

# Relato Integrado 2023



# Sumário

Sobre o relatório

1 A TOTVS

Quem somos

Três dimensões de negócios, um único destino

Segurança da Informação, Proteção e Privacidade de Dados

Gestão da sustentabilidade

Materialidade

2 Construimos relações de confiança

Governança corporativa

Gestão de riscos

Ética e integridade

3 Pessoas que fazem a diferença

Gestão de pessoas

Atração e retenção

Desenvolvimento e capacitação

Diversidade e inclusão

Saúde, bem-estar e segurança

4 Colaboração que fortalece

Relacionamento com *stakeholders*

Clientes

Fornecedores e terceirizados

Acionistas/investidores

Comunidade

Relacionamento institucional e com o poder público

Associações institucionais e setoriais

Ecosistema de tecnologia

Certificações

5 Gestão ambiental

Diretrizes de gestão ambiental

Água

Energia

Resíduos

Emissões

Qualidade e segurança na gestão dos Data Centers

6 Desempenho financeiro

Gestão econômico-financeira

Como geramos valor em 2023

Contexto de negócios e perspectivas para 2024

Anexos

# Sobre o relatório [GRI 2-2, 2-3, 2-14, 2-29]

## Seja bem-vindo ao Relato Integrado da TOTVS

Como parte do nosso compromisso com a prestação transparente de contas e a manutenção de mecanismos de diálogo com os nossos públicos de relacionamento, apresentamos o Relato Integrado (“Relatório Integrado”) da TOTVS, referente ao ano de 2023.

A publicação deste documento representa uma continuação do processo iniciado em 2015, com o objetivo de oferecer aos nossos *stakeholders* uma visão completa da Companhia e da maneira como temos avançado nos negócios e gerado valor compartilhado por meio do desenvolvimento de nossa Agenda de Sustentabilidade e ESG.

Com divulgação anual, o Relato é um documento multistakeholder voltado aos nossos públicos estratégicos, como clientes, acionistas/investidores, colaboradores, comunidade, associações e setor público, ecossistema de tecnologia, parceiros de negócios, fornecedores e terceirizados.

Elaborado sob a coordenação da Diretoria de Relações com Investidores e ESG, este Relato é resultado do engajamento de várias áreas da Companhia que se dedicam à gestão dos indicadores GRI

e da SASB, e que participam do ciclo anual de coleta de dados e da construção do conteúdo editorial. Seu processo de aprovação inclui a etapa de recomendação, com a participação dos Comitês de Auditoria Estatutário e de Governança e Indicação, órgãos de assessoramento da estrutura de governança, e a etapa de aprovação, na qual o Conselho de Administração ratifica, revisa e aprova o documento. [\[GRI 2-14\]](#)

Este documento se refere às atividades e operações de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, em linha com o mesmo período fiscal adotado para a elaboração das demonstrações contábeis consolidadas, e inclui indicadores e informações do Grupo TOTVS e de suas empresas adquiridas.

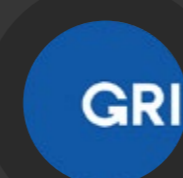
Pelo terceiro ano consecutivo, o Relato Integrado foi submetido à asseguuração externa, conduzida pela KPMG, com o intuito de avaliar a aderência aos aspectos e às orientações GRI e do SASB Standards, e da Orientação CPC 09 – Relato Integrado, correlatas com a Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo IIRC. A TOTVS publicou em 7 de fevereiro de 2024 as demonstrações financeiras referentes ao exercício encerrado em 31/12/23, também auditadas pela KPMG.

## Normas e referências que utilizamos

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



International Integrated Reporting Council (IIRC)



Normas da Global Reporting Initiative (GRI)



SASB para empresas de tecnologia, especificamente a indústria de *software* e tecnologia da informação.



**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.



**Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** da Organização das Nações Unidas (ONU).

O conteúdo deste relatório foi orientado, ainda, pelos temas considerados materiais para a sustentabilidade do nosso negócio, como resultado do processo de materialidade finalizado no segundo trimestre de 2024. Mais informações sobre o assunto são apresentadas a partir da [página 21](#).



Para comentários, dúvidas, sugestões e contribuições sobre o nosso Relato Integrado, fale conosco pelo [sustentabilidade@totvs.com.br](mailto:sustentabilidade@totvs.com.br).



# Mensagem do Conselho [GRI 2-22]

**2023 foi mais um ano intenso e exigente que apresentou ao mesmo tempo desafios e oportunidades. Por um lado, questões econômicas, ambientais e sociais foram pautadas e até colhemos avanços, mas na mão oposta não parece crível que em pleno século 21 ainda estejamos vivendo uma escalada de guerras e conflitos armados.**

Aqui na TOTVS, nos mantivemos firmes e nada abalou nossa confiança no potencial do Brasil e na resiliência dos empreendedores brasileiros. Seguimos eternos inconformados, trabalhando incansavelmente para entregar aos nossos clientes uma proposta de valor ampliada: melhorar o resultado das empresas por meio da inovação e tecnologia. Em meio a esse cenário de frequentes mudanças econômicas, políticas e tecnológicas, é natural que se crie um ambiente de constantes desafios para os 12 segmentos estratégicos que atendemos, conectando-se à nossa visão de futuro: ser o *trusted advisor* do nosso cliente, construindo relações de longo prazo para que ele possa navegar sempre com segurança e estabilidade, contando sempre com um parceiro de negócios acessível e em quem ele pode confiar.

Ao longo do ano, progredimos consistentemente nesta direção. Começamos o ano lançando nossa Política de Diversidade e Inclusão, mostrando qual é o verdadeiro jeito TOTVS de ser e de agir com as pessoas. Em seguida, fomos reconhecidos

como uma das 500 empresas da América com maior crescimento de receita entre 2018 e 2021 pelo *ranking* “The America’s 500 fastest growing companies”, da revista Financial Times, ocupamos o 6º lugar no *ranking* setorial Merco Responsabilidade ESG - categoria Tecnologia -, e pelo 4º ano consecutivo, estivemos no *ranking* GPTW, que avalia as empresas pelo clima e cultura no trabalho. Realizamos cinco aquisições: incorporamos a Lexos e a Exact Sales na dimensão de Business Performance, a Franquia TOTVS TRS, a Franquia IP e a Ahgora na dimensão de Gestão, além de concluirmos o fechamento da *Joint Venture* (JV) com o Itaú na dimensão de *Techfin*.

De primeiro unicórnio a maior empresa de tecnologia do Brasil, a história da TOTVS se confunde com a de seus clientes. Desde o início, tenho o privilégio de testemunhar a transformação da nossa empresa, do mercado e da maturidade dos negócios no Brasil. Nossos empreendedores são criativos e inovadores. Estão acostumados a lidar com cenários desafiadores, buscando incessantemente novas oportunidades num mercado cada vez mais competitivo. Vemos a tecnologia como fator essencial nessa equação. É ela que tem viabilizado a alavancagem de nossos clientes. A criação do ecossistema 3D, a TOTVS TECHFIN (JV com o Itaú) para desenvolvimento e distribuição de serviços financeiros no mercado B2B, soluções baseadas em Inteligência Artificial, parcerias tecnológicas em ESG, evolução do Sistema TOTVS de Franquias e ciência de dados em vendas são alguns dos



**Laércio Cosentino,  
Presidente do Conselho**

“Todas essas conquistas refletem a essência da TOTVS, uma empresa que se desafia diariamente e se supera a todo momento.”



exemplos das transformações e inovações que a TOTVS vem promovendo ao mercado.

Em ESG (Environmental, Social and Governance), prosseguimos em nossa jornada com relevantes entregas e conquistas. No pilar E, realizamos nosso segundo inventário de emissões de gases de efeito estufa, avançando na inclusão das operações do mercado internacional, da RD Station e da Supplier e demos um primeiro passo na incorporação dos dados relacionados ao escopo 3. No pilar S, seguimos consolidando nossos esforços na pauta de educação, contribuindo para a formação e empregabilidade de jovens em situação de vulnerabilidade social, por meio do Instituto da Oportunidade Social (IOS) e do Programa Start Tech. Entramos no IDIVERSA B3, primeiro índice da América Latina focado em diversidade, atuamos na implementação da nossa Política de Diversidade e Inclusão e lançamos nova edição do Programa Speed to Hero, focado na capacitação de pessoas com deficiência para atuarem na nossa força comercial. No pilar G, destacamos nossos esforços nas iniciativas de segurança da informação, proteção e privacidade de dados; a conquista pelo terceiro ano consecutivo do “Troféu Transparência ANEFAC”, reconhecendo a TOTVS entre as empresas que apresentam as melhores divulgações financeiras; e a evolução de nosso score no MSCI de “A” para “AA”, posicionando a Companhia em um seletivo grupo de empresas globais diferenciadas no setor de software. Por fim, selamos o período com a aprovação da agenda de Sustentabilidade e ESG da TOTVS para o triênio 2024 - 2026. Nessa vertente, vale um destaque especial para a obtenção do selo “Empresa Pró-Ética”

concedido pela Controladoria-Geral da União (CGU). Este reconhecimento resultante de um rigoroso e independente processo de avaliação, destaca a TOTVS como referência em melhores práticas de prevenção à corrupção, fraude e suborno, ratificando a relevância e efetividade do Programa de Integridade da Companhia em todos os seus pilares, e é reflexo do nosso compromisso com a agenda ESG bem como demonstra na prática que a ética é um valor inegociável para nós.

Todas essas conquistas refletem a essência da TOTVS, uma empresa que se desafia diariamente e se supera a todo momento, realizando entregas com maestria, consistência e eficiência. Atribuo todo esse sucesso à cultura forte e ao time qualificado e engajado de TOTVERS que temos, afinado com a estratégia da Companhia e trabalhando pelos mesmos objetivos, com liberdade para que ousem, inovem, transformem e sejam quem desejam ser. A todos os clientes, parceiros e participantes do nosso ecossistema que estão conosco nessa jornada, deixo registrado nosso agradecimento e o desejo de que tenhamos um grande 2024, com, cada vez mais, boas histórias da jornada de digitalização dos nossos clientes para contar e que elas continuem a servir como inspiração e combustível para a economia brasileira. É esse o Brasil que queremos e é esse o Brasil que faz, em que tanto acreditamos e em que vamos seguir apostando hoje, amanhã e sempre. Somos movidos por resultados e continuaremos atuando sem cessar nessa direção.

**Laércio Cosentino**  
**Presidente do Conselho**  
**de Administração**



# Mensagem da Presidência [GRI 2-22]

A TOTVS encerrou 2023 com avanços importantes. Nosso ecossistema trabalhou para expandir a nossa proposta de valor: melhorar o resultado das empresas, tornando-as mais competitivas e relevantes em seus setores e, assim, avançando no nosso posicionamento como o trusted advisor de nossos clientes. Progredimos consistentemente nesta direção, em todas as dimensões.

Em Gestão, mantivemos o saudável equilíbrio entre crescimento, próximo de 20% na receita, mesmo com inflação em forte queda (IGP-M negativo durante quase todo o ano), e rentabilidade, com margem EBITDA em 26%, maior patamar dos últimos anos. Resultados que se sustentaram em um NPS recorde, eNPS em nível de excelência e investimentos em produto.

Em Business Performance, tivemos a bem sucedida sucessão na RD, a transição de uma plataforma monoproduto para multiproduto e aquisições que complementaram nosso portfólio. O crescimento de receita acelerou para mais de 40% e a Margem EBITDA ficou próxima de 5%, mesmo com um RD Summit duas vezes maior e, pela primeira vez, realizado em São Paulo.

Em Techfin, a joint venture TOTVS TECHFIN foi concretizada, com a Supplier e a operação orgânica passando a ter acesso a funding amplo, estável e com custo competitivo. Um mundo de oportunidades está aberto para ser explorado dentro da base de clientes de Gestão.

Corporativamente, criamos a nova Vice-Presidência de Jornada do Cliente, que tem como objetivo explorar as oportunidades de convergência das ofertas entre as dimensões, acelerando ainda mais o cross-selling. Neste sentido, em nosso kick-off estratégico realizado em janeiro de 2024, o lema foi: “3 Dimensões, um único destino”.

Em relação ao desenvolvimento da agenda de sustentabilidade e ESG, para nós, ela segue sendo premissa do negócio, ou seja, não há o negócio e o ESG, o ESG é o negócio, não havendo barreiras que os separam, sendo intrínseco a tudo que fazemos. Nesse sentido, destaco as nossas iniciativas voltadas ao desenvolvimento de soluções para a mensuração e gestão do impacto socioambiental na operação de nossos clientes; o trabalho em conjunto com o IOS que contribui para a inclusão produtiva de jovens e pessoas com deficiência no mercado de trabalho; a aplicação dos mais elevados padrões de governança em nossas operações e a adesão desde 2014 ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto ETHOS e ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), que reforçam nosso compromisso com a promoção da sustentabilidade. Tudo o que temos conquistado sempre foi alcançado com uma atuação responsável e sustentável; a ética, transparência e integridade são valores inegociáveis para a gente.

Portanto, 2023 foi mais um ano de conquistas, em que terminamos numa posição competitiva e ainda mais forte do que começamos. Nossos diferenciais,



**Dennis Herszkowicz**  
CEO

“ Na TOTVS, nossa visão não mudou: Acreditar no Brasil que Faz! É com toda esta determinação que estamos trabalhando em 2024.

combinados a um modelo de negócios recorrente e de altos níveis de renovação, fruto da relevância e qualidade do que oferecemos aos nossos clientes, torna Gestão uma dimensão extremamente sólida e, com as novas dimensões, que aumentaram significativamente nosso addressable market, temos a oportunidade real de aumentar ainda mais esses diferenciais, nos tornando ainda mais relevantes. Ou seja, nos tornando trusted advisors, especialmente do SMB. Essa é uma posição privilegiada. A TOTVS é uma empresa única, difícil de ser replicada.

Em um ano em que tivemos tantas mudanças, era esperada uma volatilidade nos resultados trimestrais maior do que estamos acostumados. O mundo ainda se ajusta aos efeitos da pandemia e, no nosso caso específico, a criação do ecossistema 3D e os M&As trouxeram e trazem dinâmicas novas e diferentes. Apesar disso, a estratégia permanece bastante simples: tornar as dimensões de negócios sólidas e autossustentáveis, enquanto construímos uma jornada integrada para o cliente.

Analisar os resultados trimestrais e suas variações é algo importante. Naturalmente, sendo uma Companhia listada em bolsa, fazemos isso constantemente. Porém, existem

momentos em que a análise de um período mais longo pode ser mais esclarecedora e oferecer respostas melhores do que a análise do trimestre. Acreditamos ser o caso do quarto trimestre de 2023. Isso porque tivemos diversos elementos que reduziram o resultado de curto prazo. Eles totalizaram cerca de R\$34 milhões. Em Gestão, tivemos: (i) impactos na Dimensa, que entregou um trimestre fraco, com margem EBITDA inferior a 5%; (ii) flutuações pontuais na linha de contingências; e (iii) o “problema” saudável do aumento do custo do ILP (Incentivo de Longo Prazo) pela valorização das ações. Em Business Performance, tivemos o super bem sucedido RD Summit, com estrutura duas vezes maior do que em 2022 e que contou com uma série de inovações tanto para a RD Station, quanto para todo o ecossistema. Em Techfin, tivemos: (i) a combinação de aspectos sazonais históricos ligados à safra agrícola; e (ii) os efeitos dos ajustes na estrutura de funding, que são extremamente benéficos de maneira geral, mas que podem ter oscilações nesta fase de construção.

Gostaria de fechar essa mensagem, falando um pouco mais sobre Techfin. Apesar de ser uma unidade com representatividade ainda pequena no consolidado, tem um potencial bastante grande e está passando por transformações estruturais em suas

2 unidades de negócios (Supplier e “Techfin orgânica”). Temos confiança de que estamos construindo um business sólido. Comunicamos ao mercado que essa construção demanda investimentos adicionais, gerando uma espécie de “curva J” nos resultados. É exatamente isso que estamos observando. Na Supplier, além de margens que já operam em torno de 40%, temos ventos favoráveis adicionais, com a queda da Selic e uma estrutura de funding mais flexível, eficiente e barata (mesmo que a construção dessa estrutura possa gerar flutuações nos trimestres iniciais) e a Techfin orgânica está seguindo dentro do guidance de Opex.

Na TOTVS, nossa visão não mudou: Acreditar no Brasil que Faz! É com toda esta determinação que estamos trabalhando em 2024, empenhados em seguir investindo no movimento transformacional de expandir nosso único e inovador ecossistema 3D, que está mudando as regras do jogo competitivo. Seguimos acreditando que todos podem crescer, e que investir em tecnologia é essencial para transformar desafios em oportunidades.

Desejo a todos os *stakeholders* um ano de 2024 de muita saúde e conquistas. Agradeço a cada um por um 2023 de sucesso!

**Dennis Herszkowicz**  
CEO



# Destaque do ano

**\* Recorde de inscritos na 2ª Edição FAZ.**

**★ +1 Mi de seguidores em nosso perfil no LinkedIn.**

**≡ Obtivemos a aprovação do CADE para operar a nossa joint venture com o Itaú, a TOTVS TECHFIN.**

## Desempenho

- **TOP 500 no ranking do Financial Times das empresas no continente com maior crescimento** entre 2018 e 2021. Apenas 28 são brasileiras.
- **Figuramos na lista LinkedIn's B2B Leaderboard**, que destaca o trabalho de marcas B2B.
- **Destaque na lista da Bloomberg Línea dos 15 CEOs de melhor desempenho** na América Latina.
- **Vencedores do Prêmio Aberje** na categoria Evento, com o Universo TOTVS.
- **A Companhia foi eleita "Most Honored Company" no ranking MidCap do setor de Tecnologia, Mídia e Telecomunicações (TMT)** na pesquisa "The Latam Executive Team 2022", sendo reconhecida em todas as oito categorias dos rankings Geral e MidCap, com destaque para as posições de primeiro lugar no ranking Combinado, Sell Side e Buy Side em todas as categorias MidCap TMT.

## ESG

- **6º lugar na categoria Tecnologia** do ranking Merco Responsabilidade ESG.
- **Destaque na categoria Telecom, Tecnologia e Mídia** no Melhores do ESG 2023 da revista "Exame".
- **Entramos no IDIVERSA**, primeiro índice da América Latina focado em diversidade, composto por empresas com destaque na agenda ESG.
- **3º lugar em ESG/Governança** na categoria TI&Telecom do Anuário Época Negócios 360º.
- **Conquista do Selo Pró-ética** da Controladoria- -Geral da União (CGU), concedido a empresas que demonstram engajamento em práticas de integridade e transparência.
- **Fomos duplamente reconhecidos pelo Great Place to Work**, figurando entre as melhores empresas de TI para se trabalhar do país e estamos entre as 150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil.
- **Ganhamos, pelo terceiro ano consecutivo, o Selo de Direitos Humanos e Diversidade**, uma iniciativa da Prefeitura de São Paulo, e fomos premiados nas categorias Juventudes, pelo investimento social no IOS, e Pessoas com Deficiência, pelo Programa Speed to Hero.

## Tecnologia

**2º lugar na categoria Tecnologia da Informação e 35º no ranking geral das 150 empresas mais inovadoras do Prêmio Valor Inovação Brasil 2023.**

**8º lugar no ranking setorial TI&Telecom, na 23ª edição do Valor 1000.**

**10º lugar na categoria de TI&Telecom das Melhores e Maiores 2023 da revista "Exame".**





# A TOTVS

1

Quem somos / Três dimensões de negócios, um único destino / Segurança da Informação, Proteção e Privacidade de Dados / Gestão da sustentabilidade / Materialidade

# Quem somos: tecnologia do Brasil para o mundo [GRI 2-1]

Somos a TOTVS – que em latim significa tudo, todos, totalidade – maior empresa de tecnologia do Brasil e uma das maiores desenvolvedoras de software do mundo. Indo muito além do ERP, oferecemos um ecossistema robusto e completo de produtos e serviços para a digitalização dos negócios, que incluem softwares de gestão, serviços financeiros e soluções de *business performance*. Temos como objetivo alavancar o resultado e o crescimento de empresas por meio da tecnologia, levando mais produtividade, eficiência, rentabilidade, crescimento e competitividade para as suas operações.

A TOTVS, com a sua solidez e forte reputação no mercado, expandiu seus negócios e se tornou um parceiro estratégico para empresas no Brasil e no mundo. Como uma empresa originalmente brasileira, acreditamos no “Brasil que Faz” e apoiamos o crescimento e a sustentabilidade de milhares de negócios e empreendedores, de norte a sul do país, por meio da tecnologia. Temos uma cultura única e uma tradição empreendedora que nos permite atender empresas de todos os perfis e níveis de maturidade, conforme a necessidade, sejam elas pequenas, médias ou grandes.

Líder absoluta  
em ERP com  
55% de *market share*  
no Brasil  
(Gartner)

Atuamos em  
12 segmentos  
de mercado

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

11 Franquias  
Consolidadoras  
espalhadas pelo Brasil  
para atender nossos clientes

38 territórios  
franqueados e  
+50 escritórios  
espalhados pelo Brasil  
e América Latina

Centros de  
desenvolvimento  
no Brasil, México  
e Estados Unidos

Muito além do ERP:

# Ecosystema de 3 dimensões de negócios



Gestão



Techfin



Business Performance

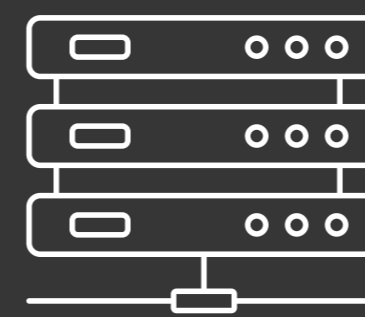
Em 12 segmentos estratégicos da economia e para clientes de todos os portes:

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

Implantação flexível e em várias mídias (mobile ou desktop)



Cloud



On-premise

Nas seguintes plataformas de distribuição



Franquias e filiais



Multicanais



Parceiros



Força de vendas próprias



Afilias



Plataforma digital

## Nossa crença

A gente acredita que todo mundo pode crescer e trabalhamos juntos para isso!

## Nossa proposta de valor

Melhorar o resultado das empresas por meio da tecnologia, queremos ajudar as empresas a alavancar seus negócios, sendo mais rentáveis e crescendo suas operações

## Nossa visão de futuro

Ser o *Trusted Advisor* das companhias

# Canais de distribuição físicos e digitais

Como nos relacionamos com os nossos clientes



### Divisão large enterprise

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

### 38 territórios franqueados e cinco filiais

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

### Multicanal

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



Techfin

### Afiliações

Distribuição de crédito por meio de afiliadas de nossos fornecedores.

### Franquias e filiais

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

### Venda cruzada

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



Business Performance

### Parceiros

Ecosistema de parceiros vibrante em automação de marketing.

### Comércio digital

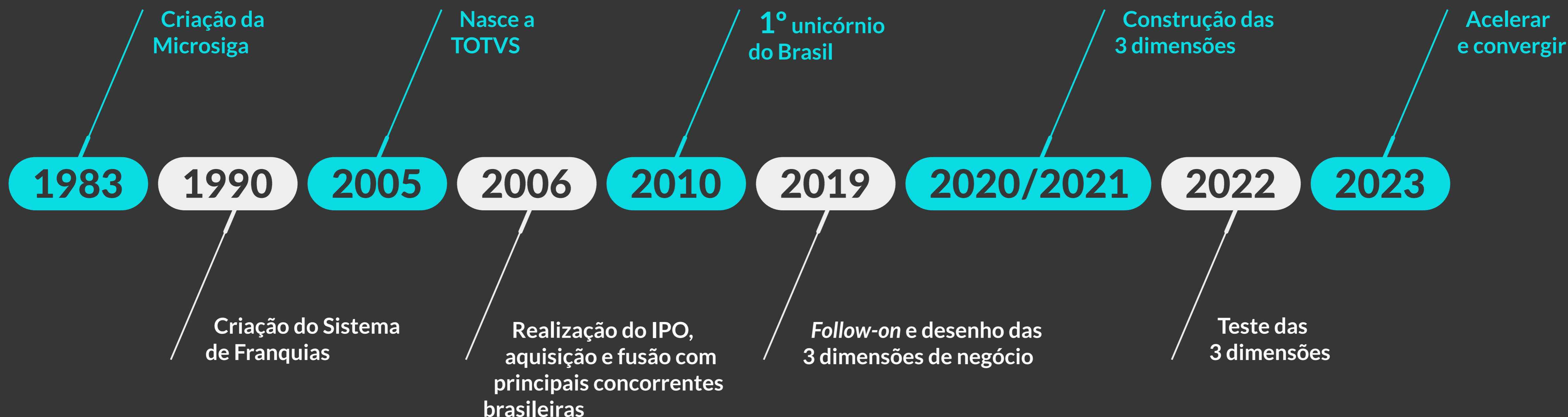
Especialistas em comércio digital e vendas omnichannel totalmente integrados, presentes em franquias e filiais.

### PLG (Product-Led Growth)

Up-sell impulsionado por crescimento conduzido por produto.

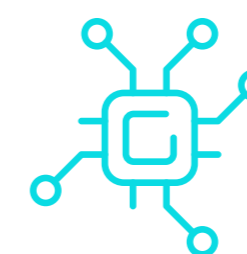
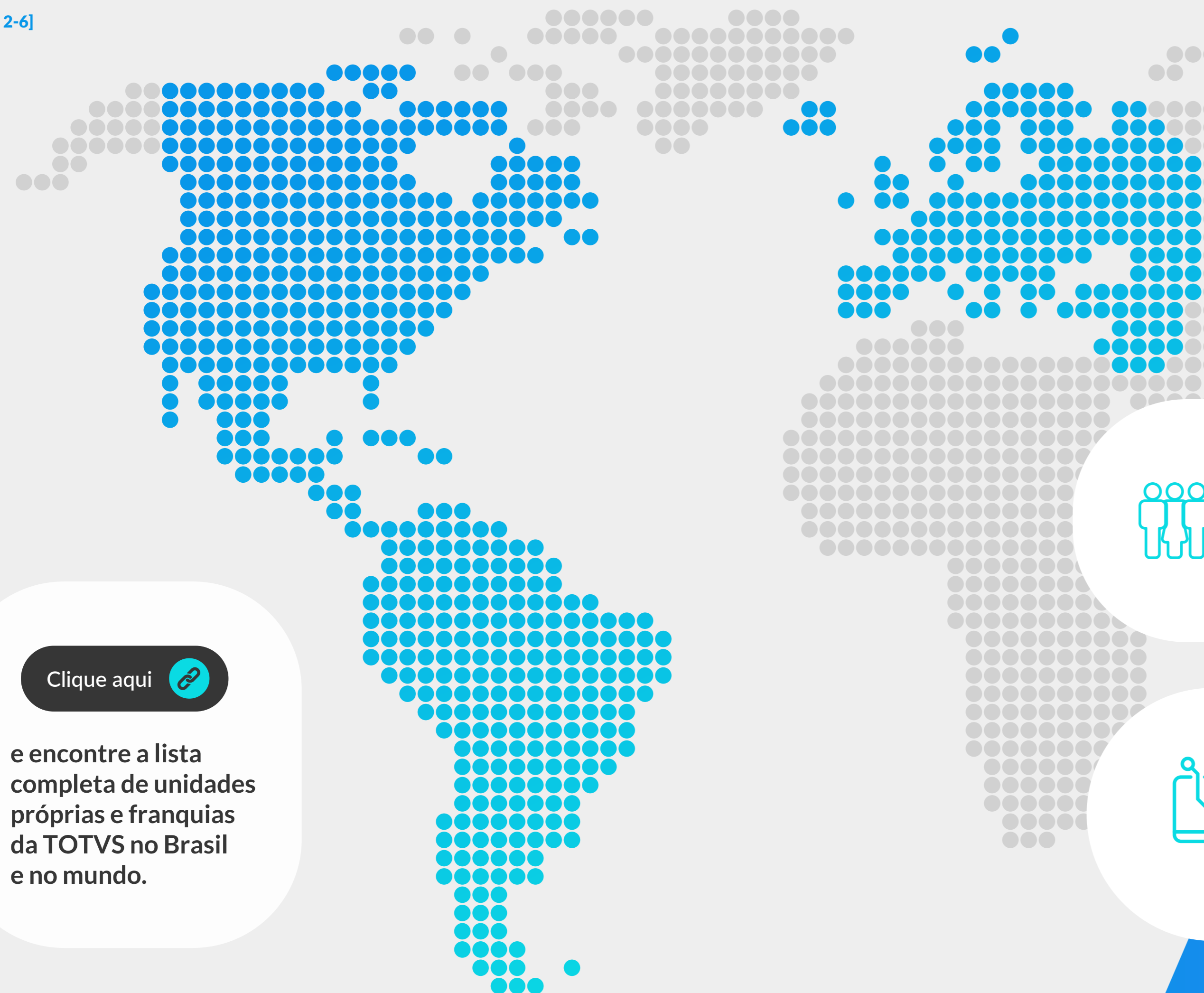
# Nossa jornada de negócios

O movimento transformacional  
é uma jornada de vários anos



# Onde estamos presentes

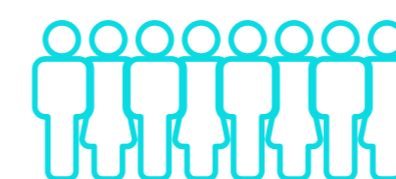
[GRI 2-6]



**11 centros de desenvolvimento:** Assis, Belo Horizonte, Cascavel, Goiânia, Florianópolis, Joinville, São Paulo, Porto Alegre, Ribeirão Preto; nos Estados Unidos e no México.



