corporativa

GRI 3-3 » GOVERNANÇA ÉTICA E RESPONSÁVEL

Listada no Novo Mercado da B3, a TOTVS é considerada uma das empresas com o mais alto nível de governança do Brasil. Seguimos também o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), demonstrando um sólido compromisso e responsabilidade com a sociedade e com seus acionistas. Desde a abertura de capital, em 2006, somos reconhecidos pela excelência de nossas práticas de governança corporativa e por nossa contribuição para o crescimento do país. Em uma jornada marcada também pelo pioneirismo, fomos a primeira empresa do setor de TI da América Latina e a primeira companhia brasileira de software a abrir capital na Bolsa de Valores.

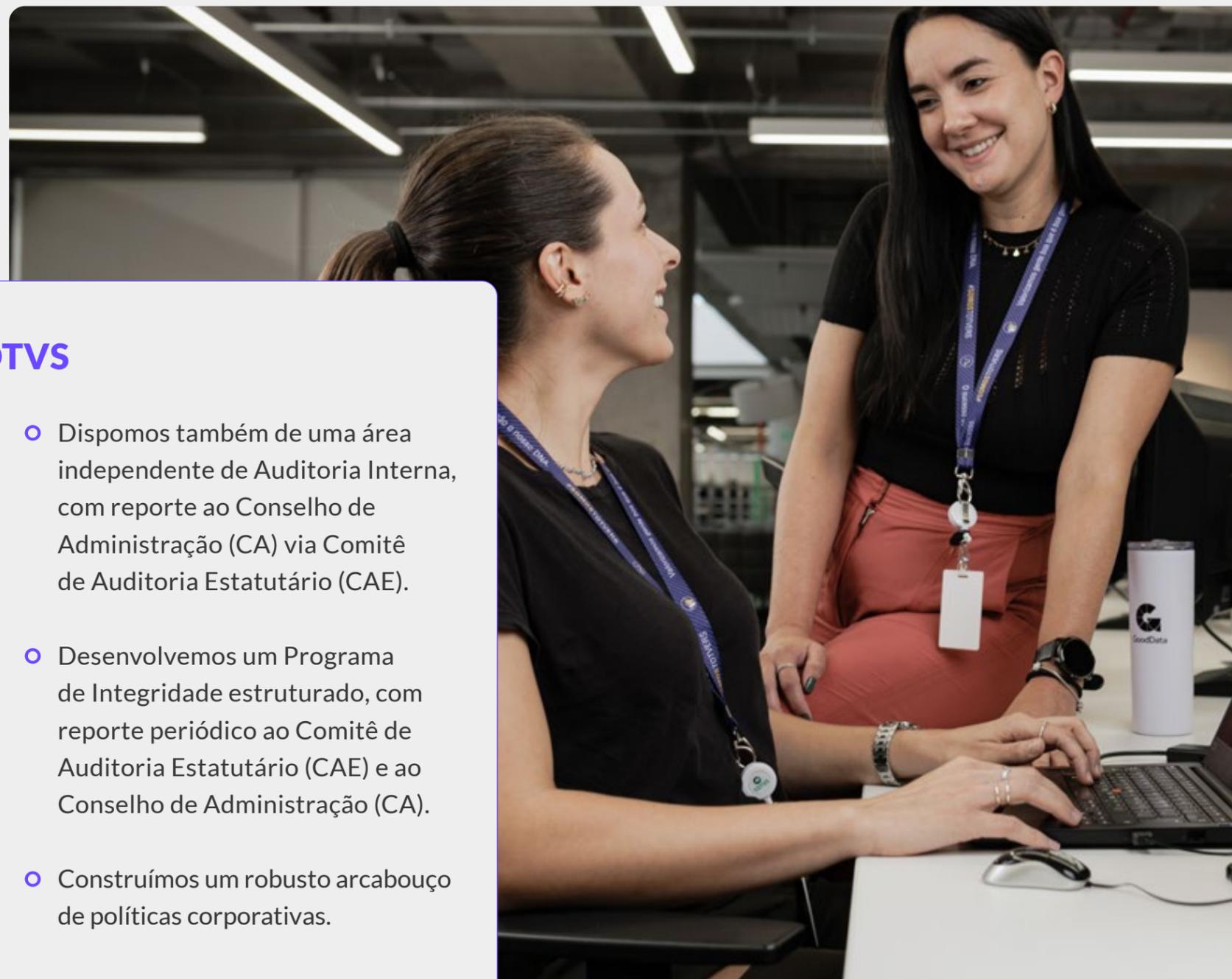
Tudo isso faz da TOTVS uma empresa de referência que segue progredindo,

figurando nos mais importantes índices de ações, sustentabilidade e governança do mercado brasileiro, como Ibovespa, IBrX-50 da B3, IGPTW B3, IDIVERSA B3 e ICO2 B3.



### Práticas de destaque da TOTVS

- Nosso Código de Ética e Conduta tem adesão de 100% dos colaboradores e administradores.
- Disponibilizamos um Canal de Ética e Conduta operacionalizado por entidade externa e independente.
- Contamos com um Comitê de Auditoria Estatutário (CAE), composto de 100% de membros independentes.
- Temos uma estrutura de Controles Internos, Riscos e Compliance, que se reporta diretamente ao CEO.
- Dispomos também de uma área independente de Auditoria Interna, com reporte ao Conselho de Administração (CA) via Comitê de Auditoria Estatutário (CAE).
- Desenvolvemos um Programa de Integridade estruturado, com reporte periódico ao Comitê de Auditoria Estatutário (CAE) e ao Conselho de Administração (CA).
- Construimos um robusto arcabouço de políticas corporativas.



## Estrutura de governança

[GRI 2-9 / 2-12](#)

Nosso modelo de governança é formado por estruturas deliberativas e executivas, divididas em quatro instâncias. O mais alto órgão de decisão e governança corporativa é o Conselho de Administração (CA), que tem o apoio de quatro Comitês de Assessoramento: o de Auditoria Estatutário (CAE), o de Gente e Remuneração (CGR), o de Governança e Indicação (CGI) e o de Estratégia (CE), sendo os três primeiros estatutários. No nível executivo, contamos com uma Diretoria Estatutária, composta por sete Vice-Presidências, além do CEO. A quarta instância corresponde ao Conselho

Fiscal, que tem funcionamento não permanente. Instalado sob deliberação dos acionistas da Companhia, ele atua para proteger seu patrimônio e os interesses da empresa, fiscalizando e solicitando aos órgãos da administração informações e esclarecimentos relacionados com a sua função.

As diretrizes para a seleção dos membros de nosso quadro de governança são definidas em nossa [Política de Indicação](#), segundo as regras do Estatuto Social e do Regimento Interno da TOTVS, assim como as regulamentações em vigor.



## Conselho de Administração

GRI 2-9 / 2-10 / 2-11

- É responsável pela orientação geral dos negócios da Companhia, pela definição de estratégias e monitoramento de sua implantação e pelo acompanhamento da execução de planos e políticas.
- É formado por no mínimo cinco e no máximo sete membros.
- Os cargos de Presidente do Conselho e Diretor-Presidente não são acumulados pela mesma pessoa.
- O mandato dos membros é de dois anos, sendo permitida a reeleição.

O processo de seleção e nomeação dos membros é liderado pelo Comitê de Governança e Indicação (CGI), que avalia a aderência dos candidatos aos requisitos do cargo e às exigências legais aplicáveis. Após a análise inicial pelo Comitê, os perfis selecionados

são submetidos à deliberação/eleição pelo órgão competente. O processo também envolve o engajamento com acionistas, que podem discutir e fazer indicações. Além disso, o resultado da avaliação de desempenho do Conselho de Administração (CA) e dos Comitês é utilizado como insumo para o processo de seleção e indicação de membros para a composição do Conselho, na forma da Política de Indicação.

A composição do Conselho leva em conta aspectos de diversidade, critérios de independência, trajetória profissional reconhecida, visão estratégica, conhecimentos em temas diversificados, como finanças e sustentabilidade, e outras competências relevantes para a organização.



### Perfil atual

**7** membros, todos de origem brasileira e comprometidos com o desenvolvimento do país e do setor de tecnologia

**86%** são independentes

**43%** são mulheres

Tempo médio de cerca de **6** anos de dedicação ao CA da TOTVS

**59** anos é a faixa etária média

**100%** de membros não executivos na Companhia

### Composição do Conselho de Administração (CA)

- Presidente  
**Laércio José de Lucena Cosentino**
- Vice-Presidente e Membro Independente  
**Maria Letícia de Freitas Costa**
- Membros independentes  
**Edson Georges Nassar**  
**Gilberto Mifano**  
**Guilherme Stocco Filho**  
**Ana Claudia Reis**  
**Tania Sztamfater Chocolat**

O item 7.3 de nosso [Formulário de Referência](#) detalha as experiências e outros cargos e compromissos importantes dos membros do Conselho.

## Comitês de Assessoramento GRI 2-9/2-10/2-12

/2-13/2-19/2-20

Os Comitês são organizados considerando temas estratégicos para a Companhia. Cada um deles possui atribuições específicas, que são previstas em seu regimento interno, aprovado pelo Conselho. Eles são formados por um coordenador e outros dois membros, cuja eleição também fica a cargo dos conselheiros. Com exceção do Comitê de Auditoria Estatutário, os Comitês de Assessoramento são integralmente formados por membros do Conselho de Administração. Para membros externos, são consideradas as mesmas regras previstas para o Conselho, observando as competências relevantes para os impactos da Companhia, assim como a diversidade, para garantir um olhar plural na elaboração de estratégias de negócios e processos de tomada de decisão. Atualmente, três dos quatro Comitês de Assessoramento da Companhia contam com 33% de mulheres em sua formação.



### Comitê de Auditoria Estatutário (CAE)

Monitora a qualidade e integridade das demonstrações e informações financeiras, do gerenciamento de riscos e dos controles internos, incluindo políticas sobre o tema.

Analisa as transações com partes relacionadas. Monitora o cumprimento das leis, normas, e regulamentos da Companhia, assim como suas políticas internas. Revisa periodicamente as políticas e procedimentos de Compliance e opina sobre assuntos submetidos pelo Conselho.



### Comitê de Gente e Remuneração (CGR)

Analisa a proposta de remuneração dos administradores, incluindo planos de ações. Acompanha a elaboração do plano de sucessão e o processo de avaliação anual dos executivos da Companhia, com base nas metas de desempenho financeiras e não financeiras alinhadas com os valores e princípios éticos da Companhia, incluindo aspectos ambientais, sociais e de governança. Recomenda e acompanha as práticas sociais da Companhia, promovendo a sustentabilidade.



### Comitê de Governança e Indicação (CGI)

Seleciona e indica integrantes para o Conselho e seus Comitês, bem como avalia sua independência. Além disso, recomenda e acompanha a adoção de boas práticas de governança e sustentabilidade, bem como seus planos de ação, opinando sobre a definição de metas e sua implementação. Também é responsável por apoiar o processo de engajamento e consulta de *stakeholders*. Avalia o conteúdo dos documentos regulatórios, realiza reuniões sobre o tema e reporta ao Conselho.



### Comitê de Estratégia (CE)

Analisa e discute as principais diretrizes do Planejamento Estratégico e temas que viabilizem a construção da visão de futuro da Companhia, incluindo projetos de M&A e aspectos de Meio Ambiente, Sociais e Governança (ESG e/ou Sustentabilidade). Além disso, analisa o orçamento da Companhia, recomendando sua submissão para análise e deliberação do Conselho.

Anualmente, o Conselho de Administração (CA) e seus Comitês passam por uma avaliação de desempenho, por meio da autoavaliação dos membros e da avaliação entre os pares. O Presidente do Conselho lidera o processo, com o auxílio da área de Governança Corporativa e recomendações do Comitê de Governança e Indicação (CGI). Em anos alternados, o Conselho de Administração pode definir que o processo seja realizado com o

apoio de uma consultoria externa. A partir dos resultados, o Conselho discute estratégias que permitem aprimorar ou estabelecer novas práticas para os órgãos. [GRI 2-18](#)

## Diretoria Executiva

É composta por oito membros, todos eleitos pelo Conselho de Administração (CA), sendo um Diretor-Presidente (CEO) e sete Diretores Vice-Presidentes, que são os representantes legais da TOTVS.

Compete a eles, principalmente, a administração da empresa e a implementação das políticas e diretrizes gerais estabelecidas pelo Conselho de Administração (CA).

Os membros têm mandato unificado de dois exercícios anuais, podendo ser reeleitos e, a qualquer tempo, destituídos pelo Conselho de Administração (CA).

### Composição da Diretoria<sup>1</sup>

- Diretor-Presidente  
**Dennis Herszkowicz**
- Diretor Vice-Presidente de Atendimento e Relacionamento  
**Alexandre Haddad Apendino**
- Diretor Vice-Presidente Administrativo e Financeiro e Diretor de Relações com Investidores  
**Gilsomar Maia Sebastião**
- Diretor Vice-Presidente de Plataformas  
**Gustavo Dutra Bastos**
- Diretor Vice-Presidente de Negócios para Segmentos  
**Marcelo Eduardo Sant'anna Cosentino**
- Diretora Vice-Presidente de Relações Humanas e Marketing  
**Vivian Broge**

- Diretor Vice-Presidente de Business Performance  
**Juliano Tubino<sup>2</sup>**
- Diretor Vice-Presidente de Jornada do Cliente  
**Gustavo Avelar**

<sup>1</sup> Composição da Diretoria Executiva em dezembro de 2024.

<sup>2</sup> Juliano Tubino saiu da Companhia em 17/01/2025.

### Percentual de composição da Diretoria Executiva<sup>1</sup> [GRI 2-9](#)

Por gênero	2022	2023	2024
Homens	86%	87,5%	87,5%
Mulheres	14%	12,5%	12,5%
Por faixa etária	2022	2023	2024
Abaixo de 30 anos	-	-	-
Entre 30 e 50 anos	100%	100%	100%
Acima de 50 anos	-	-	-

<sup>1</sup> Considera as composições da Diretoria referentes a 31 de dezembro de 2022, 2023 e 2024.



## Gestão de riscos \_GRI 3-3 »

GOVERNANÇA ÉTICA E RESPONSÁVEL / 2-16

Um aspecto-chave que permeia nossas atividades e processos de decisões é a gestão de riscos. Adotamos uma [Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance](#), que estabelece os princípios, as diretrizes e as responsabilidades relacionadas ao tema, assim como todas as etapas do ciclo de gestão de riscos. Elas compreendem o estabelecimento do contexto e a identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos corporativos. Reconhecemos que eles podem surgir de diversas fontes, internas e externas, e os categorizamos em cinco grupos principais:

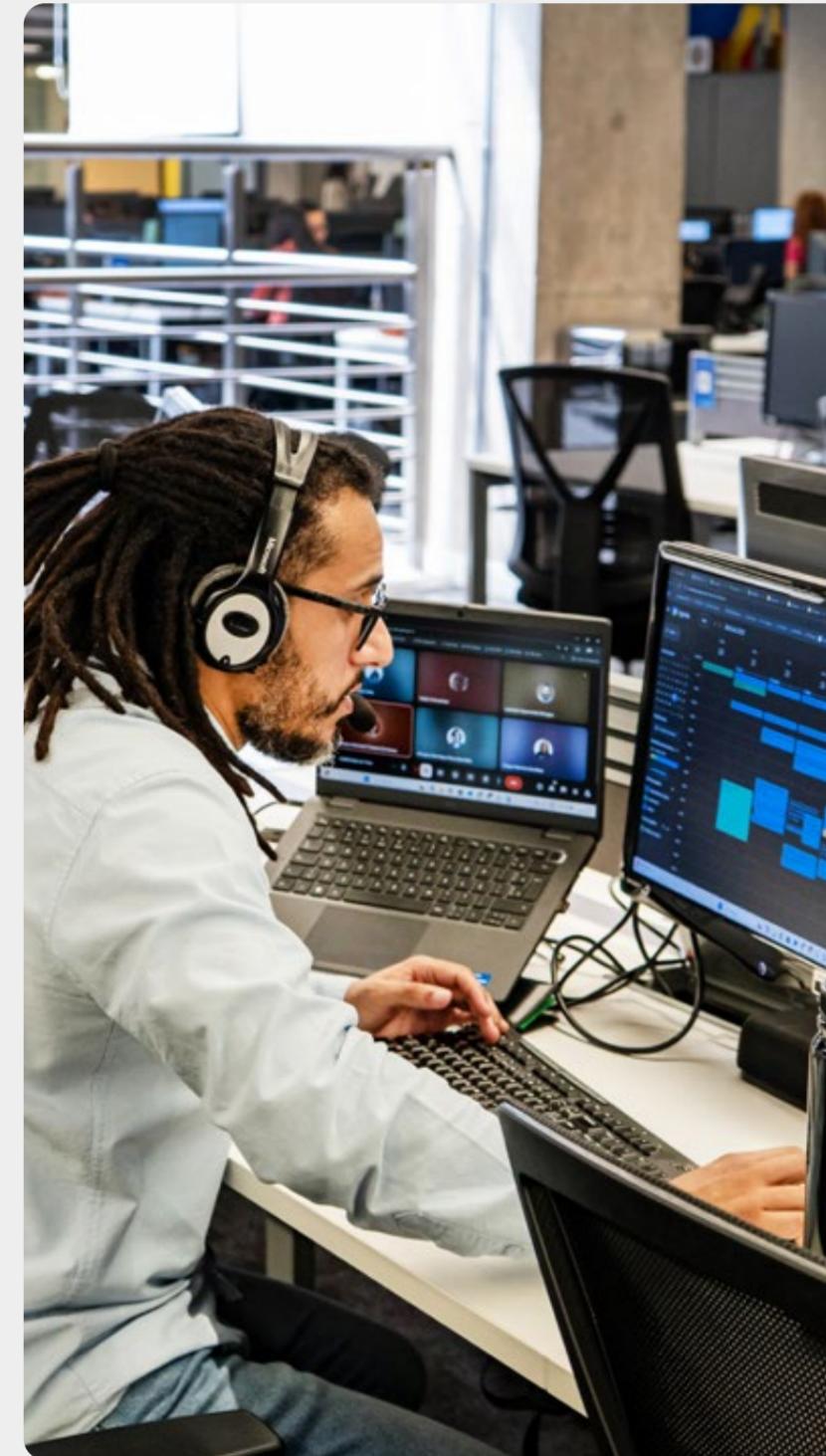
- Riscos operacionais
- Riscos de tecnologia da informação
- Riscos financeiros
- Riscos estratégicos
- Riscos regulatórios/de compliance

Nossa metodologia, sustentada pelos componentes do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - Enterprise Risk Management Framework* (COSO ERM) e pelas orientações da Norma ISO 31000, engloba ainda a elaboração de uma Matriz de Riscos, de Indicadores-Chave de Risco (KRIs) e de planos de ação para sua mitigação. A Matriz contempla um total de 14 riscos considerados como prioritários, que são monitorados por meio de reportes periódicos realizados pela área de Controles Internos, Riscos e Compliance.

Em 2024, a Matriz de Riscos foi atualizada considerando o comportamento e a evolução dos riscos no ciclo de 2023, assim como a avaliação do cenário de riscos perante o planejamento e os objetivos estratégicos da Companhia para o ano. Esse processo visa assegurar que a Matriz reflita o

cenário mais atual e o tratamento adequado para cada um dos riscos e respectivos fatores identificados.

O Conselho de Administração (CA), como mais alta instância de decisão, também assume um papel essencial na gestão dos impactos econômicos, ambientais e sociais da organização e no ciclo de gestão de riscos. Além de validar a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance, o Conselho aprova a revisão anual da Matriz de Riscos e acompanha o *status* de implementação das ações definidas para sua mitigação nos planos de ação, assim como a evolução dos KRIs, mediante prévia avaliação e recomendação do diretor-presidente, dos vice-presidentes e do Comitê de Auditoria Estatutário (CAE). [\\_GRI 2-12 / 2-16](#)



# Ética e integridade

GRI 3-3 » GOVERNANÇA ÉTICA E RESPONSÁVEL /

2-23 / 2-24 / 2-25 / 2-26 / 2-27

Na TOTVS, temos um compromisso firme com a ética e integridade, que está presente nas relações com todos os nossos *stakeholders*. Nosso Código de Ética e Conduta se aplica a todos os conselheiros, diretores, acionistas, colaboradores, prestadores de serviços, franqueados, fornecedores e parceiros.

O Código faz parte de nosso Programa de Integridade, liderado pela área de Controles Internos, Riscos e Compliance, que traduz esse compromisso em diretrizes de comportamento ético e transparente e de combate à corrupção. Estruturado em cinco pilares, ele tem como objetivo garantir que todos os colaboradores conheçam e cumpram a legislação e a regulamentação aplicáveis, assim como as diretrizes e regras de conduta do Grupo TOTVS, além de promover que nossos princípios éticos sejam compartilhados pelos terceiros que se relacionam com a Companhia.

A metodologia do Programa de Integridade, estruturada em cinco pilares, tem como foco a prevenção, a detecção e a remediação de condutas irregulares e antiéticas:

## 1 Cultura de integridade

Fortalecimento da cultura ética e de integridade, por meio do engajamento e do apoio constante das principais lideranças da TOTVS.

## 2 Avaliação de riscos

Identificação, avaliação e tratamento dos principais riscos de compliance e anticorrupção aos quais a TOTVS está exposta na condução de suas atividades.

## 3 Código de Ética e Conduta, políticas corporativas e procedimentos

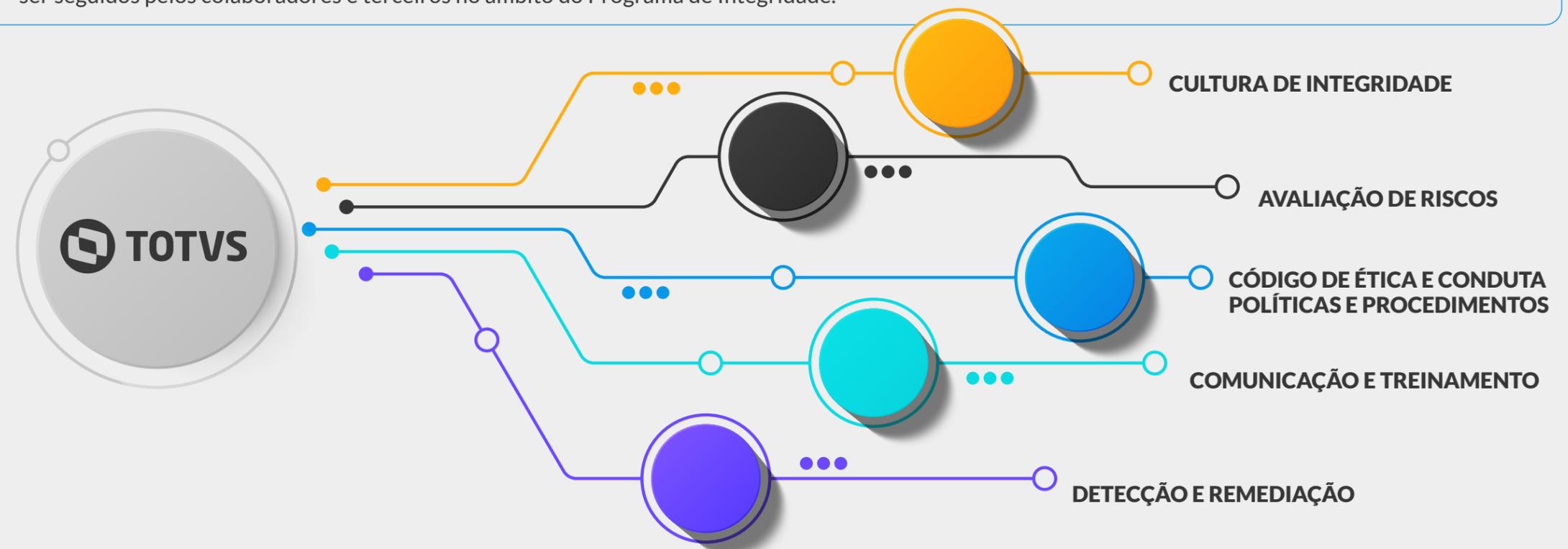
Estabelecimento e formalização de diretrizes, regras e procedimentos internos que devem ser seguidos pelos colaboradores e terceiros no âmbito do Programa de Integridade.

## 4 Comunicação e treinamento

Conscientização permanente para que todos conheçam as diretrizes, regras e responsabilidades a serem cumpridas no escopo do Programa de Integridade.

## 5 Detecção e remediação

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



A área de Controles Internos, Riscos e Compliance também é responsável pela atualização do Código de Ética e Conduta no âmbito do Programa. Seus indicadores são reportados periodicamente ao CEO e Vice-presidentes, bem como ao Comitê de Auditoria Estatutário (CAE) e ao Conselho de Administração (CA). O Programa é periodicamente auditado e passa por uma avaliação anual, a fim de identificar melhorias em suas ações e processos.

Para analisar possíveis violações do Código, de outras diretrizes internas ou da legislação vigente e determinar as medidas disciplinares cabíveis quando alguma ocorrência é identificada, contamos com uma Comissão de Ética e Conduta, formada por colaboradores nomeados pelo diretor-presidente e aprovados pelo Conselho de

Administração (CA). Em 2024, tivemos a nomeação do novo mandato da Comissão, vigente até 2026. As regras e critérios para a aplicação de medidas disciplinares ou jurídicas diante de infrações são dadas por nossa Norma de Gestão de Consequências.

A comunicação de eventuais situações que possam caracterizar violação ao Código e demais normativos internos ou de qualquer outro ato que infrinja ou possa infringir a legislação e/ou as regulamentações vigentes pode ser feita por meio de nosso Canal de Ética e Conduta, que é operado por uma empresa independente especializada. Ele está disponível para qualquer pessoa que interaja conosco, que pode se manifestar de forma anônima ou identificada, em português, inglês e espanhol, pelos seguintes canais:



#### Site

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

#### Telefones

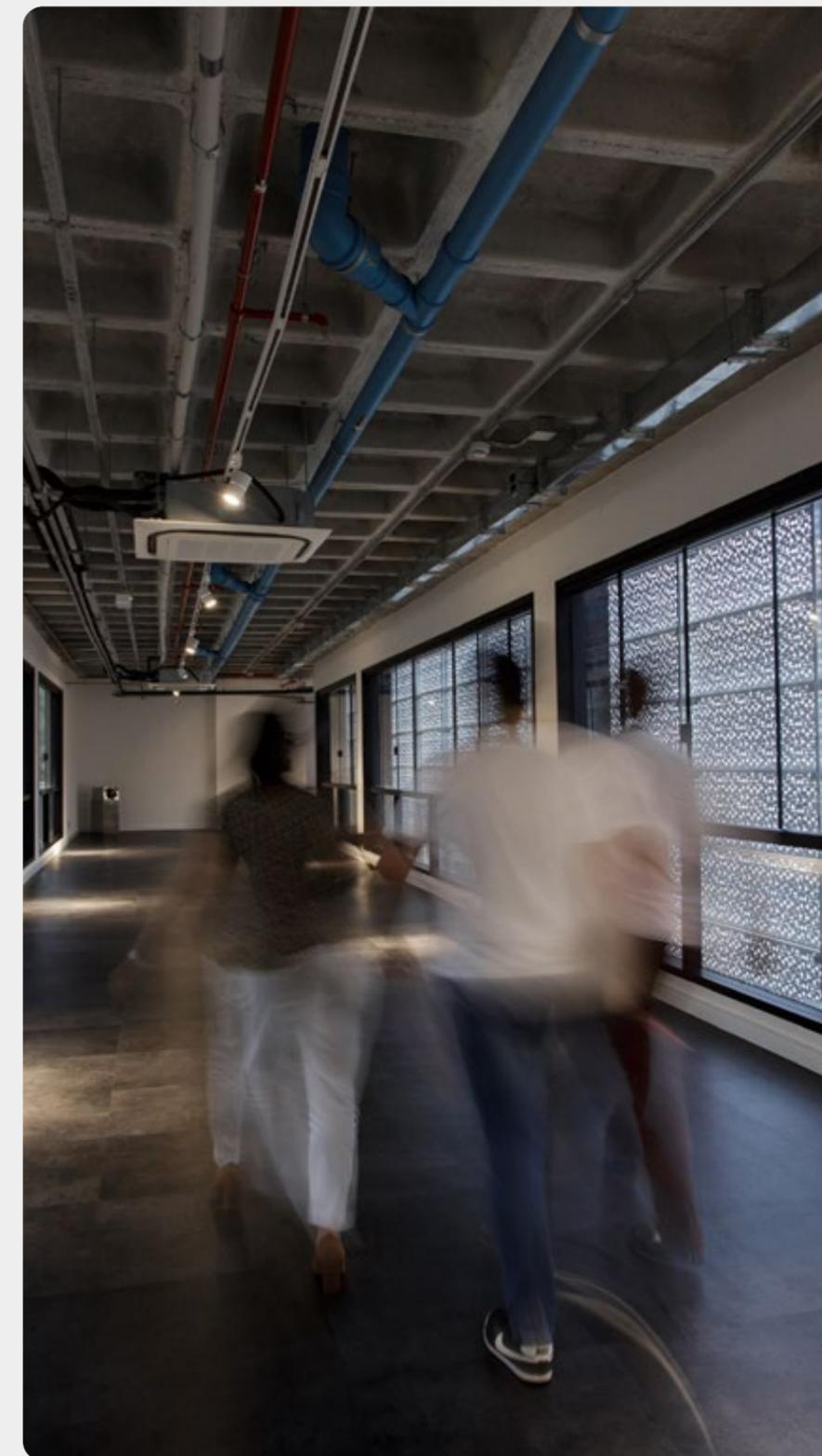
**Brasil:** 0800-721-5966

**Outras localidades:** +55 11 3232-0766

Periodicamente, as ações definidas pela Comissão de Ética e Conduta sobre os relatos recebidos no Canal e as ações tomadas diante das denúncias consideradas de maior gravidade são reportadas e levadas ao conhecimento do Conselho de Administração (CA), pelo Comitê de Auditoria Estatutário (CAE).