**4 escritórios no exterior:** Argentina, Colômbia, México e nos EUA.



**70 mil clientes** distribuídos por mais de **40 países**  
**11 Franquias Consolidadoras** espalhadas pelo Brasil para atender nossos clientes nos **38 territórios franqueados**.



Presença local e digital, com base em um modelo de distribuição robusto com alta capilaridade: **8 escritórios no Brasil:** estamos sediados em São Paulo e contamos com mais **5 filiais regionais** no Rio de Janeiro, Recife, Minas Gerais, Interior Paulista e Rio Grande do Sul. Temos, ainda, **2 unidades** focadas em segmentos específicos (*Large Enterprise* e *Setor Público*).

Clique aqui



e encontre a lista completa de unidades próprias e franquias da TOTVS no Brasil e no mundo.

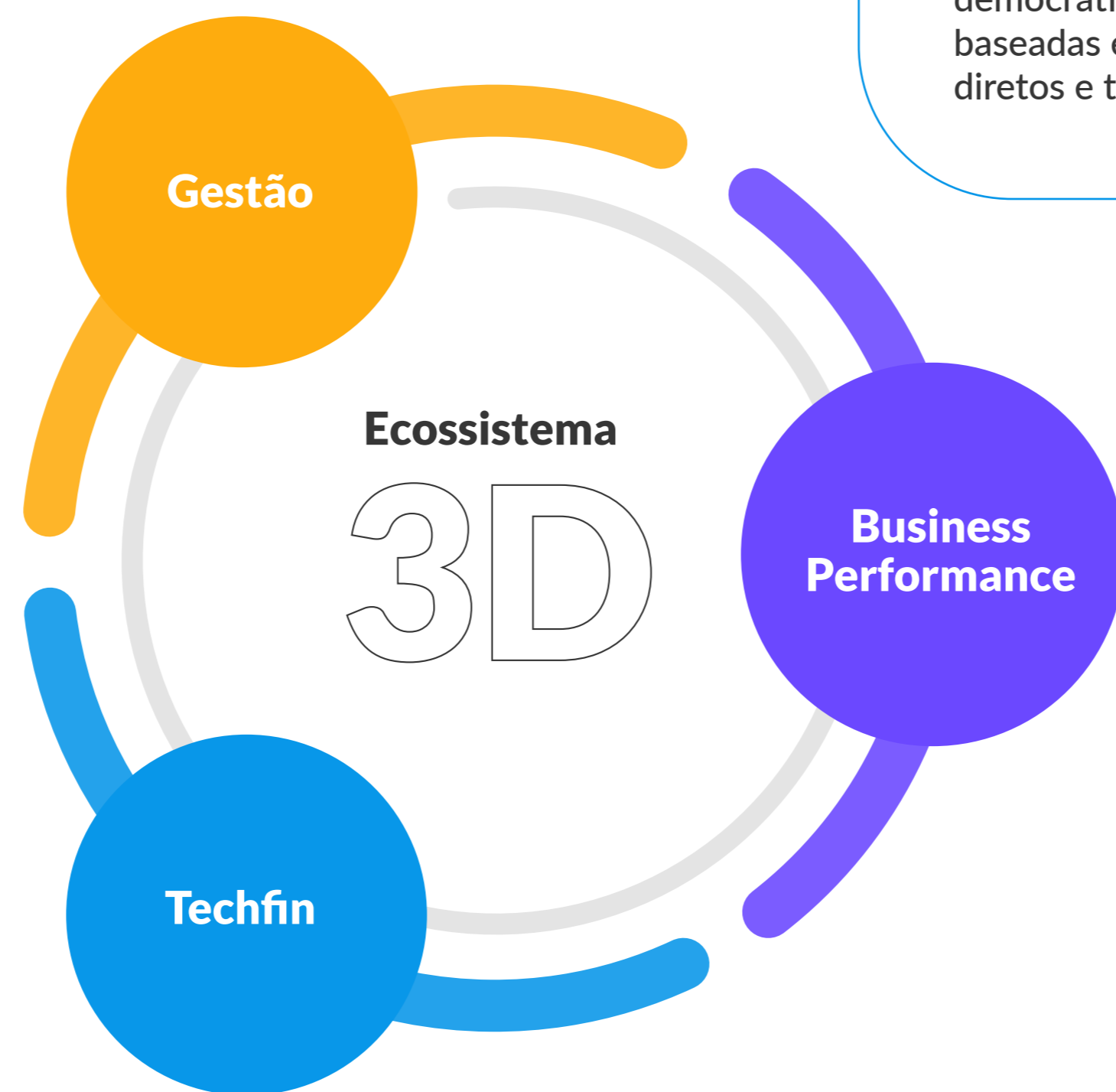


# Três dimensões de negócios, um único destino

[GRI 2-6 | 3-3 Transformação e inovação em modelo de negócios]

Em 2019, estruturamos nossa atuação em uma estratégia única e pioneira, baseada em três dimensões de negócios interligados e interdependentes entre si – Gestão, Techfin e Business Performance –, algo inédito e inovador no segmento de tecnologia. Indo muito além do ERP, estamos transformando o cenário competitivo promovendo um movimento transformacional de aceleração da digitalização das empresas, que entrega aos nossos clientes novas jornadas cada vez mais integradas, multidimensionais e multiprodutos e à TOTVS novos mercados e aumento de sua relevância como o *trusted advisor* de seus clientes.

Na dimensão de **GESTÃO**, nossas soluções trazem mais produtividade, eficiência, controle e governança para as empresas. No portfólio estão sistemas e plataformas que automatizam processos de *backoffice* e do *core business* dos nossos clientes, com produtos *cross* como ERPs e sistemas para RH, soluções verticais e sistemas especializados que atendem 12 setores da economia.



Saiba

Conheça o portfólio de todas as soluções ofertadas em cada uma das dimensões no nosso site.

A dimensão de **TECHFIN** oferece soluções de crédito, pagamentos e serviços financeiros personalizados, trazendo rentabilidade e liquidez para as empresas. Entre as ofertas contamos com produtos de crédito B2B, antecipação de recebíveis, pagamentos via PIX, cartão de crédito ou carteiras digitais e soluções de pagamentos. Tudo para ampliar, simplificar e democratizar o acesso das empresas aos serviços financeiros, com ofertas baseadas em inteligência de dados que impactam positivamente os clientes diretos e toda a sua cadeia de fornecedores, clientes e colaboradores.

Já a dimensão de **BUSINESS PERFORMANCE** promove soluções focadas no aumento das vendas, competitividade e desempenho dos clientes por meio de soluções de Marketing Digital, Vendas/*Digital Commerce* e soluções de CX – *Customer Experience*.

Em 2023, criamos a nova Vice-Presidência de Jornada do Cliente, que tem como objetivo desenvolver a jornada dos clientes nas 3 dimensões de negócios e explorar as oportunidades de convergência das ofertas *cross* entre elas, para buscar a melhor rentabilidade e *attach rate* do cliente com a TOTVS.



# Parcerias e M&As

Na TOTVS, temos como uma das principais alavancas de crescimento parcerias e aquisições estratégicas que sejam capazes de entregar produtos inovadores em cada dimensão do nosso ecossistema visando à sustentabilidade e ao crescimento dos negócios de quem deposita confiança em nosso trabalho.

Acreditamos possuir capacidade e histórico sólidos na identificação, negociação e integração de aquisições, ao longo de mais de 20 anos, que geraram valor para a Companhia, com a criação de sinergias significativas.

As aquisições são uma poderosa alavanca para a execução da nossa estratégia de fortalecimento do core business e de expansão para novos mercados. Nossos executivos possuem experiência tanto no processo de aquisição quanto no de integração das novas empresas o que alavanca o potencial das sinergias a serem extraídas, com foco no aumento do cross e up-selling, redução de churn, aumento dos serviços e soluções ofertadas, corte de custos, melhora da governança e expansão das vendas com o uso da marca TOTVS.

Ao longo de nossa trajetória, contabilizamos mais de 50 transações

bem sucedidas para todas as partes, com aquisições de empresas com perfil altamente complementar à estratégia de construção do nosso ecossistema 3D, que reforçaram desde a nossa dimensão principal (Gestão) até a entrada em novas dimensões de atuação (Techfin e Business Performance), gerando alto valor para nossos acionistas, clientes e colaboradores.

Nossas parcerias e aquisições são constituídas com empresas atuantes em setores de mercado que, direta ou indiretamente, estão conectados à estratégia de crescimento da TOTVS. Nos processos de integração, optamos por uma integração gradual que preserve os aspectos operacionais, financeiros e administrativos. São exemplos significativos da nossa capacidade de integração, as aquisições da RM, Datasul, RD Station, todas transformacionais para a Companhia devido ao tamanho no momento da aquisição.



## As aquisições e parcerias celebradas em 2023

### Gestão

**Ahgora:** líder de RH Tech no Brasil, com portfólio 100% SaaS, entrega uma jornada 100% digital e oferece automação, inteligência e produtividade para que as áreas de RH se tornem cada vez mais estratégicas, com soluções que vão do departamento pessoal à gestão da experiência do colaborador.

**Franquia IP:** com seis escritórios as operações da IP atendem mais de 2 mil clientes localizados em diferentes cidades do Interior Paulista e do Triângulo Mineiro. Este movimento da TOTVS fez parte do processo contínuo de balanceamento entre a atuação direta e por meio de canais, visando acelerar a captura do potencial de crescimento das 3 dimensões de negócio nas diferentes regiões do país.

**Franquia TRS:** com sede em Porto Alegre e uma filial em Caxias do Sul, atende a mais de 700 clientes em mais de 100 cidades no estado do Rio Grande do Sul. Com este movimento, a TOTVS passa a ter uma atuação

direta na Região Sul do país, o que a permite acelerar a captura do grande potencial econômico desta região e apoiar a atuação das franquias em territórios vizinhos.

### Techfin

**Joint Venture Techfin com o Itaú:** aprovação do Banco Central e fechamento da transação, marcando o início de uma operação singular e autônoma para o desenvolvimento e a distribuição de serviços financeiros, beneficiando pequenas e médias empresas e toda a cadeia produtiva do país. Com potencial transformacional, a TOTVS TECHFIN contará com um modelo de negócio leve e inteligente, que une ciência de dados, integração com ERPs e ampla distribuição, além de acesso a funding eficiente para suportar a expansão da operação.

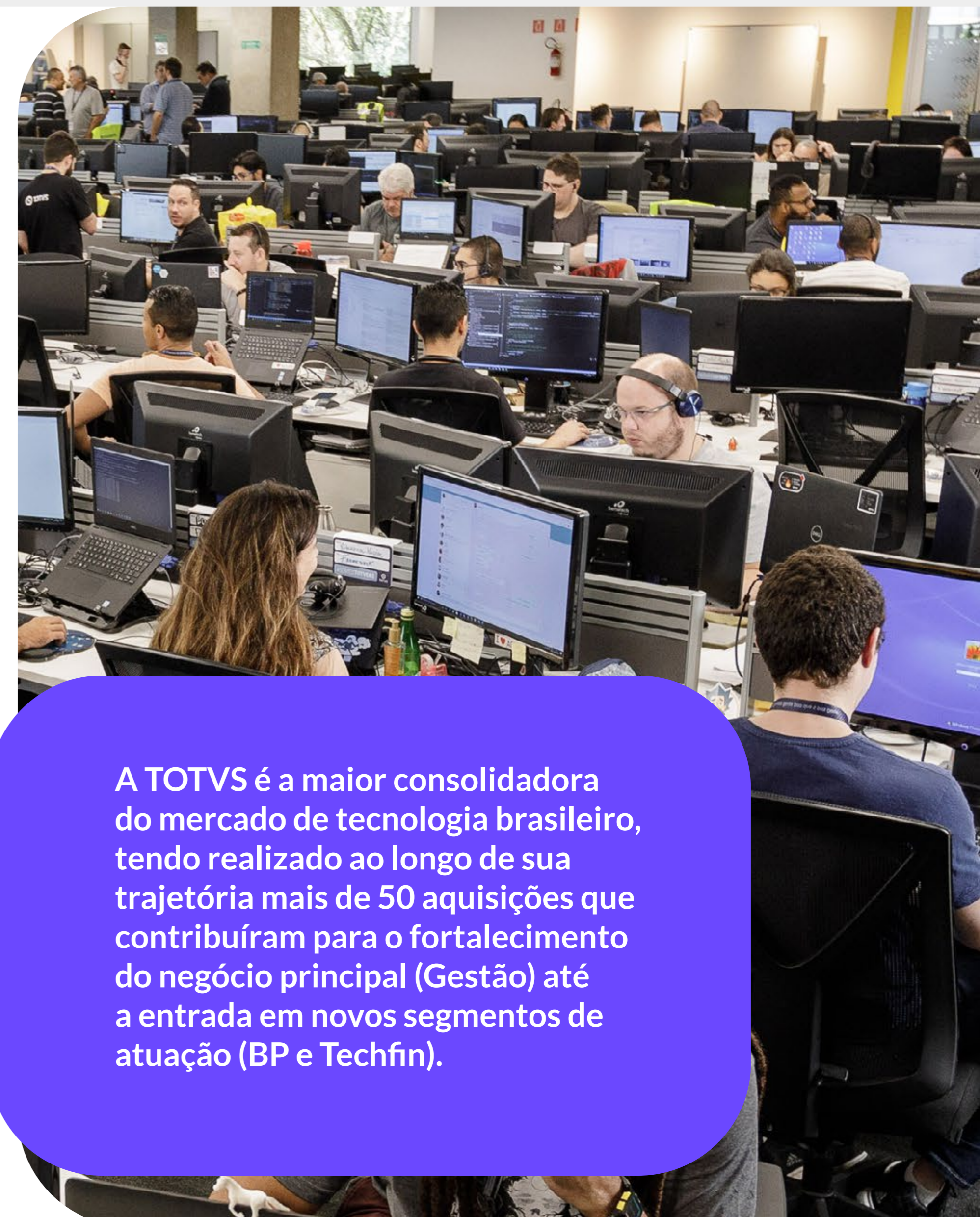
### Business Performance

**Exact Sales:** líder no segmento de *Sales Engagement*, oferece soluções voltadas à prospecção e qualificação de clientes potenciais (*prospects*), atendendo de *startups* a grandes empresas.

**Lexos:** startup especializada em soluções de integração com *marketplaces online*, com foco em varejo físico, virtual, *marketplaces* e *e-commerces*, facilitando a venda multicanal.

**Shopify:** plataforma global de *e-commerce* com presença global em 170 países, sendo responsável por 10% do mercado digital dos Estados Unidos e movimentando até US\$445 bilhões (cerca de R\$2,2 tri). Com a parceria, a RD Station se associou à líder mundial em plataformas de *e-commerce*, para oferecer uma solução integrada para pequenas e médias empresas.

para consultar o nosso histórico de transações de fusões e aquisições.



A TOTVS é a maior consolidadora do mercado de tecnologia brasileiro, tendo realizado ao longo de sua trajetória mais de 50 aquisições que contribuíram para o fortalecimento do negócio principal (Gestão) até a entrada em novos segmentos de atuação (BP e Techfin).

# Segurança da Informação, Proteção e Privacidade de Dados

[GRI 3-3 Segurança da informação, proteção e privacidade de dados]  
[SASB TC-SI-220a.1 | TC-SI-230a.2]

Como toda empresa de tecnologia, priorizamos a Segurança da Informação e a Proteção e Privacidade de Dados em todas as suas esferas. Evoluímos constantemente nesses temas perante todos os públicos de interesse — clientes, ex-colaboradores, colaboradores, parceiros e fornecedores.

Priorizamos medidas que protejam, preservem e respeitem a privacidade e os direitos dos titulares de dados pessoais. Gerenciamos os possíveis riscos com o apoio das áreas internas específicas, o que inclui planos de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação e Resposta a Incidentes de Privacidade de Dados. Em 2023, não houve qualquer queixa de agência regulatória para a TOTVS. Além disso, não registramos queixas comprovadas em relação a vazamentos, furtos ou perda de dados dos nossos clientes.

[GRI 418-1]

No período, também não tivemos perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados à privacidade do usuário.

[SASB TC-SI-220a.3]

## Como garantimos a Segurança da Informação e a Privacidade de Dados

[SASB TC-SI-230a.2]

Embora o risco de cibersegurança seja inerente e não possa ser totalmente erradicado, a nossa estratégia de gestão de risco aproveita a ampla gama e profundidade das nossas habilidades e recursos internos, garantindo uma abordagem abrangente.

Implementamos uma abordagem de gestão de riscos baseada nas melhores práticas de segurança definidas por *frameworks* de mercado como:

- *International Organization for Standardization (ISO) 9001 (Quality Management Systems – QMS), 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; e*
- *American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) Service Organization Controls (SOC).*

Operações específicas, como Cloud e Techfin, por exemplo, passam por certificação e auditoria externa que comprovam a sua adequação integral a alguns desses frameworks, demonstrando o nosso compromisso em manter padrões de segurança robustos.

Para garantir o gerenciamento seguro da infraestrutura e dos dados da TOTVS, implementamos um conjunto abrangente de políticas e procedimentos. Avaliamos e refinamos continuamente nossos controles técnicos e estratégias para identificar e enfrentar prontamente as ameaças à segurança cibernética, que estão em constante evolução. Utilizando ferramentas e metodologias de mercado, avaliamos o risco cibernético de ambientes expostos à internet.

Continuamos vigilantes na adaptação ao cenário dinâmico de ameaças, mitigando potenciais riscos que possam impactar a postura de segurança da TOTVS. Para nos proteger contra ameaças cibernéticas, utilizamos uma estratégia de defesa em várias camadas. Isso inclui medidas de segurança para redes, dispositivos de usuários finais, servidores, aplicativos, dados e soluções em nuvem. Ao combinar diferentes camadas de controles de segurança, podemos reduzir o impacto dos ataques cibernéticos e manter a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos nossos sistemas e dados.

Nossa organização cultiva uma cultura em segurança, integrando medidas de segurança em nossos processos de desenvolvimento, implantação e operações em ambientes internos e de clientes sob nossa responsabilidade. Para promover uma cultura de conscientização e responsabilidade de segurança entre todos os TOTVERS, implementamos uma combinação de treinamento *online*, ferramentas educacionais, vídeos, simulações de *phishing* e diversas iniciativas de conscientização.

Mesmo quando todas essas camadas não são suficientes para prevenir a ocorrência de incidentes de segurança, temos um processo de detecção e resposta a incidentes, que impede ou mitiga a materialização de impactos maiores na nossa operação, e gera informações importantes para a contínua melhoria dos processos de gestão de riscos, das camadas de controles sobrepostas, e da cultura de segurança dentro da TOTVS.

Além disso, a conduta ética e de governança da TOTVS também potencializa e garante a segurança das informações pessoais conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

O nosso arcabouço normativo interno que compreende a **Política de Segurança da Informação e**

**Política de Privacidade de Dados**,

publicadas em maio de 2021, regula e detalha o nosso compromisso com a transparência, além de trazer as diretrizes de segurança da informação, preservação e respeito no tratamento dos dados dos clientes. Ela se aplica a todas as áreas da Companhia, incluindo terceiros que tratam dados pessoais em nome da empresa. A observância desta Política é obrigatória e reflete a legislação e regulamentação aplicáveis relacionadas à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e a Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

A TOTVS preza pelo constante aprimoramento do tratamento dos dados pessoais, por isso, utiliza frameworks reconhecidos pelo mercado para elevar a maturidade do Grupo TOTVS nos temas de Proteção e Privacidade de Dados, reiterando o seu comprometimento com a qualidade e as melhores práticas de mercado no tratamento de dados pessoais

e sensíveis. Em 2023, não houve usuários cujas informações tenham sido usadas para fins secundários.

[SASB TC-SI-220a.2] Além disso, não houve solicitações de dados pessoais de usuários por autoridades governamentais e agências locais. Por fim, não houve pedidos de aplicação da lei que tenham resultado em divulgação durante o período. [SASB TC-SI-220a.4]

Temos um programa de Governança de Privacidade de Dados contínuo e que também é implantado em algumas das empresas adquiridas e operações no exterior. Promovemos a conscientização sobre o assunto por uma série de treinamentos e *workshops* oferecidos aos nossos colaboradores, incluindo um treinamento *e-learning* obrigatório a todos os TOTVERS. Em paralelo, conduzimos, também, um plano de comunicação que os esclarece a respeito dos impactos da legislação na rotina da empresa. As diretrizes também devem ser seguidas de forma obrigatória aos nossos franqueados.

Disponibilizamos ao público geral nossas principais diretrizes sobre o tema.

Saiba 



# Gestão da sustentabilidade

A TOTVS é uma empresa que pensa e promove o ESG (do acrônimo em inglês, ambiental, social e governança) em seu dia a dia. Para nós, o ESG é premissa do negócio, ou seja, não há o negócio e o ESG, o ESG é o negócio, não havendo barreiras que os separam, sendo intrínseco a tudo que fazemos.

O compromisso com a responsabilidade social, os mais elevados padrões de governança e a preocupação crescente com o meio ambiente se confundem e remontam ao começo da história da TOTVS e sua jornada de evolução, muito antes do acrônimo ter se tornado uma referência para empresas e o mercado financeiro globalmente.

Somos signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 2014, alinhando nossas ações a sete dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Também estamos comprometidos com

o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos. Temos plena consciência do nosso compromisso com a sociedade e com nossos stakeholders na construção de um mundo mais sustentável e menos desigual. Assumimos a responsabilidade de sermos colaboradores e disseminadores de boas práticas, buscando, a cada dia, fortalecer nosso papel nesse processo.

Entendemos a importância de monitorar, gerenciar e comunicar de maneira clara e transparente o desempenho econômico, social, ambiental e de governança. Isso é feito por meio de processos de gestão e relatórios bem estruturados, com o compromisso de assumir ações práticas para impulsionar a evolução da agenda de sustentabilidade integrada ao nosso negócio. [GRI 2-25]

A tecnologia abre portas para oportunidades que impulsionam tanto as pessoas quanto os princípios ESG. Ao integrar inovações tecnológicas, podemos criar soluções que promovem a inclusão, capacitação e acesso a recursos essenciais, ao mesmo

tempo em que possibilitam uma gestão mais eficiente dos impactos sociais e ambientais. Assim, a tecnologia não apenas viabiliza a realização de objetivos ESG, mas também capacita indivíduos e comunidades para um futuro mais sustentável e igualitário.

Somos amparados pela nossa [Política de Sustentabilidade e ESG](#) e pelo [Código de Ética e Conduta](#). A gestão das iniciativas que endereçam a atuação da TOTVS no tema é suportada por uma sólida estrutura de governança, que conta com área dedicada de sustentabilidade na **Diretoria de Relações com Investidores**, as diretrizes do **Comitê de Estratégia (CE)**, liderança do **Comitê de Governança e Indicação (CGI)** e engajamento do **Conselho de Administração (CA)**. Contamos, ainda, com um Grupo de Trabalho em ESG multidisciplinar e transversal, destinado a debater melhorias e oportunidades na TOTVS, onde participam colaboradores de qualquer nível de carreira, área de atuação e unidade da empresa. [GRI 2-13]

## Governança da Agenda de Sustentabilidade



Em 2023, o status das ações ESG foi relatado ao **Comitê de Governança e Indicação (CGI)** em todas as reuniões do órgão ocorridas no período, sendo que o Coordenador do CGI tem o papel de relatar ao Conselho de Administração as iniciativas e status dos trabalhos. [GRI 2-13]

Destacamos, ainda, a promoção da comunicação e educação contínua do tema junto aos colaboradores e a nossa cadeia, desde a porta de entrada até a liderança, passando pelas franquias e clientes. Em 2023, como exemplos nessa direção, promovemos

mais de 20 encontros para apresentar o tema nas integrações dos novos TOTVERS que ingressaram na empresa e disponibilizamos a **Trilha de Conteúdo Conecta ESG na Universidade TOTVS** para todos os colaboradores e franquias. Também ministramos no período um total de nove workshops de ESG, dentro da Jornada NEXT 23 direcionados aos nossos **líderes Gerentes Executivos e Gerentes**. Atuamos, ainda, com ações de promoção dos conceitos e gestão dos aspectos ESG junto aos nossos clientes por meio da tecnologia. [Veja mais na página 88.](#)

Selamos o período de 2023 com a aprovação da estratégia da Agenda de Sustentabilidade e ESG da TOTVS para o triênio 2024 – 2026 junto ao nosso Conselho de Administração.

# Materialidade [GRI 3-1]

Em 2024, a TOTVS concluiu a revisão de sua matriz de materialidade, visando identificar os temas prioritários para a gestão da sustentabilidade nos próximos dois anos. A Companhia identifica e prioriza seus temas materiais por meio de um processo robusto de engajamento com os *stakeholders*, considerando os impactos econômicos, ambientais e sociais mais relevantes. Os temas materiais identificados refletem nossa responsabilidade e compromisso com o desenvolvimento sustentável e a criação de valor a longo prazo.

Neste ciclo, a Companhia, como passo natural da evolução de seu processo, adotou a abordagem de dupla materialidade, contemplando uma visão abrangente e integrada dos riscos e oportunidades que influenciam tanto os aspectos financeiros quanto não financeiros da empresa. Ao considerar os impactos econômicos, ambientais e sociais simultaneamente, a TOTVS antecipa tendências de mercado, fortalece sua resiliência perante desafios globais como as mudanças climáticas e a digitalização dos negócios, além de construir uma reputação sólida de responsabilidade e transparência. Essa prática também facilita o engajamento com *stakeholders*, garantindo que as expectativas e necessidades de clientes, investidores, colaboradores e a comunidade sejam atendidas de forma equilibrada e sustentável.

Tivemos um aumento significativo na quantidade de *stakeholders* engajados nesse processo, somando cerca de 56% a mais de participantes que no ciclo anterior.

A metodologia adotada foi a da dupla materialidade (veja mais na página a seguir), em conformidade com a norma GRI e com as principais tendências de reporte, e envolveu as seguintes etapas:

## 1. Análise de impacto socioambiental:

examinou-se estudos setoriais, acadêmicos e da sociedade civil relevantes para o setor, além de comparar os relatórios de sustentabilidade de empresas pares e analisar o framework de sustentabilidade da GRI.

## 2. Análise de impacto financeiro:

foi avaliada a matriz de riscos da Companhia, os principais índices do mercado de capitais (ISE, DJSI, FTSE e MSCI) e o framework de sustentabilidade do SASB.

## 3. Consulta aos stakeholders:

a opinião dos principais públicos de interesse acerca da relevância dos temas identificados nas etapas anteriores foi avaliada por meio de questionários online e entrevistas com os executivos da Companhia.

## 4. Priorização dos temas:

consolidação do resultado da consulta aos *stakeholders*, da análise de impacto socioambiental, das entrevistas com executivos e da análise de impacto financeiro, para identificar os temas prioritários, por meio da metodologia de dupla materialidade: materialidade de impacto x materialidade financeira.

## 5. Validação:

realização de reunião com a alta liderança para aprovação da materialidade.

## Os temas materiais da TOTVS 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

## Gestão dos Temas Materiais

A TOTVS implementa políticas, práticas e sistemas de gestão para abordar cada um dos temas materiais, garantindo que sejam tratados de maneira eficaz e transparente.

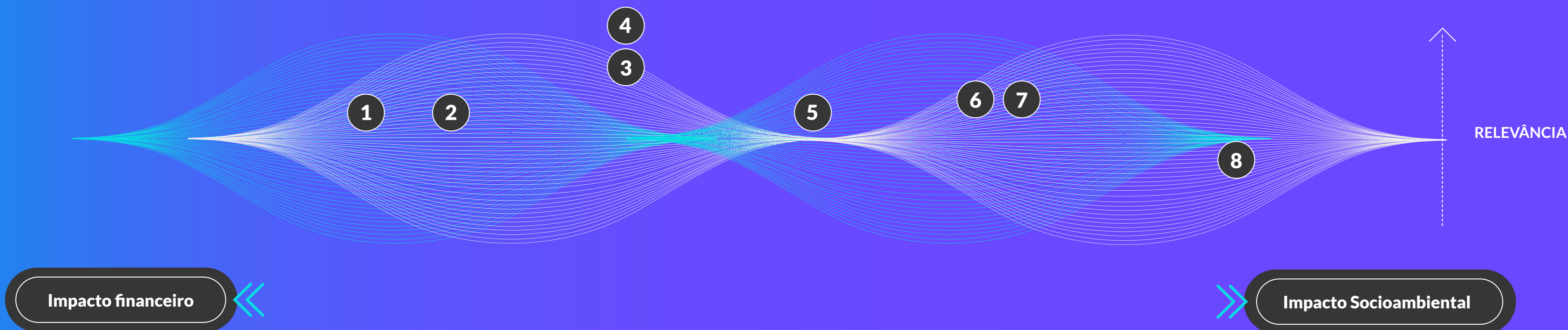
Confira a descrição de cada tema material [no Anexo I](#).



# 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.



1. Transformação e inovação em modelo de negócio

2. Crescimento sustentável

3. Atração, retenção e desenvolvimento de pessoas

4. Segurança da informação, proteção e privacidade de dados

5. Governança e ética responsável

6. Diversidade, inclusão e combate à discriminação

7. Gestão de impactos ambientais e mudanças climáticas

8. Saúde e bem-estar das pessoas



2

## Construímos relações de confiança

Governança corporativa / Gestão de riscos /  
Ética e integridade

# Governança corporativa

[GRI 3-3 Governança ética e responsável]

A TOTVS sempre foi reconhecida no setor de tecnologia e no mercado de capitais pelas suas sólidas práticas de Governança Corporativa e pelo compromisso contínuo com o desenvolvimento do setor e do crescimento do país.

Desde sua abertura de capital em 2006, a TOTVS tem sido pioneira e exemplar. Foi a primeira empresa do setor de TI da América Latina e a primeira companhia brasileira de software a abrir o capital na Bolsa de Valores. Estar listada no Novo Mercado da B3, considerado o mais alto nível de governança corporativa das empresas abertas no Brasil, é um testemunho claro de seu compromisso com as melhores práticas de governança corporativa, demonstrando a sua responsabilidade e preocupação com a sociedade e seus acionistas.

Ao longo dos anos, a TOTVS tem alcançado marcos

significativos. Desde a sua inclusão no Ibovespa em 2020 até sua presença nos índices IBrX-50 da B3, IGPTW B3 e IDIVERSA B3, a Companhia tem reiterado o seu pioneirismo ao ser a primeira do setor de tecnologia a figurar nos mais importantes índices de ações e de ESG do mercado brasileiro. Essas conquistas não são apenas indicadores de sucesso, mas também reconhecimentos importantes do trabalho árduo e da posição de liderança da Companhia, fruto da sua estratégia, execução operacional e dos mais altos padrões de excelência em governança corporativa.

A TOTVS opera alinhada com as diretrizes do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), bem como com o Regulamento do Novo Mercado da B3. Entre as nossas principais práticas destacamos:

- **Contamos com Código de Ética e Conduta** com adesão de 100% dos TOTVERS e administradores;
- **Disponibilização de Canal de Ética e Conduta** operacionalizado por entidade externa e independente;
- **Comitê de Auditoria Estatutário (CAE)**, composto de 100% de membros independentes;
- **Estrutura de Controles Internos, Riscos e Compliance**, que se reporta diretamente ao CEO;
- **Área independente de Auditoria Interna**, com reporte ao conselho de Administração via Comitê de Auditoria Estatutário (CAE);
- **Contamos com Programa de Integridade (CAE)** estruturado e com reporte periódico ao CAE e CA;
- **Robusto arcabouço de políticas corporativas** (saiba mais na [página 35](#)).



# Estrutura de Governança

[GRI 2-9]

## Conselho de Administração

Nossa mais alta instância de governança corporativa e deliberação colegiada é o Conselho de Administração (CA), órgão responsável pela aprovação e monitoramento da implantação da estratégia, execução dos planos e políticas gerais de negócios, incluindo a estratégia de longo prazo.

O processo de nomeação e seleção dos membros do Conselho é liderado pelo Comitê de Governança e Indicação (CGI), que avalia a aderência dos candidatos aos requisitos do cargo e legais aplicáveis. Após a análise inicial de seleção pelo Comitê, os perfis selecionados são submetidos à deliberação/eleição pelo órgão competente. Atualmente, contamos com cinco etapas:

- análise dos perfis existentes e desejados no colegiado;
- processo de avaliação de desempenho do Conselho e seus comitês;
- engajamento com acionistas;
- identificação dos candidatos a serem incluídos na Proposta da Administração para a Assembleia Geral de Acionistas;
- administração do processo de indicações avulsas. [GRI 2-10]

Para a composição do órgão são levadas em consideração aspectos de diversidade, critérios de independência e as qualificações e experiências chave para os impactos da organização, alinhadas à regulamentação em vigor e ao nosso Estatuto Social e Regimento Interno. Entre os principais fatores observados, destacamos:

[GRI 2-10]



### Aspectos de diversidade

incluindo, exemplificativamente fatores como conhecimento, cultura, faixa etária, gênero, etnia, respeitado o direito de privacidade individual, em linha com os valores e estratégia da TOTVS, em benefício da pluralidade de argumentos na busca por estratégias de negócio e de um processo de tomada de decisão com maior qualidade e segurança.



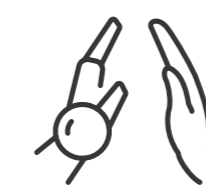
### Trajetoira profissional

**reconhecida**, com experiência sólida.



### Visão estratégica, alinhamento e

**comprometimento** com o CODEC e com os direcionadores da Companhia.



### Grupo que reúna múltiplas competências

, onde os candidatos deverão apresentar experiência em organização líder em seu segmento, atuando em ao menos uma das seguintes áreas: administração, auditoria e contabilidade, economia, finanças, gestão, legislação e regulação, riscos, melhores práticas de governança corporativa, capital humano, sustentabilidade e tecnologia.

Saiba



Sobre o nosso processo e critérios adotados em nossa Política de Indicação.



# Comitês de Assessoramento

O Conselho da TOTVS tem o suporte de quatro Comitês de Assessoramento: Auditoria Estatutário, Gente e Remuneração, Governança e Indicação e o de Estratégia, sendo os três primeiros comitês estatutários. Cada um deles conta com um coordenador e tem seus trabalhos e regras de funcionamento definidos em Regimento Interno aprovado pelo Conselho. [GRI 2-9 | 2-12]

## Comitês de Assessoramento

**Auditoria Estatutário (CAE)** – Monitora a qualidade e integridade das demonstrações e informações financeiras, do gerenciamento de riscos e dos controles internos. Analisa as transações com partes relacionadas.

**Estratégia (CE)** – Analisa e discute as principais diretrizes do Planejamento Estratégico, incluindo a estratégia de ESG e de M&A da Companhia.

**Gente e Remuneração (CGR)** – Analisa a proposta de remuneração dos administradores, incluindo plano de ações. Acompanha o processo de avaliação anual dos executivos da Companhia e a elaboração do plano de sucessão.

**Governança e Indicação (CGI)** – Acompanha a adoção de boas práticas de ESG. Seleciona e indica integrantes para o Conselho e seus Comitês, bem como avalia sua independência.

## Perfil dos membros do Conselho de Administração

De acordo com o Estatuto Social da TOTVS, o Conselho deve ter no mínimo cinco e no máximo sete membros, estrutura que a Administração da Companhia considera adequada e que proporciona a agilidade e flexibilidade necessárias no processo de tomada de decisões estratégicas, diante de um mercado altamente dinâmico e de intensa competitividade global nos negócios e na atração de talentos qualificados.

Na TOTVS, contamos atualmente com um grupo diversificado de sete membros, todos de origem brasileira, dos quais 86% são independentes e 43% são mulheres. É um time altamente engajado (tempo médio de dedicação ao Conselho da TOTVS é de cerca de sete anos) e comprometido com o desenvolvimento do setor e do país e com a perenidade dos nossos negócios. São profissionais-referência em suas áreas de atuação, qualificados, experientes e que em conjunto reúnem profunda expertise no

setor de Tecnologia da Informação e em Governança, Empreendedorismo, Gestão e Visão de Negócios. Em suas trajetórias, acumulam atuações em associações e entidades de representação institucional e carreiras sólidas com liderança em diversos segmentos estratégicos da economia, competências-chave para a gestão da Companhia, pautados por uma forte cultura de excelência operacional, transparência, eficiência e elevados padrões de ética, integridade e ESG.



86%  
dos membros são independentes

Independência

43%  
são mulheres

Diversidade

~ 7 anos

é o tempo médio de dedicação ao CA da TOTVS

Engajamento

57 anos  
é a faixa etária média

Diversidade

100%  
de membros independentes no Comitê de Auditoria Estatutário

Independência

100%  
de membros não executivos na Companhia

Equipe multidisciplinar

Cargos de Presidente do Conselho e Diretor-Presidente não são acumulados pela mesma pessoa [GRI 2-11]

Saiba 

Conheça mais detalhes sobre o perfil dos membros, currículo, principais competências e contribuições chave para o negócio, acessando as páginas 17 e 78 a 85 da Proposta da Administração da AGO 2024.

# Conselho de Administração<sup>1</sup>

**Laércio Cosentino**

**Presidente**  
Fundador da TOTVS  
Presidente do conselho da Brasscom e da Mendelics. [GRI 2-11]

**Maria Letícia Costa**

**Vice-Presidente**  
**Membro Independente**  
Sócia da SLP Consultoria e Treinamento e Membro do conselho da Localiza, Mapfre, Mobly e Auren Energia.

Seis de sete membros do Conselho de Administração são independentes

<sup>1</sup> Estrutura atualmente vigente do Conselho, aprovada em Assembleia Geral Ordinária (AGO) realizada em 23/04/2024 e cujo mandato se encerrará na AGO de 2026.

**Ana Claudia Reis**

**Membro Independente**  
Sócia Sênior da Kingsley Gate Partners.

**Edson Georges Nassar**

**Membro Independente**  
Membro do conselho da Banrisul Icatu.

**Gilberto Mifano**

**Membro Independente**  
Membro dos conselhos da Natura e Construtora Pacaembu.

**Guilherme Stocco Filho**

**Membro Independente**  
Membro dos conselhos da Falconi Consultoria e Vinci Partners.

**Tania Sztamfater Chocolat**

**Membro Independente**  
Diretora Executiva de Investimentos LatAm da CPPIB e membro dos conselhos da Equatorial Energia e da LAVCA.

## Percentual de composição da Diretoria Executiva<sup>1</sup>

[GRI 2-9]

Por gênero	2021	2022	2023
Homens	86%	86%	86%
Mulheres	14%	14%	14%
Por faixa etária	2021	2022	2023
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 2021, 2022 e 2023.

# Diretoria Executiva

A Diretoria Estatutária é composta por oito membros, todos eleitos pelo Conselho, sendo um Diretor-Presidente (CEO) e sete Diretores Vice-Presidentes. Eles são responsáveis pela implementação das estratégias e pela gestão no dia a dia, além de serem os representantes legais da TOTVS.

Compete a eles, principalmente, a administração da empresa e a implementação das políticas e diretrizes gerais estabelecidas pelo Conselho. Os diretores têm mandato unificado de dois exercícios anuais, podendo ser reeleitos e, a qualquer tempo, destituídos pelo CA.

Incentivamos a contratação de membros da diretoria 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. [GRI 202-2]

A equipe executiva sênior da TOTVS conta com:

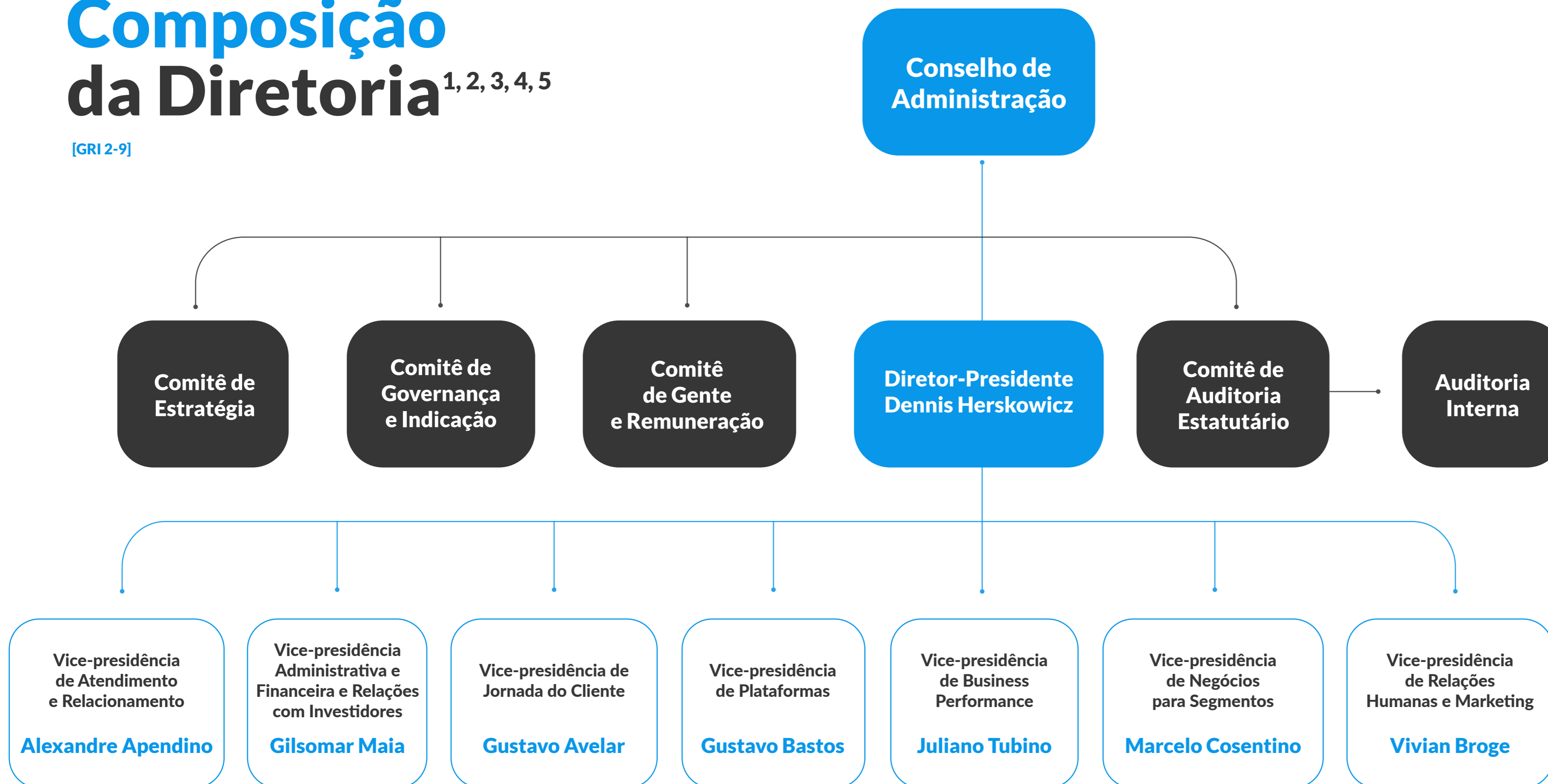
- Equipe jovem, engajada e multidisciplinar;
- Experiente no setor de tecnologia com, em média, 18 anos de experiência profissional, dos quais aproximadamente nove anos, em média, foram dedicados exclusivamente à Companhia;
- Décadas de experiência em seus campos de atuação e profunda expertise na empresa;
- Muitos anos de trabalho em conjunto.

**Esses profissionais altamente qualificados desempenham papel central no crescimento de nossos negócios, criando uma cultura de excelência operacional, transparência e eficiência, e altos padrões de governança e ética. A experiência e qualificação dos nossos executivos é peça-chave para a identificação de oportunidades de crescimento, execução de aquisições, integração bem-sucedida de ativos adquiridos e na implementação da estratégia de M&A e parcerias.**



# Composição da Diretoria<sup>1, 2, 3, 4, 5</sup>

[GRI 2-9]



1 Estrutura de governança corporativa em 31 de dezembro de 2023

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

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

4 Em 30 de junho de 2023, a Sra. Izabel Cristina Branco apresentou sua carta de renúncia ao cargo de Vice-Presidente de Relações Humanas, que se tornou efetiva a partir do dia 24 de julho de 2023. Para a posição, o Conselho elegeu em 29/08/2023 a Sra. Vivian Broge ao cargo de Vice-Presidente de Relações Humanas e Marketing, que tomou posse em 9/10/2023.

5 Em 1º de novembro de 2023, o Conselho elegeu Gustavo Avelar ao cargo de Vice-Presidente de Jornada do Cliente. Com posse efetiva em 6/11/2023 o novo executivo é responsável por desenhar e pilotar a jornada dos clientes nas 3 dimensões de negócio da TOTVS, liderando o desenho e a implementação de ofertas cross dimensões, para buscar a melhor rentabilidade e *attach rate* do cliente com a TOTVS.





# Remuneração do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva

[GRI 2-19 | 2-20]

## Conselho de Administração

A remuneração dos membros do Conselho é predominantemente baseada no modelo fixo e, a partir de maio de 2023, 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, 20% da remuneração fixa total dos membros do Conselho de Administração (exceto Presidente do Conselho) passou a ser paga em ações restritas aos profissionais. Essa prática objetiva a atração e retenção dos membros e é baseada

nas melhores práticas e tendências de mercado nacional e internacional, bem como em estudos realizados por consultorias especializadas, proporcionando alinhamento aos objetivos de longo prazo da Companhia.

A remuneração do Presidente do Conselho, desde 2019, também é composta por uma parcela variável referente ao Incentivo de Longo Prazo pautado em desempenho, 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



### Membros do Conselho (exceto presidente)

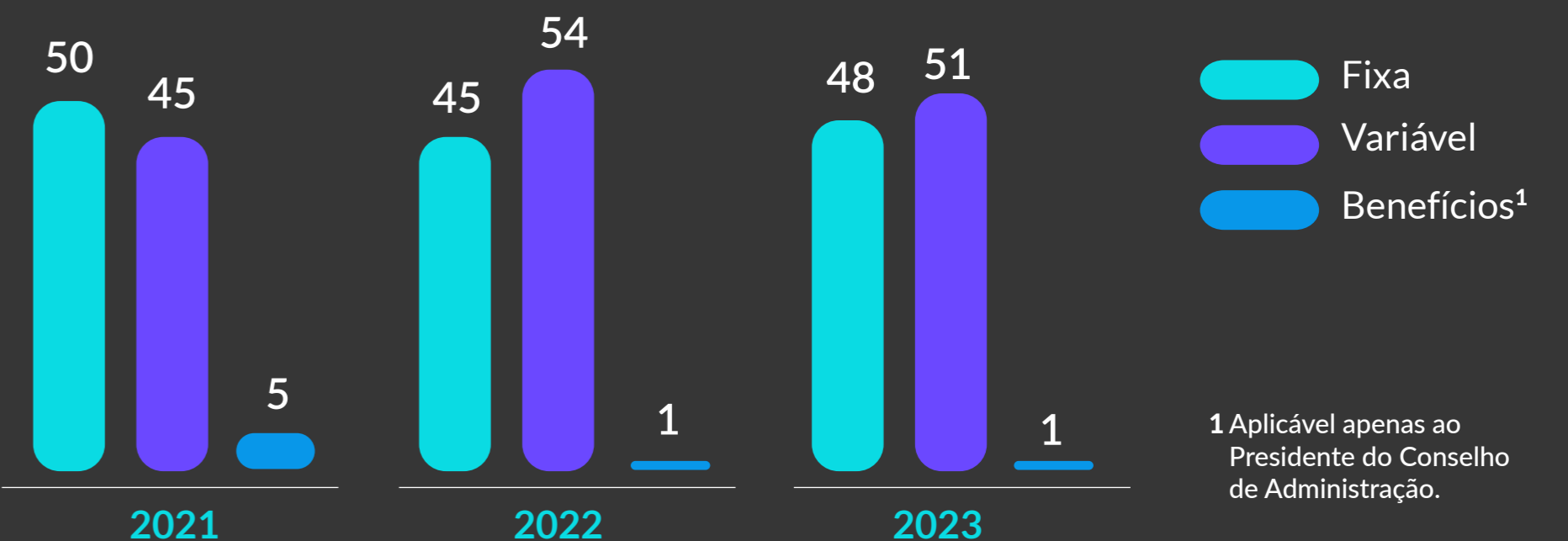
Composta por remuneração fixa com dois componentes: Fixa de Curta Prazo e Fixa de Longo prazo.



### Presidente do Conselho

Composta por Remuneração Fixa de Curto Prazo, Variável de Longo Prazo e Benefícios.

## Proporção de cada elemento na remuneração total do Conselho de Administração (%)



# Diretoria Executiva

[GRI 2-19 | 2-20]

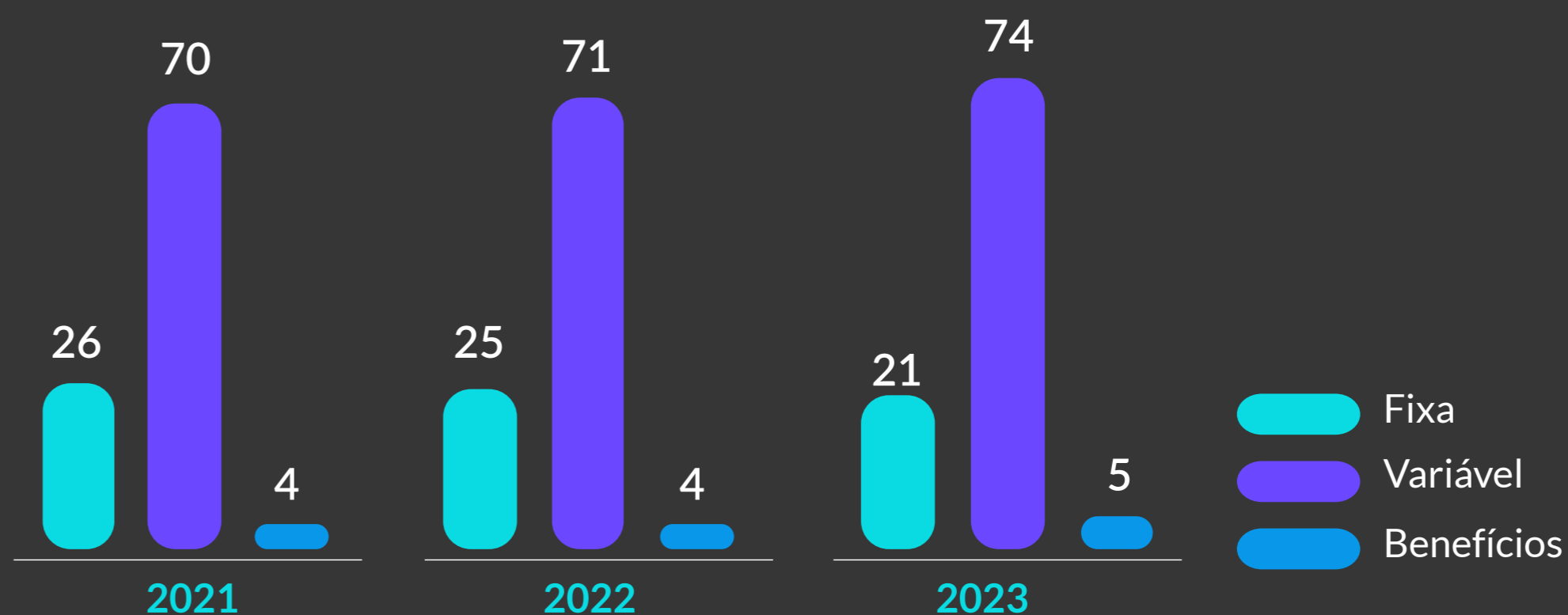
Os critérios e metodologia utilizados para a fixação da remuneração individual consideram estudos relacionados às melhores práticas de mercado, com base em resultados de pesquisas anuais efetuadas por consultorias especializadas no mercado, tomando-se por base o grupo de empresas que representam o adequado balanceamento das características apresentadas, como (i) relevante representatividade em seus segmentos de atuação, incluindo o mercado de tecnologia; (ii) majoritariamente nacionais e de capital aberto no novo mercado; (iii) porte similar ou superior ao da TOTVS, no que se refere a faturamento, headcount e valor de mercado; (iv) empresas que podem concorrer com a TOTVS na aquisição de talentos no mercado de trabalho.

## Elementos da Estrutura de Remuneração da Diretoria

- **A remuneração da Diretoria**, tanto Estatutária quanto não Estatutária, é composta por uma combinação de incentivos variáveis de curto, médio e longo prazos, todos atrelados ao desempenho, além de um salário-base fixo e benefícios.
- **A Remuneração Variável (Incentivo de Curto Prazo - Bonificação semestral):** refere-se aos valores recebidos semestralmente pelo profissional, com o objetivo de recompensá-lo pelos seus resultados individuais e pelos resultados globais da Companhia e de cada negócio.
- **A Remuneração Variável (Incentivo de médio e longo prazos - Plano de Ações):** refere-se ao valor das ações restritas ordinárias emitidas pela Companhia e entregues aos Participantes elegíveis, com base no desempenho individual e 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 concedidos aos executivos** inclui plano de saúde, plano odontológico, vale-refeição, previdência privada, seguro de vida, automóvel e vale-combustível. Os benefícios são os mesmos para todos os executivos, porém, podem existir diferenças nos valores dos benefícios concedidos, em função do cargo e da região na qual o diretor atua.

As informações detalhadas sobre o processo, estrutura e valores da remuneração dos administradores estão disponíveis no item 8 do nosso Formulário de Referência, bem como na Política de Relações Humanas e Remuneração e no Plano de Remuneração Baseado em Ações.

## Proporção de cada elemento na remuneração total da Diretoria (%)





# Avaliação do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva [GRI 2-18]

Temos um processo estruturado, formal e anual de avaliação de desempenho do Conselho de Administração, dos Comitês de Assessoramento, como órgãos colegiados, do presidente do Conselho de Administração e dos conselheiros, em conformidade com o Regimento Interno.

Conforme definição do próprio Conselho, podemos contar com apoio de consultoria externa, especializada no tema, para o processo. A avaliação é liderada pelo Presidente do Conselho, com a colaboração da área de Governança Corporativa e de acordo com as recomendações do Comitê de Governança e Indicação, visando avaliar a qualidade da atuação do órgão e seus membros, incluindo aspectos estratégicos, dinâmica geral do Conselho e suas reuniões, desempenho dos Comitês, da Secretaria de Governança Corporativa e do presidente do Conselho, por meio de autoavaliação e avaliação entre os pares.

No que diz respeito à avaliação da Diretoria Executiva, nosso processo é

anual e se alinha às práticas recomendadas pelo Código Brasileiro de Governança Corporativa. Cabe ao nosso Conselho de Administração, mediante recomendação do Comitê de Gente e Remuneração, conduzir o processo de avaliação anual e definir as metas, estabelecidas em conjunto com o Diretor-Presidente, com base nas metas de desempenho financeiras e não financeiras, alinhadas com os nossos valores e princípios éticos.