Em 2024, recebemos 298 relatos no Canal de Ética e Conduta do Grupo TOTVS, todos devidamente analisados e tratados. Não houve registro de queixas que demandassem ações de revisão para além daquelas já previstas no Código. Também não houve registro de denúncias por parte de comunidades locais. **GRI 413-1**



## Combate à corrupção

Contamos com uma Norma Anticorrupção válida para todos os colaboradores e administradores da TOTVS que estabelece as diretrizes e os padrões mínimos contra a corrupção e o suborno.

Em 2024 foram atualizados os mapeamentos dos riscos relacionados à conformidade e à corrupção/fraude no processo de compras, bem como na área de Setor Público, no que tange à participação da TOTVS em processos licitatórios. O objetivo foi identificar os principais riscos a que a Companhia está exposta nesses processos, assim como mapear os controles existentes e identificar eventuais medidas para mitigação de riscos. Além disso, na matriz de riscos prioritários aprovada pelo Conselho de Administração (CA), há um fator de risco específico sobre fraude e corrupção. Em 2024, 100% das operações foram avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção. [\\_GRI 205-1\\_](#)

Em 2024, não houve casos confirmados de corrupção. A TOTVS não acusou o recebimento de processos judiciais (investigações públicas em curso, ações judiciais ou casos encerrados) referentes a corrupção contra a organização, seus colaboradores e parceiros de negócios. Além disso, não houve registro de nenhum caso significativo de não conformidade com leis e regulamentos que tenham ocasionado multas e/ou ações judiciais.

[\\_GRI 2-27 / 205-3\\_](#)



### Compromissos públicos da TOTVS para o combate à corrupção [\\_GRI 2-23\\_](#)

- Pacto Global da ONU
- Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos

### Reconhecimentos conquistados em boas práticas de ética e integridade

- Selo Pró-Ética 2022-2023, da Controladoria-Geral da União (CGU)



## Como engajamos os nossos funcionários [\\_GRI 205-2\\_](#)

Investimos em capacitações e conscientizações constantes para divulgar nossas políticas e procedimentos tanto para o público interno quanto para o externo, por meio da intranet, acessível a 100% dos nossos colaboradores, e pelo nosso site institucional e de Relações com Investidores. Todas as nossas políticas são aprovadas pelo Conselho de Administração (CA), após

recomendação do Comitê de Auditoria Estatutário (CAE) e/ou dos demais Comitês de Assessoramento, e se aplicam a toda a Companhia, observando a abrangência e as particularidades de cada assunto.

Em 2024, realizamos a nossa Quinta Semana de Integridade, com o tema “O papel do Compliance e da Ética em um mundo contemporâneo”. O evento contou com a participação de palestrantes renomados e um público de mais de 1.700 pessoas, abordando

temas como a prevenção ao assédio. Vale destacar o aumento que tivemos no número de consultas à área de Compliance, o que evidencia o engajamento dos colaboradores com o tema. Além disso, realizamos a ação “Integridade em Jogo”, um jogo no qual os colaboradores puderam testar seus conhecimentos sobre o Código de Ética e Conduta. Tivemos, ainda, *workshops* com novos colaboradores e lideranças e treinamentos específicos para algumas áreas, incluindo o treinamento obrigatório sobre a [Política de Relacionamento com Entes Públicos](#) para os times que interagem com o setor governamental. [GRI 2-24](#)

Em 2024, 100% dos membros do Conselho de Administração (CA) foram comunicados e capacitados em procedimentos de combate à corrupção. [Saiba mais sobre o nosso desempenho nesse indicador na página 93.](#) [GRI 205-2](#)

## Conflito de interesses [GRI 2-15 / 2-23 / 2-24](#)

Nosso Código de Ética e Conduta estabelece diretrizes para assegurar a absoluta transparência e integridade na relação com entes públicos e em quaisquer situações entre partes relacionadas que possam envolver conflito de interesses, como também preveem nossos Regimentos Internos e Estatuto Social. As regras e procedimentos sobre esses temas constam em nossas Políticas de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos, de Transações entre Partes Relacionadas e de Contribuições, Doações e Patrocínios, assim como em nossa Norma Anticorrupção.

Contamos, ainda, com uma Norma de Conflito de Interesses, que aborda aspectos como indicação e contratação de colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços,

relacionamento com agentes públicos, atividades políticas e participação de membros-chave da administração em conselhos e comitês externos, entre outros. Destacamos que a TOTVS tem um procedimento de *due diligence* de terceiros para identificar riscos de integridade e que nossos acionistas não possuem participação cruzada em outros órgãos de administração, bem como não têm participação acionária

cruzada com fornecedores e outros *stakeholders*. A Companhia não tem acionistas controladores.

[Clique aqui](#) para conhecer nossas políticas relacionadas a conflitos de interesses. Mais informações sobre as transações com partes relacionadas também estão disponíveis no item 11 de nosso [Formulário de Referência](#).



## Segurança da informação, proteção e privacidade de dados

GRI 3-3 » SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

SASB TC-SI-220a.1 / SASB TC-SI-230a.2

Como empresa de referência no setor de tecnologia, a TOTVS conta com um sistema robusto de Segurança da Informação e de Proteção e Privacidade de Dados perante todos os públicos de interesse, que engloba clientes, ex-colaboradores, colaboradores, parceiros e fornecedores e está em constante atualização e aprimoramento.

Adotamos uma abordagem abrangente na sua gestão, que aproveita a amplitude de nossa *expertise* e recursos internos, baseando-se nas melhores práticas de segurança definidas por *frameworks* de mercado, como os seguintes:



- *International Organization for Standardization (ISO) 27001 (Information Security Management System – ISMS) e 27701 (Privacy Information Management System – PIMS);*
- *National Institute of Standards and Technology (NIST), Cybersecurity Framework (CSF) e Secure Software Development Framework (SSDF);*
- *Center of Internet Security (CIS);*
- *International Standard for Assurance Engagements (ISAE) 3402;*
- *System and Organization Controls (SOC) da Association of International Certified Professional Accountants / The Chartered Institute of Management Accountants (AICPA-CIMA).*

Em 2024, tivemos um incidente de segurança significativo, que foi comunicado aos órgãos responsáveis e pôde ser superado sem afetar as operações ou impactar os clientes, com nenhuma perda financeira.

Esse também foi o primeiro ano em que tivemos oficialmente uma estrutura de CDO (*Chief Data Officer*), responsável por orientar a estratégia

de dados da Companhia, algo relevante perante o aumento do uso da inteligência artificial (IA). A TOTVS está tratando esse assunto de forma integrada, por meio de três pilares: tratamento dos dados, uso responsável das plataformas e governança, a fim de que os dados sejam obtidos e gerenciados sempre sob todas as conformidades e com responsabilidade.





Desenvolvemos, também, nossa Política de Uso de Inteligência Artificial, publicada internamente em agosto de 2024. Investimos, igualmente, na capacitação dos clientes e colaboradores sobre esse tema. Para as empresas, desenvolvemos um guia sobre o uso de IA, destacando seu potencial para trazer oportunidades de inovação, e um material descrevendo os passos para começar um projeto de IA. Internamente, produzimos uma cartilha de princípios e boas práticas para o uso de plataformas de IA no Grupo TOTVS. Esse recurso integrou



uma trilha obrigatória para todos os colaboradores na Universidade TOTVS, a Academia de Dados e IA, com conteúdo didático e acessível. A iniciativa visa democratizar o aprendizado e capacitar a força de trabalho para lidar com os desafios atuais e futuros relacionados à aplicação de IA e ao uso de dados.

A eficácia das ações e políticas relacionadas à segurança da informação, privacidade de dados e uso de IA é monitorada de forma progressiva e está em processo de estruturação. Na TOTVS, incluindo sua unidade RD Station, avançamos continuamente na construção de medidas para o mapeamento e a mitigação de riscos relacionados a esses temas.

Entre os nossos resultados do ano, na TOTVS, não tivemos usuários cujas informações tenham sido usadas para fins secundários. Além disso, em 2024, recebemos quatro solicitações de informações de usuários por parte de

autoridades governamentais e agências locais. Destas, apenas três resultaram na divulgação de dados: duas relacionadas à TOTVS e uma à RD Station.

[SASB TC-SI-220a.2 / TC-SI-220a.4](#)



Uma das grandes iniciativas criadas em 2024 é o indicador *Data Driven*, que será implementado ao longo de 2025. Esse índice permitirá monitorar o grau de maturidade da TOTVS em relação aos temas de dados e IA, medindo a evolução das práticas em diferentes níveis hierárquicos dentro da Companhia.

[Veja aqui nossas principais diretrizes para a LGPD.](#) [Clique aqui para conhecer nossas políticas sobre o tema e acesse a nossa página sobre Proteção e Privacidade de Dados aqui](#), onde é possível encontrar mais informações sobre garantias e direitos referentes a dados pessoais no Grupo TOTVS. [SASB TC-SI-220a.4](#)



**Pessoas  
que fazem  
a diferença**



## Gestão de pessoas

GRI 3-3 » ATRAÇÃO, RETENÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

As pessoas são uma das fortalezas do nosso negócio. Para nós, é muito importante investir em quem constrói com a gente o Brasil que faz e contribui, a cada dia, para o sucesso de nossos clientes. Nossa cultura organizacional valoriza a construção de um ambiente de trabalho harmonioso, inclusivo, produtivo, saudável e de confiança, com respeito à diversidade e estímulo à cooperação e inovação, alinhado ao nosso Código de Ética e Conduta.

Acreditamos que todo mundo pode crescer e buscamos criar as melhores condições para o bem-estar e o desenvolvimento profissional das nossas pessoas. Em sintonia com os valores e a cultura da Companhia, nosso processo de gestão de pessoas observa o conceito de meritocracia ARCO (Atitude,

Resultado e Consequência) e está estruturado em **três pilares: Atração, Desenvolvimento e Engajamento.**

### Nossa cultura

Definimos a essência do que é fazer parte do nosso time por meio de cinco direcionadores:

#### Valorizamos gente boa que é boa gente

Gente que faz acontecer. Gente do bem, que sabe que ética é inegociável. Gente alto astral, de energia boa. Gente que assume compromisso e entrega o que promete.

#### Somos movidos por resultados

Sabemos que são os resultados que viabilizam o presente e o futuro. Entregamos os resultados com excelência, mas não a qualquer preço. Buscamos o crescimento sustentável. Somos ambiciosos e inconformados para sermos sempre melhores.

#### Investimos na tecnologia que viabiliza

Tecnologia é o nosso negócio. Inovamos a partir das necessidades dos nossos clientes. Olhamos para fora e aprendemos sempre. Damos foco para a tecnologia que alavanca os nossos clientes.

#### Construímos relações de longo prazo com nossos clientes

Para nós, todo cliente importa. Construímos parcerias de longo prazo. Somos acessíveis aos nossos clientes. Cuidamos dos nossos clientes em toda a sua jornada com a TOTVS.

#### Quando colaboramos somos mais fortes

Somos curiosos e aprendemos uns com os outros. Construímos relações de confiança. Estamos abertos para ajudar e pedir ajuda. Incentivamos a diversidade de pessoas, ideias e opiniões.

“

*Eu considero a TOTVS uma empresa excelente para se trabalhar, por vários motivos. Ambiente acolhedor, por oferecer ótimas condições de trabalho, ótimas oportunidades de crescimento e aprendizado, além da sua postura séria e idônea com todos.*

Pesquisa “Fala, Gente Boa!”

## Público interno

Temos orgulho de contar com um time de pessoas diversas, que trabalham em conjunto para construir relações de longo prazo com os nossos clientes. Somos curiosos e apaixonados por tecnologia e buscamos crescer de forma ética, inovadora e sustentável.



### Total de colaboradores por gênero e tipo de contrato<sup>1,2,3</sup> GRI 2-7

Tempo indeterminado	2022			2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
	6.416	3.792	10.208	7.159	4.490	11.649	7.506	4.770	12.276

1 Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

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

3 A TOTVS não possui contrato por tempo determinado.

### Total de colaboradores por gênero e tipo de jornada<sup>1,2</sup> GRI 2-7

Tempo indeterminado	2022			2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	6.404	3.777	10.181	7.149	4.474	11.623	7.495	4.756	12.251
Meio-período	12	15	27	10	16	26	11	14	25
<b>Total</b>	<b>6.416</b>	<b>3.792</b>	<b>10.208</b>	<b>7.159</b>	<b>4.490</b>	<b>11.649</b>	<b>7.506</b>	<b>4.770</b>	<b>12.276</b>

1 Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

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

### Trabalhadores que não são empregados, por região<sup>1</sup> GRI 2-8

Região	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Sul	20	45	65	16	38	54
Sudeste	98	71	169	96	76	172
Centro-Oeste	4	2	6	3	4	7
Nordeste	1	2	3	1	2	3
Norte	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>120</b>	<b>243</b>	<b>116</b>	<b>120</b>	<b>236</b>

1 Os dados contemplam as unidades: TOTVS e RD Station.



## Perfil do público interno

Somos + de **12 mil** colaboradores

**19** nacionalidades em nossos times

Pesquisa e desenvolvimento (P&D) é a atividade de + de **30%** de nossos profissionais

A maioria de nós faz parte da geração Y, **60%** seguida da geração X, **17%**

geração Z **22%** e baby boomers **1%**

Atualmente, **39%** do nosso time é composto por mulheres e **27%** são pessoas não brancas: pretas, pardas, indígenas e amarelas

## Atração e retenção

de pessoas / **GRI 3-3 » ATRAÇÃO,  
RETENÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS**

Atuamos em um dos setores mais competitivos da economia, o que requer pessoas bastante especializadas e de alto valor agregado. Para nós, atrair e reter talentos é fundamental para o sucesso. Seguimos investindo em fortalecer nossa marca empregadora, com iniciativas de relacionamento com o mercado de trabalho e processos de recrutamento interno e externo. Focamos, também, em aumentar a representatividade dos diversos grupos sociais em nossos times, somando esforços com algumas de nossas iniciativas de Diversidade e Inclusão. É o caso do banco de talentos Elas na TOTVS, que incentiva pessoas que se identificam com o gênero feminino a ingressar no mercado Tech, e Inclusão na TOTVS, direcionado às pessoas com deficiência, além de nossa nova iniciativa Maturidade na TOTVS, que prevê metas para a contratação de pessoas 50+.

Em 2024, aprimoramos nossas ferramentas para a atração de talentos, desde a captação de pessoas candidatas até o *onboarding*, aplicando nessa área as mesmas soluções comercializadas para os clientes. É o caso da plataforma Feedz, usada para avaliação de desempenho, clima e indicadores, que está sendo implementada internamente.

Um destaque é que passamos a realizar os processos de recrutamento e seleção, antes feitos pelo VAGAS.com, em nossa plataforma própria, a TOTVS RH Atração de Talentos. A solução, também oferecida ao mercado, é um novo ATS (*Applicant Tracking System*) baseado em inteligência artificial (IA), com foco na diversidade algorítmica. Isso reforça o quanto acreditamos em nosso produto e nos permitirá contribuir com *insights* valiosos para torná-lo cada vez mais forte e competitivo.

### Recrutamento inclusivo

Nossa política de seleção prevê que 50% das pessoas candidatas na etapa final de nossos processos seletivos sejam mulheres. A TOTVS não pratica e nem admite atos discriminatórios, seja em decorrência de raça, cultura, idade, religião, gênero, orientação sexual ou de qualquer outra natureza.

### Banco de talentos

Temos mais de **1,1 milhão de currículos cadastrados** no LinkedIn e em nossa

plataforma de recrutamento e seleção, TOTVS RH Atração de Talentos.

### Engajamento

Seguimos acima da média das *big techs*, com um tempo médio de permanência na empresa de **seis anos, +20%** em relação ao ano passado.

### Reputação da marca empregadora

Permanecemos com a **avaliação 4,3/5** no Glassdoor.



## Pesquisa de engajamento

GRI 2-29\_SASB TC-SI-330a.2

Semestralmente, realizamos a pesquisa “Fala, Gente Boa!” para acompanhar o nível interno de satisfação com aspectos como remuneração, benefícios, treinamento e desenvolvimento, diversidade e cultura, percepção da Alta Liderança, cultura e orgulho de trabalhar na TOTVS e formatos de trabalho, além de medir o e-NPS (*Employee Net Promoter Score*), que reflete o índice de engajamento dos colaboradores com a Companhia. O levantamento engloba questões afirmativas e de múltipla escolha, com análises quantitativas e qualitativas. Utilizamos um fornecedor externo como aplicador da pesquisa, garantindo a confidencialidade nas respostas. Em sua décima edição, a pesquisa teve mais de 8 mil participantes, contemplando 89,4% do nosso público interno. Veja a seguir os principais resultados.



avaliam que têm um bom equilíbrio entre vida e trabalho (*work-life balance*).



dizem se identificar com a nossa cultura.



avaliam que nossas lideranças sabem para onde estamos indo e como chegar lá.



têm a percepção de que conseguimos manter um ambiente de trabalho inclusivo e diverso.



consideram que há colaboração entre as áreas.



sentem orgulho de fazer parte da Companhia.



consideram que suas entregas são relevantes.



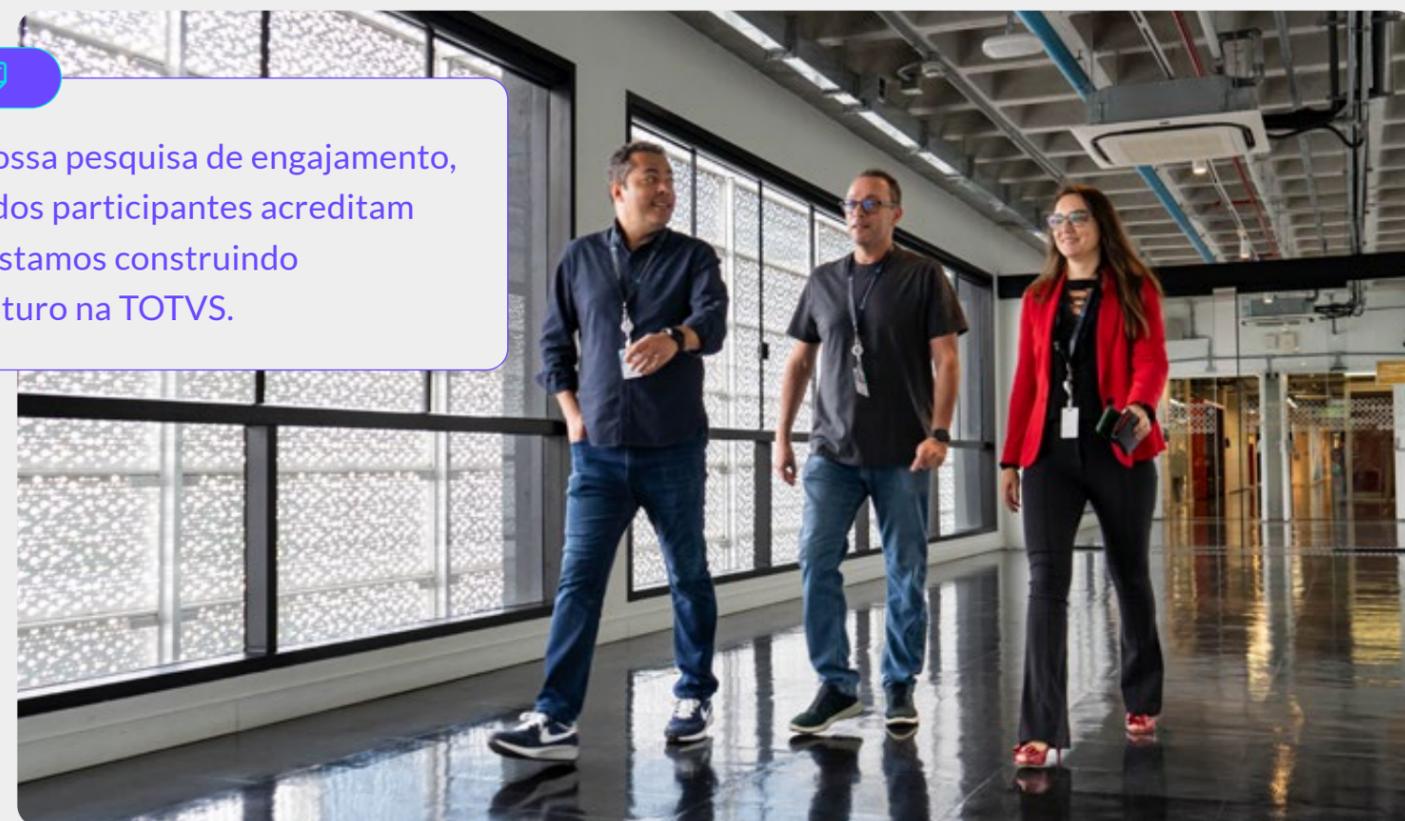
dos participantes acreditam que estamos construindo um futuro promissor com a TOTVS.

Seguimos com um bom índice de e-NPS, apesar de ter havido uma queda em relação ao ano anterior. Em 2024, **ficamos com 70 pontos**, frente aos 74 alcançados em 2023.

A análise desses resultados serve como base para criarmos planos de ação e iniciativas personalizadas para cada área da empresa, que são identificadas com o selo “Fala, Gente Boa!”. Com isso, seguimos adiante na construção de um ambiente de trabalho cada vez melhor para todas as pessoas que colaboram conosco.



Em nossa pesquisa de engajamento, 96% dos participantes acreditam que estamos construindo um futuro na TOTVS.





## Ações de engajamento

[GRI 2-29\\_SASB TC-SI-330a2](#)

Em 2024, seguimos promovendo uma série de atividades e eventos para fortalecer nossa cultura e o engajamento dentro da Companhia.

**Dia da Toalha:** Nosso evento interno que celebra a cultura *geek* incluiu a realização do *AI Hackathon*, com o desenvolvimento de **11 projetos**. Nas atividades presenciais na Matriz, foram mais de **1.500 participantes**.

**Dia das Crianças:** Recebemos a visita de mais de **1.500 crianças** em todas as nossas filiais, com atividades especiais

para celebrar o seu dia, e arrecadamos **1.145 brinquedos** para doação a instituições parceiras do IOS.

**Educação cidadã:** Em novembro, realizamos um evento inédito sobre cidadania, trazendo conceitos para a formação e o **aprimoramento da nossa consciência crítica**. Além disso, incluímos uma trilha de aprendizagem sobre o tema na Universidade TOTVS.

**Gente que Faz:** Em 2024 realizamos duas premiações do *Gente que Faz*, na segunda edição contamos com mais de **195 cases**, chegando a **26 pessoas** eleitas, sendo **13 pessoas** eleitas com *cases* em grupo.

## Remuneração [GRI 2-19](#)

Para nós, remunerar de forma justa e competitiva é uma forma de atrair talentos e reconhecer a contribuição de cada colaborador no sucesso da TOTVS. Nossa estratégia de remuneração se baseia em pesquisas salariais e estudos específicos com o apoio de consultorias independentes especializadas no Brasil e no exterior, considerando a complexidade e as competências requeridas para cada nível de carreira, de acordo com as melhores práticas e tendências de mercado.

A composição da remuneração respeita os critérios de meritocracia e as legislações trabalhistas aplicáveis. Além da remuneração fixa e de um conjunto de benefícios que contribuem para a saúde e o bem-estar dos colaboradores, oferecemos dois tipos de remuneração variável:

- **Incentivo de Curto Prazo (ICP):** bonificação semestral por resultados, atrelada a indicadores globais, de desempenho individual e de cada negócio.
- **Incentivo de Longo Prazo (ILP):** plano de concessão de ações da Companhia a participantes elegíveis, com base na avaliação de performance realizada anualmente por todos os nossos colaboradores por meio da metodologia 9 Box. Esse incentivo torna os colaboradores sócios da TOTVS, sendo uma forma de reter talentos e reforçar seu compromisso de longo prazo com a Companhia e a sustentabilidade do negócio. O programa tem duas variantes para públicos específicos: o ILP Performance, voltado aos executivos de Gerência Executiva acima, e o ILP Master, exclusivo para a Alta Administração.

A parcela de remuneração variável está atrelada aos resultados

financeiros e operacionais da Companhia e ao cumprimento de metas corporativas e individuais.

Em 2024, a proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e a remuneração total anual média de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago) foi de 125,85. O aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização foi de 4,36% e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago) foi de 3,23%. [GRI 2-4 / 2-21](#)

### Remuneração do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva [GRI 2-19 / 2-20](#)

A remuneração dos membros do Conselho é composta predominantemente pelo modelo fixo. Desde maio de 2023, 20% da sua remuneração fixa total (exceto a do

Presidente) passou a ser paga em ações restritas aos profissionais, seguindo os termos do Plano de Incentivo Baseado em Ações aprovado pela Assembleia realizada em 20 de abril de 2021 e aditado em 19 de abril de 2023. A remuneração do Presidente é composta também por benefícios e, desde 2019, conta com uma parcela variável, referente ao incentivo de longo prazo pautado em performance, seguindo os termos e condições estabelecidos no Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações vigente.

### Elementos da estrutura de remuneração do Conselho de Administração

#### Presidente do Conselho:

Remuneração fixa de curto prazo, variável de longo prazo e benefícios.

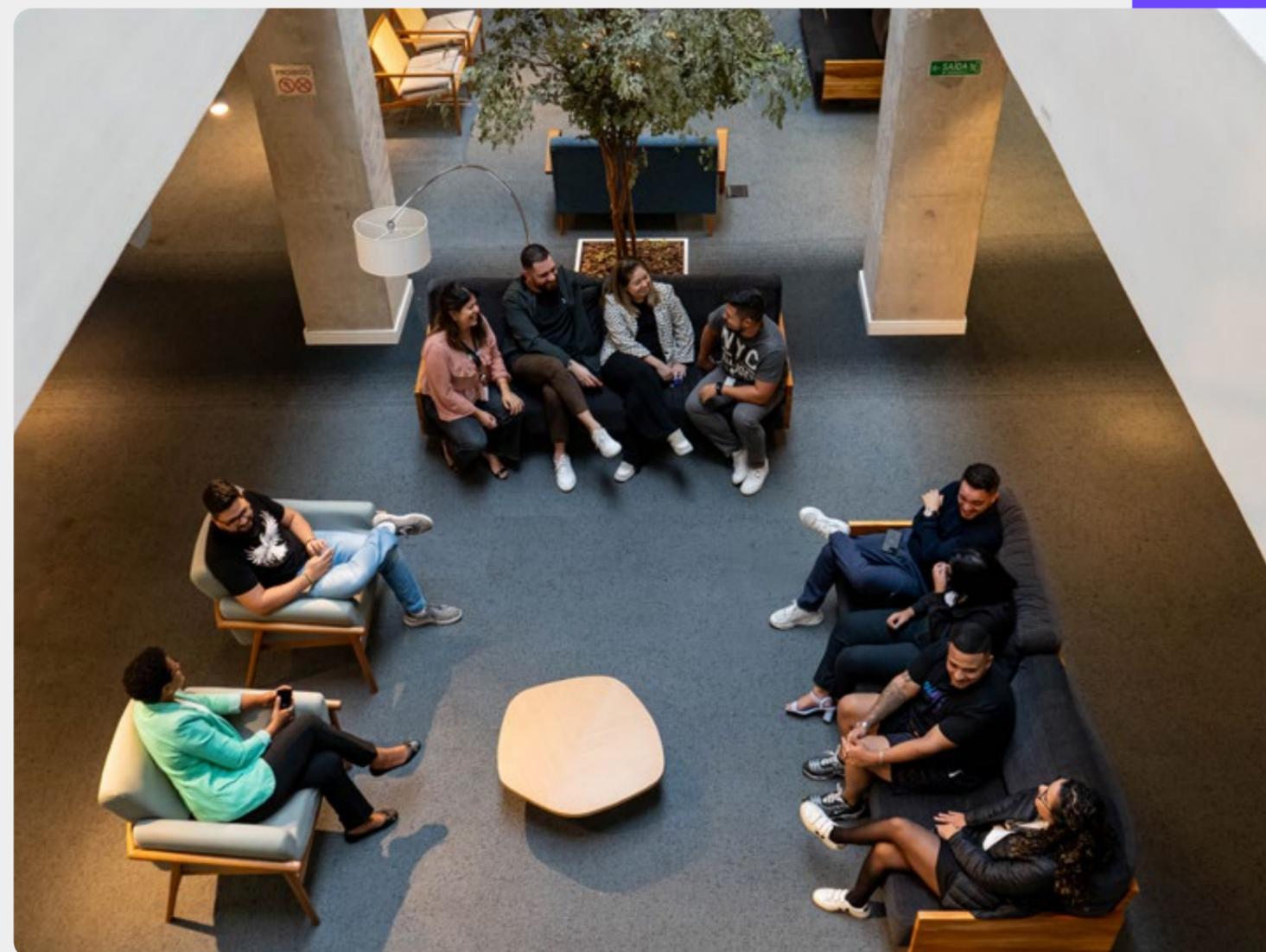
#### Demais membros do Conselho:

Remuneração fixa de curto prazo e fixa de longo prazo.

No caso da Diretoria e demais níveis de carreira elegíveis, a remuneração global é proposta pela própria Administração, com apoio do Comitê de Gente e Remuneração (CGR), e aprovada anualmente na Assembleia Geral de Acionistas. Os critérios e metodologia aplicados para fixar a remuneração individual da Diretoria consideram estudos e pesquisas anuais realizadas por consultorias especializadas no mercado, tendo como base um grupo de empresas que representam um perfil balanceado de características, como:

- Ser de relevante representatividade em seus segmentos de atuação, incluindo o mercado de tecnologia;
- Ser majoritariamente nacional e de capital aberto no novo mercado;
- Ter porte similar ou superior ao da TOTVS, no que se refere a faturamento, *headcount* e valor de mercado;

- Ser potencial concorrente com a TOTVS na aquisição de talentos no mercado de trabalho.



## Elementos da Estrutura de Remuneração da Diretoria

### Executivos da Diretoria Estatutária e Não Estatutária

Salário-base fixo, benefícios e incentivos variáveis de curto, médio e longo prazo, todos atrelados ao desempenho. A remuneração variável de longo prazo é concedida estritamente nos termos e condições estabelecidas no Plano de Incentivo e Retenção Baseado em Ações vigente, aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária realizada em 19 de abril de 2023, considerando os programas ILP Performance e ILP Master.

O conjunto de benefícios oferecidos aos executivos inclui assistência médica e assistência odontológica, vale-refeição, previdência privada, seguro de vida, automóvel e vale-combustível. Os benefícios são os mesmos para todos, porém, podem existir diferenças em seus valores, em função do cargo e da região na qual o diretor atua.

## Remuneração por gênero [GRI 202-1](#)

Em 2024, a diferença entre o salário mais baixo pago pela TOTVS em relação ao salário-mínimo local foi de 22,17% a mais para homens e 9,93% a mais para mulheres. No contexto da RD Station, a diferença foi de 32,65% a mais tanto para homens quanto para mulheres.

A TOTVS respeita a legislação trabalhista brasileira e assegura que todos os colaboradores recebam remuneração igual ou superior ao salário-mínimo determinado por lei. Utilizamos como referência para o cálculo o valor de R\$ 1.412,00, salário-mínimo vigente no Brasil em 2024. O menor salário pago pela empresa

considera todos os colaboradores, exceto aprendizes e estagiários. Para os aprendizes, aplicamos o salário-mínimo nacional de forma proporcional ao número de horas trabalhadas e ajustamos os valores anualmente, conforme o reajuste do salário-mínimo em janeiro.

- seguro de vida;
- assistência médica;
- auxílio-deficiência e invalidez, somente o concedido pela Previdência Social;
- licença-maternidade/paternidade, como participante do programa Empresa Cidadã, do governo federal, que permite ampliar a licença-maternidade em dois meses e chegar a seis meses de licença no total. Por meio do programa, a licença-paternidade também é ampliada para 20 dias, e a TOTVS oferece mais 20 dias adicionais, perfazendo um total de 40 dias;
- previdência privada;
- vale-transporte;
- assistência odontológica;
- vale-refeição.

## Proporção entre o salário-base das mulheres em relação ao dos homens, por categoria funcional (%)<sup>1, 2, 3, 4</sup> [GRI 405-2](#)

Categoria funcional	2022	2023	2024
Diretoria	-4%	1%	-6%
Gerentes	-8%	-7%	-7%
Coordenadores	-11%	-13%	-11%
Especialistas	-10%	-8%	-12%
Analistas	-14%	-13%	-12%
Técnicos e assistentes	-10%	-12%	-8%

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

2 Foram considerados os colaboradores da TOTVS, RD Station, Exact Sales, Dimensa e Lexos.

3 Os dados não incluem as demais empresas adquiridas e o mercado internacional, considerando que o processo de harmonização da estrutura de cargos e salários está em desenvolvimento.

4 A maneira como esse indicador é calculado não considera as diferentes áreas e especificidades do negócio, por exemplo, comparando salários de pessoas da área de tecnologia com outras da área corporativa. Com isso, aparecem diferenças salariais significativas entre os gêneros em determinados níveis de cargo, como o de analista.

## Benefícios [GRI 401-2](#)

Como parte de nossa estratégia de atração e retenção, o pacote de benefícios da TOTVS visa proporcionar o acesso à saúde e o bem-estar dos colaboradores, alinhado às práticas do mercado<sup>1</sup>. Em 2024, ele integrou o conjunto de benefícios a seguir:

<sup>1</sup> Os benefícios oferecidos aos colaboradores e/ou dependentes não contemplam as empresas RJ Consultores, RD Station, Feedz e franquias.



## Planos de Previdência

GRI 201-3

Os colaboradores têm acesso a dois tipos de planos de previdência: PGBL (Plano Gerador de Benefício Livre) e VGBL (Vida Gerador de Benefício Livre). Não trabalhamos com plano de benefício definido e as contribuições realizadas pela TOTVS, em nome do participante, sempre são creditadas no plano PGBL. A participação nos planos é voluntária, no entanto, recomendamos que todos façam a adesão, garantindo assim o benefício futuro no momento da aposentadoria.



## Contribuição básica mensal com contrapartida de 100%

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

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

## Contribuição voluntária sem contrapartida da TOTVS

**Mensal:** O colaborador contribui mensalmente com a contribuição básica e pode realizar aportes voluntários de até 10% do seu salário-base bruto, respeitando o valor mínimo de R\$30,00 (trinta reais).

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

## Licença parental<sup>1,2</sup> GRI 401-3

Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença-maternidade/paternidade, por gênero	Gênero	2022	2023	2024
Total de colaboradores em licença parental	Homens	182	222	203
	Mulheres	154	95	191
Total de colaboradores que retornaram de licença parental	Homens	182	222	183
	Mulheres	153	95	171
Total de colaboradores que retornaram ao trabalho depois do término da licença-maternidade/paternidade e continuaram empregados 12 meses após o seu regresso	Homens	158	216	180
	Mulheres	128	90	159
Taxa de retenção de colaboradores que retornaram ao trabalho após o término da licença (%)	Homens	100%	100%	89%
	Mulheres	99%	100%	83%

1 Foram consideradas todas as empresas do Grupo TOTVS, exceto RD Station e Mercado Internacional.

2 As normas para adesão ao benefício, conforme o programa Empresa Cidadã, foram divulgadas aos colaboradores, sendo a solicitação realizada por meio de formulário próprio no Fluig (plataforma digital da TOTVS para gestão de processos), com prazos e regras estabelecidos na legislação.

## Relações sindicais e acordos coletivos GRI 2-30

Atendendo aos requisitos da legislação trabalhista brasileira, 100% dos colaboradores estão cobertos por acordos ou convenções coletivas, negociados com 16 entidades sindicais diferentes, conforme a atividade-fim de cada localidade. Nossa área de Relações Laborais participa ativamente de mesas de negociação dos principais sindicatos patronais, que representam 93% da nossa força de trabalho, e conduz negociações diretamente com os sindicatos – Acordos Coletivos – que têm como objetivo atender às necessidades da empresa e de seus colaboradores.

Em 2024, realizamos negociações diretamente com os sindicatos que resultaram no aumento do valor do vale-refeição nas unidades de São Paulo, TOTVS CRM-Cascavel e TOTVS Maringá-PR. Além disso, concedemos um crédito adicional de Natal no vale-refeição de todos os colaboradores.

Em nosso Projeto de Controle de Jornada, fizemos um diagnóstico sobre os intervalos de intrajornada, interjornada e identificou que nossas práticas estão cumprindo integralmente o estabelecido pela legislação. Também promovemos uma campanha de comunicação sobre o tema, abordando tópicos como intervalos intrajornada e interjornada, horas extras e banco de horas. O projeto ficou entre os finalistas do Prêmio Ser Humano, realizado pela Associação Brasileira de Recursos Humanos de São Paulo (ABRH), na categoria Excelência Operacional.

Pelo segundo ano consecutivo, a TOTVS foi a única empresa reconhecida em três categorias do Prêmio Ser Humano da ABRH-SP 2024: “Jovem Talento”, “Excelência Organizacional” e “Top 5 em ESG”. A premiação reconhece práticas inovadoras com resultados relevantes e impacto no mercado.



### Prêmio Ser Humano da ABRH – SP 2024

**2º lugar** em “Jovem Talento” com o Programa de Jovem Aprendiz

**3º lugar** em “Excelência Organizacional” com o projeto de Controle de Jornada

**top 5** em ESG com o programa Speed to Hero

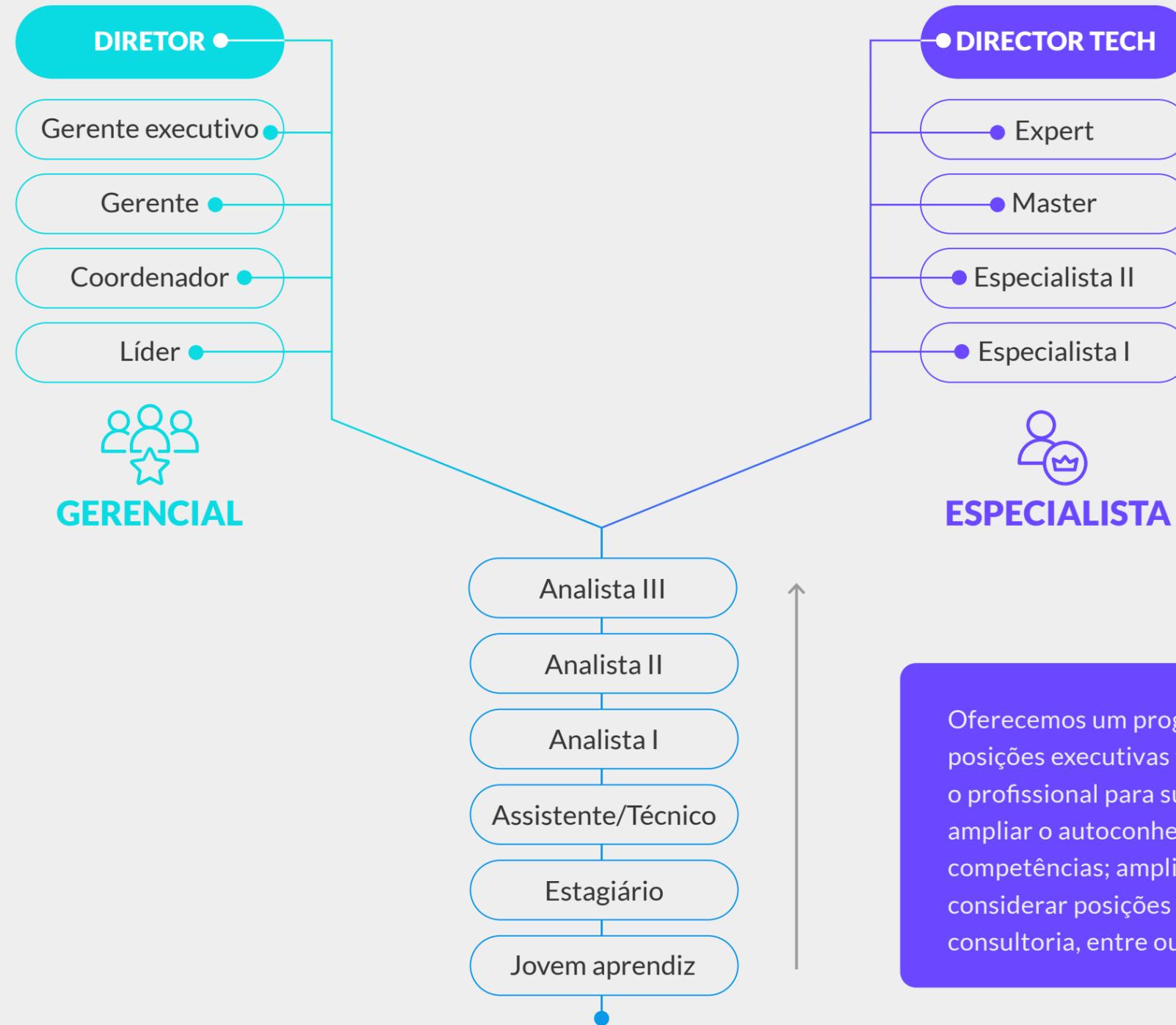


## Desenvolvimento e capacitação

**GRI 3-3 » ATRAÇÃO, RETENÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS**

Na TOTVS, buscamos aliar o crescimento da Companhia com a conquista dos objetivos profissionais de nossos colaboradores. Trabalhamos com uma série de ferramentas e programas que permitem evidenciar os conhecimentos e habilidades atuais de todos e todas, assim como identificar o que cada pessoa precisa desenvolver para alcançar suas metas. Essa visão também orienta nossa forma de integrar as equipes das empresas adquiridas pela TOTVS, que passam a ter acesso a essa gama de oportunidades.

## Trilhas de carreira



Oferecemos um programa de *Outplacement* para posições executivas tendo como objetivos: preparar o profissional para sua reinserção no mercado; ampliar o autoconhecimento; identificar as principais competências; ampliar o *networking*; visitar a carreira e considerar posições relacionadas a empreendedorismo e consultoria, entre outras. **GRI 404-2**



# Ciclo de Performance

## Progressão/Ciclo de performance

Para a análise de progressão de carreira, utilizamos o Ciclo de Performance da TOTVS, que engloba as etapas: indicação de pares e clientes internos, avaliação de performance, colegiado, *feedback* e *checkpoint*. Além disso, há o PDI – Plano de Desenvolvimento Individual e as Conversas de Carreira de forma contínua ao longo de todo o ano. Para os níveis de carreira até Analista II, aplicamos o método de avaliação 90°. Para analistas III e especialistas, a dinâmica é 270°, e em cargos de liderança, o modelo é a avaliação 360°. O Ciclo tem como premissa a meritocracia, com o reconhecimento transparente e imparcial pelas entregas diferenciadas alinhadas com a nossa cultura. Todos os colaboradores são elegíveis ao processo, em qualquer nível de carreira.

Também estimulamos a prática de *feedback* contínuo e de forma espontânea, em reconhecimento ao trabalho de clientes e parceiros

internos. Em 2024, reforçando a confiança que temos em nossos produtos, passamos a realizar a avaliação de performance com uma de nossas soluções de RH, a plataforma Feedz, que oferece um espaço onde os colaboradores podem registrar seus comentários.

## Programa de Sucessão

Como resultado do processo do Ciclo de Performance, realizamos a cada ano o mapeamento sucessório e de contingência para as posições de liderança, abrangendo cargos de Gerência e acima. Para isso, como etapa prévia, fazemos também o mapeamento das posições críticas, que permite uma avaliação de prioridades para identificação e desenvolvimento de talentos sucessores. Atualmente, 83% dos cargos de posições executivas têm sucessores mapeados e 98% possuem plano de contingência. Para as posições gerenciais, 85% dos cargos contam com sucessores mapeados e 95% possuem planos de contingência.

**Média de horas de capacitação por ano, por colaborador e gênero<sup>1,2</sup> GRI 404-1**

	2022		2023		2024	
	Horas totais	Horas por colaborador	Horas totais	Horas por colaborador	Horas totais	Horas por colaborador
Geral	290.950	34,00	247.009	26,49	204.922	17,68
Homens	179.557	32,86	144.146	24,66	120.875	17,27
Mulheres	111.392	36,01	102.863	29,55	84.047	18,30

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

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

**Percentual do total de colaboradores que recebeu análise de desempenho e desenvolvimento de carreira (%)<sup>1,2,3</sup> GRI 404-3**

	2022		2023		2024	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Total de colaboradores	5.912	3.216	5.992	3.608	6.822	3.994
Colaboradores submetidos à análise de desempenho e desenvolvimento de carreira	5.238	2.848	5.364	3.060	6.097	3.507
% por gênero	89%	89%	90%	85%	89%	88%
% cargos de liderança	87%	84%	87%	81%	94%	92%
% outros cargos	89%	89%	90%	85%	89%	87%
<b>Total</b>	<b>89%</b>		<b>88%</b>		<b>89%</b>	

1 As unidades consideradas incluem Brasil, Argentina, Colômbia, México e Chile.

2 As unidades não consideradas são: Dimensa, Techfin, RJ Consultores, RD Station e Ahgora.

3 Para a categoria funcional "liderança", são considerados os níveis de carreira de: líderes, gerentes, gerentes executivos, diretores, vice-presidentes e presidente. Para "não líderes", são considerados os níveis de carreira: assistentes (aprendiz, auxiliar e estagiário), técnicos, analistas e especialistas.

## Avaliação de Performance

Como forma de acompanhar o desempenho dos colaboradores, realizamos anualmente a Avaliação de Performance, com base nos comportamentos esperados dos direcionadores culturais da TOTVS, descritos em níveis de complexidade por cargo. Para isso, usamos a metodologia 9 Box, que faz o cruzamento entre os comportamentos (eixo X) e resultados (eixo Y) alcançados por cada colaborador. O parâmetro obtido é lançado na Matriz 9 Box, que posiciona e classifica a pessoa avaliada. Essa metodologia considera o que foi entregue com o mesmo peso do como, reforçando que, para nós, o modo de agir é tão relevante quanto os resultados.

Nossas ações de meritocracia têm como base os resultados dessas avaliações, incluindo a avaliação de potencial com foco em PDI. Entre elas estão: ações salariais, promoções, participações

em programas de reconhecimento, acompanhamento, suporte para recuperação de performance e estratégia de saída. Em 2024, 89% dos colaboradores foram avaliados, o que corresponde a 89% do total de homens e 88% do total de mulheres.

## Capacitação e treinamentos

Trabalhamos juntos para que todo mundo possa crescer – e nossas ações de capacitação e treinamento também refletem essa postura. Buscamos contribuir para que cada pessoa alcance o seu máximo potencial, identificando de forma conjunta os caminhos para a conquista das competências e habilidades necessárias, sejam elas técnicas ou comportamentais. Isso vale desde os níveis de base de carreira, que contam com nossas ações de inclusão e desenvolvimento de novos talentos, em linha com o compromisso da TOTVS de construir um ambiente de trabalho diverso e inclusivo.

## Universidade em Rede GRI 404-2

Neste ciclo, continuamos investindo na capacitação de nossos colaboradores por meio da Universidade TOTVS, com a crença na educação em rede e contínua como uma das chaves para o desenvolvimento das pessoas e da gestão do conhecimento. Em nossa plataforma educacional colaborativa, a UNIT, os usuários geram conteúdos a partir de seus próprios conhecimentos e disseminam seus aprendizados. As participações são dispostas de forma a permitir a mensuração do volume de conteúdo compartilhado e aprendido, com indicadores que valorizam quem ensina e quem aprende.



Em 2024, a **Universidade em Rede** foi vencedora do Prêmio *Think Work Innovations*, prêmio de inovação no RH do Brasil, na categoria Desenvolvimento Profissional.

Ao longo do ano, foram mais de **3.000 objetos educacionais** contabilizados na plataforma, conteúdos que geraram **1.575 acessos**, com um **NPS médio de 90**.

Neste ciclo, as **Trilhas Obrigatórias** incluíram o treinamento sobre o uso de plataformas de IA no Grupo TOTVS, **tema que consideramos prioritário para a capacitação de todos os times**, dado o crescente uso dessa tecnologia em nossos processos internos e nas soluções que oferecemos aos nossos clientes.

### Impactos em 2024

> O índice de conclusão das **trilhas obrigatórias** foi de **85%**

> **9.841 inscrições** realizadas e **8.365 certificações** emitidas

## Outras ações de capacitação que realizamos PS06TOTVS

### Academia de Vendas

Hub de aprendizagem para a formação da Força de Vendas TOTVS, por meio do qual continuamos trabalhando com o objetivo de acelerar a capacidade total dos colaboradores nas suas funções e potencializar talentos para ampliar o *pipeline* de sucessão.

### Resultados em 2024

> **+ de 200 horas cursadas**  
& **270 capacitações** realizadas  
> **NPS de 90**

### Formação em Libras

Desenvolvida com o objetivo de facilitar a comunicação entre pessoas ouvintes e pessoas com deficiência auditiva, reduzindo a dependência de intérpretes externos. Em 2024, lançamos a *websérie* da formação em Libras, que antecipa conhecimentos



básicos para estabelecer uma comunicação inicial.

### Resultados em 2024

> **10 participantes** formados na turma-piloto  
> **NPS de 98**

### **Aceleração dos HCT (Homologação e Certificação TOTVS)**

Apoia a gestão do conhecimento e o desenvolvimento de pessoas por meio de certificações profissionais.

#### **Resultados em 2024**

- > **37 certificações** desenvolvidas
- > **1.815 inscrições** realizadas e **1.244 certificados**

Também financiamos a participação em cursos de capacitação externa e eventos estratégicos que contribuem significativamente para o desenvolvimento profissional, como o TDC (The Developer's Conference), Certificação em Gestão da Mudança pela Prosci, Imersão CS Academy, IA e Dados para Negócios, entre outros. No total, foram investidos mais de R\$290 mil nesse processo de capacitação.

### **Academia de Dados**

Iniciativa focada na capacitação de colaboradores em competências estratégicas, como análise de dados e IA, promovendo uma cultura orientada a dados e apoiando a tomada de decisões mais informadas. A Academia fortalece a habilidade de aplicar dados no dia a dia, impulsionando a inovação e acelerando a transformação digital da empresa.

#### **Resultados em 2024**

- > **+ de 10 mil** acessos
- > **NPS de 76** e média de **satisfação de 4,6/5**
- > **+ de 6,5 mil horas** de capacitação

### **Investimentos na formação de novos profissionais** \_PS07TOTVS\_

Nossas ações para o desenvolvimento de profissionais em início de carreira buscam criar novas oportunidades educacionais em prol da sociedade, da empregabilidade e da construção de carreira na TOTVS. Em 2024, seguimos apostando na formação de talentos com nossas duas iniciativas de porta de entrada o Programa de Estágio e o Programa Jovem Aprendiz.

Investimos também em iniciativas para dar suporte à formação, empregabilidade e inclusão de jovens talentos em situação de vulnerabilidade social no mercado da tecnologia, como o Programa Start Tech.

### **Programa de Estágio**

Os participantes têm acesso a uma jornada de capacitação voltada à conquista de *soft* e *hard skills*, com acompanhamento e mentoria dos gestores e colaboradores veteranos. Em sua chegada, os estagiários passam por uma imersão na cultura e valores da TOTVS, além de uma imersão técnica, em que recebem capacitação sobre as principais metodologias e tecnologias para sua atuação prática.

#### **Resultados em 2024**

- > **118 admissões**, com uma taxa de 60% de efetivação
- > **4,6 mil horas** de capacitação
- > **NPS de 98**
- > Reconhecimento da TOTVS entre as **três melhores empresas para estagiar** no Brasil pelo estudo Best Internship Experiences
- > **Conquista do Selo Empresa Amiga do Estagiário** pelo segundo ano consecutivo

### Programa Jovem Aprendiz

Os jovens contratados também passam por uma jornada de capacitação, com o acompanhamento de tutores e gestores, que fornecem *feedback* contínuo com foco em sua evolução. Os temas abordados são criatividade e inovação, planejamento e organização no trabalho e diversidade e inclusão.

### Resultados em 2024

> **79 admissões**, com uma **taxa de 45%** de efetivação

> **3,4 mil horas** de capacitação complementares à formação da instituição de aprendizagem

> **NPS de 91**

### Programa Start Tech

Realizado desde 2022, busca acelerar a carreira de pessoas em situação de vulnerabilidade social já formadas nos cursos do IOS para que encontrem uma posição na área de tecnologia. Os participantes passam por uma jornada de capacitação híbrida de cerca de quatro meses, que combina aulas teóricas e práticas oferecidas pela Universidade TOTVS e um estágio não remunerado, com o acompanhamento de padrinhos e monitores. Depois de formados, os profissionais ainda não contratados, têm seus perfis divulgados em uma vitrine de talentos para o ecossistema TOTVS e o mercado em geral, que inclui a descrição das competências desenvolvidas. Em 2024, o programa teve uma edição específica para mulheres, alinhado com os objetivos do Movimento Educa 2030, do qual somos signatários.

### Resultados em 2024

> **460 horas** de capacitação com **NPS de 87**

> Dos 54 inscritos, **34 se formaram** e **12 foram contratados** pela TOTVS

> Desde o seu lançamento, o programa **empregou 65,4% dos jovens** que passaram por ele



Entre os novos compromissos públicos firmados neste ciclo, nossa adesão ao Movimento Educa 2030, do Pacto Global da ONU, também reitera nosso posicionamento pela construção de um mercado de trabalho mais equitativo e inclusivo. Por meio dessa iniciativa, buscaremos ampliar o número de mulheres nas carreiras de ciência e tecnologia, com destaque para o programa Start Tech.

## Capacitações para lideranças

Para nós, as lideranças têm um papel-chave na construção de times de excelência e engajados com a nossa cultura, e investir no seu desenvolvimento faz parte de nossa estratégia para buscar sempre os melhores resultados. Na Universidade TOTVS, promovemos programas específicos para esse público por meio de nosso hub Next, que contempla líderes em diferentes níveis de carreira. O objetivo é acelerar e potencializar competências e comportamentos de liderança, alinhados com as demandas de evolução da própria Companhia.

Em 2024, investimos em temas como ética e governança, incluindo as três unidades de negócio, com a participação de profissionais de diversas áreas. Saiba mais sobre cada programa e seus avanços a seguir.



**Next Sou Gestor e Agora?:** é voltado à preparação de novos líderes que assumem, pela primeira vez, a gestão de uma equipe na TOTVS. Em 2024, **341 pessoas** passaram pelo treinamento.

**Next Talent:** tem como propósito acelerar o desenvolvimento de talentos em competências-chave para o futuro da organização. Neste ciclo, **12 gestores** participaram do programa, sendo **quatro diretores e oito gerentes executivos**.