Conheça mais detalhes sobre o processo de avaliação, indicadores e métricas consideradas, entre outros aspectos, acessando os itens 7 e 8 do nosso [Formulário de Referência](#) e o [Informe de Governança](#).





# Gestão de riscos

[GRI 3-3 Governança ética e responsável | 2-12]

Reconhecemos a importância da gestão de riscos como um pilar para o nosso sucesso e para a tomada de decisões que permeia todos os níveis e atividades que realizamos, tanto no Brasil quanto no exterior. Entendemos que os riscos 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

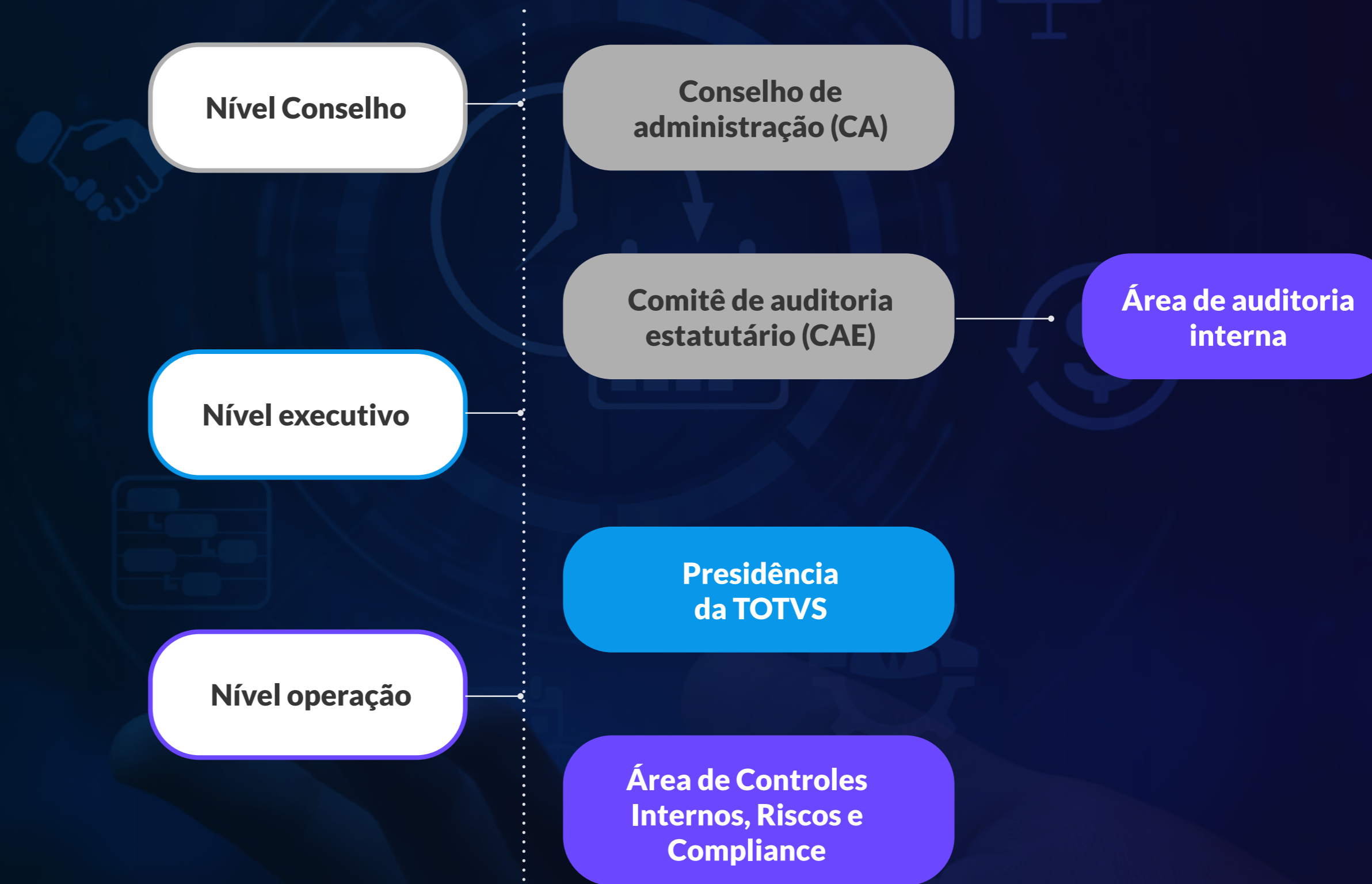
O Conselho de Administração, como mais alta instância de decisão, é essencial em nosso ciclo de gestão de riscos, sendo responsável pela aprovação da [Política de](#)

[Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance](#) e da metodologia de gestão de riscos a ser aplicada, bem como os níveis de apetite e

de tolerância aos riscos propostos pela Diretoria e recomendados pelo Comitê de Auditoria Estatutário.

O CA, mediante prévia avaliação e recomendação do diretor-presidente, dos vice-presidentes e do Comitê de Auditoria Estatutário, aprova a revisão anual da matriz de riscos e acompanha o status de implementação das ações definidas para sua mitigação (planos de ação) e a evolução dos Indicadores-Chave de Risco (KRIs), por meio de reportes periódicos realizados pela área de Controles Internos, Riscos e Compliance. [GRI 2-12]

## Organograma da estrutura organizacional de gerenciamento de riscos



# Política de riscos

[GRI 3-3 Governança ética e responsável]

A Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance estabelece os princípios, as diretrizes e as responsabilidades que norteiam o nosso gerenciamento de riscos corporativos, controles internos e compliance. O documento estabelece todas as etapas do ciclo de gestão de riscos, que compreendem: estabelecimento do contexto, identificação, análise e avaliação, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos corporativos. Na política estão compreendidas:

- **Governança e cultura de gestão de riscos:** a cultura de gestão de riscos é abrangente. Ela reúne um conjunto de padrões éticos, valores, atitudes e comportamentos aceitos, praticados e disseminados como parte do processo de tomada de decisão em todos os níveis da empresa. Os gestores são os responsáveis em primeira instância pela gestão diária dos riscos associados à sua área ou processo de negócio, pelo engajamento e disseminação dessa cultura entre seus liderados. Eles também estabelecem e executam controles e planos de ação apropriados para o gerenciamento dos riscos, sob acompanhamento da área de Controles Internos, Riscos e Compliance. [GRI 2-16]
- **Risco, estratégia e definição dos objetivos:** o gerenciamento de riscos engloba dois contextos distintos: a avaliação dos fatores internos e externos, e os impactos que possam ter no direcionamento estratégico e no alcance dos objetivos de negócio definidos pela TOTVS. É por meio desses objetivos que os riscos são periodicamente identificados, avaliados, priorizados e documentados para receber o tratamento adequado.

- **Metodologia de gestão de riscos:** aplicamos uma 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.

Além de aspectos de cultura, a metodologia compreende etapas estruturadas para a efetividade da gestão de riscos. A primeira é a definição do contexto, seguida pela identificação dos riscos. Os riscos identificados e os respectivos fatores de risco associados a cada um deles são avaliados de acordo com a sua probabilidade e impacto, resultando em uma classificação final do risco, conforme os níveis estabelecidos na metodologia.

Com os riscos mapeados, as respectivas áreas responsáveis passam a tratá-los por meio da implementação de um ou mais planos de ação para mitigação. O monitoramento dos riscos é feito por meio do acompanhamento constante do ambiente de controles internos, da evolução dos Indicadores-chave de Risco (KRIs) e das ações de resposta aos riscos definidas.

# Matriz de Riscos

Na nossa metodologia de gestão de riscos está prevista uma Matriz de Riscos, que é atualizada anualmente, em linha com as diretrizes estratégicas do negócio, as mudanças dos cenários interno e externo, bem como entrevistas junto aos *risk owners* e à Diretoria Executiva. Para ampliar nossos compromissos com a Agenda ESG na estrutura e na condução dos negócios, incluímos aspectos dos três pilares na identificação dos riscos, fatores de riscos associados e na posterior elaboração dos planos de ação para mitigação.

A Matriz de Riscos da TOTVS contempla um total de 13 riscos considerados como prioritários. Em 2023 a matriz foi atualizada, considerando a análise do comportamento e evolução dos riscos no ciclo de 2022 e a avaliação do cenário de riscos frente ao planejamento

e os objetivos estratégicos da Companhia. O objetivo da atualização foi assegurar que a Matriz de Riscos reflita o cenário mais atual e o tratamento adequado para cada um dos riscos e respectivos fatores identificados.

Para garantir a adequada governança ao processo de gestão de riscos, a Matriz de Riscos passa pela validação dos vice-presidentes e do diretor-presidente, bem como pela avaliação do Comitê de Auditoria Estatutário, responsável por recomendar a sua aprovação ao Conselho de Administração. Dessa forma, é possível obter a visibilidade adequada ao processo de gestão de riscos da empresa e o envolvimento efetivo da Alta Administração e dos órgãos de governança da Companhia, assegurando a imparcialidade da análise dos riscos e contribuindo para o direcionamento das nossas decisões de negócio e das iniciativas estratégicas. [GRI 2-16]



# Controles internos

A área de Controles Internos, Riscos e Compliance é responsável pelo mapeamento dos processos e seus respectivos controles e pela realização dos testes de desenho desses controles, com a finalidade de confirmar o entendimento dos processos mapeados e atestar que os controles estão efetivamente implementados.

Adicionalmente, as áreas de negócio realizam anualmente a Autoavaliação de Controles (*Control Self-Assessment*) por meio de questionário específico contendo questões relacionadas ao seu processo e atividades.

Ainda, como parte da metodologia, a área de Controles Internos, Riscos e Compliance realiza os testes de efetividade, com o objetivo de avaliar a correta execução e eficiência operacional dos controles na prevenção ou detecção de distorções relevantes.

Eventuais deficiências identificadas são tratadas de forma tempestiva e reportadas ao Comitê de Auditoria Estatutário.

Saiba mais: conheça mais detalhes sobre o processo de gestão de riscos e de controles internos, acessando os itens 5.1 e 5.2 do

[Formulário de Referência.](#)

# Ética e integridade

[GRI 3-3 Governança ética e responsável | 2-24]

Somos comprometidos com altos padrões de ética e integridade – princípios que norteiam a nossa forma de fazer negócios e o relacionamento com os *stakeholders* do nosso ecossistema. Temos um Programa de Integridade, liderado pela área de Controles Internos, Riscos e Compliance, que materializa esse compromisso por meio de diretrizes de comportamento ético e transparente e de combate à corrupção.

O Programa visa a assegurar que a legislação e regulamentação aplicáveis e as diretrizes e regras de conduta do Grupo TOTVS sejam conhecidas e cumpridas por todos os TOTVERS, bem como zelar para que os terceiros com os quais a Companhia se relaciona compartilhem dos nossos princípios éticos.

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:

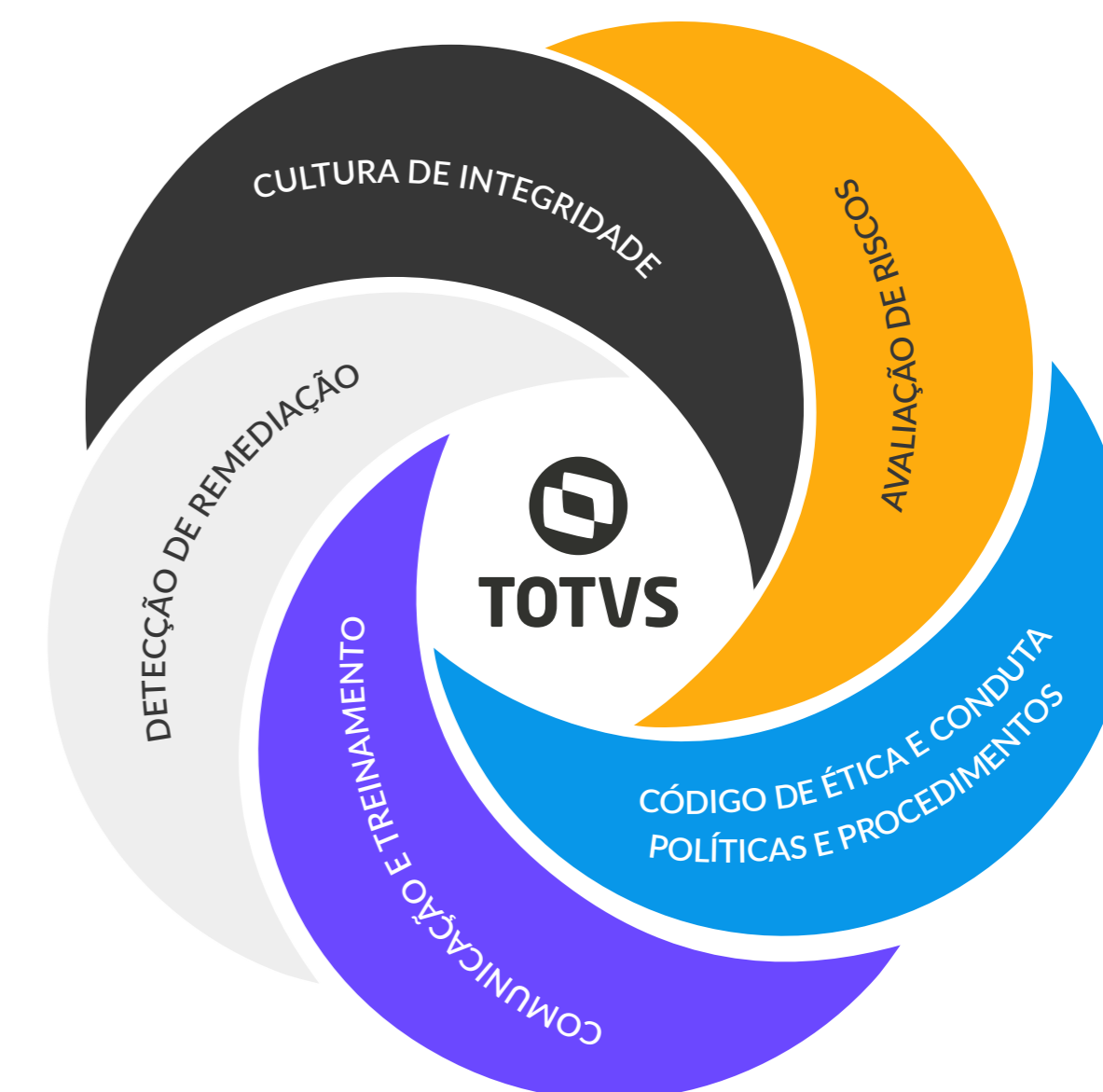
estabelecimento e formalização de diretrizes, regras e procedimentos internos que devem ser seguidos pelos TOTVERS e terceiros no âmbito do Programa de Integridade.

## 4. Comunicação e treinamento:

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

## 5. Detecção e remediação:

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



# Conquista do selo Pró-Ética 2022-2023

Em 2023, recebemos o selo Pró-Ética, uma iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU) que reconhece as empresas que contam com ações de prevenção à corrupção, fraude e suborno em linha com as melhores práticas de mercado sobre o tema.

Este reconhecimento por parte de um órgão totalmente independente comprova a relevância e efetividade do Programa de Integridade da TOTVS em todos os seus pilares, bem como constitui uma demonstração pública ao mercado e a todos os *stakeholders* de que a ética é um valor inegociável em todos os aspectos da nossa cultura e sobretudo de nossas práticas. Essa conquista também reforça nosso compromisso com a agenda ESG, o pilar de governança e dos negócios da TOTVS como um todo.

## Código de Ética e Conduta [GRI 2-24]

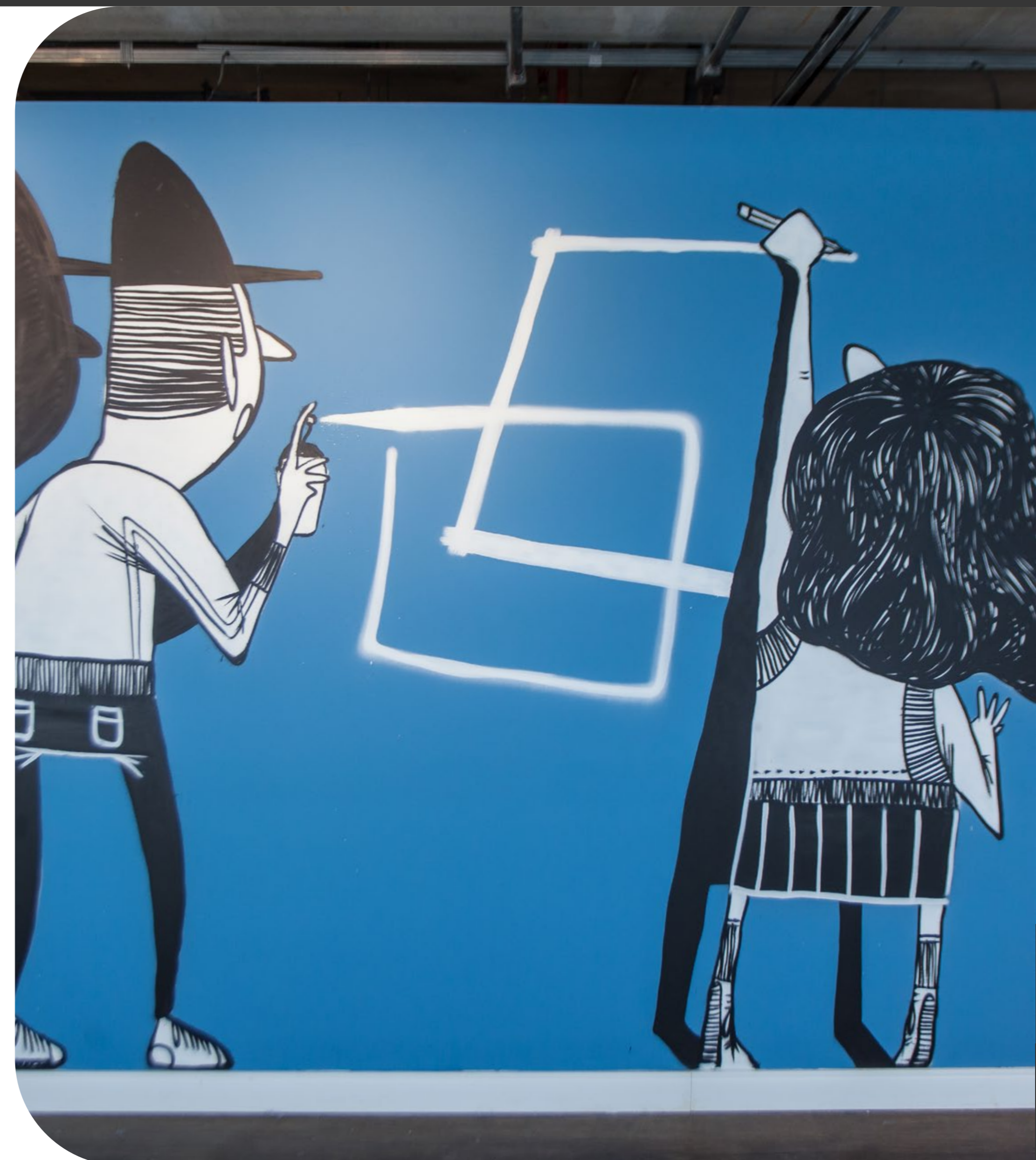
O Código de Ética e Conduta define os princípios e práticas que direcionam as nossas interações e decisões cotidianas, incluindo a integridade dos negócios e os relacionamentos internos e externos. É aplicável a todos os conselheiros, diretores, acionistas que participem do controle da empresa, colaboradores, prestadores de serviços, franqueados, fornecedores e parceiros.

Os colaboradores têm acesso ao Código de Ética e Conduta, bem como a todas as Políticas, Normas e Procedimentos por meio da Intranet Corporativa. As atualizações das Políticas são comunicadas também por meio da Intranet Corporativa. [GRI 2-23]

Além disso, todos os terceiros que mantêm algum relacionamento com a TOTVS devem seguir o Código de Ética e Conduta no que lhes for aplicável e se comprometem a fazê-lo formalmente por meio de cláusulas contratuais, nas quais são claras as exigências em relação a suas obrigações.

Prezamos a ética, a responsabilidade e a transparência nos negócios ao nos relacionarmos e nos comunicarmos com os *stakeholders* de toda a cadeia de valor da TOTVS.

Para acessar nosso Código de Ética e Conduta.



# Comissão de Ética e Conduta

[GRI 2-25 | 2-26]

As diretrizes do Código de Ética e Conduta são periodicamente comunicadas e reforçadas junto aos colaboradores por meio de treinamentos e comunicações específicas. A Comissão de Ética e Conduta, colegiado formado por colaboradores nomeados pelo diretor-presidente e aprovados pelo Conselho de Administração, também tem papel fundamental na promoção de um ambiente ético, tendo como função analisar possíveis violações do Código, de outras diretrizes internas ou da legislação vigente. Havendo violação, a Comissão determina as medidas disciplinares cabíveis.

Periodicamente, o Coordenador da Comissão de Ética reporta ao Comitê de Auditoria Estatutário o resumo dos trabalhos e das ações de consequência sobre os relatos recebidos. O Coordenador do Comitê de Auditoria Estatutário, por sua vez, leva ao conhecimento do Conselho de Administração este resumo, bem como as ações tomadas diante das denúncias consideradas de maior gravidade. [GRI 2-16]

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


## Canal de Ética e Conduta

[GRI 2-25 | 2-26]

Dispomos de um canal direto para que qualquer pessoa que interaja conosco possa comunicar de forma anônima ou identificada, a seu critério, situações que possam caracterizar violação ao Código de Ética e Conduta do Grupo TOTVS e demais normativos internos ou qualquer outro ato que infrinja ou possa infringir a legislação e/ou as regulamentações vigentes.

- Canal é conduzido por uma empresa externa independente, especializada na gestão de denúncias.
- Em 2023, foram recebidas 151 denúncias no Canal de Ética e Conduta do Grupo TOTVS, devidamente analisadas e tratadas, ante 165 casos reportados em 2022.
- Não houve casos confirmados de corrupção.
- Não acusamos 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. [GRI 205-3]
- Não houve registro de denúncias por parte de comunidades locais. [GRI 413-1]

O Canal de Ética e Conduta está disponível nas plataformas a seguir:

Site do Canal Confidencial:   
<https://www.canalconfidencial.com.br/totvs/>

Telefone:

Brasil  
0800-721-5966

Demais localidades  
+55 11 3232-0766





“

Em 2023, foi realizada a 4ª Semana de Integridade com o tema "Ética e Transparência que transformam" que contou com a participação de palestrantes renomados e mais de 2.700 TOTVERS em diversas agendas que trataram de temas relacionados a ética e integridade, como ética – uma escolha diária, prevenção ao assédio, ética digital e integridade corporativa.

## Treinamento e conscientização constantes [GRI 2-24]

Para garantir a eficácia do Código de Ética e Conduta, divulgamos de forma abrangente as nossas políticas e procedimentos de combate à corrupção, tanto para o público interno – por meio de treinamentos e pela intranet, plataforma acessível para 100% dos TOTVERS – quanto para o público externo, por meio do nosso site institucional e de Relações com Investidores. Em 2023, como parte dos treinamentos contínuos no âmbito da ética e de anticorrupção, foram promovidas as seguintes iniciativas no intuito de construir uma cultura anticorrupção sólida:

- Treinamento e-learning obrigatório sobre o Código de Ética e Conduta para toda a Companhia. Essa capacitação encontra-se disponível na Universidade TOTVS em todas as unidades, no Brasil e exterior, além das Unidades Franqueadas. Em 2023, houve uma adesão de 96% de colaboradores treinados, sendo que a compreensão de seu conteúdo é exercitada por meio de perguntas e dilemas éticos que devem ser respondidos à luz dos princípios e regras do

Código, sendo requerido aproveitamento mínimo de 70% para conclusão do curso e obtenção do Certificado; [GRI 205-2]

- Treinamento sobre a Política de Relacionamento com Entes Públicos, obrigatório para os TOTVERS que atuam com setor público;
- Treinamentos específicos sobre conflito de interesses para as áreas de Suprimentos e Relações Humanas;
- Workshops com novos colaboradores e lideranças, tratando da importância da conduta ética, aspectos gerais da lei anticorrupção e orientações sobre o Código de Ética e Conduta;
- Treinamento sobre Integridade Corporativa para os membros do Conselho de Administração, Presidente, Vice-Presidentes, Diretores e Gerentes Executivos da TOTVS.





Para sanar dúvidas, buscar orientações sobre o Código de Ética e Conduta ou demais políticas da Companhia, os TOTVERS podem acionar suas lideranças, as áreas responsáveis por cada documento normativo ou a área de Compliance, que é responsável por orientar e emitir pareceres consultivos sobre o Código e demais temas correlatos. [\[GRI 2-26\]](#)

### Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção | Alta governança [\[GRI 205-2\]](#)

	Comunicados	%	Treinados	%
Conselho de Administração	7	100%	7	100%

### Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção | Mercado Internacional [\[GRI 205-2\]](#)

País	Comunicados	%	Treinados	%
Argentina	148	100%	129	87%
Colômbia	27	100%	20	74%
México	100	100%	93	93%
Chile	2	100%	2	100%



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

	SUL				SUDESTE				CENTRO-OESTE				NORDESTE			
	Comunicados	%	Treinados	%	Comunicados	%	Treinados	%	Comunicados	%	Treinados	%	Comunicados	%	Treinados	%
Diretores e Gerentes Executivos	11	100%	9	82%	158	100%	148	94%	1	100%	1	100%	0	-	0	-
Gerentes	34	100%	20	59%	285	100%	264	93%	7	100%	6	86%	5	100%	5	100%
Coordenadores	100	100%	85	85%	516	100%	493	96%	19	100%	18	95%	8	100%	8	100%
Especialistas	279	100%	260	93%	1.283	100%	1.235	96%	31	100%	31	100%	20	100%	20	100%
Analistas	874	100%	780	89%	4.175	100%	4.053	97%	216	100%	212	98%	98	100%	97	99%
Técnicos e Assistentes	143	100%	107	75%	783	100%	740	95%	20	100%	20	100%	22	100%	22	100%
<b>Total</b>	<b>1.441</b>	<b>100%</b>	<b>1.261</b>	<b>88%</b>	<b>7.200</b>	<b>100%</b>	<b>6.933</b>	<b>96%</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>	<b>288</b>	<b>98%</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>	<b>152</b>	<b>99%</b>

Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção | Parceiros de negócios [GRI 205-2]

	SUL				SUDESTE				CENTRO-OESTE				NORDESTE				NORTE			
	Comunicados	%	Treinados	%	Comunicados	%	Treinados	%	Comunicados	%	Treinados	%	Comunicados	%	Treinados	%	Comunicados	%	Treinados	%
Franquias	408	100%	352	86%	1.204	100%	1.038	86%	151	100%	144	95%	232	100%	206	89%	113	100%	97	86%



# Conflito de interesses e anticorrupção

[GRI 2-15]

Como forma de prevenir eventuais situações de conflitos de interesses e promover a conduta ética e responsável junto ao poder público e aos demais públicos de relacionamento, contamos com uma série de diretrizes e regras que constam em nossa [Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos](#).

Tal política deve ser obrigatoriamente cumprida por todos os colaboradores e administradores da TOTVS e é válida também para as unidades franqueadas. Acreditamos e incentivamos que terceiros, subcontratados, representantes, consultores, fornecedores e prestadores de serviços também direcionem suas ações em conformidade com as diretrizes da Política quando estiverem se relacionando com a empresa ou nos representando.