**Next Building:** é direcionado ao desenho de programas sob medida,

pelos líderes, para a construção de times de alta performance, de acordo com as necessidades da própria equipe. Em 2024, **foram 3.178 horas de capacitação** realizadas pelo programa, que **contou com 448 participantes**.

**Next Mentoring:** de participação voluntária, visa promover a troca de experiências entre mentor e mentorado e o desenvolvimento simultâneo de gestores em diferentes níveis de carreira. O programa conta com formação para mentores, sessões de acompanhamento e uma capacitação exclusiva para

mentores e mentoras de mulheres. Ao longo do ano, **tivemos 42 mentores e 64 mentorados** participantes.

**Next Desenvolve:** é ofertado como uma abordagem personalizada para estruturar e acompanhar o plano de desenvolvimento individual (PDI) de executivos. No período, foram realizados por meio do programa **23 assessments, sete processos de coaching e oito formações externas** em escolas de negócio, com média de **participação de 90% e NPS de 100**.

**Next 2024:** programa anual que aborda desafios estratégicos e organizacionais em todos os níveis de liderança, envolvendo grupos de Diretores Executivos, Diretores, Gerentes Executivos, Gerentes e Coordenadores. Neste ciclo, o programa teve de quatro a cinco módulos e um **total de 1.290 capacitados**. Os temas abordados foram liderança, comunicação, inovação, negócios e diversidade.

## Diversidade, equidade e inclusão

GRI 3-3 » DIVERSIDADE, INCLUSÃO E COMBATE À DISCRIMINAÇÃO

Entendemos que, como maior empresa de tecnologia do Brasil, temos um papel importante na construção de um mercado de trabalho mais equitativo. Buscamos oferecer oportunidades para todas as pessoas e valorizar o que cada uma traz de singular para nossa cultura e nosso negócio. Contamos com uma Política de Diversidade e Inclusão, que direciona nossa Estratégia 2030 para o tema, estruturada em quatro ciclos. Desde 2020 somos adeptos dos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPS – *Women's Empowerment Principles*), promovidos pela ONU Mulheres e pelo Pacto Global da ONU.

Para apoiar a governança dessa agenda, possuímos uma Comissão de Diversidade e Inclusão, que engloba membros da alta liderança de diversas áreas da TOTVS, a fim de elaborar, de forma colaborativa, projetos e estratégias que trabalhem o tema de forma transversal, integrando necessidades, projetos e desafios já mapeados.

A partir de 2024, passamos a realizar de forma anual nossa pesquisa de

diversidade e inclusão, que contou com a participação de 57% dos colaboradores. Entre os resultados, 90% dos participantes disseram acreditar que é muito importante a Companhia trabalhar esse tema, e 78% afirmaram que isso aumenta seu orgulho em trabalhar na TOTVS.

Desenvolvemos, também, um Programa de Diversidade e Inclusão que avança projetos e iniciativas voltadas para os seguintes grupos minorizados:

mulheres, pessoas com deficiência, LGBTQIAPN+, pessoas pretas, pardas e indígenas e pessoas 50+. Com cinco eixos de atuação – Atração, Seleção e *Employer Branding*, Treinamento e Desenvolvimento, Governança, Comunicação e Acessibilidade e Segurança Psicológica, ele se desdobra em cinco grupos de afinidade. Saiba mais sobre eles a seguir.



## Programa de Diversidade e Inclusão

### Eixos de atuação



#### Atração, seleção e *employer branding*

Estratégias para atração de talentos, com metas internas de contratação de grupos minorizados e acompanhamento mensal. Também participamos de eventos e patrocinamos iniciativas para trabalhar a marca empregadora com esses públicos.



#### Capacitação e desenvolvimento

Desde 2023, o treinamento em diversidade e inclusão é obrigatório para todas as nossas equipes. Promovemos a capacitação no tema desde o *onboarding* e temos módulos de formação continuada na Universidade TOTVS. Ao longo do ano, também trabalhamos a temática em nosso calendário institucional.



#### Governança

Contamos com um *dashboard* para acompanhar KPIs relacionados aos grupos minorizados, como taxa de admissão, equidade salarial e *turnover*, com monitoramento mensal. Os resultados apoiam a definição de estratégias do Programa, alinhadas com as diretrizes de sustentabilidade da Companhia e com a Agenda 2030 da ONU. Além disso, comunicamos os indicadores, ações e avanços na temática de forma transparente e contínua.



#### Comunicação e acessibilidade

Por meio de eventos e de nossa comunicação interna, disseminamos as ações do Programa nas diversas filiais e estruturas da TOTVS e divulgamos conhecimentos para tornar nossos produtos e ferramentas com física e digitalmente acessíveis.



#### Segurança psicológica

Agimos para construir uma cultura de inclusão, em que nenhuma pessoa é tratada de maneira diferente por causa da sua identidade de gênero, raça/etnia, religião, condição física, deficiência ou orientação sexual, oferecendo espaços seguros de troca e escuta.



#### Grupos de afinidade PS01TOTVS

Nossos grupos de afinidade visam gerar trocas, acolhimento e reflexão sobre as ações que devem ser realizadas na TOTVS para criar um ambiente ainda mais inclusivo e equitativo, aumentando o engajamento de todas as pessoas com essa temática.





### ELAS NA TOTVS

Focado na equidade de gênero, busca atrair, desenvolver e fortalecer a atuação de mulheres em nossas equipes. Atualmente, são mais de 540 voluntários e voluntárias. Alguns dos avanços recentes que já alcançamos nesta pauta foram:

- Incentivo e apoio à formação de profissionais mulheres no mercado *tech* por meio do IOS, que teve mais de 53% de alunas mulheres em 2024. [PS02TOTVS](#)
- Realização de *lives* e eventos sobre equidade de gênero ao longo do ano, como o Café com

elas, um momento com mulheres executivas da TOTVS para discutir oportunidades e desafios na promoção da equidade de gênero.

- Oferta de trilha sobre equidade e gênero na Universidade TOTVS e capacitação para o combate ao assédio sexual.
- Em maio de 2024, a TOTVS se tornou signatária do Movimento Educa2030, um compromisso com a inclusão produtiva de jovens e o aumento de mulheres em carreiras STEM (ciência, tecnologia, engenharia e matemática).



### PERTENCIMENTO NA TOTVS

Focado na busca pela equidade racial, visa fortalecer o senso de identidade e pertencimento e promover uma cultura antirracista na TOTVS. No momento, o grupo conta com mais de 170 integrantes, e em novembro de 2024, demos as boas-vindas à sua nova embaixadora. Algumas das iniciativas que realizamos nesta pauta são:

- Formação gratuita de pessoas em vulnerabilidade social em cursos administrativos e de tecnologia por meio do IOS.
- Atuação com o time de atração e seleção em busca de aumentar as contratações de pessoas negras.



### CORES NA TOTVS

Focado no acolhimento e inclusão da comunidade LGBTQIAPN+, promove o respeito, a visibilidade e a transformação cultural na TOTVS, reunindo mais de 180 participantes. Nesta pauta, algumas das frentes em que já avançamos foram:

- Apoio para o esclarecimento de dúvidas sobre o tema, como o acesso aos benefícios e a alteração do nome social.
- Inclusão de uma trilha específica sobre a temática LGBTQIAPN+ na Universidade TOTVS.



### INCLUSÃO NA TOTVS

Focado na inclusão de pessoas com deficiência, promove a conscientização sobre o tema dentro e fora dos ambientes de trabalho. Ao todo, são hoje mais de 170 integrantes. Nossos avanços nesta pauta incluem:

- Realização de encontros mensais entre pessoas surdas que trabalham na TOTVS e o time de Diversidade & Inclusão, com o apoio de áreas especialistas, para a troca de informações sobre ações e benefícios disponíveis, entre outros temas.

- Adoção de estruturas físicas e tecnologias para a acessibilidade, incluindo intérpretes de Libras disponíveis para qualquer atividade dos colaboradores.
- Conscientização e apoio às pessoas neurodivergentes. Em 2024, no Mês da Luta da Pessoa com Deficiência, tivemos uma semana de encontros e conversas sobre temas relacionados à neurodiversidade, como o autismo.
- Também passamos a oferecer um novo benefício voltado a esse público para os colaboradores e seus dependentes que possuem convênio pela Bradesco Saúde: o Programa de Acolhimento, que facilita o diagnóstico de autismo e promove encaminhamentos para atendimentos personalizados e completos.



## MATURIDADE NA TOTVS

Novo grupo criado em 2024 com foco nos desafios dos profissionais 50+, já conta com mais de 70 participantes. Busca gerar um ambiente acolhedor e inclusivo para todas as pessoas nessa faixa etária, bem como aumentar a conscientização de todos os colaboradores para eliminar o etarismo e qualquer tipo de preconceito contra esse público.

Neste ciclo, nossos quatro primeiros grupos de afinidade completaram três anos. Outro marco da celebração foi o lançamento do quinto grupo, Maturidade na TOTVS, como uma iniciativa de vanguarda que vem para abordar o tema do etarismo e a contratação de talentos 50+, que foi

tema de uma [matéria na Revista Exame](#). Uma das ações promovidas pelo novo grupo, em parceria com o Elas na TOTVS, foi uma roda de conversa sobre menopausa e seus impactos na produtividade da mulher, como parte da programação do nosso Outubro Rosa.



## Nossos números em 2024

- No período, **43% das contratações** foram de mulheres (7% vs. 2021).
- Dos **1.800 jovens formados** pelo IOS, **56% foram negros** (pretos e pardos) e cerca de **20% identificados como LGBTQIAPN+**. **\_PS02TOTVS\_** Na continuidade de nosso programa Speed to Hero com foco em pessoas com deficiência, as 48 pessoas contratadas concluíram sua capacitação.
- No período, contamos com **3.114 pessoas negras trabalhando na TOTVS**, 64,96% a mais que em dezembro de 2020.



- Em posições de liderança, contamos com mais de **600 mulheres, mais de 200 pessoas negras e 16 pessoas com deficiência**, sendo a maioria destas últimas mulheres, com possíveis interseções entre esses grupos. **\_PS01TOTVS\_**

## Saúde, bem-estar

e segurança / GRI 3-3 » SAÚDE E BEM-ESTAR DAS PESSOAS / 403-3 / 403-6

O compromisso da TOTVS com o bem-estar das pessoas se materializa em um conjunto de ações voltadas para a saúde física, mental e financeira de todos os colaboradores, por meio do Programa +Saudáveis. Alinhado com as diretrizes da Organização Mundial de Saúde (OMS), o programa se divide em seis pilares: +VidaAtiva, +Cuidado, +Equilíbrio, +Leve, +Vantagens e +Conexão. Por meio dele, os colaboradores e seus dependentes têm acesso gratuito a serviços de atenção primária à saúde compostos por Telemedicina, Clínicas Einstein, pronto-socorro digital e telepsicologia. Outro benefício ofertado aos colaboradores são os Gift Days e Reset Days, que proporcionam dias adicionais de descanso por tempo de serviço. O Programa também conta com os Multiplicadores do Bem-Estar, que estimulam os colegas a adotarem

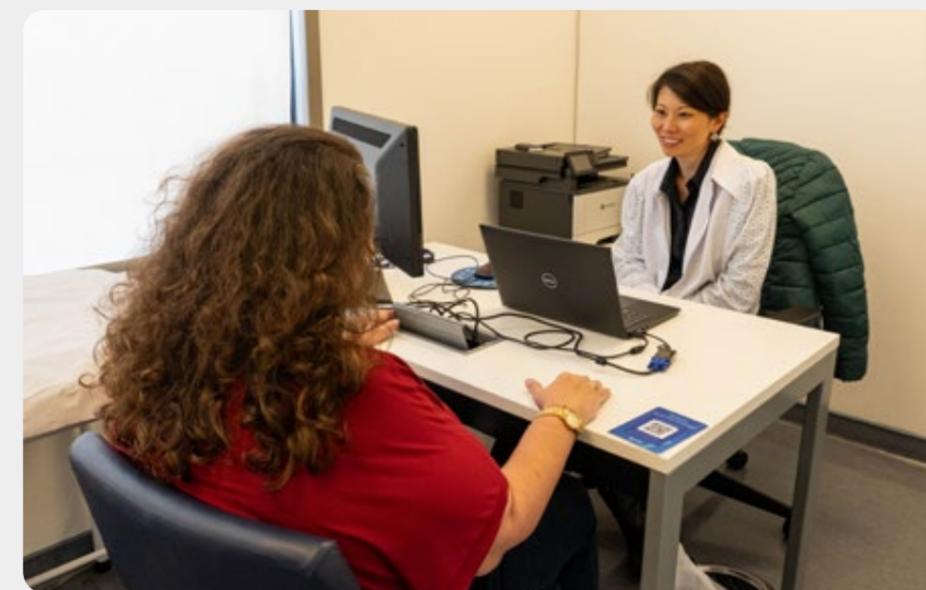
hábitos de cuidado no cotidiano nas diversas unidades da Companhia.

Além disso, a equipe responsável pelos Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), a partir do Programa de Gerenciamento de Riscos, elabora o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), no qual são identificadas as necessidades de realização de exames específicos que levam em consideração a natureza do risco ao qual os nossos colaboradores estão expostos, bem como a periodicidade dos exames ocupacionais. Essas informações são disseminadas na reunião da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), disponibilizadas aos trabalhadores que solicitam acesso aos mesmos ([saiba mais na página 65](#)).

Seguimos rigorosamente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, incluindo o trâmite dos dados de saúde dos colaboradores e seus dependentes. Todos os contratos



com fornecedores possuem essa cláusula. Assim, recebemos apenas as informações compiladas e não de forma nominal. A partir desses indicadores, desenvolvemos os planos de ação e de melhoria para a frente de saúde na empresa. Todas as informações relativas à saúde do trabalhador estão em sistemas internos e os acessos são feitos por meio de senha pessoal, liberados apenas aos profissionais da saúde.



## Pilares do Programa +Saudáveis

### +VidaAtiva

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



### +Cuidado

Ações destinadas à manutenção da saúde de forma integral, com base no conceito de atenção primária – prevenção, tratamento e cuidado.

### +Leve

Ações que visam contribuir para a boa forma e equilíbrio do corpo, por meio de uma alimentação saudável e balanceada que seja adequada às necessidades e características de cada pessoa. Em 2024, ampliamos esse pilar diversificando os atendimentos e alcançando colaboradores de diferentes unidades e seus dependentes por meio do programa de apoio ao profissional (EAP), que disponibiliza informações por telefone para casos de diminuição ou aumento de peso, gestação e amamentação dentre outros.

### +Equilíbrio

Ações destinadas ao cuidado da saúde mental, como alicerce para todo o funcionamento adequado da vida, seja no âmbito profissional, familiar ou afetivo.

### +Vantagens

Ações e produtos para o autogerenciamento de finanças, pilar que influencia no equilíbrio da qualidade de vida, segundo as recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS).

### +Conexão

Ações para promover mais interação entre os colaboradores dentro e fora do ambiente de trabalho, como a prática de esportes e atividades ao ar livre, por exemplo.

Para planejar nossas ações, monitoramos periodicamente os indicadores de saúde na Companhia, que são analisados por comitês específicos. Neste ciclo, novamente conquistamos resultados importantes, que evidenciam o cuidado da TOTVS com as pessoas. Pelo quarto ano consecutivo, recebemos o Prêmio Qualidade de Vida da ABQV (Associação Brasileira de Qualidade de Vida), que reconhece as melhores e mais consistentes práticas de promoção de saúde e qualidade de vida em ambientes corporativos.

Em 2024, também realizamos a **terceira edição da Jornada de Benefícios** com experiências imersivas presenciais em cinco unidades e **+ de 9 mil participações em palestras e ativações**, com um índice de **satisfação de 95%**.

## Casos de doenças ocupacionais [GRI 403-10](#)

Assim como em 2023, não tivemos casos de óbitos por doenças profissionais. Essa gestão é feita por meio de análise periódica de grupos patológicos dos atestados entregues, nos quais prevalecem diagnósticos que não estão relacionados diretamente ao trabalho.

## Segurança do trabalho

[GRI 403-1 / 403-2 / 403-7](#)

Atendemos a todas as premissas legais (trabalhistas e previdenciárias) pertinentes ao SESMT por meio

de programas e laudos, balizados por procedimentos, treinamentos e comunicações constantes, que abrangem quase todos os escritórios da Companhia (exceto Mercado Internacional) e contemplam as atividades neles desenvolvidas.

Considerando o escopo das atividades, nossa estrutura de Segurança do Trabalho identifica, classifica, avalia e consolida os riscos inerentes por meio de um inventário, que faz parte do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR). Neste levantamento, não identificamos nenhum risco perigoso que possa contribuir para a ocorrência de acidentes

graves. Os riscos existentes podem ser mitigados por meio de medidas preventivas e comportamentos seguros dos colaboradores.

O SESMT realiza a coleta dos dados sobre todos os acidentes de trabalho que ocorrem nas dependências da TOTVS, clientes ou ainda na área externa, caso seja um acidente de trajeto. Todas as informações sobre a ocorrência são registradas em formulário específico (Formulário de Investigação de Acidentes de Trabalho). Todo acidente típico é analisado, a fim de identificar as causas geradoras e colocar em prática ações de mitigação a fim de eliminar e/ou minimizar o risco que gerou o acidente. A eficácia das ações propostas também é monitorada pela Companhia.

A mitigação do principal risco (ergonômico) é feita com o fornecimento de acessórios ergonômicos, a fim de adequar o posto de trabalho, seja nas atividades na

empresa, seja em *home office*. Para garantir que os colaboradores que estão em casa estejam atuando em ambientes de trabalho adequados, o SESMT implementou, em conjunto com uma consultoria externa, a análise ergonômica remota. Essa ação visa orientar o colaborador a manter sua postura e seu posto de trabalho ergonomicamente adequados às suas atividades. Aos colaboradores em modelo de trabalho remoto predominante ou híbrido especial que necessitam de adaptações em seus ambientes, oferecemos suporte com o empréstimo de cadeiras ergonômicas, atendendo a premissas legais.

## Acidentes de trabalho [GRI 403-9](#)

Ao longo de 2024, registramos quatro acidentes, sendo todos típicos, conforme descritos na tabela a seguir. O volume total de horas trabalhadas em 2024 foi de 26.066.029,92 HHT ante a 16.268.864,98 HHT em 2023.

### Número de casos de doenças profissionais <sup>1,2,3</sup> [GRI 403-10](#)

	2022	2023	2024
<b>Total com comunicação obrigatória</b>	0	0	1

1 Foram considerados apenas trabalhadores em regime de CLT.

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

3 Não houve óbitos por doenças profissionais em 2024.

## Treinamentos em segurança

GRI 403-5 / 403-4

Na integração de novos colaboradores, apresentamos todos os nossos processos e procedimentos de SESMT, incluindo a área responsável pelo tema, os principais riscos relacionados e as orientações para adequação das estações de trabalho.

Também disponibilizamos, por meio da Universidade TOTVS, a Trilha sobre Segurança do Trabalho, que é obrigatória, e a Trilha da Prevenção, com conteúdos diversos a respeito de prevenção tanto no ambiente profissional como fora dele – no deslocamento para o trabalho, no cliente e nas casas dos nossos colaboradores.

Contamos, ainda, com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho e Assédio (Cipa), constituída conforme previsto na legislação vigente

(NR 05), tendo como participantes membros escolhidos pelo empregador e pelos empregados, por meio de processo eleitoral. Essa Comissão é responsável por realizar ações para prevenção de acidentes e doenças do trabalho e redução de riscos.

### Total de acidentes de trabalho<sup>1,2,3,4</sup> GRI 403-9

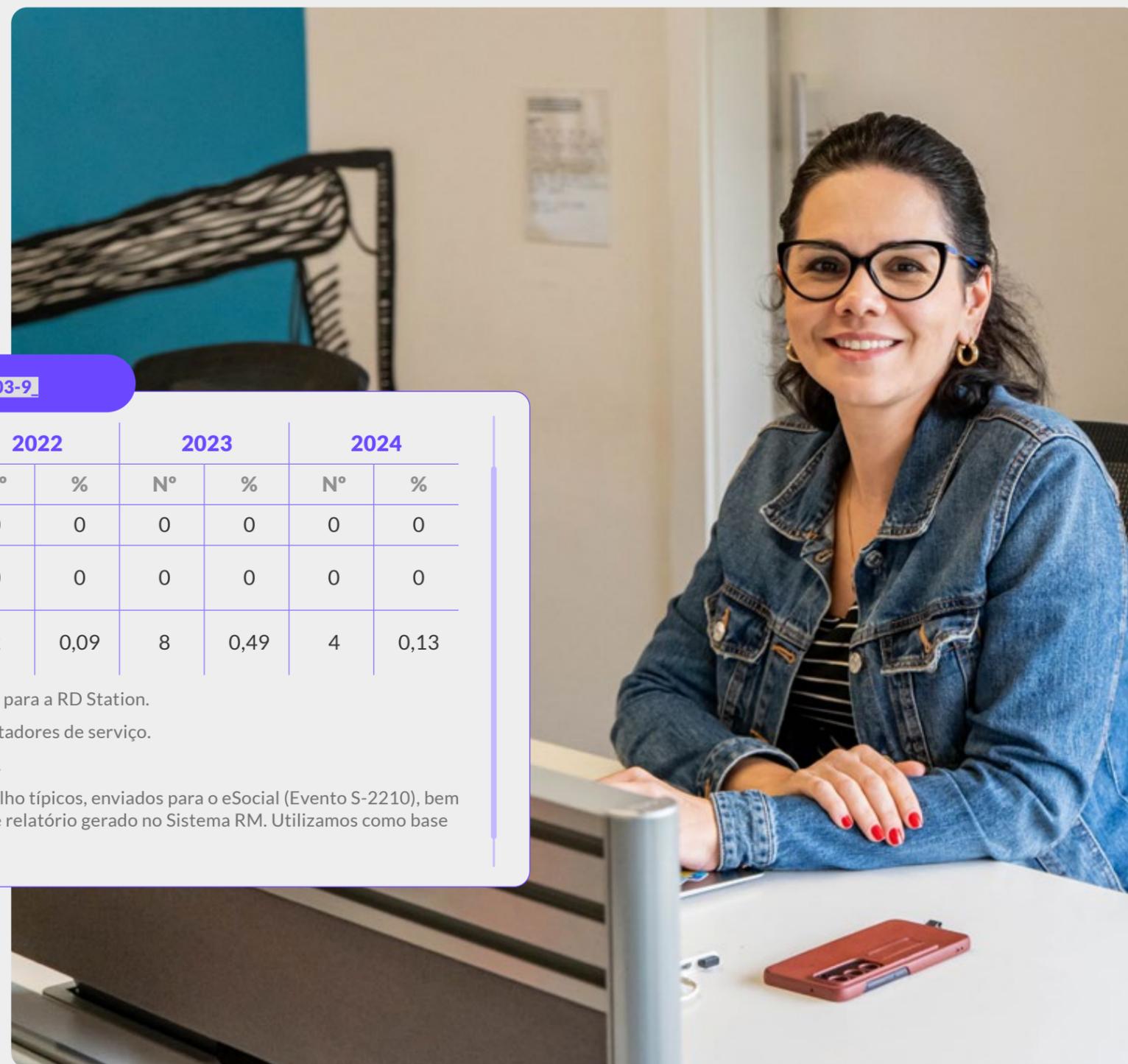
	2022		2023		2024	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0	0	0	0	0
Acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0	0	0	0	0	0
Acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	2	0,09	8	0,49	4	0,13

1 Foram considerados apenas trabalhadores em regime de CLT para a RD Station.

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

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

4 Nos cálculos foram considerados todos os acidentes de trabalho típicos, enviados para o eSocial (Evento S-2210), bem como a quantidade de horas homens trabalhadas, extraída de relatório gerado no Sistema RM. Utilizamos como base para cálculo do índice 1.000.000 de horas trabalhadas.



## Conquistas que refletem nosso cuidado com as pessoas

Em 2024, ficamos entre os finalistas do prêmio *Think Work Innovations*, que reconhece as melhores práticas e as iniciativas mais inovadoras em gestão de pessoas do país. Também fomos listados pelo quinto ano consecutivo pela *Great Place to Work* (GPTW) como uma das 175 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, com *feedbacks* de colaboradores que demonstram um senso de pertencimento e valorização do trabalho na TOTVS. Além de subir de posição em relação ao ano passado, compartilhamos a conquista com a RD Station, que também entrou para a lista na categoria empresas de grande porte. Fomos reconhecidos, ainda, nos rankings de melhores empresas para se trabalhar no estado de São Paulo, de empresas de tecnologia da categoria grande porte e de jornada de trabalho flexível.

No ranking geral da *Employers For Youth* Brasil (EFY), fomos eleitos como a melhor empresa para jovens profissionais de até 35 anos do país, indo ainda mais longe que em 2023, quando conquistamos a sexta posição na lista. O reconhecimento de nossas boas práticas também foi marcado pela premiação de nosso CEO, Dennis Herszkowicz, como o mais admirado do país em 2024 pelo Grupo Gestão RH, e de nossa vice-presidente de Relações Humanas e Marketing, Vivian Broge, como RH do ano.

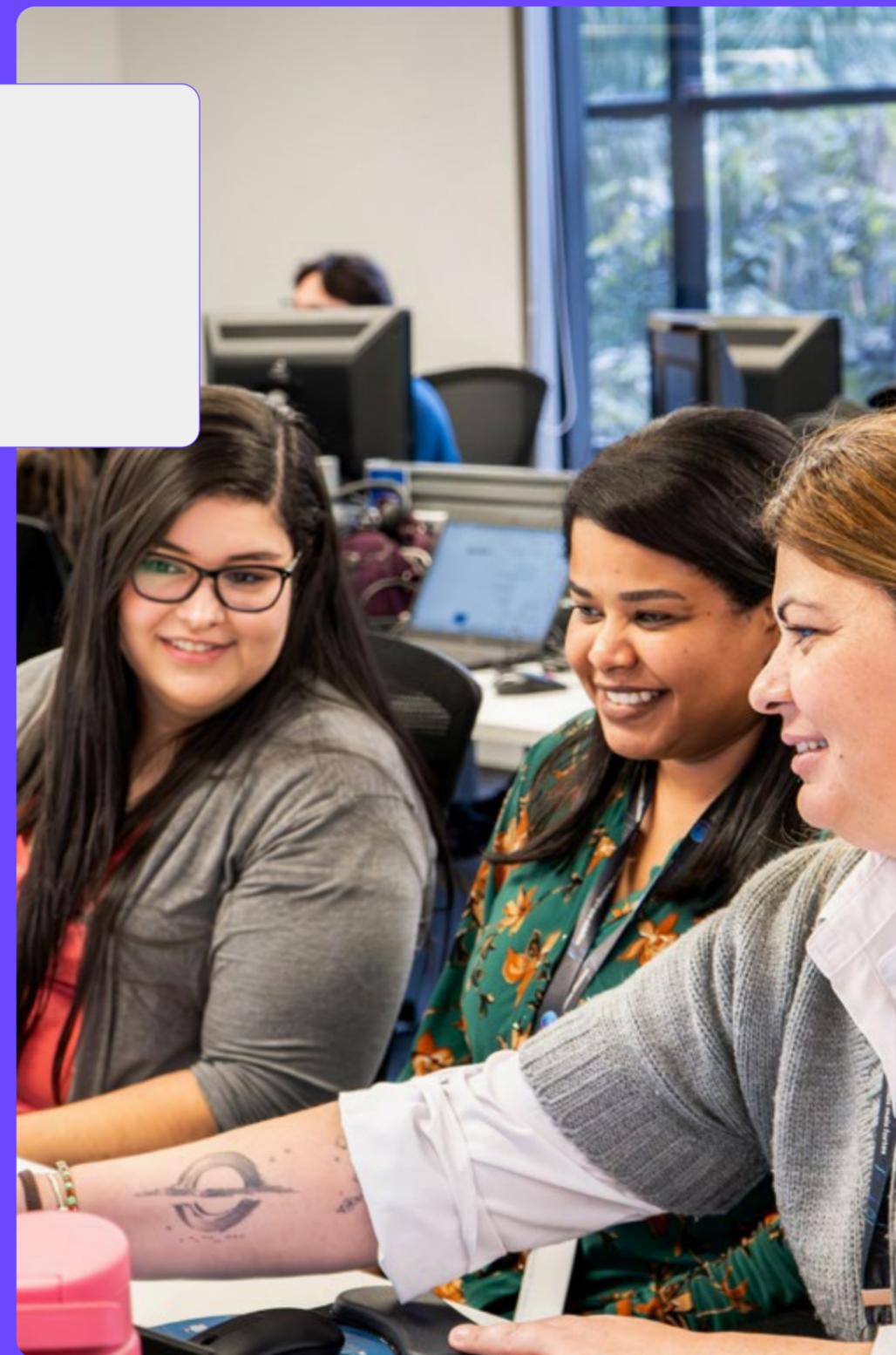
Atribuímos esses resultados a uma valorosa combinação de fatores que a TOTVS proporciona: somos uma empresa bem-sucedida e com um propósito muito claro, que nos conecta diretamente com o desenvolvimento do país. Além disso, construímos um ambiente de trabalho leve e com autonomia que incentiva o desenvolvimento pessoal, o que se reflete em um alto índice de satisfação de nossos colaboradores.



No contexto internacional, tivemos a oportunidade de representar o país no Fórum de Direitos Humanos e Empresas da ONU, em Genebra, falando sobre a diversidade algorítmica e seus impactos sobre as populações vulneráveis, e estivemos presentes no evento SDGs In Brazil do Pacto Global da ONU, em Nova York.



**Colaboração  
que  
fortalece**



## Relacionamento com *stakeholders* GRI 2-6 / 2-29

Na TOTVS, valorizamos as relações e queremos construir colaborações de longo prazo, com crescimento mútuo. Reconhecemos a importância de manter um diálogo aberto e contínuo com todos os nossos *stakeholders*, buscando compreender suas expectativas e necessidades e aprimorar continuamente nossos processos e práticas, em linha com nossos valores de inovação, responsabilidade, colaboração, ética e sustentabilidade.

Por meio de nossas plataformas e produtos de comunicação, produzimos conteúdo de valor para o setor de tecnologia, como no Blog TOTVS e em nosso *podcast* Antes Tech do que Nunca. Também nos tornamos referência na elaboração de estudos estratégicos como o IPT – Índice de Produtividade Tecnológica e outras pesquisas com temáticas atuais. Nossos estudos comprovam nossa

autoridade na área da tecnologia e trazem leituras completas sobre tendências do mercado.

 [Clique aqui](#) para conhecer o nosso *blog* e  [acesse aqui](#) os episódios do *podcast*.

Nossa postura de engajamento engloba a análise regular e consistente dos públicos prioritários para nossas agendas, com as seguintes etapas:

### Mapeamento inicial

Identificação dos grupos que têm impacto direto ou indireto em nossas operações

### Análise de relevância

Avaliação do nível de influência e interesse de cada grupo nas atividades da TOTVS

### Consulta e diálogo

Realização de pesquisas de satisfação, fóruns de discussão, reuniões e outras formas de contato para interlocução e coleta de *feedbacks*

Em 2024, seguimos acreditando na força de nossa comunidade tecnológica e no quanto as pessoas desejam se engajar com empresas genuínas e reais. Nossas colaborações com influenciadores trouxeram clareza do caminho que estamos trilhando como *trusted advisor*, não

só dos nossos clientes, mas também para toda a comunidade dev. Nos comentários e sugestões feitas em nossos *posts*, estamos sempre atentos ao que nosso público tem para nos ensinar, o que permite refinar nossa estratégia e chegar aonde estamos hoje com as redes sociais da TOTVS.



### Nossa presença nas redes sociais PS04TOTVS

+ de **1** milhão de seguidores no LinkedIn

+ de **300** mil inscritos no YouTube, entre nossos canais TOTVS e TOTVS Soluções

+ de **150** mil seguidores no Instagram

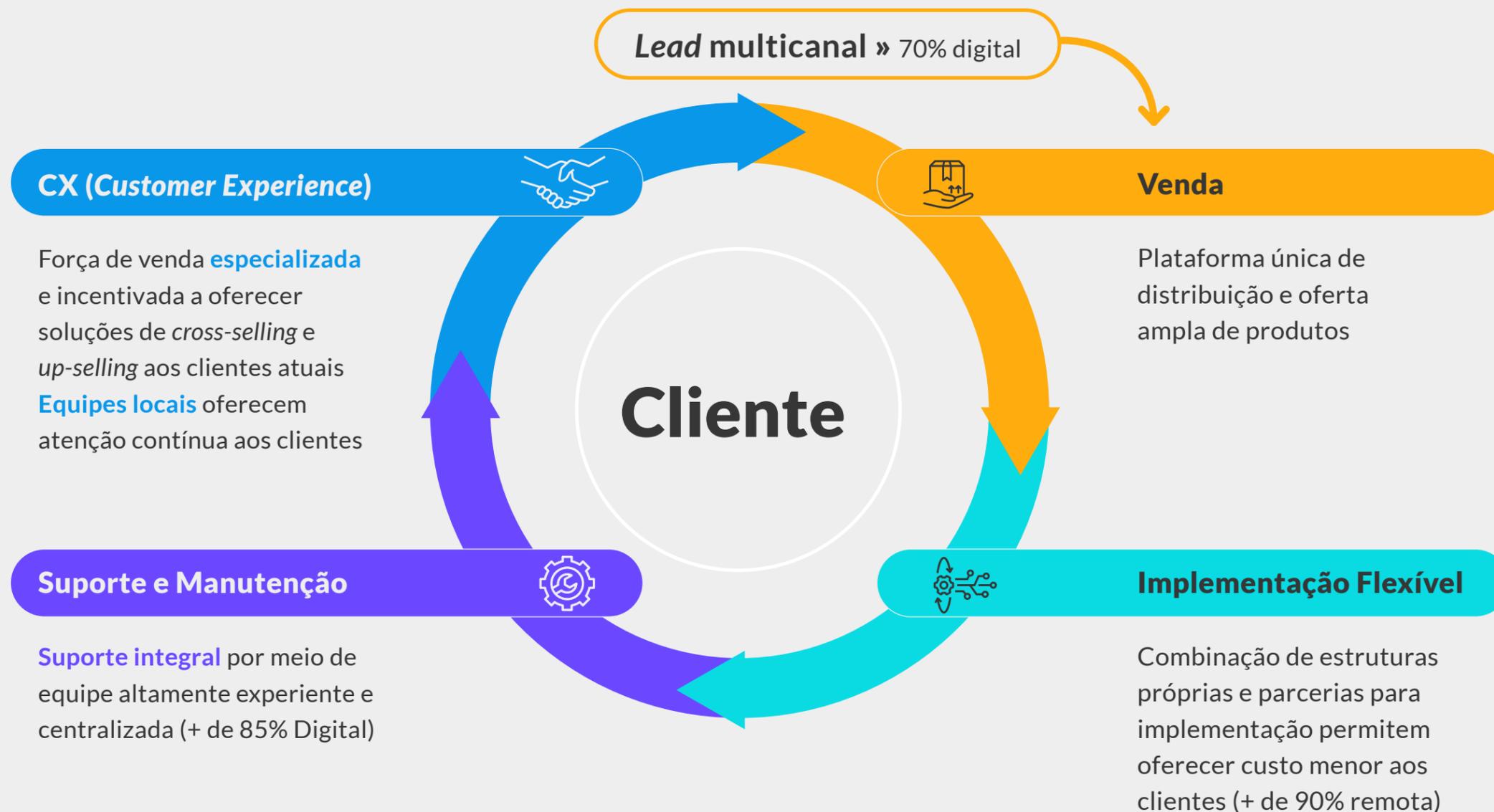
A TOTVS também se posiciona de forma solidária diante de fatores externos que impactam os *stakeholders*. Durante as enchentes que atingiram o Rio Grande do Sul em 2024, criamos uma comissão de crise multidisciplinar e realizamos diversas ações para dar suporte a colaboradores e alunos do IOS que foram afetados, além de apoiar a economia do estado por meio da escolha de produtos locais para o brinde de fim de ano. Também concedemos uma isenção de pagamento por até seis meses para as empresas atingidas que solicitaram esse apoio, demonstrando empatia e compromisso com a realidade de nossos clientes e ajudando-os a superar esse período desafiador. GRI 3-3 » TRANSFORMAÇÃO

E INOVAÇÃO EM MODELO DE NEGÓCIO.

## Cientes GRI 2-29

Buscamos proporcionar o melhor atendimento às mais de 70 mil empresas que nos escolhem como *trusted advisor* em sua jornada de digitalização. Nossa estrutura de relacionamento nos permite estar presentes para os clientes de forma muito próxima em todas as etapas, do *lead* ao pós-venda, com atenção contínua às suas necessidades.

Com isso, ao longo da trajetória da TOTVS, pudemos acompanhar a criação e o crescimento de empresas inovadoras e competitivas, assim como a transformação de setores e os avanços da tecnologia no país. Vemos o sucesso dos clientes como nosso próprio sucesso e celebramos, igualmente, as suas conquistas.



## Prêmio TOTVS Brasil que Faz

Anualmente, realizamos o **Prêmio TOTVS Brasil que Faz**, iniciativa que busca reconhecer os esforços da jornada de digitalização e inovação de clientes TOTVS, que se consolidou como uma importante premiação do setor de tecnologia.

**Critérios de avaliação:** digitalização, inovação, ganho operacional, impacto financeiro e ESG.

**Categorias:** Segmentos, Especial RH, Empresa do Ano e Especial Inovação – Lei do Bem, lançada em 2024, que contempla os projetos mais inovadores de nossos clientes utilizando esse mecanismo de fomento.

### Trajetória do prêmio em 2024

**+ de 670 inscrições,**  
**+ de 75 projetos finalistas**  
**e 16 empresas reconhecidas.**

[Clique aqui](#) para ver os melhores momentos de 2024 e os depoimentos de alguns dos clientes premiados.

Lançamos também a campanha publicitária “O Brasil que faz, faz com TOTVS”, que enfatiza as relações de longo prazo, respeito e transparência que mantemos com as mais de 70 mil empresas que nos escolhem como parceiros. Um dos materiais criados foi um [filme publicitário](#) a partir do conceito “Tem TOTVS em Tudo”, que mostra nossa presença em diversos segmentos da economia por todo o país. A campanha buscou aumentar o reconhecimento da marca e teve resultados positivos em termos de visualizações e geração de *leads*.

**PS05TOTVS**



## Fornecedores e terceirizados [GRI 2-6](#)

Na TOTVS, contamos com as áreas de Suprimentos e Administração de Contratos para fazer a gestão de fornecedores. Nossa cadeia é composta por empresas de implantação e desenvolvimento de softwares e por bancos de dados e plataformas tecnológicas que utilizamos ou revendemos aos clientes, além de empresas de marketing, telecomunicação, auditoria, consultoria, serviços de infraestrutura predial (como limpeza, segurança e manutenção) e fornecedores de suprimentos diversos (como materiais de escritório, higiene e consumo).

A contratação dos fornecedores e prestadores de serviços é realizada de acordo com os Procedimentos de Aquisição de Produtos e Serviços e Administração de Contratos de Fornecedores da TOTVS, em conformidade com o nosso Código de Ética e Conduta.

Em 2024, **98,71% dos novos fornecedores foram selecionados com base em critérios sociais**. Do total de **3.088 fornecedores** da base de contratos, **são elegíveis 3.027** – sendo que os 61 não elegíveis se referem a entes públicos ou concessionárias de serviços públicos os quais não são passíveis de substituição e/ou são fornecedores únicos (por exemplo, para concessão de energia e água, entre outros) ou empresas do Grupo TOTVS. Entre os elegíveis, identificamos procedimentos de *due diligence* para **2.988 fornecedores (98,71%)**. Para outros 39 fornecedores (2,02%) não foram identificados procedimentos de *due diligence*. Os fornecedores das empresas Techfin, Dimensa e RD Station são geridos por áreas de Compliance próprias, com processos e controles independentes, e, por isso, não integram o escopo atual do processo de *due diligence* de integridade conduzido pela TOTVS. [GRI 414-1](#)

No período, a proporção de gastos da TOTVS com fornecedores locais<sup>1</sup> em unidades operacionais importantes foi de 81,13%. Esse percentual considera a unidade que concentra a maior parte (80,63%) da contratação de bens e serviços da Companhia, no caso a matriz, situada em São Paulo. Já nas operações da RD Station, localizadas em Santa Catarina, a proporção de gastos com fornecedores locais<sup>2</sup> foi de 18,73%. [GRI 204-1](#)



- 1 Consideram-se fornecedores locais aqueles localizados no mesmo estado da unidade operacional da matriz (SP).
- 2 Consideram-se fornecedores locais aqueles localizados no mesmo estado da unidade operacional da RD Station (SC).
- 3 Os dados não contemplam escritórios Tallos e Lexos e unidade Supplier.

### Fornecedores da TOTVS por região, em %<sup>1</sup> [GRI 204-1](#)

	2022	2023	2024
São Paulo	54,47%	53,66%	52,17%
Minas Gerais	7,94%	8,18%	7,45%
Paraná	6,69%	5,83%	4,92%
Santa Catarina	8,61%	10,11%	10,38%
Rio de Janeiro	7,53%	6,99%	6,75%
Rio Grande do Sul	4,77%	4,83%	8,55%
Goiás	3,05%	3,23%	3,21%
Outros	-	-	0%

1 Não inclui Supplier, InovaMind, Mobile2You, RBM e RD Station

### Fornecedores da RD Station por região, em % [GRI 204-1](#)

	2024
São Paulo	33%
Minas Gerais	3%
Paraná	4%
Santa Catarina	22%
Rio de Janeiro	3%
Rio Grande do Sul	3%
Goiás	1%
Outros	31%

## Relação com a cadeia de fornecedores e terceiros

[GRI 408-1 / 409-1](#)

Na TOTVS, não temos operações ou fornecedores que possam apresentar riscos significativos de trabalho infantil, trabalho forçado ou análogo à escravidão. No processo de homologação, todos os fornecedores passam por um *background check*, com o objetivo de verificar apontamentos em relação a essas questões, e, havendo alguma ocorrência, esse fornecedor é automaticamente desclassificado para efeito de qualquer relação comercial. Nossos contratos de fornecimento e prestação de serviços estabelecem obrigações em relação à observância de leis trabalhistas e à garantia de inexistência de trabalho infantil, forçado ou análogo à escravidão.

Já na RD Station, há quatro categorias de atenção quanto à contratação de

fornecedores para prevenir o risco de ocorrência de casos de trabalho infantil, forçado ou análogo à escravidão, sendo elas: equipamentos e suprimentos; locação de espaço e equipamento; manutenção, limpeza e segurança; e produção de eventos. Os contratos firmados com essas categorias de fornecedores contêm cláusulas específicas que visam eliminar essas práticas.

Além disso, nossa equipe de segurança é capacitada em procedimentos relacionados aos direitos humanos, tanto por meio de treinamentos internos, oferecidos para colaboradores próprios, quanto por meio de treinamentos realizados pelas empresas contratadas/terceirizadas responsáveis pela gestão dos trabalhadores que não são empregados<sup>3</sup>. [GRI 410-1](#)

## Acionistas/investidores

Nosso relacionamento com os acionistas e investidores é pautado por diretrizes de ética e transparência, de acordo com as leis e regulamentos existentes, cumprindo com rigor a legislação societária e de mercado de capitais. Respeitamos os direitos de todos os acionistas, independentemente do percentual de participação no capital social. A TOTVS adota um modelo societário em que todas as ações têm direito a voto e não pratica qualquer forma de remuneração de administradores que possa representar, mesmo que indiretamente, prejuízo aos legítimos interesses dos acionistas, sendo eles majoritários ou minoritários. Como prevê nossa [Política de Divulgação de Informações Relevantes e Negociação de Valores Mobiliários](#) regulamentada pela Comissão de Valores Mobiliários, comunicada à B3 e publicada no site da TOTVS, asseguramos que todos os *stakeholders* tenham acesso à

divulgação de nossas informações periódicas ou fatos relevantes.

Em 2024, aprimoramos nossa comunicação para informar com mais clareza a apuração do lucro ajustado e do fluxo de caixa livre, detalhando os ajustes e a importância dessas métricas. Isso visa facilitar a compreensão sobre a capacidade de conversão de resultados em geração de caixa – um parâmetro menos subjetivo que o lucro capaz de demonstrar a saúde financeira da empresa. Essa é uma ênfase importante para a TOTVS, por sermos uma companhia que realiza muitas aquisições. Acompanhando as tendências do mercado, também estamos nos preparando para aderir a novas regulamentações, como a Resolução nº 193 da Comissão de Valores Imobiliários (CVM), e novos formatos de divulgação de resultados, que exigem, por exemplo, a aproximação entre dados financeiros e de sustentabilidade.

**ICO2 B3**

**IDIVERSA B3**

**IGPTWB3**

**IBRX50 B3**



### Composição acionária em 2024

Capital Social de aproximadamente  
**R\$ 2.962.584.687,27**

**599.401.581** ações ordinárias

**90%** do capital como ações em circulação (*free float*)

**89,6%** de investidores estrangeiros

**10,4%** de investidores nacionais

## Investor Day PS03TOTVS

Nosso principal evento de relacionamento com investidores, que acontece anualmente na programação do Universo TOTVS, reuniu 76 participantes em 2024, sendo 12 *sell sides* e 64 *buy sides*. Com falas de nosso CEO e Vice-presidentes, as discussões foram direcionadas à estratégia de longo prazo da Companhia, trazendo uma visão sobre cada unidade de negócio e as principais inovações em que a TOTVS vem investindo, como as tecnologias de inteligência artificial (IA).

[Veja aqui](#) as falas de nossos executivos no Investor Day 2024 e [acesse aqui](#) a apresentação completa.



## Comunidade GRI 413-1

Como maior empresa de tecnologia do Brasil, reconhecemos nosso potencial para promover transformações significativas no setor em que atuamos e na sociedade. Entre as diversas iniciativas de responsabilidade socioambiental que promovemos, um destaque é o Instituto da Oportunidade Social (IOS), instituição sem fins lucrativos fundada pela TOTVS e apoiada pela iniciativa privada. Por meio dele, investimos em ações para democratizar a educação de jovens e promover sua inclusão no mercado de trabalho. Mais que isso, vemos no IOS uma forma de contribuir para a formação de cidadãos capazes de intervir positivamente em suas próprias realidades e de construir carreiras de futuro por meio da tecnologia.

## Instituto da Oportunidade Social (IOS) GRI 203-1 / 203-2 PS02TOTVS

Há uma demanda cada vez maior de pessoas capacitadas e juventudes preparadas para atuar como *techs*.

Diante desse cenário, o IOS oferece formação gratuita a jovens de 15 a 29 anos em situação de vulnerabilidade social e pessoas com deficiência que desejam se profissionalizar no setor, em linha com os *soft e hard skills* que o mercado de trabalho procura para a economia do futuro. Por meio de parcerias com instituições de ensino e empresas empregadoras, o Instituto também busca promover a continuidade dos estudos e a colocação dos jovens que já estão aptos para assumir uma posição, apoiando o cumprimento da Lei da Aprendizagem e da Lei de Cotas para Pessoas com Deficiência.

Para além da capacitação técnica, o IOS visa fomentar entre os alunos uma cultura para o trabalho em equipe, com mentalidade inovadora, cuidado com as relações e respeito às diferenças. Isso proporciona um grande diferencial para o aprendizado, já que os conceitos estudados se tornam tangíveis na prática. Somente em 2024, 1.800 jovens foram formados gratuitamente pelo IOS e mais de 1.400 alunos

começaram a trabalhar em cargos iniciais em administração e tecnologia.

O IOS também intensificou o atendimento psicossocial com uma equipe multidisciplinar (psicólogos, assistentes sociais e psicopedagogos). Os atendimentos (online e presenciais) são realizados por meio de acolhimentos, orientações, monitoramentos e/ou encaminhamentos para as redes socioassistenciais, auxiliando em questões extracurso que podem impactar o desempenho do aluno ao longo da sua formação.

Desde a fundação do IOS por voluntários da TOTVS, em 1998, a Companhia expandiu suas parcerias e atua, hoje, como um de seus principais mantenedores. Concluímos o ano com um novo planejamento estratégico para os próximos três anos, trazendo mais pessoas externas para compor o Conselho do Instituto e, com isso, ampliar sua representatividade e alcance.





Ao longo de sua trajetória, o IOS já transformou muitas vidas

**14 unidades com aulas presenciais em três regiões do Brasil**, nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e Pernambuco.

+ de  
**46 mil** alunos formados

Média de + de  
**2 mil** alunos atendidos por ano

+ de  
**13 mil** alunos com acesso a oportunidades de trabalho formal

+ de  
**130** parceiros empregadores e empresas patrocinadoras

+ de  
**60%** de aumento na renda familiar dos jovens admitidos

Em 2024, o valor total investido pela TOTVS no IOS foi de **R\$ 7,6 milhões.**

PS02TOTVS



### Perfil dos alunos

Segundo os dados do questionário psicossocial, respondido por + de **89%** dos alunos para o relatório anual do IOS, eles se identificam como:

 **64%** Pessoas negras

 **16%** Mulheres

 **3%** Pessoas com deficiência

 **2%** Pessoas trans



Desenvolvemos campanhas de incentivo para que os colaboradores alavanquem o investimento no IOS. Um exemplo é a campanha Gente que Acredita, na qual todo valor arrecadado é direcionado à compra de kits-lanche e vales-transporte. Além disso, os *snacks* da WUP (marca de lanches saudáveis) disponíveis para compra vêm acompanhados de uma ação social: a cada unidade comprada, outra é doada para o IOS. Em 2024, arrecadamos mais de R\$350 mil e contamos com 104 colaboradores voluntários, que dedicaram cerca de 280 horas de atividades ao Instituto.





## Relacionamento institucional e com o poder público [GRI 2-29](#)

Para a TOTVS, o diálogo com o setor público e a sociedade civil é fundamental na construção de conhecimentos que colaborem para o desenvolvimento do país. Estabelecemos diferentes canais de troca e relacionamento para nos engajar com governos, associações e universidades, em busca de contribuir para a criação de políticas públicas eficazes e para a geração de inovações que beneficiem toda a sociedade. Esses canais incluem:

- Grupos temáticos de trabalho associativos, que discutem impactos de ações institucionais e governamentais e constroem posicionamentos do setor para as agendas trabalhadas.
- Rodadas e reuniões para discussões setoriais entre empresas, associações e governos.

- Participação em consultas e audiências públicas organizadas pelo poder público e terceiro setor.
- Visitas técnicas e institucionais.
- Reuniões individuais (liderança TOTVS) e setoriais (envolvendo associações) com representantes do governo e outras entidades.
- Patrocínio de eventos que pautem e reforcem a importância da tecnologia e inovação no país.
- Debates e desenho de propostas setoriais.
- Desenvolvimento de projetos de interesse público e apoio institucional.

Nossas interações comerciais e institucionais seguem processos estruturados de acordo com a nossa Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos. [GRI 2-23](#)

## Iniciativas de destaque em 2024

### Agenda institucional

**Conselho de Desenvolvimento Econômico Sustentável e Social (CDESS):** Em 2024, a TOTVS deu continuidade à participação no Conselho, representada por Laércio Cosentino, mantendo a coordenação da Comissão de Tecnologia, Inovação e Transformação Digital, uma das mais

engajadas para o desenvolvimento do país, e a participação nas plenárias. Além disso foi instituído o Comitê Interministerial para a Transformação Digital, que assessorava o governo na elaboração e implementação de políticas públicas nessa agenda, no âmbito do Plano Brasil Digital 2030+. Vemos essa conquista como um ganho para a sociedade e o setor produtivo, por promover a contínua melhoria do ambiente de negócios do Brasil e o crescimento sustentável do PIB, entre outros fatores.

**Trilha de Educação Cidadã:** Para fortalecer a participação social na política, disponibilizamos uma trilha de aprendizagem sobre esse tema na Universidade TOTVS, que aborda mais de 22 conceitos sobre a vida em sociedade. Com esse projeto, fomos vencedores da sétima edição do Prêmio Marco Maciel, na categoria “Relações Institucionais e Governamentais em organização privada ou mista”, promovido pela Associação Brasileira

de Relações Institucionais e Governamentais (Abrig).

### Agenda de inovação & IA

**Conferência ANPEI:** Patrocinamos a Conferência de Inovação da Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras (Anpei), principal encontro voltado à pesquisa, desenvolvimento e inovação no Brasil. A TOTVS participou do painel sobre IA, com o tema “Cinco coisas que você precisa saber sobre IA hoje”.

**Lei do Bem:** Enxergamos essa legislação como um importante instrumento de incentivo à inovação no país e nos engajamos em diversos fóruns de debate sobre o tema.

### Agenda de assuntos tributários

**Reforma Tributária:** Na segunda fase de discussões sobre a atualização do sistema tributário no Congresso, a TOTVS atuou com a Brasscom, a Abes

e o MBC para apresentar propostas de melhorias e aperfeiçoamento do texto. Alguns dos pleitos foram parcialmente acolhidos e incorporados à Lei.

**Reoneração da Folha:** Diante da Medida Provisória que extinguiu a Desoneração da Folha, a TOTVS trabalhou com a Brasscom para fomentar a manutenção do benefício junto aos parlamentares. Terminamos 2024 com a aprovação da matéria, postergando o início da reoneração somente para 2025 e de forma progressiva até 2027.

### Agenda de privacidade

**Proteção de dados:** por meio de associações setoriais, a TOTVS se engajou no processo de fiscalização e implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e da IA, por meio de consultas públicas e tomadas de subsídios abertas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).



## Associações institucionais e setoriais GRI 2-28 / 2-29

Nossa participação em entidades representativas do setor de tecnologia se dá pelo engajamento em debates e fóruns de discussão técnica. Buscamos direcionar os esforços para pautas comuns do setor e propor iniciativas importantes para a TOTVS, além de consolidar nossa posição como empresa de referência na construção de um ecossistema de crescimento e inovação no Brasil. Estar presente nas discussões do setor de tecnologia e das unidades de negócio em que atuamos nos ajuda a estar bem posicionados frente às demandas do mercado e alinhados às novas práticas e às mudanças legislativas e regulatórias.

### Conheça algumas das associações institucionais em que estamos engajados e temos assentos

**BRASSCOM – Associação Brasileira de Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação:** Presidência do Conselho de Administração (CA), liderança do GTT de Formação de Talentos e Vice-Liderança no GTT Laboral para trabalhar a agenda de desenvolvimento de Capital Humano e melhores práticas Trabalhistas.

**ABES – Associação Brasileira de Empresas de Software:** Liderança do Comitê Futuro do Trabalho, da Força-Tarefa da Lei do Bem e do GT de Relações Trabalhistas para trabalhar as agendas de Capital Humano, Inovação e Relações Trabalhistas.

**ANPEI – Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras:**

Liderança no Comitê de Fomento para trabalhar a agenda de Transformação Digital e Inovação.

**ABRASCA – Associação Brasileira das Companhias Abertas:** Membro do Conselho Diretor 2023-2026 para o desenvolvimento da agenda de Ambiente de Negócios.

**Irelgov – Instituto de Relações Governamentais:** Liderança no Conselho de Carreiras para melhorias no relacionamento do setor privado com entes públicos.

Além disso, participamos dos grupos técnicos das seguintes entidades setoriais

**MBC – Movimento Brasil Competitivo**

**Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social**

**Pacto Global da ONU – Rede Brasil**

Por meio da BRASSCOM, ABES e MBC, contribuímos ativamente nos debates sobre o marco regulatório para o desenvolvimento e uso de sistemas de inteligência artificial (IA) no Brasil, referente ao Projeto de Lei nº 2.338/2023, aprovado pelo Senado Federal em 2024. Essa atuação terá continuidade em 2025, durante as novas etapas de debate do projeto no Congresso Nacional, tendo em vista a importância e o impacto desse tema para as atividades da TOTVS.



## Ecossistema de tecnologia

GRI 3-3 » TRANSFORMAÇÃO E INOVAÇÃO EM  
MODELO DE NEGÓCIO

Inovar está em nosso DNA – seja para a evolução de nosso *core business*, seja em nossa estratégia de negócios. Além de investir fortemente em Pesquisa & Desenvolvimento, a TOTVS atua de forma muito próxima com entidades que fomentam a inovação, como a CNI (Confederação Nacional da Indústria), a Anpei (Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras) e a ABII (Associação Brasileira de Internet Industrial), entre outras.