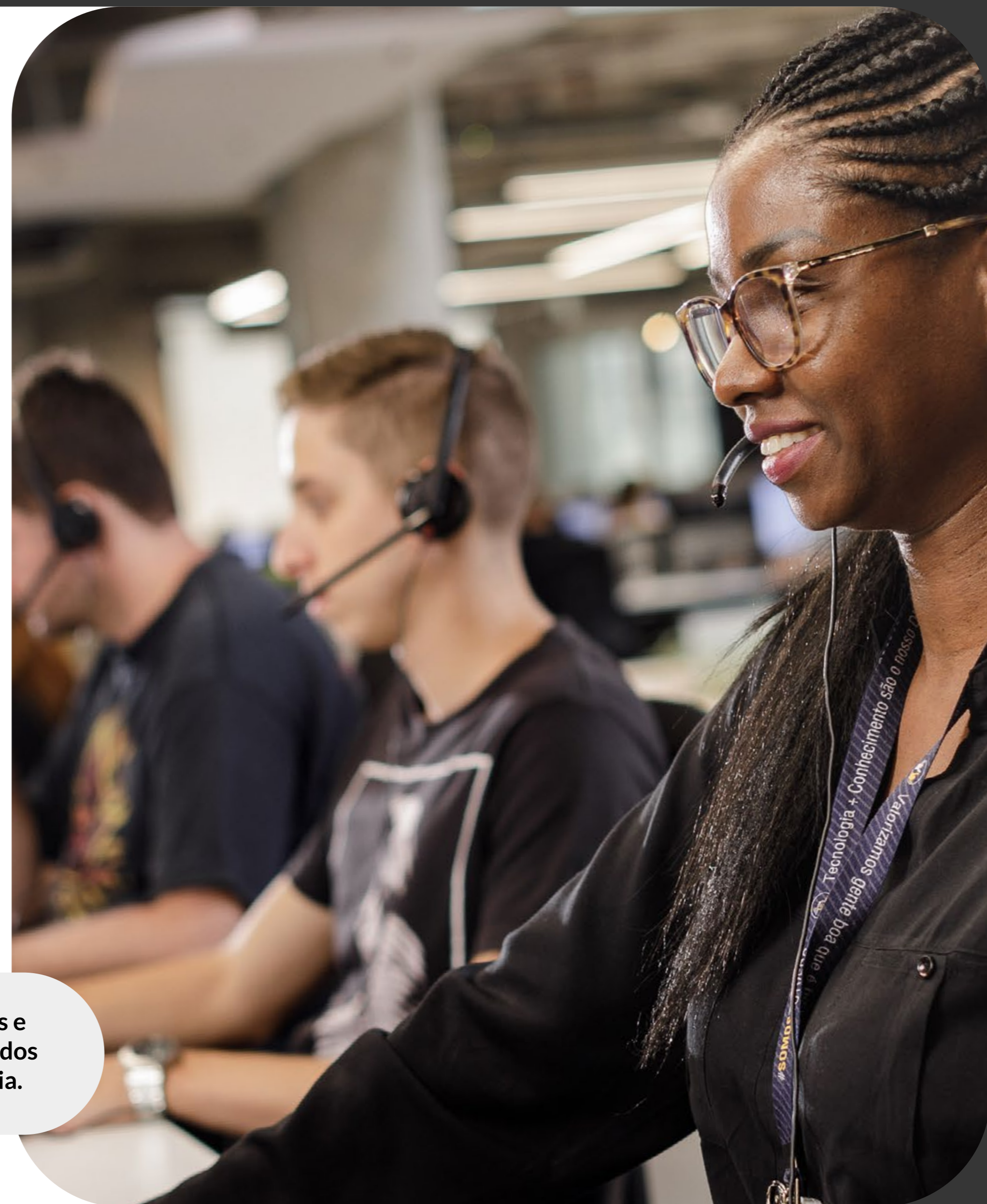
Temos também uma [Política de Transações entre Partes Relacionadas](#), aprovada pelo Conselho de Administração que visa estabelecer diretrizes, regras e procedimentos para prevenir, administrar e assegurar que transações entre a TOTVS e suas partes relacionadas, bem como situações que envolvam qualquer entidade do Grupo TOTVS em que possa haver risco potencial ou real de conflito de interesses, garantindo a necessária

transparência para com seus acionistas e o mercado em geral nas relações entre a Companhia e suas Partes Relacionadas.

Essa política estabelece o acompanhamento rigoroso do cadastro de partes relacionadas, bem como a gestão e controle de tais informações. Anualmente, a Companhia também realiza uma verificação junto aos conselheiros, membros-chave da Administração e seus familiares próximos para identificar vínculos como participação em outros conselhos, acumulação de cargos, mandatos e participações societárias em outras empresas.

**A TOTVS dispõe, ainda, de uma Norma de Conflito de Interesses que detalha e complementa as diretrizes do Código de Ética e Conduta e da Política de Transações entre Partes Relacionadas, tratando de temas como Indicação e Contratação de TOTVERS ou Fornecedores e Prestadores de Serviço, relacionamento com agentes públicos, atividades políticas e a participação de membros-chave da administração em Conselhos e Comitês Externos, entre outros.**

**As transações com partes relacionadas e respectivos valores podem ser conferidos no item 11 do Formulário de Referência.**



# Combate à corrupção

[GRI 3-3 Governança ética e responsável]

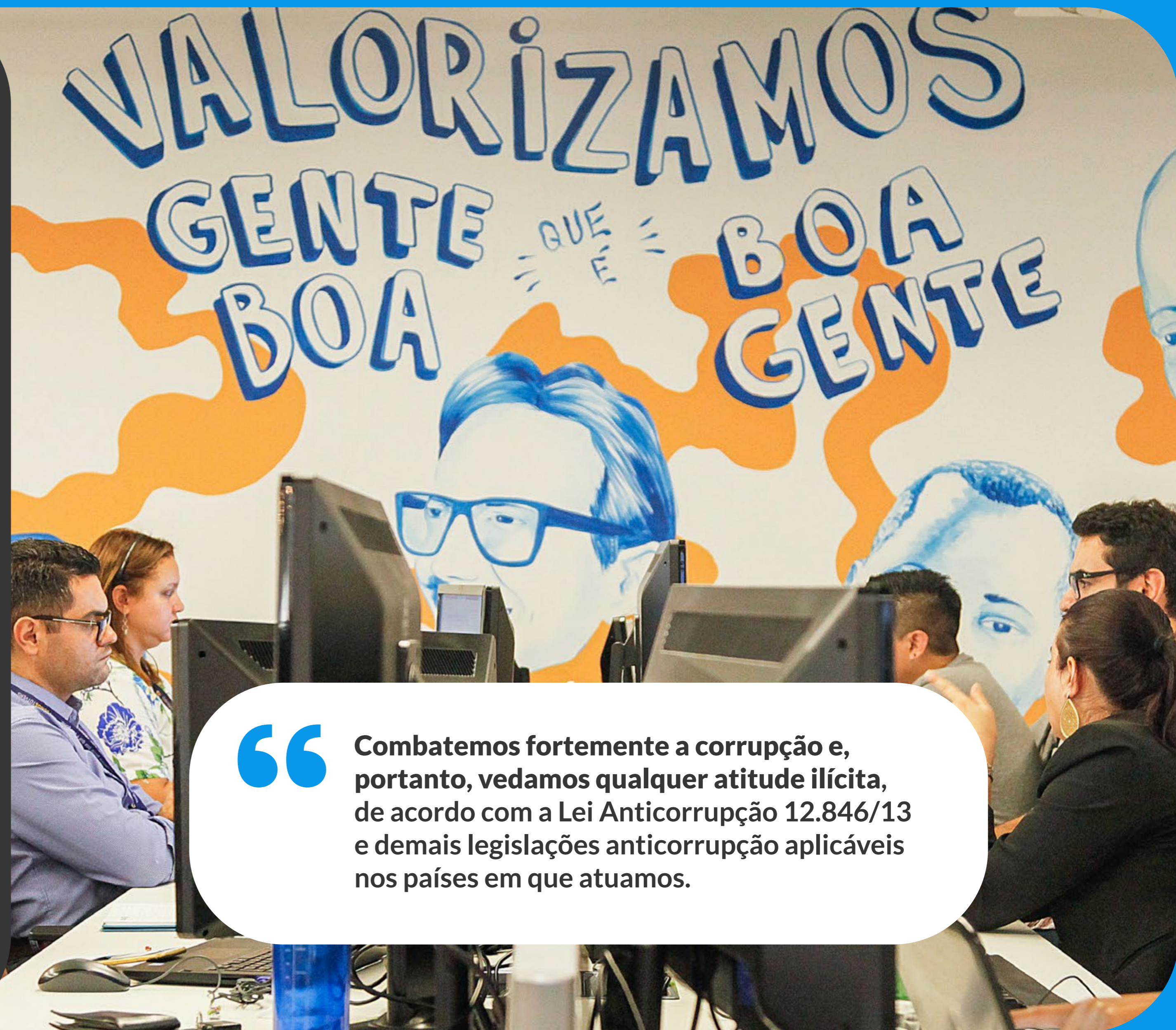
No âmbito do combate à corrupção, contamos com uma Norma Anticorrupção válida para todos os colaboradores e administradores da TOTVS e que estabelece as diretrizes e os padrões mínimos voltados à anticorrupção e ao antissuborno.

O documento apresenta regras claras sobre o relacionamento com agentes públicos e Pessoas Expostas Politicamente (PEPs), contribuições, doações e patrocínios, relacionamento com fornecedores e prestadores de serviço, brindes, presentes e hospitalidades, livros e registros contábeis e a vedação expressa a pagamentos de facilitação.

Em 2023, foram atualizados os mapeamentos dos riscos relacionados à conformidade e à corrupção/fraude no processo de compras, bem como

na área de Setor Público, no que tange à participação da TOTVS em processos licitatórios, visando identificar os principais riscos a que a Companhia está exposta nesses processos, assim como mapear os controles de mitigação existentes e identificar eventuais medidas para mitigação de riscos. Além disso, na matriz de riscos prioritários aprovada pelo Conselho de Administração, há um fator de risco específico sobre fraude e corrupção. [GRI 205-1]

Destacamos, também, a **Política de Contribuições, Doações e Patrocínios**, que determina as regras e define as responsabilidades e a governança necessárias ao processo. Para garantir o cumprimento dessas diretrizes, estabelecemos controles internos nos processos para aprovação de despesas e para a concessão de quaisquer contribuições, doações e patrocínios. Esses controles são examinados periodicamente pela área de auditoria interna.



**Combateamos fortemente a corrupção e, portanto, vedamos qualquer atitude ilícita, de acordo com a Lei Anticorrupção 12.846/13 e demais legislações anticorrupção aplicáveis nos países em que atuamos.**





# Compromissos públicos de combate à corrupção [GRI 2-23]

Somos signatários e contribuímos para uma agenda pública anticorrupção por meio de entidades com atuação nacional e internacional. Nosso objetivo é fomentar a importância do tema na sociedade, fortalecer a nossa governança, trocar experiências e evoluir em boas práticas que garantam uma atuação sempre pautada pela ética e a transparência. Participamos dos seguintes movimentos:



Pacto Global  
Rede Brasil

## Pacto Global da ONU

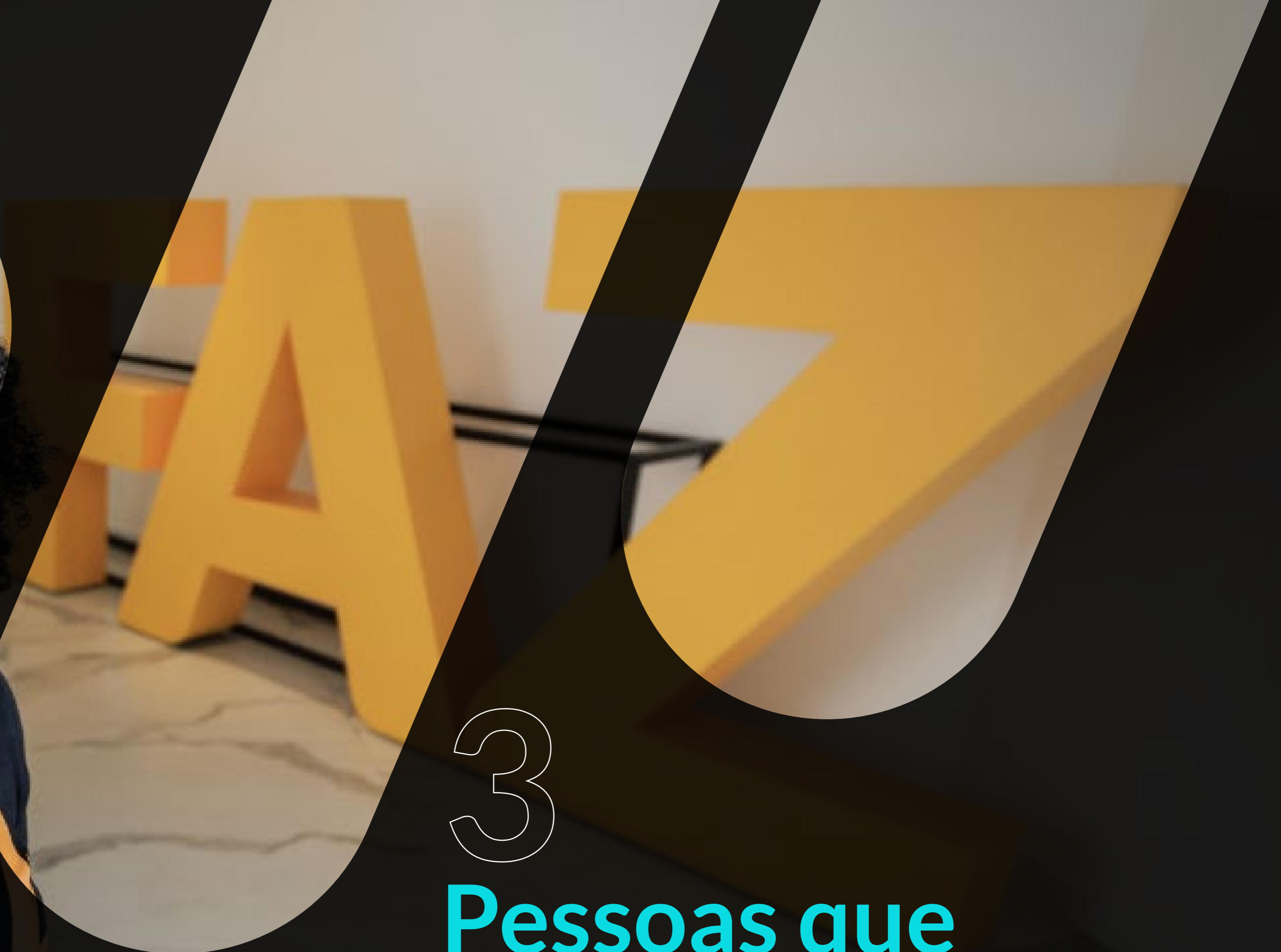
As organizações signatárias se comprometem a alinhar suas estratégias e operações a dez princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.

INSTITUTO  
**ETHOS**

## Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos

Busca promover práticas empresariais mais íntegras e éticas e erradicar o suborno e a corrupção.

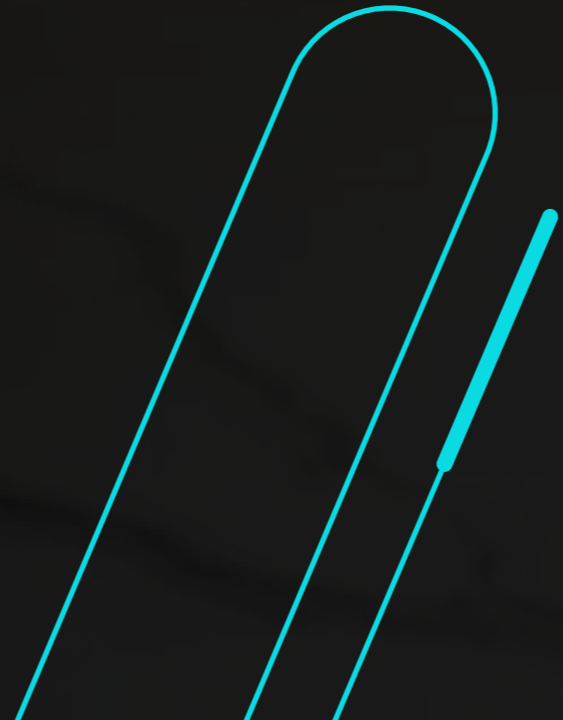




3

## Pessoas que fazem a diferença

Gestão de pessoas / Atração e retenção / Desenvolvimento e capacitação / Diversidade e inclusão / Saúde, bem-estar e segurança





## Gestão de pessoas

Capital humano é um dos impulsionadores do crescimento da TOTVS. Nosso processo de gestão de pessoas está estruturado em três pilares: Atração, Desenvolvimento e Engajamento, com alinhamento aos atributos de Cultura (#SOMOSTOTVERS) e observando o conceito de meritocracia ARCO (Atitude, Resultado e Consequência) em todas as nossas ações.

Aqui na TOTVS, a gente acredita que todo mundo pode crescer e trabalhamos juntos para isso. Diariamente, nos comprometemos a construir um ambiente de trabalho produtivo, ético, inclusivo, harmonioso e de confiança, que valorize e respeite as diferenças, que favoreça a inovação e a colaboração, para que, juntos e juntas, possamos levar as melhores soluções e contribuir para o sucesso dos nossos clientes.

Investimos em iniciativas que contribuam tanto para o desenvolvimento profissional quanto para o bem-estar dos TOTVERS. Acreditamos na importância de valorizar os nossos talentos e de criar oportunidades para que todas as pessoas possam progredir, em um ambiente de trabalho saudável, pautado pela ética e respeito aos nossos Código de ética e Conduta e à nossa cultura.

Confira mais sobre o nosso processo de gestão de pessoas em nossa Política de Relações Humanas e Remuneração.

# Cultura

## #SOMOSTOTVERS

A cultura #SOMOSTOTVERS é um elemento central para a definição, identificação e posicionamento da essência de ser um TOTVER. Ela é definida por cinco direcionadores que nos dão clareza e atuam como guia para todos os TOTVERS. São eles:

### 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 ser 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 avança os nossos clientes.

### Construimos relações de longo prazo com nossos clientes

Para nós, todo cliente importa. Construimos 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. Construimos relações de confiança. Estamos abertos para ajudar e pedir ajuda. Incentivamos a diversidade de pessoas, ideias e opiniões.

“ Nossa jornada de comprometimento e valorização dos nossos colaboradores na promoção de um ambiente acolhedor e único foi reconhecida pela conquista da 45ª posição no ranking das 150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, de acordo com a Great Place to Work (GPTW). ”



# Público interno [GRI 2-7]

Nossos profissionais são pessoas de todos os gêneros, apaixonados por códigos, tecnologia, vendas e por desenvolvimento de negócios. Ser TOTVER significa ser uma pessoa inquieta, curiosa e inconformada para ser sempre melhor. Acreditamos em um Brasil que FAZ, por isso, valorizamos gente comprometida, que busca o resultado, mas que está aberta a pedir ajuda e não tem medo de errar. Valorizamos o nosso legado e o de nossos clientes e, juntos, pensamos em como a tecnologia pode impulsionar o novo. A TOTVS é feita por pessoas e para pessoas.

## Número total de colaboradores por país ou região<sup>1</sup> [GRI 2-7]

Localidade	2021	2022	2023
Brasil	8.745	9.916	11.342
Demais países latinos	265	278	302
EUA	7	5	5
Europa	4	9	-

<sup>1</sup> Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros



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

	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Tempo indeterminado	5.771	3.250	9.021	6.416	3.792	10.208	7.159	4.490	11.649

<sup>1</sup> Todas as empresas adquiridas em 2023 foram consideradas, exceto aquelas cuja aquisição se iniciou em 2023 e se concretizou em 2024.

<sup>2</sup> Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

<sup>3</sup> A TOTVS não possui contrato por tempo determinado.



**Somos mais de 11,6 mil**  
TOTVERS, RDoers, Techfiners e Dimensers



Em uma empresa global,  
plural e diversa: nosso capital  
humano é formado por profissionais de  
**16 nacionalidades** [SASB TC-SI-330a.1]



Pertencemos à **geração Y** (63%),  
à **geração X** (21%), à **geração Z** (15%),  
e **Baby boomers** (1%)



Contamos com  
uma população



**Mais de 30%**  
dos nossos profissionais  
desempenham  
atividades de pesquisa  
e desenvolvimento

**39%** de mulheres  
e **29%** de pessoas  
não brancas







Número total de colaboradores por gênero e tipo de emprego<sup>1,2</sup> [GRI 2-7]

	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	5.757	3.235	8.992	6.404	3.777	10.181	7.149	4.474	11.623
Meio período	14	15	29	12	15	27	10	16	26
<b>Total</b>	<b>5.771</b>	<b>3.250</b>	<b>9.021</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>

1 Todas as empresas adquiridas em 2023 foram consideradas, exceto aquelas cuja aquisição se iniciou em 2023 e se concretizou em 2024.

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



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

	2021	2022	2023		
	RR*	RR*	Homens	Mulheres	RR*
Região Sul	25,22%	24,55%	1.899	1.465	28,88%
Região Sudeste	66,27%	67,01%	4.614	2.686	62,67%
Região Centro-Oeste	3,76%	3,16%	230	102	2,85%
Região Nordeste	1,56%	2,41%	221	125	2,97%
Região Norte	0,13%	0,01%	0	0	-
Mercado Internacional	3,06%	2,86%	195	112	2,64%
<b>Total por gênero</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>7.159</b>	<b>4.490</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total de colaboradores</b>	<b>9.021</b>	<b>10.208</b>	<b>11.649</b>		

<sup>1</sup> Todas as empresas adquiridas em 2023 foram consideradas, exceto aquelas cuja aquisição se iniciou em 2023 e se concretizou em 2024.

<sup>2</sup> Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

\*RR = Representatividade por região.

## Número de trabalhadores terceiros por gênero e região<sup>1,2</sup> [GRI 2-8]

2023		
	Homens	Mulheres
<b>Por região</b>		
Região Sul	20	45
Região Sudeste	98	71
Região Centro-Oeste	4	2
Região Nordeste	1	2
Região Norte	0	0
<b>Por gênero</b>		
Total por gênero	123	120
<b>Por atividade desempenhada</b>		
Segurança, limpeza e recepção	65	107
Outras atividades	58	13
<b>Total</b>	<b>243</b>	

Em nossas operações, contamos com 243 profissionais terceirizados, responsáveis por atividades complementares para o funcionamento de nossas unidades, como segurança e limpeza. [GRI 2-8]

<sup>1</sup> Considera a TOTVS S.A. e RD Station. Não considera o Mercado Internacional.

<sup>2</sup> Dados indicam trabalhadores com carga horária fixa de 8hs diária, serviços eventuais foram desconsiderados.



# Atração e retenção

[GRI 3-3 Atração, retenção e desenvolvimento de pessoas]

**Seguimos intensificando o nosso trabalho de fortalecimento da marca empregadora, ampliando nossa capacidade de atrair e reter os melhores talentos no setor de tecnologia, um dos mais competitivos da economia e intensivo em mão de obra altamente especializada e de alto valor agregado.**

Realizamos diversas iniciativas de relacionamento com o mercado de trabalho e processos de recrutamento interno e externo, além de projetos de atração com foco em públicos específicos, respeitando e valorizando a diversidade e a inclusão na Companhia. Nessa direção, lançamos o Banco de Talentos #ELASNATOTVS, que é direcionado para as pessoas que se identificam com o gênero feminino, incentivando esse público a ingressar no mercado *Tech*. Criamos também o #INCLUSÃONATOTVS, banco de talento inclusivo direcionado às pessoas com deficiência. Conheça mais nossas iniciativas

direcionadas para esses públicos na seção Diversidade e Inclusão. Temos também estimulado o recrutamento interno propiciando aos TOTVERS oportunidades de desenvolvimento contínuo e mobilidade interna (em 2023, tivemos um total de 182 vagas de recrutamento interno, representando um total de 8% do total de vagas fechadas).

Destacamos que o LinkedIn é um dos canais que usamos para apresentar os TOTVERS e o papel que desempenham na empresa, além de realizar movimentos de aproximação com universidades, com foco em jovens talentos que desejam ingressar no mundo da tecnologia e da inovação. Em nosso canal do YouTube e na página do LinkedIn, realizamos periodicamente a Live de Carreiras “Como é trabalhar na TOTVS” e contamos também com a série Humans of TOTVS, iniciativas e espaços dedicados para que os profissionais do mercado de trabalho possam conhecer um pouco mais do nosso dia a dia e das pessoas que aqui trabalham.

- **Recrutamento inclusivo:** A TOTVS não pratica e nem admite atos discriminatórios, seja em decorrência de raça, cultura, idade, religião, gênero e orientação sexual ou de qualquer outra natureza. Nossa política de seleção prevê que 50% das pessoas candidatas na etapa final de nossos processos seletivos sejam mulheres.
- **Banco de talentos:** Possuímos cerca de 1,2 milhão de currículos cadastrados em nossas plataformas do LinkedIn e VAGAS.COM.
- **Retenção de talentos:** 98,2% de retenção de talentos em 2023.
- **Engajamento:** 5,7 anos é o tempo médio de empresa, +10% em relação ao ano passado – índice superior ao das *big techs*.
- **Desligamentos:** redução de 43% de saídas voluntárias vs. 2022.
- **Contratações:** 41% das contratações foram de mulheres (+10% vs. 2020) e 7% de pessoas com deficiência (taxa ~300% maior vs. 2020).
- **Ownership:** 442 TOTVERS contemplados no Programa de ILP em 2023.
- **Reputação da Marca Empregadora:** Avaliação 4,3 / 5 Glassdoor.



# Rotatividade

Novas contratações e rotatividade de colaboradores

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

Região	2021	2022	2023	
	Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade	Contratações
Região Sul	7,52%	5,10%	19,90%	848
Região Sudeste	17,29%	14,86%	19,98%	1.725
Região Centro-Oeste	0,75%	0,54%	12,35%	48
Região Nordeste	0,45%	0,82%	43,93%	210
Região Norte	0,08%	0,02%	-	0
Mercado Internacional	0,74%	0,62%	19,71%	68

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

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

Faixa etária	2021	2022	2023	
	Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade	Contratações
Abaixo de 30	10,79%	8,71%	31,44%	1.361
Entre 30 a 50 anos	15,11%	12,65%	15,97%	1.375
Acima de 50 anos	0,93%	0,74%	12,68%	95

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

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

Gênero	2021	2022	2023	
	Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade	Contratações
Masculino	17,69%	13,30%	18,74%	1.583
Feminino	9,15%	8,80%	21,87%	1.248
Total	26,84%	22,10%	19,95%	2.831

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



# Pesquisa de engajamento [SASB TC-SI-330a.2]

Realizamos, desde 2019, a pesquisa “Fala, Gente Boa!”, que busca entender o nível de satisfação e engajamento dos TOTVERS em remuneração, trabalho híbrido, benefícios, liderança, diversidade e cultura.

Fazemos análises quantitativas e qualitativas, com questões afirmativas e de múltipla escolha, além de medir o e-NPS (Employee Net Promoter Score), método que permite às empresas medirem o nível de lealdade dos seus colaboradores e o NPS (Net Promoter Score).

Em 2023, a pesquisa teve mais de 7.500 participantes (86% do nosso público interno), que contribuíram com suas perspectivas. Confira a seguir os principais destaques:

- Mais de **93%** dos respondentes afirmaram ter orgulho de trabalhar na TOTVS;
- O nosso **e-NPS foi de 74 pontos**, reforçando o ambiente leve, saudável

e agradável para se trabalhar, enquanto o e-NPS de Produtos e Serviços registrou 69 pontos;

- Mais de **84%** dos nossos TOTVERS dizem estar alinhados com o propósito da Companhia e mais de **86%** também se identificam com a cultura #SOMOSTOTVERS, além de acreditarem que a liderança está alinhada aos nossos direcionadores (**+ de 90%**);
- Em relação à satisfação com o trabalho, mais de **89%** veem clareza nas suas entregas, **94%** consideram que as suas atividades são relevantes e **85%** consideram ter autonomia para tomada de decisões na sua rotina;

- Nosso ambiente de trabalho focado no desenvolvimento e colaboração tem repercutido positivamente, pois mais de **95%** dos TOTVERS dizem se desenvolver diariamente e **92%** acreditam que há colaboração entre as áreas;
- Outro ponto positivo é que mais de **90%** dos TOTVERS acreditam que trabalham em um ambiente seguro, no qual as pessoas não são tratadas de maneira diferente por causa da sua identidade de gênero, sua raça/etnia, religião, condição física, deficiência ou orientação sexual, e mais de **90%** sentem-se respeitados, em um ambiente com igualdade e equidade.

**Baseados na análise dos resultados, criamos planos de ação e iniciativas personalizadas para cada área da empresa, que são identificadas com o selo “Fala, Gente Boa!”. Essas ações ajudam a TOTVS na construção de um ambiente de trabalho cada vez melhor.**



“ Na pesquisa interna de engajamento, mais de 93% dos respondentes afirmaram ter orgulho de trabalhar na TOTVS. ”

# Ações de engajamento

[SASB TC-SI-330a2]

A TOTVS promoveu uma série de eventos ao longo de 2023 para fortalecer o engajamento e a cultura dentro da empresa:

- **Carnaval:** Iniciou o ano com uma celebração de Carnaval em 14 de fevereiro, incluindo concurso de fantasia e atividades festivas.
- **Futebol de Botão:** Realizou a 3ª Copa de Futebol de Botão em março, envolvendo todas as filiais do Brasil, seguida pela Copa Nacional em setembro na matriz em São Paulo.
- **Dia das Mães:** Distribuiu cartões personalizados e promoveu uma campanha de fotos com mães e filhos, destacando a importância das mães na empresa.
- **Dia da Toalha:** Celebrando o universo geek, o evento incluiu concursos, *cosplayers*, feira de produtos *nerds* e atividades inspiradas na CCXP.
- **Copa do Mundo Feminina:** Organizou um bolão de palpites, liberou o *dress code* para camisetas

das seleções e transmitiu os jogos nas TVs internas para que todos pudessem acompanhar.

- **Festa Junina:** Montou uma quermesse na matriz e filiais, uma das datas mais engajadoras do ano.
- **Dia dos Pais:** Realizou uma palestra online com um psicólogo, João Audi, para abordar temas como os diversos estilos de pais e seus desafios constantes, promoveu depoimentos de TOTVERS pais nas redes sociais.
- **Dia das Crianças:** Recebeu cerca de 1.000 crianças na matriz e filiais, com diversas atividades e doou mais de 2.000 brinquedos para ONGs que atendem crianças em vulnerabilidade social.



# Remuneração [GRI 2-19]

**Acreditamos na remuneração justa e competitiva como uma forma de valorizar os nossos TOTVERS, reconhecer o seu desempenho e garantir a atração, o engajamento e a retenção de talentos de acordo com a competitividade do mercado. Nosso modelo está em linha com as melhores práticas e oferece: remuneração fixa, remuneração variável de curto e longo prazos e benefícios que garantem a saúde e o bem-estar dos TOTVERS.**

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

<sup>1</sup> Para o cálculo desses valores, foram considerados os dados de remuneração fixa, remuneração variável de vendas, incentivos de curto prazo recebidos em 2023 e incentivos de longo prazo provisionados em 2023. Não considera benefícios. Valor para todos os empregados e considera a mediana.

No caso da Diretoria e demais níveis de carreira elegíveis, a remuneração global é proposta pela própria Administração e aprovada anualmente na Assembleia Geral de Acionistas. A parcela de remuneração variável está atrelada aos resultados financeiros e operacionais da Companhia e ao cumprimento de metas corporativas e individuais que estabelecemos. Conheça mais detalhes na seção 8 do nosso Formulário de Referência.

Adicionalmente, adotamos a prática de Incentivo de Longo Prazo (ILP), que proporciona o direito de receber ações da Companhia, tornando os colaboradores sócios, visando reforçar o compromisso de longo prazo com a TOTVS e a sustentabilidade do negócio. O programa, que foi atualizado em 2022 com o intuito de evoluir no atendimento aos diferentes objetivos do público elegível, avalia também a *performance* relacionada à retenção de colaboradores, seguindo a metodologia 9 Box, que é realizada com todos os TOTVERS anualmente.

Em 2023, 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 167,88. O aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização foi de 41,29% e o aumento

percentual médio na remuneração total anual de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago) foi de 9,47%<sup>1</sup>. [GRI 2-21]

## Remuneração por gênero [GRI 202-1]

Em 2023, a diferença entre o salário mais baixo pago pela Companhia em relação ao salário-mínimo local foi 22,35% maior para homens e 13,07% maior para mulheres, ou seja, R\$1.615,04 e R\$1.492,50, respectivamente. Utilizamos como referência para o cálculo o valor de R\$1.320,00 do salário-mínimo no Brasil em 2023, sendo que vale ressaltar que alguns estados onde atuamos têm um valor de salário-mínimo regional. O menor salário pago pela empresa considera todos os colaboradores, exceto estagiários e aprendizes.

Ao longo do ano de 2023, a TOTVS aprofundou os estudos em equidade salarial entre gêneros considerando outras variáveis, como idade, área, tempo na função e níveis de cargo. Foi observado que a diferença salarial não é exclusiva do gênero feminino e que a idade parece ser o que mais tem correlação com o salário.

**Os aprofundamentos para identificação dos gaps salariais entre gêneros ainda estão sendo realizados, para posterior criação de planos de ação para correção das eventuais diferenças mapeadas.**

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

Categoria funcional	2022	2023
Diretores	-3%	1%
Gerentes Executivos	-5%	-2%
Gerentes	-7%	-7%
Coordenadores e Especialista II	-10%	-8%
Líder e Especialista I	-11%	-10%
Analista III	-6%	-6%
Analista II	-7%	-5%
Analista I	-6%	-5%
Técnicos e assistentes	-12%	-12%

<sup>2</sup> Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

<sup>3</sup> Foram considerados os colaboradores da TOTVS, RD Station e Exact Sales.

<sup>4</sup> Não inclui as demais empresas adquiridas e o mercado internacional, considerando que o processo de harmonização da estrutura de cargos e salários está em desenvolvimento em 2024. A maneira como esse indicador é calculado não considera as diferentes áreas e especificidades do negócio, por exemplo, compara salários de pessoas da área de tecnologia com a área corporativa. Com isso, aparecem diferenças salariais significativas entre os gêneros em determinados níveis de cargo, como analista.



# Benefícios

[GRI 401-2]

Oferecemos benefícios que possam propiciar melhor bem-estar aos nossos colaboradores. Eles seguem as práticas do mercado e nossas estratégias de atração e retenção. Em 2023, foram disponibilizados<sup>1</sup>:



- ★ Plano de saúde, incluindo atendimento ambulatorial, hospitalar e para obstetrícia, disponível a todos os TOTVERS e seus dependentes legais.
- ★★ Plano dentário disponível aos TOTVERS e dependentes legais.
- ★★★ Licença-maternidade de 180 dias e licença-paternidade de 40 dias, superior ao previsto por lei.

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

Em 2023, realizamos a segunda edição da Jornada de Benefícios e Relações Trabalhistas e Sindicais da TOTVS, orientando, conscientizando e direcionando os TOTVERS sobre os benefícios oferecidos, bem como o impacto da legislação vigente, com mais de 11 mil participações dos TOTVERS.



“ A TOTVS disponibiliza aos colaboradores o EAP Assistência ao TOTVER, um programa de apoio que oferece ajuda aos TOTVERS e familiares para lidar com dificuldades pessoais e de ordem profissional gratuitamente 24 horas por dia e 7 dias por semana, incluindo assistência psicológica e jurídica.

# Relações sindicais e acordos coletivos [GRI 2-30]

Atendendo aos requisitos da legislação trabalhista brasileira, 100% dos TOTVERS estão cobertos por acordos ou convenções coletivas, negociados com 12 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 as necessidades da empresa e de seus colaboradores.

Em 2023, por exemplo, realizamos negociações diretamente com os sindicatos que resultaram em

aumento do valor do vale-refeição nas unidades de TOTVS Joinville-SC; TOTVS CRM- Cascavel e TOTVS Maringá-PR, além de reduzir a participação do colaborador no custeio do Plano de Saúde de seus dependentes, possibilitando assim, a ampliação de acesso à Assistência Saúde Privada.

Além disso, destacamos o Projeto Controle de Jornada, para o qual fizemos um diagnóstico para identificar se a TOTVS estava ou não em conformidade com a legislação trabalhista (Convenção Coletiva e Consolidação das Leis do Trabalho – CLT). Como resultado, identificamos que as nossas práticas estão cumprindo o que é estabelecido pela legislação, na integralidade. Também realizamos um mapeamento e identificação da marcação ou não do intervalo para refeição e descanso, além de avaliar se as definições praticadas estavam aderentes à legislação e à necessidade dos colaboradores.



# Desenvolvimento e capacitação

[GRI 3-3 Atração, retenção e desenvolvimento de pessoas]

Nosso olhar para a jornada de desenvolvimento de cada TOTVER é único e individualizado. Nosso mapeamento de carreiras proporciona clareza sobre os conhecimentos e habilidades atuais dos colaboradores, além de identificar o que é necessário desenvolver para alcançar seus objetivos profissionais.

Realizamos aprimoramentos constantes em nosso Ciclo de Performance, que permite um olhar apurado para a identificação de talentos e oportunidades de desenvolvimento, garantindo assim a melhor atuação de cada colaborador e o crescimento consistente da empresa, por meio do atingimento das metas individuais e coletivas. Contamos, ainda, com o mapa sucessório, ferramenta de gestão que contribui para a sustentação do futuro da organização, pelas suas pessoas. Como uma organização 3D, podemos ainda ampliar as variáveis para evolução de carreira em nosso ecossistema, dando a oportunidade para que os TOTVERS possam ampliar seus horizontes de crescimento e conexão com áreas diversas.

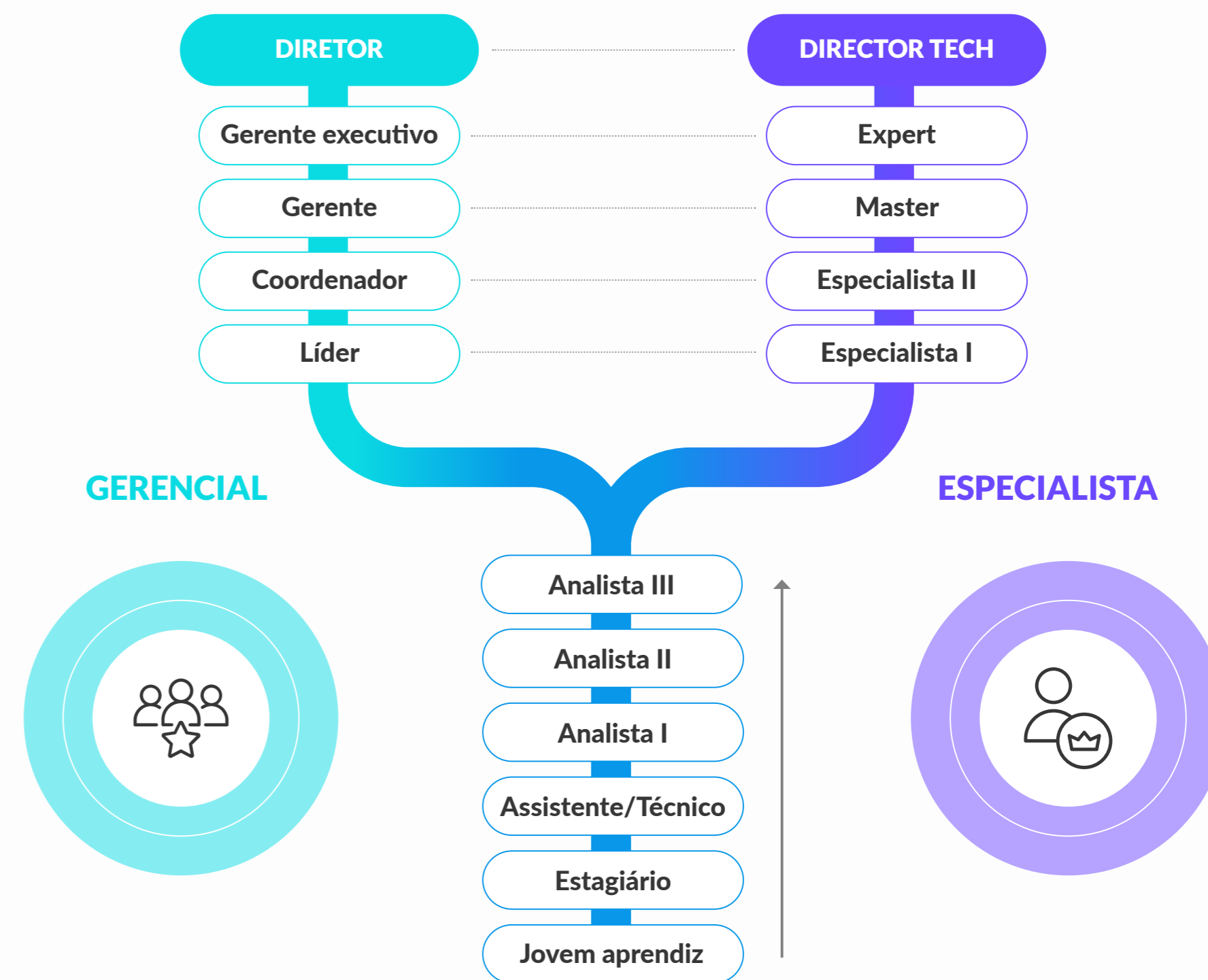
As dinâmicas valem para toda a empresa, inclusive para as equipes das adquiridas. Sabemos da

importância e do desafio de integração de culturas, mas temos processos estruturados, que levam em consideração a singularidade de cada uma delas.

## Trilhas de Carreira

Por meio do mapeamento de carreira, descrevemos as posições existentes em cada área de negócio da TOTVS incluindo a descrição de cargo, missão, responsabilidades e requisitos. Também são apresentadas as competências específicas para cada área de negócio e o nível de maturidade da competência esperado para cada posição (régua de proficiência).

Nossa abordagem em relação às carreiras considera uma alavancagem em 'Y', o que significa que existem cargos de base (Aprendiz, Estagiário, Assistente/Técnico, Analista I, Analista II e Analista III), que se desdobram em gestão de pessoas (Líder, Coordenador, Gerente, Gerente Executivo e Diretor) e em especialistas (Especialista I, Especialista II, Especialista Master, Especialista Expert e Diretor Tech). Com esse modelo, tornamos os níveis de carreira em gestão de pessoas e especialistas equivalentes em faixa de remuneração e grau de responsabilidade, ao passo que promovemos aos TOTVERS mais oportunidades de mobilidade e desenvolvimento de suas carreiras.



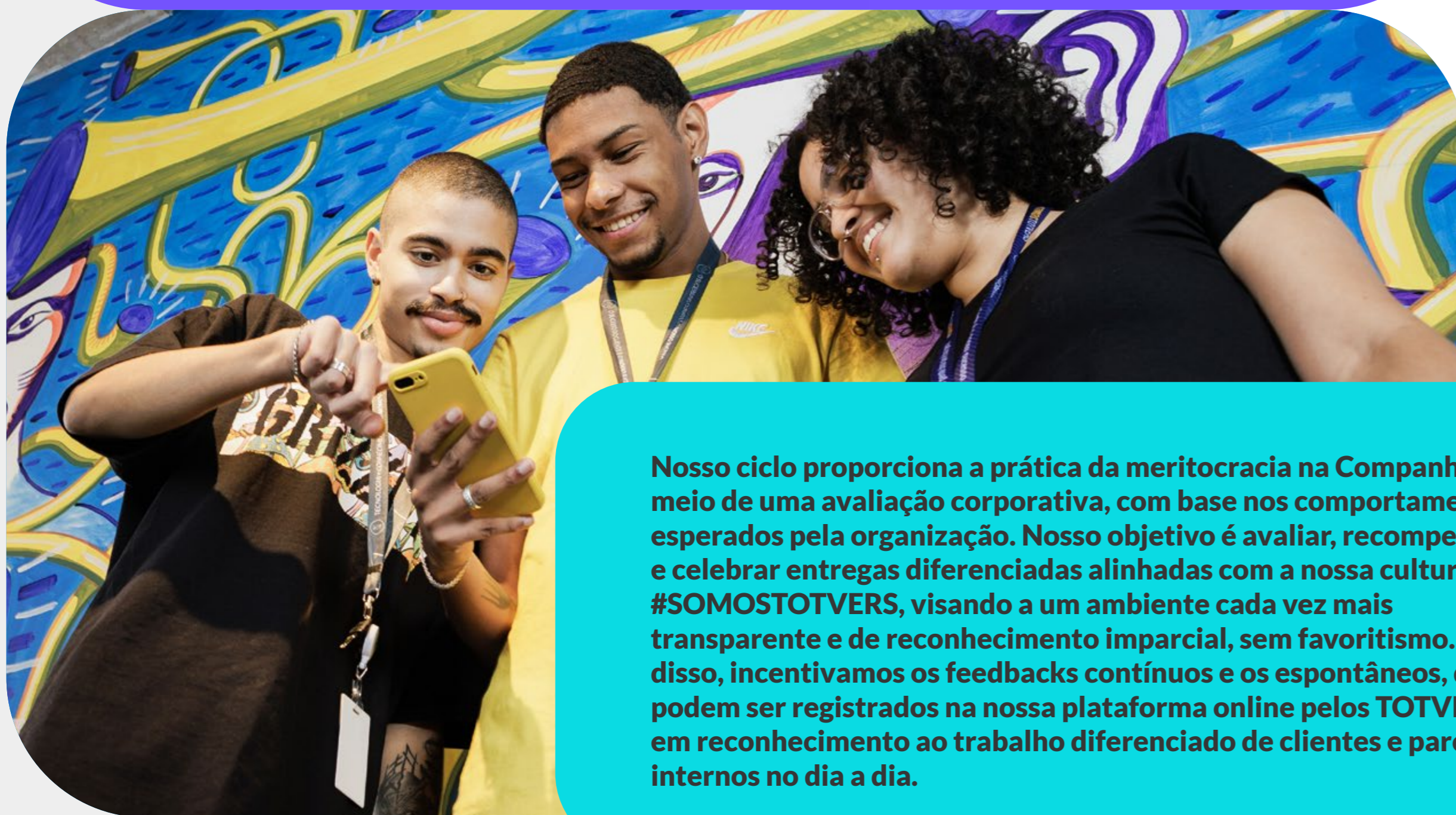
## Programa de Sucessão

Anualmente, como resultado do processo do Ciclo de Performance, realizamos o mapeamento sucessório (e de contingência), para as posições de liderança (cargos Gerentes e acima). Este processo exige como etapa prévia também o mapeamento das posições críticas, permitindo assim uma avaliação de prioridades para identificação e desenvolvimento de talentos sucessores.

Em 2023, ampliamos em 170% a quantidade de posições mapeadas, com a inclusão do mapeamento do nível de carreira de Gerentes. O mapeamento das posições executivas atingiu 89% de cobertura dos cargos com sucessores e 95% com plano de contingência. Para as posições gerenciais, identificamos a cobertura em 95% dos cargos com sucessores mapeados.

# Avaliação de performance

O Ciclo de Performance da TOTVS contempla cinco etapas: indicação de pares e clientes internos, avaliação de performance, colegiado, *feedback*, resultado, plano de desenvolvimento individual e *checkpoint*. TOTVERS de todos os níveis de carreira são elegíveis ao processo. 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°.



Nosso ciclo proporciona a prática da meritocracia na Companhia, por meio de uma avaliação corporativa, com base nos comportamentos esperados pela organização. Nosso objetivo é avaliar, recompensar e celebrar entregas diferenciadas alinhadas com a nossa cultura #SOMOSTOTVERS, visando a um ambiente cada vez mais transparente e de reconhecimento imparcial, sem favoritismo. Além disso, incentivamos os *feedbacks* contínuos e os espontâneos, que podem ser registrados na nossa plataforma online pelos TOTVERS, em reconhecimento ao trabalho diferenciado de clientes e parceiros internos no dia a dia.



# Evolução do fluxo de performance

Com a evolução da cultura organizacional #SOMOSTOTVERS em 2023, o formulário da Avaliação de Performance também evoluiu, adotando como base os comportamentos esperados dos direcionadores culturais da TOTVS, descritos em níveis de complexidade por cargo.



A GENTE ACREDITA QUE TODO MUNDO PODE

## CRESCER

E TRABALHAMOS JUNTOS PARA ISSO



Valorizamos gente boa que é boa gente



Somos movidos por resultados



Investimos na tecnologia que viabiliza



Construímos relações de longo prazo com nossos clientes



Quando colaboramos somos mais fortes

Também atualizamos a metodologia 9 Box (Matriz Nine Box) adotada, que consiste no cruzamento dos eixos Y de resultados e X de comportamentos, classificando e posicionando o TOTVER avaliado na matriz. Consideramos O QUE foi entregue com o mesmo peso do COMO foram realizadas as entregas, pois o nosso modo de agir é tão relevante quanto os resultados que trazemos.



A Avaliação de Potencial (níveis elementar, moderado e alto) foi direcionada com exclusividade para o público de Gerentes e acima, uma importante ferramenta para confirmar talentos que possam assumir papéis-chave no futuro, servindo como *input* para nossa etapa de Sucessão.

É com base no resultado da performance que desenvolvemos nossas ações de meritocracia. Entre as iniciativas que implementamos estão: participações em programas de reconhecimento, ações salariais, promoções, acompanhamento, suporte para recuperação de performance e estratégia de saída.

Em 2023, 88% dos colaboradores<sup>2</sup> foram avaliados, o que corresponde a 90% dos homens e 85% das mulheres. [GRI 404-3]

“ Oportunidades e Desenvolvimento: como reflexo do nosso ciclo de meritocracia realizamos 2.468 movimentações (mérito, promoção ou encarreiramento). ”

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

	2021		2022		2023	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<b>Total de colaboradores</b>	<b>5.556</b>	<b>2.998</b>	<b>5.912</b>	<b>3.216</b>	<b>5.992</b>	<b>3.608</b>
Colaboradores submetidos à análise de desempenho e desenvolvimento de carreira	5.137	2.714	5.238	2.848	5.364	3.060
% por gênero	92%	91%	89%	89%	90%	85%
% cargos de liderança	92%	88%	87%	84%	87%	81%
% outros cargos	93%	91%	89%	89%	90%	85%
<b>Total</b>	<b>92%</b>		<b>89%</b>		<b>88%</b>	

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

2 As unidades não consideradas são Dimensa, Lexos, RD Station e TOTVS IP.

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



# Capacitação e treinamentos

## Universidade TOTVS

Nossas ações de treinamento e desenvolvimento organizacional têm como base contribuir para que cada TOTVER possa alcançar o seu máximo potencial. De forma conjunta, estabelecemos os melhores caminhos para o desenvolvimento de habilidades e competências, sejam elas técnicas ou comportamentais. Tendo como compromisso a construção de um ambiente de trabalho diverso e inclusivo, também planejamos ações com foco na inclusão e capacitação de novos talentos.

Em julho de 2023, implementamos uma nova Plataforma para gestão e experiência de aprendizado (LXP) com o propósito de melhoria da jornada de aprendizado dos nossos TOTVERs. Consideramos nessa mudança, principalmente as novas tendências de educação com foco na aprendizagem autônoma e autodirigida, nano, micro e *social learnings*, esta última, caracterizada por uma rede social exclusiva para compartilhamento de informações, troca de aprendizados e conteúdo. Além disso, a nova plataforma visa atender às estratégias de engajamento e gamificação que sustentam o modelo de aprendizado em rede na TOTVS.

### Valor investido em capacitação e educação (R\$ mil) <sup>1,2</sup> [GRI 404-2]

	2021	2022	2023
Capacitações <sup>3</sup>	R\$3.357	R\$3.185	R\$3.870
Bolsas concedidas <sup>4</sup>	R\$184	R\$14,8 <sup>5</sup>	R\$11,2

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

<sup>2</sup> São consideradas bolsas de graduação, idiomas, imersão, pós-graduação, MBA, mestrado e doutorado.

<sup>3</sup> Inclui "gamificação" de usuários que produzem conteúdo para a Universidade TOTVS em Rede.

<sup>4</sup> Valor investido em educação.

<sup>5</sup> Valor revisto com relação ao que foi divulgado no Relatório Integrado 2022. [GRI 2-4]

### Média de horas de capacitação por ano, por colaborador e gênero <sup>1,2,3</sup> [GRI 404-1]

	2021		2022		2023	
	Horas	Horas por colaborador	Horas	Horas por colaborador	Horas	Horas por colaborador
<b>Geral</b>	229.378	21,90	336.510	31,70	239.386	24,00
<b>Homens</b>	155.475	22,50	206.623	30,20	139.699	23,00
<b>Mulheres</b>	73.903	20,70	129.887	34,30	99.717	27,00

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

2 As unidades não consideradas incluem a RD Station, Chile e Estados Unidos.

3 Houve reformulação dos dados de 2021 para este indicador. [GRI 2-4]



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

Categoria Funcional	2021		2022		2023	
	Horas	Horas por colaborador	Horas	Horas por colaborador	Horas	Horas por colaborador
<b>Diretores e Gerentes Executivos</b>	680	3,70	1.189	8,80	6.040	35
Homens	519	3,65	960	9,50	4.257	34
Mulheres	161	3,83	228	6,70	1.784	37
<b>Gerentes</b>	3.391	10,03	3.803	12,00	9.162	25
Homens	2.223	9,58	2.534	11,60	6.059	25
Mulheres	1.168	11,02	1.269	12,90	3.103	26
<b>Coordenadores</b>	11.593	14,90	10.895	18,10	12.493	19
Homens	7.136	15,51	7.289	19,50	7.278	18
Mulheres	4.457	14,02	3.605	15,70	5.215	21
<b>Especialistas</b>	20.938	14,60	27.619	17,20	27.047	15
Homens	16.547	14,93	20.287	17,60	18.309	14
Mulheres	4.391	13,47	7.331	16,10	8.737	17
<b>Analistas</b>	146.125	23,03	210.423	32,70	140.400	25
Homens	99.882	23,76	136.159	32,50	84.846	24
Mulheres	46.243	21,61	74.264	33,10	55.554	26
<b>Técnicos e Assistentes</b>	30.889	29,76	71.018	57,20	33.954	35
Homens	17.939	32,86	32.369	50,30	14.275	30
Mulheres	12.950	26,32	38.649	64,50	19.679	40
<b>Aprendizes e Estagiários</b>	15.756	44,26	11.560	37,80	10.290	39
Homens	11.226	52,95	7.022	39,00	4.645	37
Mulheres	4.530	31,46	4.538	36,00	5.645	42

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

2 As unidades não consideradas incluem a RD Station, Chile e Estados Unidos.



# Gestão de conhecimento em rede

‘Educar para Crescer’ é o propósito da Universidade TOTVS que acredita na educação em rede e contínua como uma das chaves para o desenvolvimento dos TOTVERS e da gestão do conhecimento.

Para isso, criamos em 2020, a Universidade TOTVS, um projeto que dissemina o conhecimento em uma plataforma educacional colaborativa e gamificada – a UNIT.

Nela nossos TOTVERS atuam como produtores e disseminadores de aprendizado, com conteúdos gerados a partir dos seus conhecimentos. Nossa plataforma educacional colaborativa finalizou 2023 com 2.568 temas publicados e 30.985 objetos educacionais. Estes conteúdos geraram 250.388 acessos e um volume de 161.039 horas de capacitação - exclusiva em consumo EAD.

As trilhas de aprendizado são construídas com foco na carreira do TOTVER. Elas são divididas em Conteúdos Institucionais, Trilhas Funcionais (para uma determinada função) e Trilhas Essenciais (que consideram competências específicas de uma área).

O modelo da Universidade em Rede nos permite mensurar o volume de conteúdo compartilhado e aprendido, com base em indicadores que valorizam quem ensina e quem aprende em um ranking apresentado dentro da plataforma.

Em 2023, contabilizamos:

**239.386 horas** de aprendizagem, com impacto em

**9.873 TOTVERS capacitados**, atingindo a média de 24 horas por pessoa com um NPS médio de 92.

Além do nosso movimento de educação em rede, 2023 contemplou uma agenda de capacitação para atendimento às demandas de negócios e organizacionais. Com um time de *coaches* educacionais, que atuaram com o desenvolvimento consultivo de soluções, destacamos as seguintes iniciativas:

## Academia de Vendas

O *hub* de aprendizagem para a formação da Força de Vendas TOTVS tem como objetivo acelerar a capacidade total dos TOTVERS nas suas funções e potencializar talentos para ampliar o *pipeline* de sucessão. Focamos no desenvolvimento das competências essenciais para a função e fortalecimento da cultura de centralidade no cliente.