Em 2021, criamos o CV iDEXO, um fundo CVC (*corporate venture capital*) para o investimento em *startups*. O fundo de R\$ 300 milhões é gerido pela Citrino Ventures e realiza investimentos em *startups* com grande potencial de crescimento e capacidade de inovação, por meio de aquisições de participações minoritárias. O fundo é mais uma opção de investimento estratégico e financeiro para a TOTVS, diferente do modelo de M&A em que já atua. Até o momento, o CV iDEXO já investiu em dez *startups* com grande potencial no mercado.



### Fatos e dados que demonstram nosso capital intelectual e capacidade inovativa

- Somos a única empresa brasileira de TI presente em rankings globais de inovação.
- **Valor Inovação Brasil 2024:** 33º lugar no ranking das 150 empresas mais inovadoras e quinto lugar na categoria Tecnologia da Informação
- **Brazil's Leading Lawyers Awards 2024:** a TOTVS é uma das finalistas nas categorias “Societário e Operações”, “Propriedade Intelectual, Inovação e Tecnologia” e “Legal Ops”
- **100 Mais Influentes do Agronegócio 2024:** o Diretor de Segmentos da TOTVS Fabrício Orrigo foi vencedor do prêmio na categoria “Tecnologia, Pesquisa e Inovação”
- Nos últimos cinco anos, **investimos R\$3 bilhões** em pesquisa e desenvolvimento para redefinir o futuro dos negócios.
- IA já é realidade na TOTVS e está embarcada em diversas soluções do nosso portfólio.
- Contamos com **11 centros de desenvolvimento** no Brasil e no México.
- Inovamos a partir das necessidades de nossos clientes, com projetos **alinhados aos desafios dos 12 segmentos da economia** que atendemos.

## Nossos eventos

Vemos as oportunidades de encontro com nossos diversos públicos de interesse como valiosos canais para trocar conhecimentos, divulgar nossas ações e soluções, receber *feedback* e contribuir para a construção de um mercado próspero para a tecnologia. Realizamos uma série de eventos presenciais e online, com destaque para os encontros de mercado promovidos pela TOTVS e a RD Station, que têm trazido contribuições importantes para a integração entre nossas unidades de negócio. A cada ano, buscamos evoluir continuamente para oferecer as melhores experiências ao público, que incluem o cuidado com as pessoas e a adoção de boas práticas de governança e sustentabilidade.



## Universo TOTVS

Em 2024, o maior evento da TOTVS foi realizado nos dias 18 e 19 de junho, reunindo os maiores especialistas da Companhia e grandes nomes do mercado para uma verdadeira imersão no mundo da tecnologia e negócios. Ao longo dos dois dias, foram quase 300 conteúdos expostos, com um total de 16 mil visitantes e 108 marcas parceiras participantes. A programação incluiu palestras, painéis, *masterclasses*, demonstrações e aulas práticas e teóricas para apoiar a evolução de empresas e profissionais atuantes no setor. Uma apresentação de destaque foi a de Mônica Sousa, filha de Mauricio de Sousa, que trouxe falas inspiradoras sobre inovação e reinvenção no universo da tecnologia. Ao fim, o público foi presenteado com a [revista Guardiões do Amanhã](#), uma história da Turma da Mônica idealizada especialmente para o Universo TOTVS, com a mensagem de cuidar do planeta

por meio de tecnologias sustentáveis. O evento incluiu o Investor Day 2024, com apresentações do CEO e das Vice-presidências, reunindo 76 participantes. Também foi realizada a cerimônia de entrega do Prêmio TOTVS Brasil que Faz ([veja mais na página 73](#)). [\\_PS03TOTVS\\_](#)



## RD Summit

Em sua décima edição, o RD Summit, maior evento de marketing, vendas e *e-commerce* da América Latina aconteceu de 6 a 8 de novembro, com a participação de mais de 300 nomes de referência no mercado e um público de 20 mil pessoas por dia, em uma programação que integrou palcos temáticos, trilhas de conteúdo e uma feira de negócios completa. O evento contou com 60% do público composto por lideranças.



## Certificações

As certificações técnicas atestam a excelência da TOTVS e a qualidade de nossos softwares e serviços, sendo também ferramentas que nos estimulam a buscar a melhoria contínua em nossa gestão de processos e controles, e na satisfação de clientes e colaboradores. Nossas certificações são emitidas por órgãos isentos e independentes. Atualmente, contamos com as seguintes certificações:



**TIER III:** avalia efetivamente a estrutura dos *data centers* em termos de exigências de negócios, disponibilidade e funcionamento.

**ISO 9001:** certificado referente à gestão da qualidade, que especifica um conjunto de requisitos para orientar as empresas em padronizações que permitem satisfazer os clientes, buscar a melhoria contínua e assegurar a competitividade e a qualidade dos negócios.

**ISO 27001:** é uma norma internacional que estabelece requisitos para implementar um Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI), protegendo dados por meio da garantia de três pilares: confidencialidade, integridade e disponibilidade. Promove a conformidade regulatória e a gestão de riscos, além da implantação de boas práticas, que resulta em camadas de proteção mais robustas.

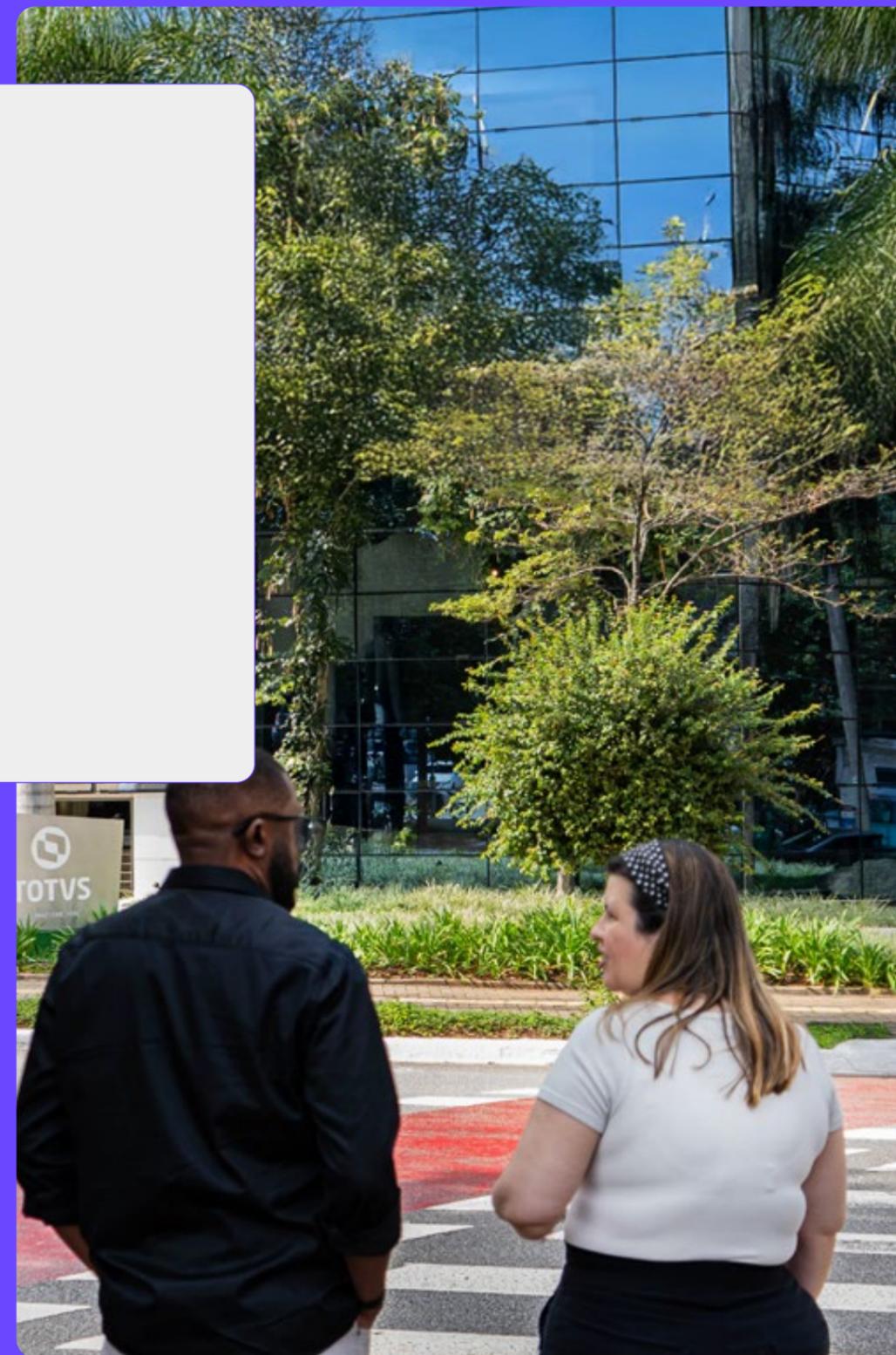
**ISO 27701:** norma internacional direcionada a validar a aderência às práticas específicas de um Sistema de Gestão da Privacidade da Informação, que atesta a conformidade de requisitos e controles relacionados à proteção e à privacidade de dados.

**ISO 27017:** norma internacional que fornece diretrizes específicas para a segurança da informação em serviços de nuvem.

**ISO 27018:** norma internacional que estabelece diretrizes para a proteção nos serviços em nuvem aos que atuam como operadores.

**ISAE 3402:** relatório formal utilizado por organizações prestadoras de serviços e elaborado por auditoria independente. Descreve a implantação e a efetividade operacional das atividades da organização, garantindo a qualidade e o controle dos serviços prestados e mitigando riscos aos clientes.

# Gestão ambiental



## Diretrizes de gestão ambiental

GRI 3-3 » GESTÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS E MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Entendemos que o alcance de nossa atuação vai muito além da tecnologia, com potencial para promover diversos impactos positivos em aspectos socioambientais, de maneira integrada com nossa Política de Sustentabilidade.

A gestão de indicadores ambientais é feita pelo time de Facilities, que desempenha um papel crucial na consolidação de dados e na implementação de práticas sustentáveis. Esse time trabalha em estreita colaboração com as equipes regionais das empresas do grupo, garantindo que a gestão dos dados reflita as realidades locais. Por meio desse esforço coordenado, fortalecemos nosso compromisso com a sustentabilidade, integrando práticas ambientais responsáveis em todas as nossas operações.

## Mudanças climáticas e consumo de recursos naturais

GRI 3-3 » GESTÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS E MUDANÇAS CLIMÁTICAS / 201-2

Em 2024, revisitamos nossa Estratégia de Sustentabilidade e iniciamos uma revisão dos nossos riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas, considerando a materialidade do nosso negócio. Essa revisão abrange tanto riscos físicos quanto regulatórios, com impacto direto nas nossas operações. Esses aspectos são gerenciados pela área de Gestão de Riscos, que aplica metodologias próprias para identificar, avaliar e mitigar os riscos em toda a organização ([saiba mais na página 33](#)).

As mudanças climáticas podem também afetar as condições de trabalho, tanto no escritório quanto em ambientes externos, demandando novos investimentos em climatização,



equipamentos de proteção ou ajustes para atender a novas necessidades de saúde e bem-estar. Eventos climáticos extremos têm se tornado cada vez mais comuns e identificamos os impactos financeiros das enchentes da Região Sul em 2024. Consideramos os reparos e ajustes realizados na ocasião, os impactos não foram considerados materiais, pois não afetaram substancialmente as finanças ou as operações da organização.

Já as nossas oportunidades estão, principalmente, relacionadas aos nossos produtos e soluções e a como podemos contribuir significativamente para a construção de um ecossistema mais sustentável. Por meio da oferta de ferramentas inovadoras, ajudamos os nossos clientes a atingirem suas próprias metas de sustentabilidade e conformidade regulatória, contribuindo para que tornem seus negócios mais resilientes frente aos cenários futuros.

## Emissões

Embora nosso setor de atuação não seja intensivo em emissões de gases de efeito estufa (GEE), temos o compromisso de medir e acompanhar nosso desempenho, buscando reduzir os nossos impactos ambientais e identificar pontos a serem aprimorados.

Em 2024, desenvolvemos o nosso quarto inventário de emissões de GEE no modelo do GHG Protocol, aprofundando o mapeamento de emissões do Escopo 3. Devido a reformulações no questionário do *score* CDP, que incluíram aspectos de gestão ainda não completamente implementados na Companhia, retornamos para a categoria D no quesito clima. Também respondemos pela primeira vez ao quesito de segurança hídrica, no qual obtivemos o *score* C-. Identificamos oportunidades de melhoria no mapeamento de riscos

socioambientais e trabalharemos para evoluir nossa estratégia de gestão de impactos. **\_PA03TOTVS\_**

O Escopo 1 considera as emissões diretas, incluindo as emissões da frota interna, emissões fugitivas, geradores e combustíveis. Em 2024, registramos um total de 1.773,94 tCO<sub>2</sub> e um aumento de 56% em relação a 2023. Nossas emissões biogênicas foram de 51,04 tCO<sub>2</sub>.

No Escopo 2, abordamos as emissões indiretas associadas à aquisição de energia elétrica, tanto baseada na localização quanto na compra de energia incentivada no mercado. Em 2024, registramos um aumento de 31% nas emissões baseadas na localização no comparativo com o ano anterior, atingindo 765,37 tCO<sub>2</sub>. Já as emissões baseadas no mercado foram de 153,50 tCO<sub>2</sub> em 2024, o que demonstra um aumento de aproximadamente 45%.

Em 2024, registramos um total de 7.744,89 tCO<sub>2</sub> no Escopo 3, devido à inclusão das empresas adquiridas no cálculo de viagens aéreas, dados de colaboradores em *home office* e deslocamentos casa-trabalho.

 Tabela simplificada de emissões (em toneladas métricas de CO<sub>2</sub>)<sup>1,2,3,4</sup>  
**GRI 305-1 / 305-2 / 305-3**

Escopo 1	2022	2023	2024
Emissões de GEE provenientes de frota interna, emissões fugitivas, geradores e combustíveis	1.514,88	1.138,12	1.773,94
Emissões biogênicas (Escopo 1) <sup>2</sup>	122,26	43,25	51,24
Escopo 2			
Emissões indiretas (base-mercado)	178,54	102,35	153,50
Emissões indiretas (base-localização)	548,83	487,36	765,37
Escopo 3		487,83	
Emissões relacionadas às viagens corporativas via táxi, carros alugados e aplicativos de mobilidade e os resíduos sólidos urbanos gerados pelas operações <sup>3</sup>	370,30	5.324,91	7.744,89

1 Gases incluídos: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O e R410a. Ano-base: 2024. Abordagem de consolidação: controle operacional.

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

3 Resíduos sólidos das operações de São Paulo (SP), Joinville (SC) e RD Station (SC).

4 Ampliamos o escopo do cálculo de emissões, incluindo novas empresas adquiridas e, pela primeira vez, submetemos o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa a uma verificação externa independente, agregando ainda mais rigor e confiabilidade.



## Iniciativas para a mitigação de emissões

Em 2024, realizamos a compensação de 400 toneladas de carbono relacionadas à realização do evento RD Summit, por meio da compra de créditos de carbono, neutralizando a pegada ambiental do evento nos Escopos 1, 2 e 3 de emissões de gases de efeito estufa. Essa compensação abrangeu os três dias de evento, incluindo todas as operações de montagem e desmontagem, bem como o deslocamento de *staffs*, palestrantes e fornecedores. Além disso, destinamos R\$ 5,00 por tonelada de GEE emitida a projetos de reflorestamento no Brasil, o que viabilizou o plantio de aproximadamente 67 árvores. Os créditos de carbono adquiridos foram utilizados no Projeto Jirau, voltado à geração de energia renovável.

## Energia

Em 2024, o consumo total de energia elétrica foi de 49.173 GJ, valor 8% maior que em 2023, devido à inclusão de empresas adquiridas no cálculo desse indicador. Além disso, ao longo do ano, mantivemos um modelo híbrido de trabalho e observamos um maior uso dos escritórios da matriz e das filiais do Rio de Janeiro, Caxias e Goiânia, ampliando o uso de energia elétrica.

Cerca de 84% da energia elétrica que consumimos na Companhia em 2024 é proveniente de fontes renováveis, sendo que nossas maiores unidades (São Paulo, Joinville e Rio de Janeiro) compram energia a partir do mercado livre e a filial de Belo Horizonte possui consórcio com uma usina de energia solar.

## Consumo total de energia (GJ)<sup>1, 2, 3, 4, 5, 6</sup> [GRI 302-1\\_SASB TC-SI-130a.1](#)

Consumo de eletricidade	2022	2023	2024
Consumo total de energia elétrica <sup>4</sup>	41.079	45.642	49.173
Consumo de diesel <sup>3</sup>	-	11.693	11.417
Porcentagem de eletricidade da rede <sup>5</sup>	-	100%	100%
Porcentagem de energia renovável <sup>6</sup>	-	85%	84%

1 Em 2022, alteramos nossas estruturas prediais da unidade do Rio de Janeiro.

2 Os dados incluem as operações da TOTVS S.A, RD Station, Supplier, Dimensa, RBM, Vadu e operações do Mercado Internacional.

3 Em 2024, revisamos o indicador e incluímos o consumo de combustível de diesel, informação que não estava disponível no relatório anterior (2023). [GRI 2-4](#)

4 Para a coleta deste indicador, foram considerados dados informados por faturas (de concessionárias fornecedoras e mercado livre) de todas as unidades próprias e adquiridas até dezembro de 2022, 2023 e 2024.

5 Para esse indicador foi considerado apenas o consumo de energia advinda da rede, por isso foi corrigido o dado referente ao ano de 2023. [GRI 2-4](#)

6 Valor estimado considerando que a energia é renovável nas maiores unidades uma vez que é comprada via mercado livre de energia.



## Água GRI 303-1

O consumo de água nos escritórios da TOTVS está relacionado às atividades administrativas, realizadas em áreas de uso comum, como cozinhas e banheiros, além da limpeza dos ambientes. Todos os nossos escritórios estão alocados em áreas urbanas e em estruturas condominiais, por isso contratamos água e esgoto das concessionárias.

Em 2024, o consumo total de água foi de 26.041 m<sup>3</sup>, valor 23% maior que em 2023 devido ao maior volume de uso das instalações corporativas no dia a dia e em eventos internos e externos.



### Consumo de água por m<sup>3</sup> 1,2,3,4 GRI 303-5 SASB TC-SI-130a.2

Abastecimento rede pública (m <sup>3</sup> )	2022	2023	2024
Total	19.752	21.128	26.041

1 Os dados não incluem as operações da Tail, RBM em Juiz de Fora e operações internacionais.

2 Em 2022, alteramos nossas estruturas prediais da unidade do Cianorte para uma nova unidade em Maringá.

3 Unidades TOTVS com gestão condominial as quais não reportamos: BH, Cascavel, Recife, Maringá, Goiânia e Porto Alegre.

4 Para a TOTVS o consumo de água é igual ao total de água captado na rede de abastecimento.

## Resíduos GRI 306-1 / 306-2

Temos contrato com uma empresa terceirizada para os processos de coleta e reciclagem de resíduos na sede de São Paulo e na unidade de Joinville, e fazemos o acompanhamento de indicadores-chave em toda a Companhia. A grande maioria dos resíduos que geramos é proveniente de atividades administrativas, o que contribui para a destinação adequada, como reciclagem e reaproveitamento, assim como a coleta pública em unidades menores.

Em 2024, 103,59 toneladas de resíduos gerados em nossas operações foram destinadas a aterro, um aumento de 132% com relação a 2023. Também registramos um crescimento de 6,5% no volume de resíduos enviados para reciclagem, totalizando 35,39 toneladas. Esses resultados se devem ao maior uso das instalações

corporativas no dia a dia e em eventos, e à inclusão da RD Station.

No ano, também foram vendidas 4,4 toneladas de equipamentos que estavam em estoque na sede e nos escritórios. Esse volume gerou um retorno de R\$ 385,7 para a TOTVS.

As práticas de sustentabilidade e logística reversa estão presentes também em nossos eventos. Na edição de 2024 do RD Summit, disponibilizamos 24 mil eco copos para todos os participantes, incluindo *staffs*, patrocinadores, palestrantes e fornecedores. Além disso, implementamos as Water Stations, fontes de água gratuitas e acessíveis a todos os públicos do evento. Com essas iniciativas, evitamos a geração de mais de uma tonelada de plástico e o consumo e descarte de 49.800 garrafas plásticas de 500 ml.

Em parceria com o Expo Center Norte, o RD Summit também apoiou o projeto Aterro Zero, garantindo que nenhum resíduo gerado no evento fosse destinado a aterros sanitários. As madeiras foram direcionadas à Bio Energia, onde foram recicladas e convertidas em cavacos de madeira. Já os resíduos não recicláveis foram reaproveitados como combustível alternativo para indústrias que utilizam essa tecnologia em substituição aos combustíveis fósseis, gerando massa

energética. Por fim, os materiais recicláveis foram destinados à Flacipel para triagem e comercialização.

Considerando a montagem, os três dias de evento e a desmontagem, foram gerados 35.200 kg de resíduos, todos corretamente tratados, evitando sua destinação final em aterros sanitários e reforçando o compromisso do RD Summit e do Grupo TOTVS com a sustentabilidade.

## Qualidade e segurança na gestão dos *data centers* SASB TC-SI-130a.3

Entendemos que o sucesso de uma empresa é medido não apenas pelos resultados financeiros, mas também pelo seu compromisso com a sociedade e o futuro do planeta. Nossos *data centers* são desenvolvidos para oferecer a melhor experiência de *cloud* aos clientes, assegurando que a TOTVS e seus parceiros sigam as melhores práticas em termos socioambientais e de governança. Desde o projeto dessas unidades, avaliamos todos os impactos da operação, como o consumo de energia e água, a geração de resíduos e fatores sociais do contexto local em que elas se inserem.

Nossa estrutura é constituída por cinco *data centers* principais, contamos com dois *edges* de *backup* e três expansões dedicadas a clientes *cloud*, sendo que todas essas instalações são gerenciadas por uma equipe especializada e dedicada, com profissionais internos

e terceirizados. Eles são responsáveis pelas ações essenciais para manter essas estruturas íntegras, como a realização de manutenções, gestão de contratos com terceiros, estudos de eficiência energética, controle de acessos, segurança patrimonial e gestão de capacidade.

Dispomos de uma infraestrutura completa para controle de fatores ambientais, incluindo geradores, *no-breaks*, centrais de combate a incêndio, detectores de fumaça e o agente Novec 1230 para áreas de missão críticas. Nos locais comuns, há extintores de CO<sub>2</sub> e pó químico seco. Além disso, a estrutura conta com quadros de energia redundantes e segregados, piso elevado, cabeamento estruturado, centrais de água gelada para climatização, paredes reforçadas, portas corta-fogo, iluminação, saídas de emergência e sensores de umidade e temperatura, que são gerenciados com o Sistema de Monitoramento Supervisório (BMS).

### Volume de resíduos gerados e destinação<sup>1,2,3</sup> GRI 306-3 / 306-4 / 306-5

Peso total de resíduos, por tipo e método e disposição (t)	2022	2023	2024
Aterro	28,40	44,56	103,59
Reciclagem	28,17	33,23	35,39
<b>Total</b>	<b>56,57</b>	<b>77,79</b>	<b>138,98</b>

1 A partir de 2022, passamos a contabilizar a unidade de Joinville, além da sede, em São Paulo. No ano de 2024, ampliamos o reporte para a RD Station.

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

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

Nas dependências dos *data centers*, adotamos políticas de segurança rigorosas, como a proibição de fumar, consumir alimentos ou bebidas, transitar com bolsas ou mochilas e fazer fotos ou vídeos. O acesso é restrito a pessoas autorizadas e todas as entradas são registradas para assegurar a segurança e a integridade das instalações.

## Arquitetura sustentável

PA02TOTVS

Em nosso escritório-sede, adotamos desde a sua inauguração, em 2017, diversos princípios de arquitetura sustentável, que refletem nosso compromisso com a redução dos impactos ambientais, o uso eficiente de recursos naturais e a promoção da qualidade de vida.

Gradativamente, estamos implementando esses princípios em outras estruturas. O escritório da RBM em Leopoldina (MG), por exemplo, já possui um sistema de climatização de alta performance e iluminação 100% LED. No escritório da RD Station, Exact Sales e Feedz, criamos espaços de descompressão, incluindo o acesso a áreas verdes e ao ar livre. Na unidade de Joinville (SC), assim como na sede, a coleta dos resíduos é feita por

empresa especializada e certificada. Todas as nossas unidades contam com lixeiras separadas por tipo de resíduo para promover a coleta seletiva.

Na Matriz, também passamos a adotar novas práticas para a sustentabilidade, como as de economia de energia. Em dias de baixo fluxo, por exemplo, as escadas rolantes são desligadas e os colaboradores se concentram em um único local ou andar.

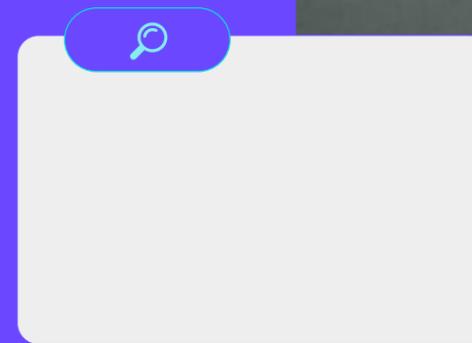


### A estrutura do escritório inclui elementos como:

- Uso de luz natural e painéis solares para complementar o abastecimento de energia.
- Sistemas de iluminação 100% LED.
- Equipamentos de ar-condicionado com alta eficiência energética e compensação de CO<sub>2</sub>.
- Áreas de biofilia, que promovem a conexão com a natureza.
- Espaços internos planejados para favorecer o trabalho conjunto e colaborativo, sem distinção entre postos de trabalho por cargos e funções.



# Desempenho financeiro



## Gestão econômico-financeira

GRI 3-3 » CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

Em 2024, mantivemos nossa capacidade única de reinvenção e seguimos transformando riscos em oportunidades. A manutenção do ritmo intenso de crescimento permitiu superarmos as expectativas do mercado, com a adição líquida de ARR (Receita Recorrente Anualizada, em inglês *Annual Recurring Revenue*) se mantendo em patamares altos, impulsionado pelo volume dessa adição, que continuou a crescer.

Tivemos um bom desempenho em todas as unidades de negócio, tanto em crescimento quanto em rentabilidade. Um dos maiores impulsionadores desse resultado é o nosso NPS (*Net Promoter Score*), que tem aumentado continuamente e encerrou 2024 com quatro pontos a mais do que 2023, reflexo do esforço contínuo para aprimorar a qualidade das nossas soluções e do nosso atendimento.

Outro ponto de destaque é a manutenção do alto percentual de ações em circulação da TOTVS, das quais aproximadamente 90% são detidas por investidores institucionais estrangeiros. Isso demonstra a alta qualidade percebida na Companhia, mesmo com as oscilações no mercado brasileiro.

### Confira nossos principais destaques financeiros e operacionais de 2024:

- A Receita Líquida Consolidada cresceu **17,6%** em relação a 2023, atingindo **R\$5,2 bilhões**.
- A Margem Ebitda Ajustada atingiu 24,7% no quarto trimestre de 2024, 340 pontos-base acima do mesmo período do ano anterior, um ganho impulsionado pelo aumento da margem nas três unidades de negócio. O Ebitda Ajustado atingiu **R\$1,2 bilhão, com crescimento de 18,4%** em relação ao mesmo período do ano anterior.
- O Lucro Líquido Ajustado encerrou o ano em **R\$735,4 milhões**.

## Demonstração do valor adicionado GRI 201-1

Em 2024, a nossa distribuição de riqueza somou R\$ 4,333 bilhões, 9,1% acima do total distribuído no ano anterior. O valor se deu da seguinte forma:

**54,9% com colaboradores<sup>1</sup>**

**17,0% com acionistas**

**20,4% com governo**

**7,7% com juros e aluguéis**

<sup>1</sup> Em 16 de setembro de 2024, foi publicada a Lei Federal nº 14.973/ 2024, prevendo a manutenção da desoneração da folha de pagamentos até 31 de dezembro de 2024 com o recolhimento da Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) em substituição à Contribuição Previdenciária Patronal (CPP). Por outro lado, no período de 2025 a 2027, ocorrerá a transição gradual da reoneração da folha de salários, com redução gradativa da alíquota da CPRB, até sua completa extinção em 2028. Conseqüentemente, haverá aumento gradual da alíquota da CPP. A reoneração parcial da folha de pagamento gerou impacto no resultado da Companhia de R\$15.479 no consolidado das demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2024.