**Impacto em 2023:**

- 886 TOTVERs capacitados
- Mais de 11.053 horas
- NPS médio de 92

## Aceleração dos HCT (Homologação e Certificação TOTVS)

Com a finalidade de confirmar a eficiência do aprendizado, o HCT apoia a gestão do conhecimento e o desenvolvimento dos TOTVERS por meio de Certificações profissionais que validam os conhecimentos sobre sistemas e aplicações TOTVS e metodologias – MIT Digital.

**Impacto em 2023:**

- 38 certificações desenvolvidas
- 1.215 inscrições e 621 TOTVERS certificados

## Trilhas Obrigatórias

Todos os anos revisamos os temas obrigatórios, avaliando potenciais conteúdos que se mostram relevantes e prioritários para a estratégia da TOTVS ou evolução educacional dos nossos TOTVERS. Este ano incluímos no *pool* de temáticas obrigatórias o curso de Letramento em Diversidade e Inclusão, que complementa a lista que conta com trilhas voltadas para LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), Código de Ética e Conduta da TOTVS e Cibersegurança, entre outras.

Este tema faz parte da estratégia TOTVS em potencializar os conhecimentos e comportamentos esperados na cultura TOTVS, além de ampliar a conscientização dos TOTVERS em relação à diversidade e inclusão, promovendo cada vez mais um ambiente verdadeiramente inclusivo e livre de discriminações, enraizando o respeito pela individualidade como um imperativo humano fundamental.

**Impacto em 2023:**

- 85% dos TOTVERS concluíram suas trilhas obrigatórias
- 1.215 inscrições e 621 TOTVERS certificados

# Ampliando o impacto para a sociedade

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

## Programa de Estágio

O programa promove uma jornada de capacitação de talentos na qual os estagiários recebem treinamentos de *soft* e *hard skills* e acompanhamento e mentoria dos gestores e colaboradores veteranos. Os novos profissionais são recebidos com uma imersão de cultura e valores da TOTVS, assim como uma imersão técnica, que visa capacitá-los com as principais metodologias e tecnologias para a atuação prática.

### Em 2023:

- 113 admissões e uma taxa de 56% de efetivação
- 7.418 horas de capacitação
- NPS de 96
- Reconhecimento como melhor empresa para fazer estágio no Brasil pelo estudo *Best Internship Experiences*
- Conquista do Selo Empresa Amiga do Estagiário



## Programa Jovem Aprendiz

Programa de desenvolvimento direcionado aos jovens aprendizes e que trabalha os seguintes temas: criatividade e inovação, planejamento e organização no trabalho e diversidade e inclusão. Trabalhamos na jornada de capacitação de tutores e gestores, promovendo um ambiente de desenvolvimento, feedback e acompanhamento do jovem durante o programa.

### Em 2023:

- 64 admissões e uma taxa de 57% de efetivação
- 2.872 horas de capacitação complementares à formação da instituição de aprendizagem
- NPS de 93

# Programa devUP ajuda jovens em situação de vulnerabilidade social

Em 2023, a TOTVS lançou o Programa devUP, uma iniciativa que contribui para a formação, a empregabilidade e a inclusão de jovens talentos no mercado da tecnologia. No período, a iniciativa beneficiou dez jovens estudantes com o custeio do primeiro ano de faculdade para que se tornassem elegíveis ao Programa de Estágio 2023 da Companhia. Além do curso superior, foi promovida capacitação em conteúdos comportamentais e técnicos, em parceria com o Instituto da Oportunidade Social (IOS) e a Alura.

Adicionalmente à jornada de graduação formal, os participantes do devUP, como estagiários, também recebem as ações de desenvolvimento previstas no Programa de Estágio. Como etapa final dessa jornada, os novos colaboradores são convidados a apresentar um projeto de melhoria para a sua área de atuação, colocando em prática todos os temas aprendidos durante o programa.

## Start Tech

A Universidade TOTVS, em parceria com o Instituto da Oportunidade Social, realiza, desde 2022, o programa Start Tech, com o objetivo de acelerar a carreira de pessoas em situação de vulnerabilidade social, já formadas nos cursos do IOS, para a empregabilidade na área de tecnologia.

A iniciativa consiste em uma jornada de capacitação com duração de cerca de quatro meses, híbrida, contemplando aulas teóricas e práticas via Universidade TOTVS e estágio não remunerado. Ao fim da jornada os perfis formados e ainda não absorvidos pelo mercado de trabalho ficam disponíveis em uma “vitrine” de talentos, com seus perfis e competências desenvolvidas, para consulta do ecossistema TOTVS e do mercado em geral:



<https://formacaodetalentos.totvs.com/start-tech/>



## Em 2023:

- 7.680 horas de capacitação com NPS de 95
- 21 participantes, 20 se formaram e 2 foram contratados pela TOTVS
- Desde o lançamento empregou 56% dos jovens que passaram pela iniciativa
- Programa foi premiado na categoria “Desenvolvimento de Jovens” no *Think Work Flash Innovations*, o maior prêmio de inovação no RH do Brasil



## Speed to Hero

O programa que visa desenvolver novos TOTVERS a partir da aceleração de conhecimentos em uma competência específica teve em 2023 duas edições, exclusivas para Pessoas com Deficiência.

### Em 2023:

- 27 participantes, todos formados e 26 ativos
- 3.168 horas de capacitação e o NPS de 100
- Iniciativa foi finalista na categoria Diversidade no *Think Work Flash Innovations*, maior prêmio de inovação no RH do Brasil

## Start Comercial

O programa visa preparar os ex-alunos do IOS com uma base de atuação na área comercial por meio de uma jornada de capacitação com conteúdos técnicos e práticos durante dez dias.

### Em 2023:

- 55 alunos formados (25 de São Paulo, 15 de Belo Horizonte e 15 do Rio de Janeiro)
- 1.125 horas de capacitação
- 11 participantes foram contratados pela TOTVS e 10 permanecem ativos



# Treinamentos para a Liderança

A Universidade TOTVS também prioriza o desenvolvimento da liderança como estratégia fundamental para melhores resultados. Acreditamos que os líderes devem inspirar suas equipes, serem os porta-vozes da cultura TOTVS e protagonizarem a construção de times de alta performance. Nesse sentido, contamos com diversas ações de desenvolvimento sobre liderança de pessoas, negócios, tecnologia e inovação.

Next é um *hub* que embarca todas as ações e programas de desenvolvimento que têm como propósito acelerar e potencializar competências e comportamentos de liderança. Contempla programas para os diferentes públicos, momentos e desafios dentro da jornada de liderança. São eles:

**Next: Sou Gestor e Agora?:** programa de desenvolvimento de soft e hard skill essenciais para a gestão da primeira equipe na TOTVS. Em 2023, 53 novos líderes foram preparados para os desafios da sua primeira liderança.

**Next 2023:** programa anual que endereça os desafios estratégicos e organizacionais em todos os níveis de liderança. Trabalhamos os grupos de Diretores Executivos, Diretores, Gerentes Executivos, Gerentes e Coordenadores para um alinhamento com a cultura TOTVS e seu processo evolutivo e estratégias. Tivemos 319 participantes (únicos) e um total de 66 módulos, que abordaram temas de Cultura, Liderança, Negócios e Diversidade.

**Next Talent:** além de identificar, é preciso acelerar o desenvolvimento de talentos. Tem como propósito, acelerar as competências-chave para o futuro da organização. Em 2023, formamos 48 executivos, sendo 18 diretores e 30 gerentes executivos.

**Next Building:** dedicado à construção de times de alta performance com foco no desenvolvimento das competências de liderança, colaboração e confiança. É ofertado aos líderes TOTVS para que eles possam desenhar sob medida um programa para a

necessidade do seu time. Em 2023, foram realizadas 12 ações com diferentes times e áreas. Foram mais de 200 participantes e 2.000 de horas de desenvolvimento.

**Next Mentoring:** visando fortalecer a cultura de desenvolvimento, promove a troca de experiências e *networking* entre TOTVERS. Um programa que promove o desenvolvimento de dois níveis simultaneamente e o protagonismo de mentor e mentorado, sendo a participação voluntária. O programa conta com formação para mentores, sessões de acompanhamento e uma capacitação exclusiva para mentores e mentoradas de mulheres. No período, participaram 39 mentores e 64 mentorados.

**Next Desenvolve:** ação de acompanhamento que proporciona uma abordagem estruturada e personalizada para o desenvolvimento e evolução de PDI de executivos. Em 2023, o Next Desenvolve apoiou o processo de 19 *assessments*, sete processos de *coaching* e três formações externas em escolas de negócio.

**Em 2023 toda a jornada do Next resultou em mais de 7.500 participações (não únicas), 25 mil horas de treinamento, 76% de média de participação e NPS de 90.**



# Diversidade e inclusão

[GRI 3-3 Diversidade, inclusão e combate à discriminação]

Diversidade e Inclusão (D&I) é um tema cada vez mais importante para a sociedade e na TOTVS não é diferente. Como líderes no segmento, entendemos o papel da Companhia em promover ações para que a sociedade e o mercado corporativo sejam mais equitativos e inclusivos, gerando mais oportunidades para todas as pessoas. A Companhia possui um Programa de Diversidade e Inclusão, que tem como objetivo ampliar a cultura de respeito e inclusão, e gerar oportunidades equitativas para todas as pessoas.

Contamos, ainda, com uma Política de Diversidade e Inclusão que traz as diretrizes e o posicionamento para que possamos trabalhar a evolução contínua desses temas nas relações internas e externas que mantemos e que direciona nossa Estratégia 2030 que abrange quatro ciclos:





Como suporte para a execução de ações e tomada de decisão, também contamos com uma área dedicada ao tema, além de uma Comissão, Grupos de Afinidade, Código de Ética e Conduta e as demais políticas organizacionais.

A Comissão de Diversidade e Inclusão apoia a construção de estratégias e processos para que o tema seja trabalhado de forma transversal. Ela conta com a participação da alta liderança da TOTVS de diversas áreas, visando integrar as necessidades, projetos e desafios já mapeados, construindo soluções de forma colaborativa.

Para apoiar na governança do tema, no ano de 2023, foi realizado o terceiro censo de diversidade e inclusão da TOTVS, com recordes registrados: **62% de engajamento e nota 77 de eNPS**. O censo foi realizado de maneira

confidencial e seu resultado está sendo divulgado amplamente na Companhia, bem como os planos de ação que estão sendo realizados a partir dos *insights* coletados.

Além disso, temos um *dashboard* em que acompanhamos diversos KPIs relacionados aos grupos minorizados, como taxa de admissão, *turnover* e equidade salarial, entre outros. Esse acompanhamento é realizado mensalmente e os dados são utilizados no desenvolvimento das estratégias do programa de D&I.

Destacamos que o Programa de Diversidade e Inclusão atua com projetos e iniciativas voltadas para os seguintes grupos minorizados: mulheres, pessoas com deficiência, LGBTQIAPN+ e pessoas pretas, pardas e indígenas. Diante disso, estamos em uma jornada de construção para a promoção de maior diversidade na TOTVS e para que cada pessoa que trabalhe na TOTVS se sinta acolhida, incluída e respeitada.

# Nosso Programa de Diversidade e Inclusão tem cinco frentes de atuação

Em 2023, a TOTVS foi reconhecida, pelo terceiro ano consecutivo, com o Selo de Direitos Humanos e Diversidade, uma iniciativa da Prefeitura de São Paulo que reconhece boas práticas de gestão da diversidade e promoção dos direitos humanos em empresas, órgãos públicos e organizações do terceiro setor. Também fomos premiados nas categorias Juventudes, pelo investimento social no IOS, e Pessoas com Deficiência, pelo Programa Speed to Hero.

## Atração, Seleção e Employer Branding

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



## Treinamento e desenvolvimento

Trabalhamos para capacitar todos(as) os(as) TOTVERS na temática de D&I. Em 2023, o treinamento de diversidade e inclusão passou a ser obrigatório. Promovemos a educação no tema desde o *onboarding*, temos módulos de formação continuada em nossa universidade corporativa (Universidade TOTVS), além de um calendário institucional para trabalhar temas relativos a Diversidade e Inclusão durante todo o ano. Também, ao longo do ano, o time de diversidade e inclusão da TOTVS promoveu diálogos com diferentes áreas sobre o tema, engajando mais de 700 TOTVERS.



## Governança

O programa conta com uma estrutura, política e estratégia de diversidade e inclusão até 2030, alinhada com a Estratégia ESG da Companhia e com a Agenda 2030 da ONU. Além disso, comunicamos os indicadores, ações e avanços na temática de forma transparente e contínua.



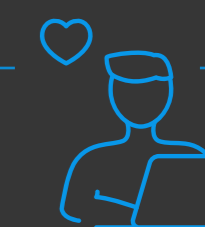
## Comunicação e acessibilidade

Por meio de eventos e comunicação interna, disseminamos o programa de diversidade e inclusão em diferentes filiais e estruturas da TOTVS. Também, buscamos gerar acessibilidade física e digital nas ferramentas e produtos. Em 2023, foi realizada a primeira semana de diversidade e inclusão da TOTVS, na qual tivemos mais de 5.600 participações. O evento contou com palestras, dinâmicas e jogos com o objetivo de fortalecer a cultura de diversidade e inclusão da TOTVS.



## Segurança Psicológica

Por meio de uma cultura inclusiva e do programa de diversidade e inclusão atuamos em segurança psicológica. Os grupos de afinidade são uma ferramenta que contribui para essa frente, pois são espaços seguros nos quais as pessoas podem trocar experiências, falar sobre diversos temas, suas especificidades e celebrar quem são. Os grupos também existem para que todos possam refletir sobre ações que devem ser realizadas na TOTVS para estimular o engajamento e criar um ambiente ainda mais inclusivo.





# #ELASNATOTVS



#ELASNATOTVS

Programa focado na equidade de gênero, busca atrair, desenvolver e fortalecer mulheres, gerando um ambiente mais equitativo para todas as pessoas.

- **Grupo de afinidade #ELASNATOTVS:** hoje são **mais de 400 mulheres** participantes que trocam experiências e realizam ações na temática de equidade de gênero na TOTVS.
- Alteração do **Código de Ética e Conduta da TOTVS**, incluindo a norma de “não tolerância à discriminação por gênero, seja por cunho machista ou misógino”.
- Extensão da **licença-paternidade de 20 para 40 dias**.
- **Banco de talentos #ELASNATOTVS** específico para mulheres em tecnologia, sempre que abrimos uma nova vaga, esse banco é consultado pelas equipes de recrutamento e seleção.
- **Processos seletivos intencionais** focados em talentos femininos: em 2023, **41%** das contratações da TOTVS foram de mulheres, um avanço de **10%** com relação ao ano de 2020.

- **Patrocínio de eventos** relacionados à conexão de mulheres no universo da tecnologia, como exemplo o PrograMaria, que fortalece a comunidade de mulheres desenvolvedoras, incentivando-as a seguir carreira.
- Por meio do Instituto da Oportunidade Social (IOS), a TOTVS promove o **incentivo e apoio à formação de profissionais mulheres no mercado tech. Destaca-se que 55% dos alunos do IOS são mulheres.**
- No pilar de **atuação educacional**, realizamos *lives* e eventos sobre equidade de gênero ao longo do ano, como mentoria coletiva que aborda temáticas relativas à mulher no mercado de trabalho. Ainda, na Universidade TOTVS temos uma trilha sobre equidade de gênero e promovemos a capacitação para combater o assédio sexual. Destaque também para a criação do guia antimachista, contribuindo para a disseminação de conhecimento.
- **Mentoria:** foi realizado um programa de mentoria entre pessoas diretoras e gerentes. Na preparação das pessoas mentoras, um módulo sobre equidade de gênero foi realizado e também uma porcentagem das vagas para pessoas mentoradas foram direcionadas para mulheres.

# #PERTENCIMENTO NATOTVS

Programa focado na busca pela equidade racial.

Contamos com 118 integrantes no **grupo de afinidade #PERTENCIMENTONATOTVS**, focado em fortalecer o senso de identidade e pertencimento, tornando a TOTVS uma empresa acolhedora e inclusiva, que promove uma cultura antirracista. **Em 2023, o grupo criou o guia antirracista da TOTVS** e também realizou uma dinâmica para gerar reflexões sobre a equidade racial.

Trabalhamos com **ações de letramento e conscientização**. Por exemplo, foi disponibilizado o curso “Cultura antirracista – Comportamentos e atitudes para criar uma sociedade mais justa e sem preconceitos” para toda a TOTVS. Também, foi promovida uma roda de conversa sobre “Racismo Algorítmico – Como usar a tecnologia na luta antirracista?”, com Tarcizio Silva, pesquisador sobre transparência, responsabilidade e antirracismo na inteligência artificial.

Em **responsabilidade social**, atuamos na formação gratuita de pessoas em vulnerabilidade social em cursos administrativos e de tecnologia por meio do Instituto da Oportunidade Social. Em 2023,



#PERTENCIMENTONATOTVS

foram formados 2.204 jovens, sendo que 58% eram negros (pretos e pardos).

Em 2023, a TOTVS foi uma das **patrocinadoras** do Fórum Sim À Igualdade Racial promovido pelo Instituto Identidades do Brasil. O evento tem como objetivo conectar profissionais negros(as) e indígenas a empresas parceiras.

Por fim, destacamos que temos fomentado os trabalhos de monitoramento mensal da taxa de contratação de pessoas negras junto ao time de atração e seleção, visando ao planejamento de ações no tema. Em dezembro de 2020, tínhamos 1.888 pessoas negras trabalhando na TOTVS, em dezembro de 2023, 2.935.



# #CORESNATOTVS

Programa focado no acolhimento e inclusão da comunidade LGBTQIAPN+.

Contamos com grupo de afinidade #CORESNATOTVS, que tem como proposta ser um ambiente seguro, inclusivo e acolhedor, que promove o respeito, a visibilidade e a transformação cultural da TOTVS por meio da troca de conhecimento e experiências entre pessoas LGBTQIAPN+. São mais de 150 pessoas inscritas que contribuem com o apoio em iniciativas que vão além do ambiente de trabalho, como no esclarecimento de dúvidas relacionadas a alteração do nome civil, adoção e licença-maternidade e paternidade para casais homoafetivos, entre outras.

De acordo com o censo da diversidade, realizado pela TOTVS em 2023, 9% dos(as) TOTVERS se declararam pertencentes ao grupo LGBTQIAPN+, 1% a mais do que o último censo aplicado em 2021.

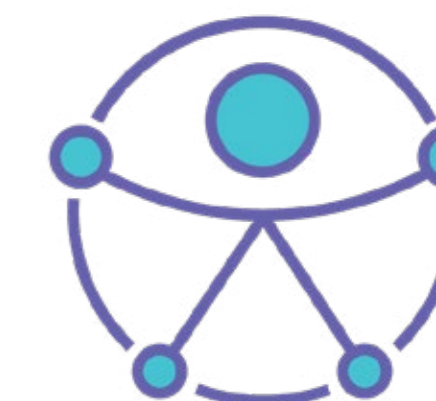
Com este programa, aprovamos o procedimento de autorização do uso do nome social para pessoas transgêneras.

Em 2023, fizemos ações de conscientização e educação com relação à visibilidade trans e ao acolhimento de pessoas LGBTQIAPN+ nos meses de janeiro e junho. Também ao longo da semana da diversidade, o tema foi abordado e incluímos uma trilha específica com a temática LGBTQIAPN+ na Universidade TOTVS.

Em responsabilidade social, formamos gratuitamente mais de 550 pessoas da comunidade LGBTQIAPN+ em cursos administrativos e em tecnologia por meio do Instituto da Oportunidade Social.



# #INCLUSÃONATOTVS



#INCLUSÃONATOTVS

Programa focado na inclusão de pessoas com deficiência.

Criamos o grupo de afinidade focado na temática de pessoas com deficiência, #INCLUSÃONATOTVS, que reúne um total de 72 participantes.

Uma das nossas frentes de atuação é a conscientização interna. Dentro do período de relato, destacamos, nesta frente, o lançamento do Guia Anticapacitista, construído com o apoio do grupo de afinidade, e a realização de palestras no mês da luta da pessoa com deficiência.

Atuamos também na contratação e no encareiramento de pessoas com deficiência dentro da TOTVS, iniciativa que conta com o engajamento de diversas áreas da empresa e tem como foco ações em quatro frentes: *employer branding*, atração e seleção, retenção e acessibilidade.

Com o trabalho realizado nessa frente, aumentamos significativamente a taxa de contratação de pessoas com deficiência de 2,5% em 2020 para 7% em 2023. No fim do ciclo de 2023, a TOTVS possuía 5% de pessoas com deficiência no quadro funcional em diferentes áreas e níveis.

Diante da escassez de talentos tech no mercado de trabalho, a TOTVS tem buscado alternativas para encontrar talentos em potencial oriundos de grupos minorizados, promovendo e desenvolvendo internamente os conhecimentos necessários para atuação. Assim nasceu o nosso Programa Speed

to Hero - edição especial para Pessoas com Deficiência, direcionado a formação rápida de profissionais de tecnologia com foco na aceleração de conhecimentos e carreira. O programa está alinhado com a política, estratégia e programa de diversidade e inclusão da TOTVS.

Por meio dele, todas as pessoas com deficiência que desejam construir carreira no setor tech, seja início de carreira ou migração, mas ainda possuem gaps de conhecimentos técnicos, podem ingressar na TOTVS como colaboradores(as) e receber uma formação em tecnologia. Nosso cronograma de ações permite que em pouco tempo o(a) novo(a) TOTVER tenha plena capacitação técnica e cultural para seguir trabalhando na Companhia de forma integral e independente. Em 2023 abrimos 30 vagas nas cidades de São Paulo, Belo Horizonte, Joinville, Porto Alegre e Recife, nas áreas de Desenvolvimento de Software, Suporte e Customer Service, TOTVS Labs, Cloud e Comercial.

Destacamos, ainda, que visando continuamente à melhoria de nossos espaços e à melhor experiência aos nossos colaboradores, nossos prédios contam com acessibilidade para pessoas com deficiência física, temos tecnologia assistiva para que os profissionais cegos e surdos possam atuar, dispomos de intérpretes de libras disponíveis para qualquer atividade do(a) TOTVER para garantir a comunicação com colaboradores(as) surdos(as).



# Compromissos em diversidade e inclusão

- **Compromisso com o plano de ação global da Agenda 2030, coordenada pela ONU**, para alcançar os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), dentre os quais há compromissos relacionados a Diversidade e Inclusão;
- **Signatária do Pacto Global da ONU e do Pacto pela Integridade e Contra a Corrupção** do Instituto Ethos desde 2014;
- **Adesão aos Princípios de Empoderamento de Mulheres (WEPs)** da ONU Mulheres.

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

	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores e gerentes executivos	76%	24%	155	75%	25%	196	75%	25%	206
Gerentes	68%	32%	294	68%	32%	398	66%	34%	463
Coordenadores	60%	40%	532	59%	41%	921	57%	43%	887
Especialistas	73%	27%	1.373	75%	25%	1.533	72%	28%	1.977
Analistas	64%	36%	5.102	62%	38%	6.234	60%	40%	7.076
Técnicos e assistentes	50%	50%	797	50%	50%	921	49%	51%	1.040
% por gênero	64%	36%	100%	63%	37%	100%	61%	39%	100%
<b>Total de colaboradores</b>	<b>5.760</b>	<b>3.250</b>	<b>9.010</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>

1 Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

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

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

	2021	2022	2023
Diretores e gerentes executivos	41	49	51
Gerentes	109	127	159
Coordenadores	250	381	379
Especialistas	396	390	558
Analistas	2.054	2.385	2.813
Técnicos e assistentes	400	460	530
% por gênero	36%	37%	39%
<b>Total de colaboradores</b>	<b>3.250</b>	<b>3.792</b>	<b>4.490</b>

1 Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

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

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

	2021	2022	2023
Diretores e gerentes executivos	130	147	155
Gerentes	235	271	304
Coordenadores	375	540	508
Especialistas	1.044	1.143	1.419
Analistas	3.575	3.849	4.263
Técnicos e assistentes	399	461	510
% por gênero	64%	63%	61%
<b>Total de colaboradores</b>	<b>5.760</b>	<b>6.411</b>	<b>7.159</b>

1 Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

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



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

	2021			2022			2023		
	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>	0,58%	84,97%	14,45%	1,53%	85,71%	12,76%	0,49%	81,07%	18,45%
Homem	100%	74,83%	84%	0,68%	87,07%	12,24%	0,65%	80,65%	18,71%
Mulher	-	25,17%	16%	4,08%	81,63%	14,29%	-	82,35%	17,65%
<b>Gerentes</b>	3,20%	89,24%	7,56%	2,26%	90,70%	7,04%	1,51%	88,98%	9,50%
Homem	72,73%	66,45%	88,46%	2,58%	89,67%	7,75%	0,99%	87,83%	11,18%
Mulher	27,27%	33,55%	11,54%	1,57%	92,91%	5,51%	2,52%	91,19%	6,29%
<b>Coordenadores</b>	8,32%	86,72%	4,96%	7,82%	86,43%	5,75%	9,58%	82,07%	8,34%
Homem	55,77%	60,89%	51,61%	6,85%	87,59%	5,56%	7,48%	83,86%	8,66%
Mulher	44,23%	39,11%	48,39%	9,17%	84,78%	6,04%	12,40%	79,68%	7,92%
<b>Especialistas</b>	6,18%	81,60%	12,22%	6,72%	81,93%	11,35%	5,31%	80,32%	14,37%
Homem	73,03%	72,43%	72,73%	6,21%	82,24%	11,55%	5,36%	79,77%	14,87%
Mulher	26,97%	27,57%	27,27%	8,21%	81,03%	10,77%	5,20%	81,72%	13,08%
<b>Analistas</b>	33,42%	62,27%	4,32%	32,21%	63,22%	4,57%	33,37%	61,62%	5,02%
Homem	63,96%	62,94%	68,31%	32,32%	62,61%	5,07%	33,61%	60,99%	5,40%
Mulher	36,04%	37,06%	31,69%	32,03%	64,19%	3,77%	32,99%	62,57%	4,44%
<b>Técnicos e Assistentes</b>	60,70%	37,17%	2,13%	59,72%	37,46%	2,82%	58,85%	37,60%	3,56%
Homem	50,72%	48,48%	52,94%	60,74%	37,09%	2,17%	55,88%	40,78%	3,33%
Mulher	49,28%	51,52%	47,06%	58,70%	37,83%	3,48%	61,70%	34,53%	3,77%
<b>Colaboradores por faixa etária</b>	30,51%	72,36%	6,27%	26,90%	67,30%	5,79%	27,22%	65,64%	7,14%
<b>Total de colaboradores</b>		<b>9.010</b>			<b>10.203</b>			<b>11.649</b>	

1 Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

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

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

	2021		2022		2023	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<b>Diretores e Gerentes Executivos</b>	75,90%	24,10%	74,87%	25,13%	75,24%	24,76%
Branca	74,80%	25,20%	74,12%	25,88%	74,29%	25,71%
Preta	100%	-	100%	-	33,33%	66,67%
Parda	100%	-	77,78%	22,22%	80%	20%
Amarela	100%	-	100%	-	100%	-
Indígena	-	-	-	-	-	-
Não informada	-	100%	77,78%	22,22%	87,50%	12,50%
<b>Gerentes</b>	68,20%	31,80%	68,12%	31,88%	65,66%	34,34%
Branca	67,50%	32,50%	66,90%	33,10%	64,22%	35,78%
Preta	57,10%	42,90%	66,67%	33,33%	60%	40%
Parda	75%	25%	75,44%	24,56%	77,05%	22,95%
Amarela	100%	-	100%	-	100%	-
Indígena	-	-	-	-	-	-
Não informada	50%	50%	60,71%	39,29%	58,70%	41,30%
<b>Coordenadores</b>	59,80%	40,20%	59,34%	40,66%	57,27%	42,73%
Branca	57%	43%	56,63%	43,37%	56,12%	43,88%
Preta	66,70%	33,30%	60%	40%	48,72%	51,28%
Parda	71,90%	28,10%	69,84%	30,16%	68,80%	31,20%
Amarela	50%	50%	42,86%	57,14%	54,55%	45,45%
Indígena	-	-	-	-	-	-
Não informada	66,70%	33,30%	54,84%	45,16%	48,72%	51,28%

	2021		2022		2023	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<b>Especialistas</b>	72,40%	27,60%	75,15%	24,85%	71,78%	28,22%
Branca	70,40%	29,60%	73,74%	26,26%	70,72%	29,28%
Preta	72,20%	27,80%	71,74%	28,26%	68,57%	31,43%
Parda	84,50%	15,50%	81,45%	18,55%	78,61%	21,39%
Amarela	64%	36%	67,86%	32,14%	65,52%	34,48%
Indígena	50%	50%	75%	25%	66,67%	33,33%
Não informada	63,20%	36,80%	67,50%	32,50%	68,63%	31,37%
<b>Analistas</b>	63,50%	36,50%	61,64%	38,36%	60,25%	39,75%
Branca	62,10%	32,90%	60,30%	39,70%	59,82%	40,18%
Preta	67,30%	32,70%	65,70%	34,30%	60,74%	39,26%
Parda	68%	32%	64,77%	35,23%	62,52%	37,48%
Amarela	60%	40%	52,63%	47,37%	48,35%	51,65%
Indígena	33,30%	66,70%	40%	60%	40%	60%
Não informada	53,50%	46,50%	64,23%	35,77%	59,29%	40,71%
<b>Técnicos e Assistentes</b>	50,10%	49,90%	50,27%	49,73%	49,04%	50,96%
Branca	51,20%	48,80%	51,33%	48,67%	50,96%	49,04%
Preta	54,70%	45,30%	51,19%	48,81%	45,26%	54,74%
Parda	48,20%	51,80%	48,57%	51,43%	46,77%	53,23%
Amarela	50%	50%	37,50%	62,50%	70%	30%
Indígena	-	-	66,67%	33,33%	60%	40%
Não informada	21,40%	78,60%	46,94%	53,06%	44,79%	55,21%

1 Todas as empresas adquiridas foram consideradas.

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

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

Pessoas com deficiência %	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores e gerentes executivos	0,60%	-	0,60%	0,50%	1,00%	1,50%	0,66%	3,92%	1,49%
Gerentes	-	0,30%	0,30%	-	-	-	-	1,28%	0,44%
Coordenadores	0,20%	0,20%	0,30%	0,30%	0,30%	0,60%	1,21%	1,37%	1,28%
Especialistas	0,70%	0,40%	1,10%	0,50%	0,30%	0,80%	0,79%	0,91%	0,82%
Analistas	1,50%	0,60%	2,10%	1,30%	0,80%	2,10%	2,43%	2,78%	2,57%
Técnicos e assistentes	10,50%	9,90%	20,40%	9,10%	8,30%	17,40%	22,44%	16,98%	19,67%
% por gênero	2,00%	1,40%	3,40%	1,70%	1,30%	3%	3,33%	4,09%	3,62%
Total de colaboradores	8.745			9.916			11.342		

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.