### **GRI 2-4** Distribuição do Valor Adicionado<sup>1,2</sup> (em R\$ mil)

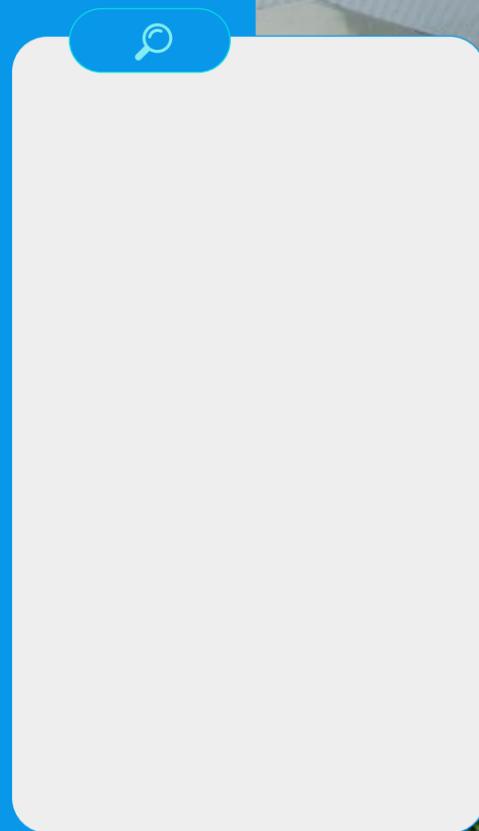
	2024
Valor econômico direto gerado	6.101.554
Valor econômico distribuído	5.649.748
Valor econômico retido	451.806

<sup>1</sup> 100% do Grupo TOTVS S.A. divulgado com data-base 31 de dezembro de 2024, conforme as Demonstrações Financeiras da Companhia.

<sup>2</sup> **GRI 2-4**. Os dados foram atualizados neste período em virtude de revisão na metodologia de cálculo.



# Anexos



# Tabelas GRI e SASB

## GRI 2-7 Número de colaboradores por gênero e região<sup>1,2</sup>

	2022			2023			2024		
	Homens	Mulheres	RR*	Homens	Mulheres	RR*	Homens	Mulheres	RR*
Região Sul	1.447	1.059	24,6%	1.899	1.465	28,9%	2.160	1.776	31,6%
Região Sudeste	4.390	2.450	67,0%	4.614	2.686	62,7%	4.777	2.735	59,3%
Região Centro-Oeste	217	106	3,2%	230	102	2,9%	250	87	2,7%
Região Nordeste	168	78	1,6%	221	125	3,0%	126	59	1,4%
Região Norte	1	0	0,0%	0	0	0,0%	6	4	0,0%
Mercado Internacional	193	99	2,9%	195	112	2,6%	187	109	2,4%
Total por gênero	6.416	3.792	100,0%	7.159	4.490	100,0%	7.506	4.770	100,0%
<b>Total de colaboradores</b>	<b>10.208</b>			<b>11.649</b>			<b>12.276</b>		

1 Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

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

\* RR = Representatividade por região.

## GRI 205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção | Mercado Internacional

	Comunicados	%	Treinados	%
Argentina	171	100%	164	96%
Colômbia	23	100%	23	100%
México	98	100%	93	95%
Chile	1	100%	1	100%
Estados Unidos	4	100%	4	100%
<b>Total</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>	<b>285</b>	<b>96%</b>

## GRI 205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção | Colaboradores: Brasil

	Sul				Sudeste				Centro-Oeste				Nordeste			
	Comunicados	%	Treinados	%	Comunicados	%	Treinados	%	Comunicados	%	Treinados	%	Comunicados	%	Treinados	%
Diretores e Gerentes Executivos	18	100%	18	100%	143	100%	140	98%	1	100%	1	100%	2	100%	2	100%
Gerentes	56	100%	56	100%	275	100%	273	99%	7	100%	7	100%	4	100%	4	100%
Coordenadores	126	100%	126	100%	463	100%	460	99%	20	100%	20	100%	7	100%	7	100%
Especialistas	434	100%	431	99%	1.252	100%	1.241	99%	32	100%	32	100%	34	100%	34	100%
Analistas	1.241	100%	1.233	99%	3.676	100%	3.658	99,5%	204	100%	202	99%	81	100%	81	100%
Técnicos e Assistentes	155	100%	154	99%	838	100%	833	99%	13	100%	13	100%	27	100%	27	100%
<b>Total</b>	<b>2.030</b>	<b>100%</b>	<b>2.018</b>	<b>99%</b>	<b>6.647</b>	<b>100%</b>	<b>6.605</b>	<b>99%</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>	<b>275</b>	<b>99%</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

**GRI 401-1** Rotatividade e contratações, por gênero<sup>1,2</sup>

Gênero	2022	2023	2024		
	Taxa de rotatividade	Taxa de rotatividade	Taxa de rotatividade	Contratações	Demissões
Masculino	13,30%	18,74%	17,19%	1.255	1.324
Feminino	8,80%	21,87%	20,21%	969	961
<b>Total</b>	<b>22,10%</b>	<b>19,95%</b>	<b>18,36%</b>	<b>2.224</b>	<b>2.285</b>

1 Não considera EUA.

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

**GRI 401-1** Rotatividade e contratações, por faixa etária<sup>1,2</sup>

Faixa etária	2022	2023	2024		
	Taxa de rotatividade	Taxa de rotatividade	Taxa de rotatividade	Contratações	Demissões
Abaixo de 30	8,71%	31,44%	26,48%	935	743
Entre 31 a 50 anos	12,65%	15,97%	15,76%	1.192	1.377
Acima de 50 anos	0,74%	12,68%	13,63%	97	165
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>19,95%</b>	<b>18,36%</b>	<b>2.224</b>	<b>2.285</b>

1 Não considera EUA.

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

**GRI 401-1** Rotatividade e contratações, por região<sup>1,2</sup>

Região	2022	2023	2024		
	Taxa de rotatividade	Taxa de rotatividade	Taxa de rotatividade	Contratações	Demissões
Sul	5,10%	19,90%	18,88%	782	704
Sudeste	14,86%	19,98%	17,89%	1.272	1.416
Centro-Oeste	0,54%	12,35%	10,83%	30	43
Nordeste	0,82%	43,93%	48,11%	95	83
Norte	0,02%	-	-	3	1
Mercado Internacional	0,62%	19,71%	13,51%	42	38

1 Não considera EUA.

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

**GRI 2-4 / 404-1** Média de horas de capacitação por ano, por colaborador e categoria funcional<sup>1,2</sup>

Categoria Funcional	2022		2023		2024	
	Horas	Horas por colaborador	Horas	Horas por colaborador	Horas	Horas por colaborador
<b>Diretores e Gerentes Executivos</b>	538	3,24	6.147	33,23	6.628	30,83
Homens	496	4,07	4.426	32,54	4.559	28,67
Mulheres	42	0,96	1.721	35,12	2.069	36,95
<b>Gerentes</b>	2.711	8,64	9.630	26,82	10.347	21,56
Homens	1.834	8,49	6.348	26,56	6.428	19,90
Mulheres	877	8,95	3.282	27,35	3.919	24,96
<b>Coordenadores</b>	7.860	13,81	12.970	20,33	20.960	23,66
Homens	5.777	16,18	7.571	19,41	10.854	21,84
Mulheres	2.083	9,82	5.399	21,77	10.106	25,98
<b>Especialistas</b>	21.398	14,61	29.302	17,38	28.560	13,61
Homens	16.512	15,82	19.610	16,37	18.926	12,81
Mulheres	4.886	11,61	9.693	19,86	9.634	15,54
<b>Analistas</b>	188.596	37,39	142.882	26,55	104.446	15,71
Homens	121.976	37,92	86.699	25,79	63.149	15,87
Mulheres	66.620	36,46	56.182	27,83	41.297	15,48
<b>Técnicos e Assistentes</b>	52.496	62,05	34.485	39,73	25.955	24,42
Homens	22.288	52,20	14.201	33,49	13.499	28,24
Mulheres	30.208	72,09	20.284	45,68	12.455	21,29
<b>Aprendizes e Estagiários</b>	17.085	110,94	11.037	55,19	7.971	43,56
Homens	10.412	126,97	4.950	55,00	3.439	45,85
Mulheres	6.673	92,68	6.088	55,34	4.532	41,97

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

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

**GRI 405-1 SASB TC-SI-330a.3** Colaboradores por cargo e gênero<sup>1,2</sup>

	2022			2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores e gerentes executivos	75%	25%	196	75%	25%	206	74%	26%	218
Gerentes	68%	32%	398	66%	34%	463	67%	33%	501
Coordenadores	59%	41%	921	57%	43%	887	56%	44%	952
Especialistas	75%	25%	1.533	72%	28%	1.977	71%	29%	2.275
Analistas	62%	38%	6.234	60%	40%	7.076	60%	40%	7.267
Técnicos e assistentes	50%	50%	921	49%	51%	1.040	47%	53%	1.063
<b>% por gênero</b>	<b>63%</b>	<b>37%</b>	<b>100%</b>	<b>61,46%</b>	<b>38,54%</b>	<b>100%</b>	<b>61%</b>	<b>39%</b>	<b>100%</b>
<b>Total de colaboradores</b>	<b>6.411</b>	<b>3.792</b>	<b>10.203</b>	<b>7.159</b>	<b>4.490</b>	<b>11.649</b>	<b>7.506</b>	<b>4.770</b>	<b>12.276</b>

1 Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

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

**GRI 405-1** Total de mulheres por cargo<sup>1,2</sup>

	2022	2023	2024
Diretores e gerentes executivos	49	51	57
Gerentes	127	159	163
Coordenadores	381	379	415
Especialistas	390	558	651
Analistas	2.385	2.813	2.916
Técnicos e assistentes	460	530	568
<b>% por gênero</b>	<b>37%</b>	<b>39%</b>	<b>39%</b>
<b>Total de colaboradores</b>	<b>3.792</b>	<b>4.490</b>	<b>4.770</b>

1 Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

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

**GRI 405-1** Proporção de colaboradores com deficiência, por cargo, em %<sup>1,2,3</sup>

	2022			2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
<b>Pessoas com deficiência %</b>									
Diretores e gerentes executivos	0,50%	1,00%	1,50%	0,74%	3,92%	1,46%	0,62%	5,26%	1,83%
Gerentes	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,26%	0,43%	0,30%	0,61%	0,40%
Coordenadores	0,30%	0,30%	0,60%	1,24%	1,32%	1,24%	1,12%	1,69%	1,37%
Especialistas	0,50%	0,30%	0,80%	0,81%	0,90%	0,81%	0,80%	1,23%	0,92%
Analistas	1,30%	0,80%	2,10%	2,49%	2,70%	2,49%	2,67%	3,29%	2,92%
Técnicos e assistentes	9,10%	8,30%	17,40%	23,20%	16,79%	19,42%	21,21%	20,07%	20,60%
<b>% por gênero</b>	<b>1,70%</b>	<b>1,30%</b>	<b>3%</b>	<b>3,20%</b>	<b>3,99%</b>	<b>3,52%</b>	<b>3,23%</b>	<b>4,80%</b>	<b>3,84%</b>
<b>Total de colaboradores</b>		<b>10.208</b>			<b>11.649</b>			<b>12.276</b>	

1 Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

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

3 Em 2023, não considera o Mercado Internacional.

**GRI 405-1** Total de homens por cargo<sup>1,2</sup>

	2022	2023	2024
Diretores e gerentes executivos	147	135	161
Gerentes	271	282	338
Coordenadores	540	482	537
Especialistas	1.143	1.355	1.624
Analistas	3.849	4.010	4.351
Técnicos e assistentes	461	487	495
<b>% por gênero</b>	<b>63%</b>	<b>61%</b>	<b>61%</b>
<b>Total de colaboradores</b>	<b>6.411</b>	<b>6.751</b>	<b>7.506</b>

1 Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

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

**GRI 405-1\_SASB TC-SI-330a.3** Percentual de colaboradores por faixa etária e gênero<sup>1, 2</sup>

	2022			2023			2024		
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
<b>Diretores e Gerentes Executivos</b>	<b>1,53%</b>	<b>85,71%</b>	<b>12,76%</b>	<b>0,49%</b>	<b>81,07%</b>	<b>18,45%</b>	<b>0,00%</b>	<b>78,44%</b>	<b>21,56%</b>
Homem	0,68%	87,07%	12,24%	0,65%	80,65%	18,71%	0,00%	77,02%	22,98%
Mulher	4,08%	81,63%	14,29%	0,00%	82,35%	17,65%	0,00%	82,46%	17,54%
<b>Gerentes</b>	<b>2,26%</b>	<b>90,70%</b>	<b>7,04%</b>	<b>1,51%</b>	<b>88,98%</b>	<b>9,50%</b>	<b>1,20%</b>	<b>87,62%</b>	<b>11,18%</b>
Homem	2,58%	89,67%	7,75%	0,99%	87,83%	11,18%	0,59%	86,09%	13,31%
Mulher	1,57%	92,91%	5,51%	2,52%	91,19%	6,29%	2,45%	90,80%	6,75%
<b>Coordenadores</b>	<b>7,82%</b>	<b>86,43%</b>	<b>5,75%</b>	<b>9,58%</b>	<b>82,07%</b>	<b>8,34%</b>	<b>8,09%</b>	<b>83,30%</b>	<b>8,61%</b>
Homem	6,85%	87,59%	5,56%	7,48%	83,86%	8,66%	6,89%	83,24%	9,87%
Mulher	9,17%	84,78%	6,04%	12,40%	79,68%	7,92%	9,64%	83,37%	6,99%
<b>Especialistas</b>	<b>6,72%</b>	<b>81,93%</b>	<b>11,35%</b>	<b>5,31%</b>	<b>80,32%</b>	<b>14,37%</b>	<b>5,01%</b>	<b>79,34%</b>	<b>15,65%</b>
Homem	6,21%	82,24%	11,55%	5,36%	79,77%	14,87%	4,80%	79,43%	15,76%
Mulher	8,21%	81,03%	10,77%	5,20%	81,72%	13,08%	5,53%	79,11%	15,36%
<b>Analistas</b>	<b>32,21%</b>	<b>63,22%</b>	<b>4,57%</b>	<b>33,37%</b>	<b>61,62%</b>	<b>5,02%</b>	<b>32,27%</b>	<b>62,42%</b>	<b>5,31%</b>
Homem	32,32%	62,61%	5,07%	33,61%	60,99%	5,40%	32,82%	61,29%	5,88%
Mulher	32,03%	64,19%	3,77%	32,99%	62,57%	4,44%	31,52%	64,06%	4,42%
<b>Técnicos e Assistentes</b>	<b>59,72%</b>	<b>37,46%</b>	<b>2,82%</b>	<b>58,85%</b>	<b>37,60%</b>	<b>3,56%</b>	<b>58,04%</b>	<b>38,29%</b>	<b>3,67%</b>
Homem	60,74%	37,09%	217,00%	55,88%	40,78%	3,33%	57,82%	37,23%	4,95%
Mulher	58,70%	37,83%	3,48%	61,70%	34,53%	3,77%	58,24%	39,25%	2,51%
<b>Colaboradores por faixa etária</b>	<b>26,90%</b>	<b>67,30%</b>	<b>5,79%</b>	<b>27,22%</b>	<b>65,64%</b>	<b>7,14%</b>	<b>25,73%</b>	<b>66,40%</b>	<b>7,87%</b>
<b>Total de colaboradores</b>		<b>10.203</b>			<b>11.649</b>			<b>12.276</b>	

1 Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

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

**GRI 405-1\_SASB TC-SI-330a.3 Raça e etnia dos colaboradores, por gênero e cargo, em %<sup>1,2</sup>**

	2022		2023		2024	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
<b>Diretores e Gerentes Executivos</b>	<b>74,87%</b>	<b>25,13%</b>	<b>75,24%</b>	<b>24,76%</b>	<b>73,85%</b>	<b>26,15%</b>
Branca	74,12%	25,88%	74,29%	25,71%	73,23%	26,77%
Preta	100,00%	0,00%	33,33%	66,67%	50,00%	50,00%
Parda	77,78%	22,22%	80,00%	20,00%	77,78%	22,22%
Amarela	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Indígena	-	-	-	-	-	-
Não informada	77,78%	22,22%	87,50%	12,50%	83,33%	16,67%
<b>Gerentes</b>	<b>68,12%</b>	<b>31,88%</b>	<b>65,66%</b>	<b>34,34%</b>	<b>67,47%</b>	<b>32,53%</b>
Branca	66,90%	33,10%	64,22%	35,78%	65,66%	34,34%
Preta	66,67%	33,33%	60,00%	40,00%	61,54%	38,46%
Parda	75,44%	24,56%	77,05%	22,95%	79,41%	20,59%
Amarela	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Indígena	-	-	-	-	-	-
Não informada	60,71%	39,29%	58,70%	41,30%	55,56%	44,44%
<b>Coordenadores</b>	<b>59,34%</b>	<b>40,66%</b>	<b>57,27%</b>	<b>42,73%</b>	<b>56,41%</b>	<b>43,59%</b>
Branca	56,63%	43,37%	56,12%	43,88%	55,63%	44,37%
Preta	60,00%	40,00%	48,72%	51,28%	50,00%	50,00%
Parda	69,84%	30,16%	68,80%	31,20%	65,00%	35,00%
Amarela	42,86%	57,14%	54,55%	45,45%	50,00%	50,00%
Indígena	-	-	-	-	-	-
Não informada	54,84%	45,16%	48,72%	51,28%	48,89%	51,11%

	2022		2023		2024	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
<b>Especialistas</b>	<b>75,15%</b>	<b>24,85%</b>	<b>71,78%</b>	<b>28,22%</b>	<b>71,32%</b>	<b>28,68%</b>
Branca	73,74%	26,26%	70,72%	29,28%	70,38%	29,62%
Preta	71,74%	28,26%	68,57%	31,43%	73,42%	26,58%
Parda	81,45%	18,55%	78,61%	21,39%	78,26%	21,74%
Amarela	67,86%	32,14%	65,52%	34,48%	62,50%	37,50%
Indígena	75,00%	25,00%	66,67%	33,33%	55,56%	44,44%
Não informada	67,50%	32,50%	68,63%	31,37%	59,65%	40,35%
<b>Analistas</b>	<b>61,64%</b>	<b>38,36%</b>	<b>60,25%</b>	<b>39,75%</b>	<b>59,83%</b>	<b>40,17%</b>
Branca	60,30%	39,70%	59,82%	40,18%	58,94%	41,06%
Preta	65,70%	34,30%	60,74%	39,26%	61,38%	38,62%
Parda	64,77%	35,23%	62,52%	37,48%	62,32%	37,68%
Amarela	52,63%	47,37%	48,35%	51,65%	55,56%	44,44%
Indígena	40,00%	60,00%	40,00%	60,00%	44,44%	55,56%
Não informada	64,23%	35,77%	59,29%	40,71%	60,54%	39,46%
<b>Técnicos e Assistentes</b>	<b>50,27%</b>	<b>49,73%</b>	<b>49,04%</b>	<b>50,96%</b>	<b>46,57%</b>	<b>53,43%</b>
Branca	51,33%	48,67%	50,96%	49,04%	48,16%	51,84%
Preta	51,19%	48,81%	45,26%	54,74%	37,61%	62,39%
Parda	48,57%	51,43%	46,77%	53,23%	46,21%	53,79%
Amarela	37,50%	62,50%	70,00%	30,00%	80,00%	20,00%
Indígena	66,67%	33,33%	60,00%	40,00%	57,14%	42,86%
Não informada	46,94%	53,06%	44,79%	55,21%	28,57%	71,43%

1 Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

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

 SASB TC-SI-330a.1 Funcionários que são estrangeiros e localizados no exterior

CONSOLIDADO GRUPO TOTVS	2023			2024		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Número total de colaboradores	6.976	4.412	11.388	7.506	4.770	12.276
Número de colaboradores que são estrangeiros* (nacionalidade)	238	130	368	230	124	354
Número de colaboradores que estão localizados no exterior	196	112	308	188	108	296
Porcentagem de funcionários que são estrangeiros	3,41%	2,95%	3,23%	3,05%	2,62%	2,88%
Porcentagem de funcionários que estão localizados no exterior	0,09%	0,09%	0,09%	2,48%	2,26%	2,39%

# Sumário de conteúdo GRI

 **Declaração de uso:** A TOTVS relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 com base nas Normas GRI.

**Norma GRI 1 usada**  
Fundamentos 2021

**Norma GRI Setorial aplicada**  
Não se aplica

Norma	Conteúdo	 Localização / resposta direta	Omissão		
			Requisito omitido	Razão	Explicação
<b>GRI 2 / Conteúdos gerais 2021</b>					
GRI 2 A organização e suas práticas de relatórios	2-1 Detalhes da organização	Páginas <a href="#">3</a> e <a href="#">13</a> . TOTVS S.A. (“Companhia”) é uma sociedade anônima, regida pelo seu Estatuto Social e pela legislação aplicável. A Companhia tem sua sede e foro na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, na Avenida Braz Leme, 1.000, Santana, competindo ao Conselho de Administração fixar a sua exata localização.	-	-	-
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Página <a href="#">3</a> .	-	-	-
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Página <a href="#">3</a> .	-	-	-
	2-4 Reformulações de informações	Páginas <a href="#">86</a> , <a href="#">91</a> e <a href="#">94</a> . Para o reporte do indicador <a href="#">_GRI 2-21_</a> neste ciclo, adotamos um novo racional para o cálculo dos valores apresentados. Anteriormente, utilizávamos a mediana como métrica de referência. No entanto, após uma revisão metodológica e alinhamento com as melhores práticas de mercado e com o próprio <i>standard</i> da GRI, optamos por utilizar a média para esta edição do relatório. Essa mudança visa aprimorar a precisão e a representatividade dos dados, garantindo maior transparência e comparabilidade das informações reportadas. Para o reporte do indicador <a href="#">_GRI 404-1_</a> , neste ciclo, adotamos um novo racional para o cálculo dos valores apresentados. Desta forma, foram revisados os dados de 2022, 2023 e 2024.	-	-	-



Norma	Conteúdo	Localização / resposta direta	Omissão		
			Requisito omitido	Razão	Explicação
GRI 2 A organização e suas práticas de relatórios	2-5 Verificação externa	<p>Páginas <a href="#">3</a>, <a href="#">4</a> e <a href="#">114</a>.</p> <p>Nota explicativa: a TOTVS possui uma Política de Contratação e Relacionamento com Auditoria Independente, que tem como objetivo assegurar que a contratação e o relacionamento com auditores independentes ocorram de forma ética, transparente e em conformidade com as normas regulatórias, preservando a independência e a objetividade desses profissionais. Para garantir a efetividade dessa política e viabilizar a verificação externa, o Conselho de Administração (CA) atua como instância responsável pela sua aprovação e atualização, enquanto o Comitê de Auditoria Estatutário (CAE) exerce um papel central na supervisão do relacionamento com os auditores, sendo responsável por aprovar previamente os serviços a serem contratados, monitorar a execução dos trabalhos, zelar pela independência da auditoria e manter registros atualizados das contratações e atividades realizadas.</p>	-	-	-
GRI 2 Atividades e trabalhadores	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócio	<p>Páginas <a href="#">11</a>, <a href="#">13</a>, <a href="#">14</a>, <a href="#">16</a>, <a href="#">20</a>, <a href="#">69</a> e <a href="#">71</a>.</p> <p>Não houve mudanças significativas nos itens 2-6-a, 2-6-b, e 2-6-c em comparação ao período de relato anterior.</p>			
	2-7 Empregados	Páginas <a href="#">42</a> e <a href="#">93</a> .			
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Página <a href="#">42</a> .			
GRI 2 Governança	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Páginas <a href="#">23</a> , <a href="#">29</a> , <a href="#">30</a> , <a href="#">31</a> e <a href="#">32</a> .			
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Páginas <a href="#">30</a> e <a href="#">31</a> .			
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Página <a href="#">30</a> .			
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Páginas <a href="#">23</a> , <a href="#">29</a> , <a href="#">31</a> e <a href="#">33</a> .			

Norma	Conteúdo	Localização / resposta direta	Omissão		
			Requisito omitido	Razão	Explicação
GRI 2 Governança	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Páginas <a href="#">23</a> e <a href="#">31</a> .			
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página <a href="#">3</a> .			
	2-15 Conflitos de interesse	Página <a href="#">37</a> .			
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Página <a href="#">33</a> .			
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Página <a href="#">23</a> .			
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página <a href="#">32</a> .			
	2-19 Políticas de remuneração	Páginas <a href="#">31</a> e <a href="#">46</a> .			
	2-20 Processo para determinação da remuneração	Páginas <a href="#">31</a> e <a href="#">46</a> .			
	2-21 Proporção da remuneração total anual	Páginas <a href="#">46</a> e <a href="#">99</a> .			
GRI 2 Estratégia, políticas e práticas	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Páginas <a href="#">5</a> e <a href="#">6</a> .			
	2-23 Compromissos de política	Páginas <a href="#">34</a> , <a href="#">36</a> , <a href="#">37</a> e <a href="#">76</a> .			
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Páginas <a href="#">34</a> e <a href="#">37</a> .			
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Página <a href="#">34</a> .			

Norma	Conteúdo	Localização / resposta direta	Omissão		
			Requisito omitido	Razão	Explicação
GRI 2 Estratégia, políticas e práticas	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Página <a href="#">34</a> .			
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Páginas <a href="#">34</a> e <a href="#">36</a> .			
	2-28 Participação em associações	Página <a href="#">78</a> .			
GRI 2 Engajamento de <i>stakeholders</i>	2-29 Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	Páginas <a href="#">3</a> , <a href="#">44</a> , <a href="#">45</a> , <a href="#">69</a> , <a href="#">70</a> , <a href="#">76</a> e <a href="#">78</a> .			
	2-30 Acordos de negociação coletiva	Página <a href="#">50</a> .			
<b>GRI 3 / Tópicos Materiais 2021</b>					
	3-1 Processo de definição de temas materiais	Página <a href="#">26</a> .			
	3-2 Lista de temas materiais	Página <a href="#">26</a> .			
<b>Atração, retenção e desenvolvimento de pessoas</b>					
GRI 3 Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas <a href="#">41</a> , <a href="#">43</a> e <a href="#">51</a> .			
GRI 401 Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Página <a href="#">94</a> .			
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Página <a href="#">48</a> .			
	401-3 Licença-maternidade/paternidade	Página <a href="#">49</a> .			

Norma	Conteúdo	Localização / resposta direta	Omissão		
			Requisito omitido	Razão	Explicação
GRI 404 Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Páginas <a href="#">53</a> , <a href="#">94</a> e <a href="#">99</a> .			
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Páginas <a href="#">51</a> e <a href="#">54</a> .			
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página <a href="#">53</a> .			
<b>Crescimento sustentável</b>					
GRI 3 Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página <a href="#">91</a> .			
GRI 201 Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Página <a href="#">91</a> .			
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	Página <a href="#">49</a> .			
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	Em 2024, a Companhia fez uso do benefício fiscal de Incentivo à Pesquisa & Desenvolvimento (Lei 11.196/05), abatendo da sua taxa efetiva de imposto de renda e contribuição social o valor de R\$33,95 milhões, com 100% do valor utilizado no Brasil.			
GRI 203 Impactos econômicos indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Página <a href="#">74</a> .			
<b>Diversidade, inclusão e combate à discriminação</b>					
GRI 3 Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página <a href="#">58</a> .			

Norma	Conteúdo	Localização / resposta direta	Omissão		
			Requisito omitido	Razão	Explicação
GRI 405 Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas <a href="#">95</a> , <a href="#">96</a> e <a href="#">97</a> .			
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Página <a href="#">48</a> .			
<b>Gestão de impactos ambientais e mudanças climáticas</b>					
	3-3 Gestão dos temas materiais	Página <a href="#">84</a> .			
GRI 201 Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Página <a href="#">84</a> .			
GRI 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Página <a href="#">86</a> .			
	302-4 Redução no consumo de energia	Não foram realizadas ações significativas ou controles de reduções de consumo de energia relacionadas ao ano de 2024.			
GRI 305 Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Página <a href="#">85</a> .			
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Página <a href="#">85</a> .			
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Página <a href="#">85</a> .			
<b>Governança ética e responsável</b>					
GRI 3 Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas <a href="#">28</a> , <a href="#">33</a> e <a href="#">34</a> .			

Norma	Conteúdo	Localização / resposta direta	Omissão		
			Requisito omitido	Razão	Explicação
GRI 205 Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Página <a href="#">36</a> .			
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Páginas <a href="#">36</a> , <a href="#">37</a> e <a href="#">93</a> .			
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Página <a href="#">36</a> .			
<b>Saúde e bem-estar das pessoas</b>					
GRI 3 Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página <a href="#">63</a> .			
GRI 403 Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página <a href="#">65</a> .			
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página <a href="#">65</a> .	403-2b	<p>Não temos processo instituído para que os funcionários relatem situações de risco e/ou perigosas.</p>	<p>No entanto, informalmente os funcionários relatam aos cipeiros da área ou brigadistas situações que oferecem risco para que possam ser discutidas em reuniões da Cipa ou ainda são levadas até o SESMT. Se o funcionário optar em fazer uma denúncia a respeito da situação, pode usar o Canal de Ética e Conduta.</p>
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Página <a href="#">63</a> .			
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Página <a href="#">66</a> .			



Norma	Conteúdo	📄 Localização / resposta direta	Omissão		
			Requisito omitido	Razão	Explicação
GRI 403 Saúde e segurança do trabalho 2018	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Página <a href="#">66</a> .			
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Página <a href="#">63</a> .			
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Página <a href="#">65</a> .			
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		Omissão completa.	Não aplicável.	A empresa não possui sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho implantado.
	403-9 Acidentes de trabalho	Página <a href="#">65</a> .			
	403-10 Doenças profissionais	Página <a href="#">65</a> .			
<b>Segurança da informação, proteção e privacidade de dados</b>					
GRI 3 Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página <a href="#">38</a> .			
GRI 418 Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes		Omissão completa.	Restrições de confidencialidade.	A TOTVS considera aqui queixas comprovadas pela ANPD (Agencia Nacional de Proteção de Dados), em 2024 tivemos 0 queixas comprovadas.



Norma	Conteúdo	Localização / resposta direta	Omissão		
			Requisito omitido	Razão	Explicação
<b>Transformação e inovação em modelo de negócio</b>					
GRI 3 Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas <a href="#">69</a> e <a href="#">79</a> .			
<b>Indicadores complementares (não materiais)</b>					
GRI 202 Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário-mínimo local, com discriminação por gênero	Página <a href="#">48</a> .			
	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	Incentivamos a contratação de profissionais oriundos das comunidades próximas às nossas operações sempre que possível. No entanto, não há um procedimento formalizado que dê preferência para a contratação de líderes provenientes das comunidades locais para a Alta Administração. Contudo, em 2024, 0% dos membros da diretoria foram contratados na comunidade local.			
GRI 203 Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Página <a href="#">74</a> .			
GRI 204 Práticas de compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	Página <a href="#">72</a> .			
GRI 303 Água e efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	Página <a href="#">87</a> .			
	303-5 Consumo de água	Página <a href="#">87</a> .			
GRI 306 Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Página <a href="#">87</a> .			
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Página <a href="#">87</a> .			



Norma	Conteúdo	Localização / resposta direta	Omissão		
			Requisito omitido	Razão	Explicação
GRI 306 Resíduos 2020	306-3 Resíduos gerados	Página <a href="#">88</a> .			
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	Página <a href="#">88</a> .			
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	Página <a href="#">88</a> .			
GRI 408 Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Página <a href="#">72</a> .			
GRI 409 Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Página <a href="#">72</a> .			
GRI 410 Práticas de segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Página <a href="#">72</a> .			
GRI 413 Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Páginas <a href="#">35</a> e <a href="#">74</a> .			
GRI 414 Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Página <a href="#">71</a> .			

## Sumário de conteúdo SASB

Tema	Indicador	Descrição	Localização / resposta direta
Pegada Ambiental da Infraestrutura de Hardware	TC-SI-130a.1	(1) Energia total consumida, (2) percentagem de eletricidade da rede e (3) percentagem de energia renovável	Página <a href="#">86</a> .
	TC-SI-130a.2	(1) Total de água captada, (2) total de água consumida; percentagem de cada um em regiões com estresse hídrico de base alto ou extremamente alto	Página <a href="#">87</a> .
	TC-SI-130a.3	Discussão da integração de considerações ambientais no planejamento estratégico para necessidades de <i>data centers</i>	Página <a href="#">88</a> .
Privacidade de dados	TC-SI-220a.1	Descrição das políticas e práticas relacionadas à publicidade comportamental e à privacidade do usuário	Página <a href="#">38</a> .
	TC-SI-220a.2	Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários	Página <a href="#">39</a> .
	TC-SI-220a.3	Valor total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados à privacidade do usuário	Não houve perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados à privacidade do usuário durante o período coberto pelo relatório.
	TC-SI-220a.4	(1) Número de solicitações de informações de usuários pelas autoridades, (2) número de usuários cujas informações foram solicitadas, (3) percentagem que resultou em divulgação	Página <a href="#">39</a> .
	TC-SI-220a.5	Lista de países onde os principais produtos ou serviços estão sujeitos a monitoramento, bloqueio, filtragem de conteúdo ou censura exigidos pelo governo	Não há países em que a TOTVS ou seus produtos sejam censurados, bloqueados ou banidos por questões legais ou culturais.
Segurança de dados	TC-SI-230a.1	(1) Número de violações de dados, (2) percentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de usuários afetados	A TOTVS considera aqui queixas comprovadas pela ANPD (Agência Nacional de Proteção de Dados), em 2024 tivemos 0 queixas comprovadas.
Segurança de dados	TC-SI-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e abordar riscos de segurança de dados, incluindo o uso de padrões de segurança cibernética de terceiros	Página <a href="#">38</a> .
Recrutando e gerenciando uma força de trabalho global, diversificada e qualificada	TC-SI-330a.1	Porcentagem de funcionários que são (1) estrangeiros e (2) localizados no exterior	Página <a href="#">98</a> .
	TC-SI-330a.2	Engajamento dos funcionários	Página <a href="#">44</a> .
	TC-SI-330a.3	Percentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico para (1) gestão, (2) pessoal técnico e (3) todos os outros funcionários	Páginas <a href="#">95</a> , <a href="#">96</a> e <a href="#">97</a> .

## Descrição dos temas materiais

Tema	Impacto	Importância para a TOTVS	Correlação com os indicadores GRI	Correlação com SASB
<p><b>Atração, retenção e desenvolvimento de pessoas</b></p>	<p><b>Positivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Atratividade da marca e geração de oportunidades para talentos e ingressantes no mercado de trabalho.</li> <li>○ Iniciativas voltadas para atrair diversidade, incluindo mulheres, negros, pessoas com deficiência e LGBTQIAPN+, entre outros grupos.</li> <li>○ Fortalecimento de uma cultura empresarial forte, com uma equipe diversificada e multidisciplinar.</li> <li>○ Engajamento e retenção de talentos acima da média do setor.</li> </ul> <p><b>Negativos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desafios em aumentar a atratividade para profissionais em tecnologia.</li> <li>○ Dificuldade em reter talentos em um setor com alta rotatividade.</li> </ul>	<p>A TOTVS busca selecionar profissionais alinhados às oportunidades da empresa, considerando potencial, conhecimento e adequação à nossa cultura. Utilizamos práticas de gestão de pessoas para atrair e reter talentos, investindo na marca empregadora, oferecendo remuneração e benefícios competitivos e promovendo desenvolvimento profissional contínuo.</p> <p>Para enfrentar o desafio da formação no setor de tecnologia, a TOTVS criou o programa Universidade em Rede, onde os colaboradores produzem e compartilham conteúdos numa plataforma colaborativa. Além disso, a empresa apoia o desenvolvimento de novos profissionais em seus mercados de atuação. Por meio do Instituto da Oportunidade Social (IOS), a TOTVS forma jovens em vulnerabilidade social para o mercado de trabalho, focando na economia do futuro. Em parceria com o Governo do Estado de São Paulo, a TOTVS participa do Programa Minha Chance, capacitando estudantes de Etecs e Fatecs.</p>	<p><b>3-3</b> Gestão dos temas materiais</p> <p><b>401-1</b> Novas contratações e rotatividade de empregados</p> <p><b>401-2</b> Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial</p> <p><b>401-3</b> Licença-maternidade/ paternidade</p> <p><b>404-1</b> Média de horas de capacitação por ano, por empregado</p> <p><b>404-2</b> Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira</p> <p><b>404-3</b> Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira</p>	<p><b>TC-SI-330a.2</b></p>
<p><b>Crescimento sustentável</b></p>	<p><b>Positivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fortalecimento da imagem da TOTVS como uma empresa comprometida com práticas responsáveis.</li> <li>○ Aumento da competitividade no mercado, atraindo consumidores e parceiros que valorizam a perenidade.</li> <li>○ Oportunidades de inovação e desenvolvimento de produtos e serviços, que atendam às demandas do mercado atual e promovam o desenvolvimento sustentável.</li> </ul> <p><b>Negativos</b></p> <p>Desafios na implementação de práticas sustentáveis, especialmente em setores tradicionalmente menos receptivos a mudanças. Necessidade de conscientização e engajamento dos colaboradores e demais <i>stakeholders</i>.</p>	<p>O crescimento sustentável envolve equilibrar a expansão econômica com responsabilidade, influenciando decisões de negócios e promovendo resiliência e inovação. A Companhia, com cerca de 70 mil clientes, se destaca pela capilaridade de seu modelo de distribuição, garantindo presença e parceria sólida. Nossa resiliência financeira e operacional vem da confiança que temos em nosso modelo de negócio e nas estratégias de crescimento sustentável.</p> <p>O modelo de negócio é focado no cliente, tanto no B2B quanto no B2C, buscando melhorar os resultados das empresas. Esse foco está diretamente ligado aos fatores essenciais para enfrentar desafios e garantir crescimento contínuo e responsável.</p>	<p><b>3-3</b> Gestão dos temas materiais</p> <p><b>201-1</b> Valor econômico direto gerado e distribuído</p> <p><b>201-3</b> Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria</p> <p><b>201-4</b> Apoio financeiro recebido do governo</p> <p><b>203-2</b> Impactos econômicos indiretos significativos</p>	<p><b>TC-SI-130a.3</b></p>



Tema	Impacto	Importância para a TOTVS	Correlação com os indicadores GRI	Correlação com SASB
<b>Diversidade, inclusão e combate à discriminação</b>	<p><b>Positivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aumento da atratividade da empresa para profissionais talentosos de diferentes origens, identidades e experiências.</li> <li>○ Maior retenção, em razão de um ambiente inclusivo, respeitoso e diverso.</li> <li>○ Maior diversidade de perspectivas e habilidades na equipe, favorecendo a inovação e a criatividade.</li> <li>○ Redução da discriminação e promoção da igualdade de oportunidades dentro da empresa.</li> <li>○ Fortalecimento dos laços com clientes e parceiros que valorizam empresas comprometidas com a diversidade e a inclusão.</li> </ul> <p><b>Negativos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desafios na promoção de uma cultura inclusiva em diferentes áreas e lideranças.</li> <li>○ Possíveis resistências internas e externas à mudança, especialmente em setores ou regiões com tradições conservadoras.</li> <li>○ Riscos de danos à reputação da empresa em caso de falhas na implementação de iniciativas de diversidade e inclusão.</li> </ul>	<p>Promover os direitos humanos, a diversidade e a inclusão é essencial para a cultura e os valores da TOTVS. A Companhia tem um programa de diversidade e inclusão (D&amp;I) baseado em quatro pilares: gênero, LGBTQIAPN+, pessoas com deficiência, e raça e etnia. Acreditamos em um ambiente de trabalho e uma cultura focada na inclusão de todas as pessoas.</p> <p>A TOTVS reconhece a tecnologia como um agente transformador e utiliza sua influência para promover a inclusão digital e reduzir as desigualdades sociais no Brasil, capacitando pessoas para assumirem novos papéis no futuro e contribuírem positivamente em suas comunidades.</p> <p>Como maior empresa de tecnologia do Brasil, a TOTVS se compromete a desenvolver o setor, especialmente entre os jovens, capacitando-os para carreiras futuras e incentivando a cidadania ativa. Parte desse esforço inclui o Instituto da Oportunidade Social (IOS), fundado e mantido pela TOTVS, que promove iniciativas de responsabilidade socioambiental.</p>	<p><b>3-3</b> Gestão dos temas materiais</p> <p><b>202-1</b> Proporção entre o salário mais baixo e o salário-mínimo local, com discriminação por gênero</p> <p><b>405-1</b> Diversidade em órgãos de governança e empregados</p> <p><b>405-2</b> Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens</p>	<p><b>TC-SI-330a.1</b></p> <p><b>TC-SI-330a.3</b></p>
<b>Gestão de impactos ambientais e mudanças climáticas</b>	<p><b>Positivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Atração de clientes e parceiros que valorizam empresas engajadas na redução de impactos ambientais.</li> <li>○ Oportunidades de inovação e desenvolvimento de produtos e serviços sustentáveis.</li> <li>○ Redução dos impactos ambientais das operações da TOTVS, contribuindo para a preservação do meio ambiente.</li> <li>○ Cumprimento de regulamentações ambientais e aderência a padrões internacionais de sustentabilidade.</li> </ul> <p><b>Negativos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Custos necessários para implementar práticas e tecnologias ambientalmente sustentáveis.</li> <li>○ Necessidade de conscientização, engajamento ativo e constante da cadeia de valor para garantir a implantação das iniciativas ambientais.</li> <li>○ Riscos de adversidades climáticas não previstas ou mapeadas.</li> </ul>	<p>Como líderes no setor de tecnologia, reconhecemos nossa responsabilidade em reduzir nossa pegada ambiental e mitigar os efeitos das mudanças climáticas. Investir em práticas sustentáveis não apenas fortalece nossa cultura e valores, mas também promove a inovação e nos torna mais resilientes diante dos desafios ambientais globais. Além disso, ao adotar medidas proativas para minimizar nosso impacto ambiental, estamos contribuindo para um futuro mais sustentável para as gerações futuras.</p>	<p><b>3-3</b> Gestão dos temas materiais</p> <p><b>201-2</b> Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas</p> <p><b>302-1</b> Consumo de energia dentro da organização</p> <p><b>302-4</b> Redução do consumo de energia.</p> <p><b>303-1</b> Interações com a água como um recurso compartilhado</p> <p><b>303-5</b> Consumo de água</p> <p><b>305-1</b> Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)</p> <p><b>305-2</b> Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia</p> <p><b>306-1</b> Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos</p> <p><b>306-2</b> Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos</p> <p><b>306-3</b> Resíduos gerados</p> <p><b>306-4</b> Resíduos não destinados para disposição final</p> <p><b>306-5</b> Resíduos destinados para disposição final</p>	<p><b>TC-SI-130a.1</b></p> <p><b>TC-SI-130a.2</b></p> <p><b>TC-SI-130a.3</b></p>



Tema	Impacto	Importância para a TOTVS	Correlação com os indicadores GRI	Correlação com SASB
Governança ética e responsável	<p><b>Positivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reforço da reputação da TOTVS como uma empresa comprometida com altos padrões éticos e responsáveis.</li> <li>Atração de investidores, clientes e parceiros que valorizam empresas com uma governança sólida e transparente.</li> <li>Fortalecimento dos laços de confiança com os <i>stakeholders</i>, incluindo os colaboradores, clientes, acionistas e comunidades locais.</li> <li>Redução do risco de escândalos e crises relacionadas a questões éticas ou de governança.</li> <li>Melhoria do desempenho financeiro e operacional da empresa a longo prazo, devido a uma gestão mais eficiente e transparente.</li> </ul> <p><b>Negativos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Regulamentações e exigências novas do mercado.</li> <li>Desafios da rigidez e burocracia em processos internos.</li> </ul>	<p>Na TOTVS, temos uma cultura empresarial que vai além do mero cumprimento de normas, priorizando valores sólidos de ética, responsabilidade e transparência em todas as nossas interações com os <i>stakeholders</i>. Compreendemos que a eficácia de nossa gestão de riscos não é apenas uma questão operacional, mas sim um reflexo direto da solidez de nossa estrutura de governança. Entendemos que uma estrutura de governança robusta é essencial para a tomada de decisões estratégicas, garantindo que nossas operações estejam alinhadas com nossos valores fundamentais e com as expectativas de nossos <i>stakeholders</i>. É por meio dessa estrutura que estabelecemos mecanismos de supervisão e controle que nos permitem antecipar, avaliar e mitigar os riscos em todas as áreas de nossa atuação.</p>	<p><b>3-3</b> Gestão dos temas materiais</p> <p><b>205-1</b> Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção</p> <p><b>205-2</b> Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção</p> <p><b>205-3</b> Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas</p> <p><b>408-1</b> Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil</p> <p><b>409-1</b> Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo</p> <p><b>410-1</b> Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos</p>	<p><a href="#">TC-SI-230a.2</a></p> <p><a href="#">TC-SI-520a.1</a></p> <p><a href="#">TC-SI-550a.1</a></p> <p><a href="#">TC-SI-550a.2</a></p>
Saúde e bem-estar das pessoas	<p><b>Positivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Retenção de profissionais pela qualidade e equilíbrio de vida.</li> <li>Aumento do envolvimento e da eficiência dos colaboradores devido a um ambiente de trabalho que promove saúde.</li> <li>Redução do índice de faltas e melhoria da satisfação no trabalho, o que contribui para a estabilidade operacional.</li> <li>Fomento de uma cultura empresarial positiva e colaborativa, baseada em cuidado e respeito mútuo.</li> </ul> <p><b>Negativos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desafio de moldar os programas e benefícios às necessidades dos colaboradores.</li> </ul>	<p>A TOTVS reconhece que o bem-estar e a qualidade de vida de seus profissionais desempenham um papel crucial no seu desempenho, tanto dentro quanto fora do ambiente de trabalho. A Companhia está empenhada na promoção da saúde física, mental e emocional de seus colaboradores.</p> <p>A implementação de novos modelos de trabalho, como o <i>home office</i> ou híbrido, tornou-se não apenas uma necessidade, mas também uma oportunidade para promover o equilíbrio entre vida pessoal e profissional.</p> <p>Além disso, a empresa investiu em iniciativas voltadas para o apoio emocional e o desenvolvimento pessoal de seus colaboradores, oferecendo recursos e programas que visam fortalecer o seu bem-estar por meio do +Saudáveis. Ao priorizar o cuidado com seus colaboradores, a TOTVS reforça seu compromisso com uma cultura organizacional centrada nas pessoas, e também contribui para a construção de equipes mais engajadas, resilientes e produtivas.</p>	<p><b>3-3</b> Gestão dos temas materiais</p> <p><b>403-1</b> Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho</p> <p><b>403-2</b> Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes</p> <p><b>403-3</b> Serviços de saúde do trabalho</p> <p><b>403-4</b> Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho</p> <p><b>403-5</b> Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho</p> <p><b>403-6</b> Promoção da saúde</p> <p><b>403-7</b> Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios</p> <p><b>403-8</b> Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho</p> <p><b>403-9</b> Acidentes de trabalho</p> <p><b>403-10</b> Doenças profissionais</p>	<p><a href="#">TC-SI-330a.2</a></p>



Tema	Impacto	Importância para a TOTVS	Correlação com os indicadores GRI	Correlação com SASB
<b>Segurança da informação, proteção e privacidade de dados</b>	<p><b>Positivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reforço da confiança dos <i>stakeholders</i> na TOTVS, demonstrando o compromisso da empresa com a segurança da informação e a privacidade de dados.</li> <li>○ Melhoria da eficiência operacional devido a sistemas e times robustos de segurança da informação, minimizando o risco de violações de dados e interrupções nos processos.</li> <li>○ Cumprimento das regulamentações de proteção de dados, evitando multas e penalidades legais.</li> <li>○ Fortalecimento da reputação da empresa no mercado, transmitindo uma imagem de responsabilidade e compromisso com a segurança da informação.</li> </ul> <p><b>Negativos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Risco em caso de violações de dados, o que pode afetar a confiança dos clientes e parceiros.</li> <li>○ Desafio de enfrentar pressões externas de partes interessadas, como órgãos reguladores e clientes, que demandam padrões mais rigorosos de segurança da informação e privacidade de dados.</li> </ul>	<p>A TOTVS mantém uma preocupação constante com a segurança e confidencialidade na gestão das informações, englobando não apenas a proteção e privacidade de dados, mas também a segurança da informação para os clientes e em suas operações.</p> <p>A Companhia reconhece a importância vital de um contínuo aprimoramento dos processos, políticas e ferramentas de controle para garantir a conformidade com as legislações vigentes e, ao mesmo tempo, proteger os dados sensíveis de seus clientes contra ameaças digitais. Essa abordagem proativa não apenas fortalece a confiança e a credibilidade da empresa junto aos clientes, mas também reforça o compromisso da TOTVS em proteger os ativos digitais e se defender de ataques digitais.</p>	<p><b>3-3</b> Gestão dos temas materiais</p> <p><b>418-1</b> Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes</p>	<p><a href="#">TC-SI-220a.1</a></p> <p><a href="#">TC-SI-220a.2</a></p> <p><a href="#">TC-SI-220a.3</a></p> <p><a href="#">TC-SI-220a.4</a></p> <p><a href="#">TC-SI-220a.5</a></p> <p><a href="#">TC-SI-230a.1</a></p> <p><a href="#">TC-SI-230a.2</a></p>
<b>Transformação e inovação em modelo de negócio</b>	<p><b>Positivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fortalecimento da competitividade da TOTVS por meio da diferenciação de produtos e serviços inovadores.</li> <li>○ Melhoria da eficiência operacional e agilidade na adaptação às mudanças do mercado, impulsionando o crescimento e a rentabilidade.</li> <li>○ Ampliação do alcance de mercado e conquista de novos clientes por meio de modelos de negócio disruptivos e centrados no cliente.</li> <li>○ Estabelecimento da TOTVS como uma referência em inovação, promovendo uma cultura de criatividade e disrupção.</li> </ul> <p><b>Negativos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Necessidade de investimentos significativos em pesquisa, desenvolvimento e tecnologias emergentes.</li> <li>○ Riscos de falhas na implementação de iniciativas de inovação, levando a desperdício de recursos e perda de oportunidades.</li> </ul>	<p>Como líder de mercado no Brasil e entre os principais <i>players</i> na América Latina, a TOTVS investe em pesquisa e desenvolvimento, aplicando novas tecnologias em 12 segmentos estratégicos da economia. Isso acelera o desenvolvimento de soluções relacionadas a tendências como <i>big data</i>, <i>mobile</i>, <i>social media</i>, <i>cloud</i>, Inteligência Artificial e outras.</p> <p>Além disso, a TOTVS prioriza a capacitação de profissionais altamente qualificados, contribuindo para o avanço da atividade inovadora nos países em que atua. Acreditamos firmemente no papel da tecnologia como solucionadora de desafios socioambientais contemporâneos.</p>	<p><b>3-3</b> Gestão dos temas materiais</p>	

## Relatório de asseguarção limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração e Acionistas da  
**TOTVS S.A.**  
São Paulo - SP

**Relatório de asseguarção limitada dos auditores independentes sobre os indicadores ambientais, sociais e de governança (ESG) constantes no Relato Integrado 2024 da TOTVS S.A. referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024**

### Conclusão

Realizamos um trabalho de asseguarção limitada sobre os indicadores ambientais, sociais e de governança (ESG) constantes no "Relato Integrado 2024" ("Relatório") da TOTVS S.A. ("Companhia") referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 preparados com base nas normas da *Global Reporting Initiative (GRI) - GRI Standards, do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), e Orientações da CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council – IIRC)*, e com os controles internos da Companhia aplicáveis ("Critérios").

Com base nos procedimentos executados e nas evidências obtidas, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que os indicadores ambientais, sociais e de governança (ESG) constantes no Relato Integrado de 2024 da TOTVS S.A. referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 não foram preparados, em todos os aspectos relevantes, com base nas normas da *Global Reporting Initiative (GRI) - GRI Standards, do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), e Orientações da CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council – IIRC)*, e com os controles internos da Companhia aplicáveis.

### Base para a conclusão

Conduzimos nosso trabalho de acordo com a *NBC TO 3000 (revisada) – Trabalhos de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão e a ISAE 3000 (revised) – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*, respectivamente. Nossas responsabilidades em relação a essas normas estão descritas mais detalhadamente na seção "Nossas responsabilidades" do relatório.

Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de Ética Profissional do Contador e das Normas Profissionais (incluindo as Normas de Independência) emitidos pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) baseados nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Nossa firma aplica a *NBC PA 01 Gestão de Qualidade para Firmas (Pessoas Jurídicas e Físicas) de Auditores Independentes e o International Standard on Quality Management (ISQM) 1, Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, or Other Assurance or Related Services Engagements, emitidas pelo CFC e IAASB*, respectivamente. Essa norma requer que a firma elabore, implemente e opere um sistema de gestão de qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relativos ao cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Acreditamos que as evidências obtidas são suficientes e apropriadas para fundamentar a nossa conclusão.

### Responsabilidades da administração da Companhia pelo Relatório

A administração da Companhia é responsável pelo:

- desenho, a implementação e a manutenção dos controles internos relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório que estão livres de distorção relevante, independente se devido a fraude ou erro;
- a seleção dos critérios adequados para a preparação das informações constantes no Relatório e a referência apropriada aos critérios utilizados ou a descrição desses critérios; e
- a preparação e apresentação adequada das informações constantes no Relatório com base nos critérios.

### Nossas Responsabilidades

Somos responsáveis por:

- planejar e executar o trabalho para obter uma asseguarção limitada sobre se as informações constantes no Relatório da Companhia relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024, preparadas com base nos Critérios estão livres de distorção relevantes, independentemente se devido a fraude ou erro;
- formar uma conclusão independente, de acordo com os procedimentos executados e nas evidências obtidas; e
- reportar nossa conclusão ao Conselho de Administração e Acionistas da Companhia.

### Resumo do trabalho que executamos como base para nossa conclusão

Exercemos julgamento profissional e mantivemos o ceticismo profissional ao longo do trabalho. Desenhamos e executamos nossos procedimentos para obter evidência sobre as informações não financeiras constantes no Relatório da Companhia que é suficiente e apropriada para fornecer uma base para nossa conclusão. Nossos procedimentos selecionados dependem do nosso entendimento das informações não financeiras constantes no Relatório da Companhia e de outras circunstâncias do trabalho, além de nossa consideração das áreas em que é provável que surjam distorções materiais. Ao realizar o trabalho, nós:

- planejamos os trabalhos, considerando a materialidade dos aspectos para as atividades da Companhia, a relevância das informações divulgadas, o volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório;
- obtivemos o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações e entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- realizamos procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório;
- para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, realizamos a comparação desses indicadores com as demonstrações financeiras; e
- avaliamos o processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Critérios.

Os procedimentos realizados em um trabalho de asseguarção limitada variam em termos de natureza e época, e sua extensão é restrita (menos extensa) do que em trabalho de asseguarção razoável. Assim, o nível de segurança obtido em um trabalho de asseguarção limitada é substancialmente menor do que a segurança que teria sido obtida caso um trabalho de asseguarção razoável tivesse sido realizado.

São Paulo, 30 de maio de 2025.

KPMG Auditores Independentes Ltda.  
CRC 2SP-014428/O-6

  
Wagner Bittina  
Contador CRC 1SP196907/O-7

# Crédito

## Coordenação e revisão

### Sustentabilidade

Alyssa Gobbo

Gilsomar Maia

Jessica Martinez

Nicolli Jesus

Sergio Serio

[sustentabilidade@totvs.com.br](mailto:sustentabilidade@totvs.com.br)

## Apoio coleta e gestão de indicadores

### Grupo de trabalho interno

Hub de Construção Relato Integrado

## Consultoria GRI e SASB, conteúdo, projeto gráfico e diagramação

Juntos | Approach Comunicação

[www.approach.com.br](http://www.approach.com.br)

## Revisão

Catalisando Conteúdo

## Imagens

777 Produtora Audiovisual