# Saúde, bem-estar e segurança

[GRI 3-3 Saúde e bem-estar das pessoas | 403-3 | 403-6]

A saúde e o bem-estar dos TOTVERS é vista por nós de forma integral para que todos possam ter mais qualidade de vida dentro e fora do ambiente de trabalho. Com foco em oferecer um conjunto de ações voltadas para a saúde física, mental e financeira dos nossos colaboradores, contamos com o programa +Saudáveis estruturado em seis pilares, que seguem as diretrizes da Organização Mundial de Saúde (OMS).

## O programa +Saudáveis é dividido em seis pilares:

### +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 ao cuidado da saúde de forma integral, baseado no conceito de atenção primária — prevenção, tratamento e cuidado.

### +Equilíbrio

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

### +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 um.

### +Vantagens

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

### +Conexão

Pilar lançado em 2023, com ações destinadas a promover mais interação entre os TOTVERS no ambiente de trabalho e fora dele. A primeira ação foi a participação na Corrida das Estações nas capitais de São Paulo, Belo Horizonte e Rio de Janeiro. Mais de 200 TOTVERS se desafiaram e cumpriram suas metas na corrida.



Em 2023, a TOTVS foi reconhecida com a certificação prata no Prêmio Nacional de Qualidade de Vida (PNQV), concedido pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV). A premiação é voltada à valorização das melhores e mais consistentes práticas de promoção de saúde e qualidade de vida em ambientes corporativos aplicadas nas mais robustas e modernas organizações em todo o mundo.

Disponibilizamos aos TOTVERS e dependentes, de forma gratuita, os serviços de atenção primária à saúde composto por Telemedicina, Clínicas Einstein, pronto-socorro digital e telepsicologia.

Lançamos em 2023, o Gift Days, que são dias adicionais de descanso por tempo de serviço, porque sabemos da importância de usufruir de alguns dias de descanso e lazer para a nossa saúde física e mental.

Demos início, ainda, ao projeto de Multiplicadores do Bem-Estar +Saudáveis com o objetivo de disseminar aos colegas de trabalho as informações, calendário e ações programadas para acontecer ao longo do ano, estimulando os times a adotar hábitos saudáveis no cotidiano, além de disseminar o tema nas unidades da TOTVS.



“ A TOTVS participa do programa Empresa Cidadã, do governo federal, no qual a licença-maternidade é ampliada em dois meses, chegando a seis meses; e a licença-paternidade é ampliada para 20 dias. A Companhia ainda garante outros 20 dias adicionais para a licença-paternidade, totalizando 40 dias.





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

	Gênero	2021	2022	2023
Total de colaboradores em licença parental	Homens	170	182	222
	Mulheres	147	154	95
Total de colaboradores que retornaram de licença parental	Homens	165	182	222
	Mulheres	144	153	95
Total de colaboradores que retornaram ao trabalho depois do término da licença-maternidade/paternidade e continuaram empregados 12 meses após o seu regresso	Homens	137	158	216
	Mulheres	127	128	90
Taxa de retenção de colaboradores que retornaram ao trabalho após o término da licença (%)	Homens	97%	100%	100%
	Mulheres	98%	99,3%	100%
Taxa de retenção de colaboradores que retornaram ao trabalho após 12 meses (%)	Homens	81%	87%	97%
	Mulheres	86%	84%	94%

1 Foram consideradas TOTVS matriz, Dimensa e Techfin.

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

### Casos de doenças ocupacionais

[GRI 403-10]

Assim como em 2022, não tivemos casos de óbitos ou registros de doenças profissionais, tampouco casos que tenham demandado comunicação obrigatória. Além disso, não houve taxa de absenteísmo ou dias perdidos relacionados a doenças profissionais.

Essa gestão é feita por meio de análise periódica de grupos

patológicos dos atestados entregues (Sistema RM), nos quais prevalecem diagnósticos que não estão relacionados diretamente ao trabalho. Todos os perigos são identificados, classificados, analisados e tratados no inventário de riscos que compõe o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR).

[GRI 403-3]

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

	2021	2022	2023
Total com comunicação obrigatória	0	0	0
Total de dias perdidos (atestados)	0	0	0
Taxa de absenteísmo – dias perdidos (%)	0	0	0

1 Foram considerados apenas trabalhadores em regime de CLT.

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

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



# Segurança do trabalho [GRI 403-1 | 403-2 | 403-7 | 403-8]

Atendemos todas as premissas legais (trabalhistas e previdenciárias) pertinentes aos Serviços Especializados em Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) por meio de programas e laudos, balizados por procedimentos, que abrangem quase todos os escritórios da Companhia (exceto RD Station e mercado internacional) e contemplam as atividades neles desenvolvidas.

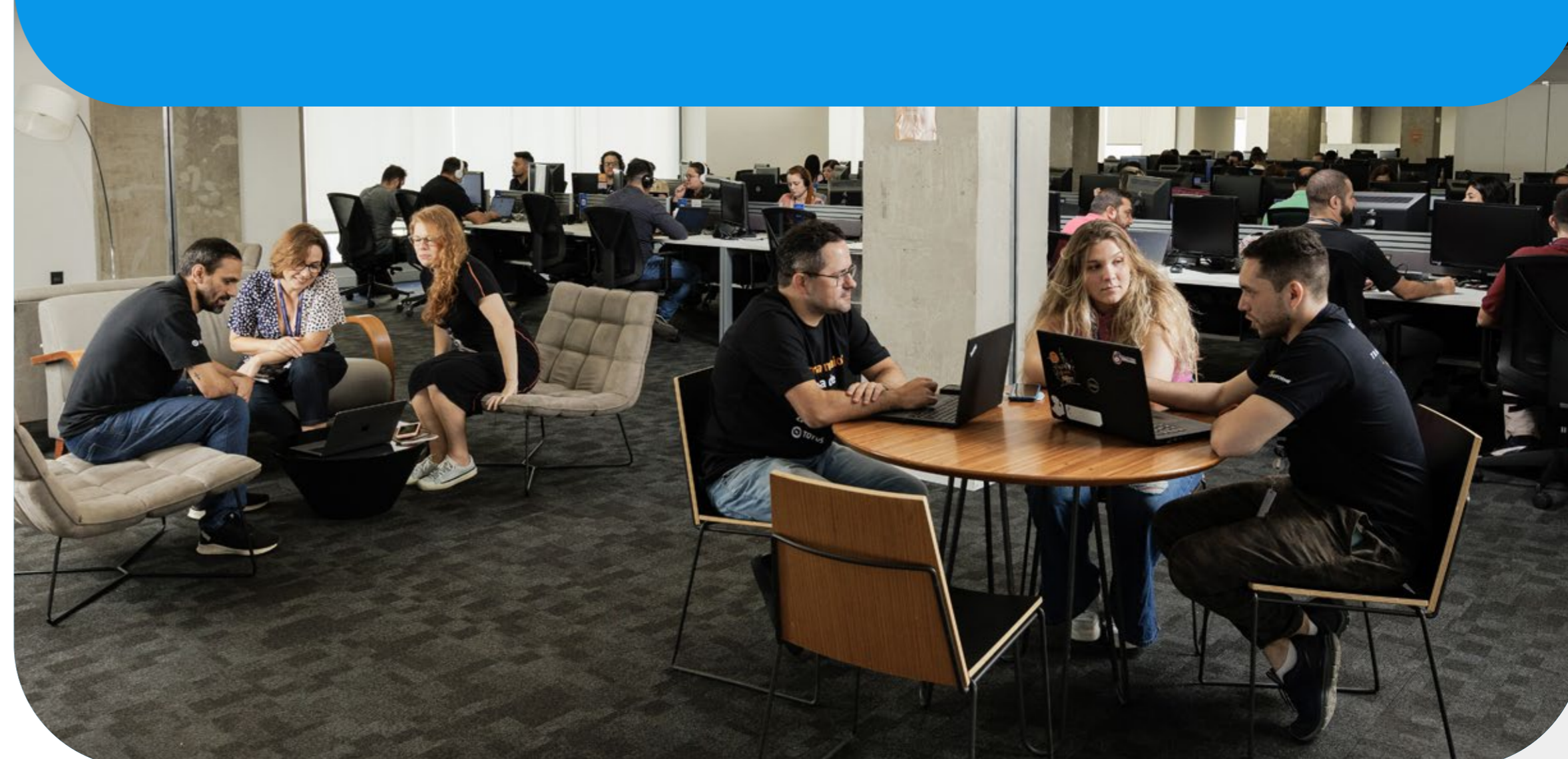
Contamos com um Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) com o objetivo de caracterizar os processos, ambientes de trabalho e as atividades, descrevendo os perigos e possíveis lesões ou agravos à saúde do trabalhador, identificando as fontes ou circunstâncias, descrevendo os riscos gerados pelos perigos, com a indicação dos grupos de trabalhadores sujeitos a esses riscos, bem como descrevendo as medidas de prevenção implementadas. Toda essa tratativa está compilada no documento “Inventário de Riscos Ocupacionais”. O Inventário de Riscos Ocupacionais é elaborado de acordo com o Procedimento Operacional de Gerenciamento

de Riscos (PO-SESMT-05) onde são descritas como são realizadas as avaliações e classificações dos riscos, bem como quais os controles necessários para torná-los no mínimo aceitáveis.

A nossa estrutura de Segurança do Trabalho é responsável por acompanhar e identificar possíveis riscos que podem afetar o dia a dia dos TOTVERS. Eles são identificados, classificados e consolidados internamente por meio de um inventário, que faz parte do gerenciamento de riscos ocupacionais. A partir dessa análise, concluímos não haver nenhum risco perigoso que possa gerar ou contribuir para a ocorrência de acidentes graves em nossa empresa. A maior parte dos riscos existentes pode ser mitigada por meio de medidas preventivas e condutas seguras dos colaboradores.

Quando há a ocorrência de algum acidente, seja nas nossas dependências ou na área externa (em caso de acidentes de trajeto), a equipe responsável coleta as informações pertinentes e faz o registro no Formulário de Investigação de Acidentes de Trabalho, para posterior envio ao eSocial, quando estabelecido o nexos causal. Todos os acidentes típicos são analisados, a fim de identificar as causas geradoras e para que medidas corretivas possam ser propostas a fim de eliminar e/ou minimizar o risco que os geraram. Além disso, fazemos o acompanhamento das ações propostas para atestar sua eficácia.

“ A mitigação do principal risco (ergonômico) é feita com o fornecimento de acessórios ergonômicos, a fim de adequar o posto de trabalho às atividades no escritório ou em *home office*. Para garantir que os TOTVERS que estão em casa estejam atuando em ambientes de trabalho adequados, o SESMT implementou, em conjunto com uma consultoria externa, a análise ergonômica remota. Esta ação visa orientar o colaborador a manter o posto de trabalho e postura ergonomicamente adequadas 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 premissas legais.



## Acidentes de trabalho [GRI 403-9]

O principal tipo de acidente é a queda no deslocamento interno, cuja causa identificada é distração e/ou estar em outras atividades, uma vez que o funcionário adota postura e atitude que o expõe ao risco. Ressaltamos que nenhum acidente foi considerado grave, pois não tivemos afastamento previdenciário, sendo todos menores ou iguais a 15 dias.

Registramos, ao longo de todo o ano, oito acidentes, sendo todos típicos, conforme descritos na tabela

abaixo. Além disso, em 2023 houve uma mudança na apuração do número de horas trabalhadas em relação a 2022. O volume total de horas trabalhadas em 2023 foi de 16.268.864,98 HHT, onde foram considerados dados gerados no sistema de acordo com o apontamento do ponto, ou seja, férias, afastamentos, faltas e atrasos não foram contabilizados. Para os TOTVERS não elegíveis ao ponto foram consideradas a jornada diária cadastrada no sistema.

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

	2021		2022		2023	
	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	0	0	2	0,09	8	0,49

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 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.



## Treinamentos em segurança

[GRI 403-5]

Em relação ao tema Segurança do Trabalho, oferecemos aos TOTVERS duas trilhas de capacitação disponibilizadas pela Universidade TOTVS em Rede, nosso espaço de capacitação online. Nela podem ser feitas a **Trilha de Segurança do Trabalho** – obrigatória, com treinamentos sobre normas, obrigações e riscos relacionados às atividades – e a **Trilha de Prevenção**, que apresenta vídeos sobre temas relacionados à segurança em casa, no trajeto ao escritório e trilhas voltadas para a medicina do trabalho. [GRI 403-5]

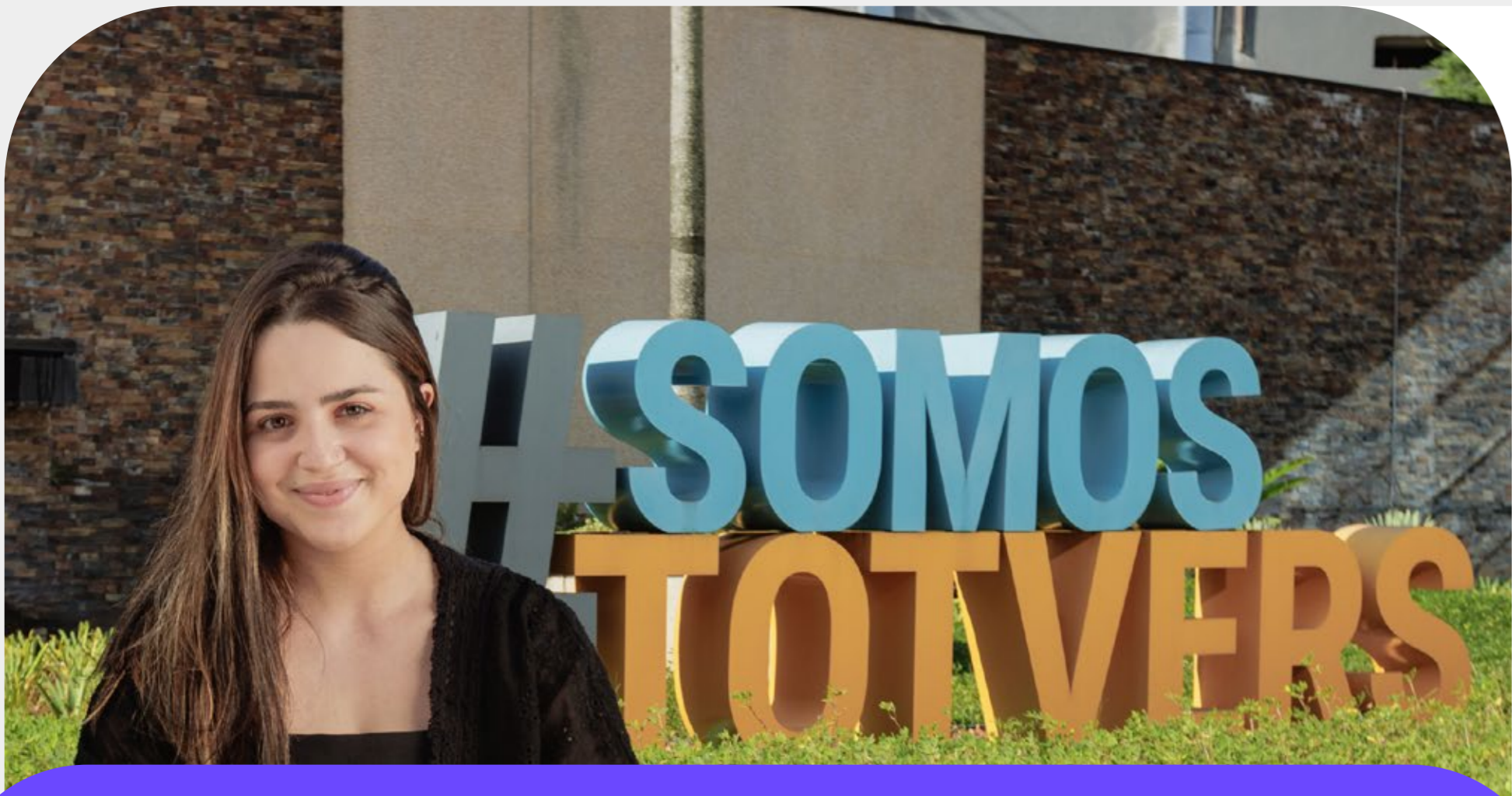
Além disso, disseminamos nossas ações relacionadas a saúde e segurança dos nossos colaboradores por meio da **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)**, constituída conforme previsto na legislação vigente (NR 05). Os participantes se dividem em: membros escolhidos pelo empregador e pelos empregados. É responsável por realizar ações para a prevenção de acidentes e de doenças ocupacionais, bem como a minimização de riscos em decorrência das atividades de trabalho. As reuniões da Cipa acontecem com periodicidade bimestral. Todos os colaboradores são representados pela Comissão, visto que parte dos membros participantes foi eleita pelos empregados por meio de processo eleitoral. [GRI 403-4]



4

## Colaboração que fortalece

Relacionamento com *stakeholders*



# Relacionamento com *stakeholders* [GRI 2-29]

Buscamos manter um relacionamento próximo, acessível e transparente com os nossos *stakeholders*, pautado por valores como ética e responsabilidade. Nossa atuação tem como foco criar espaços de diálogo, promover a transparência, construir relações colaborativas e de longo prazo e gerar crescimento sustentável e valor compartilhado com o nosso ecossistema.

“ Para a TOTVS, a opinião e o engajamento de cada um de seus públicos estratégicos importam. Nessa linha, como forma de promovermos continuamente o aperfeiçoamento das nossas práticas em sustentabilidade e ESG, contamos com processos sólidos de relacionamento e de consulta periódica aos nossos públicos estratégicos, identificados e priorizados, segundo o grau de relevância e os impactos de suas atividades na organização e vice-versa.

## TOTVS nas redes sociais

As redes sociais são uma importante frente de relacionamento de marca com todos os nossos *stakeholders*. São mais de um milhão de pessoas conectadas em nossos canais e interagindo com a empresa sobre temas estratégicos para os negócios.

Em nossas interações e conexões com nossos públicos colaboramos e aprendemos sem parar. Essa é a essência da nossa comunidade, composta de pessoas apaixonadas por tecnologia em uma rede potente que vai muito além do digital. Valorizamos a diversidade de pensamentos e experiências, promovendo um ambiente onde a colaboração é o motor do progresso. Juntos, construímos pontes que impulsionam nosso crescimento mútuo. Os algoritmos conectam pessoas, pessoas conectam visões de mundo, conhecimento, objetivos em comum. E destas conexões é que são feitas as transformações, a inovação... o futuro.

Somos feitos de pessoas. E essa é a nossa maior força!

 1.021.191

 130.269

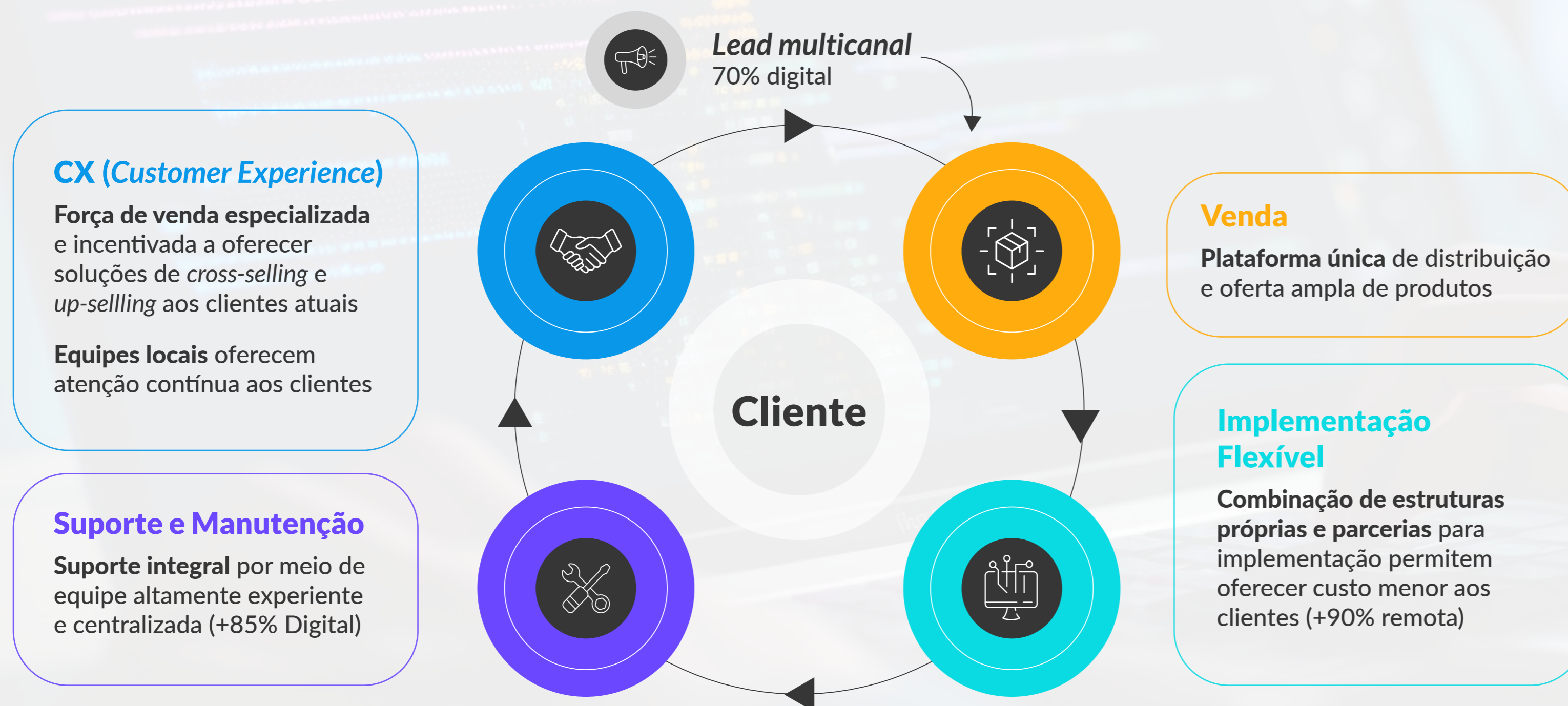
 141.221

# Clientes

Somos uma empresa única no Brasil e no mundo, com mais de 70 mil clientes, de todos os portes e pertencentes a 12 segmentos da economia, e liderada por empreendedores criativos e inovadores.

Durante toda a sua trajetória, a TOTVS sempre se destacou como uma empresa que desenvolve tecnologia para apoiar a produtividade e a competitividade do Brasil. Nessas décadas, pôde acompanhar o surgimento, fortalecimento e, em muitos casos, mudanças profundas em empresas e setores brasileiros. Essa história de sucesso só foi possível devido à capacidade da

Companhia em apoiar, de maneira muito próxima, as necessidades de seus clientes e, sustentada por uma forte tradição empreendedora, pioneirismo, inovação e muita determinação, em oferecer as melhores soluções para os negócios de milhares de empresas em todo o território nacional, sempre presente em cada etapa da jornada de seus clientes.



# Prêmio TOTVS Brasil que Faz

Acreditar no Brasil que Faz é acreditar em nossos clientes e pensar sempre em como a tecnologia pode ajudar as empresas a crescerem cada vez mais. A TOTVS tem apoiado ao longo de sua história milhares de negócios e empreendedores por meio da tecnologia.

Nesse sentido, realizou em 2023 a terceira edição do Prêmio TOTVS Brasil que Faz, iniciativa cada vez mais consolidada como uma importante premiação do setor de tecnologia, que busca reconhecer os esforços da jornada de digitalização e inovação de clientes do Grupo TOTVS.

- Crterios de avaliaço:** digitalizaço, inovaço, ganho operacional, impacto financeiro e ESG.
- Categorias:** Segmentos, Especial RH, Especial Inovaço - Lei do Bem e Empresa do Ano.
- Trajetória do prêmio:** +900 inscriçoes, +120 projetos finalistas e 26 empresas reconhecidas.



# O Brasil que faz faz com TOTVS

**Mais de 1/3** das empresas listadas na B3 são clientes TOTVS

**62%** dessas empresas estão com a gente faz mais de dez anos

**+10k** clientes no Brasil e mercado internacional usam nossas soluções de RH

**+9MM** de salários processados todo mês com sistemas da TOTVS, o que representa aproximadamente 25% das folhas de pagamento do país

**+de 12 bi** transacionados todo mês em remuneração

**6k** clientes usam a TOTVS Cloud

**+6MM** de vidas atendidas pelos sistemas do segmento de saúde

**+4MM** de alunos cadastrados em nossas soluções de educação anualmente

**+38 bi** em mensalidades escolares processadas anualmente

**+5,7k** clientes em manufatura contando com mais de **190 mil** usuários

**60%** da produção de cana-de-açúcar brasileira passam por nossas soluções de agronegócio no ano

# Parceria da TOTVS com a DEEP ESG

A TOTVS é uma empresa que pensa e promove o ESG. A Companhia em seu portfólio oferece mais de 300 soluções que garantem mais controle e centralização de dados, apoiando diretamente o melhor desempenho da governança dos clientes.

Em 2021, a TOTVS lançou uma oferta de consultoria para apoiar as empresas a colocarem em prática iniciativas ESG em suas operações. Em novembro de 2023, dando mais um passo na evolução de sua estratégia, fechou uma parceria comercial com a *startup* brasileira DEEP ESG, que desenvolve soluções tecnológicas para identificação e mensuração dos impactos sociais e ambientais das atividades das organizações nos mais diversos segmentos da economia. Como reflexo da parceria, realizou um aporte de R\$12 milhões na empresa.

Na prática, a plataforma auxilia as empresas na captura e no processamento dos dados das empresas (a partir da integração com os ERPs da TOTVS ou de demais sistemas de mercado) fazendo o monitoramento em tempo real dos KPIs contábeis, financeiros e gerenciais relacionados a ESG e produzindo cálculos automáticos de impacto dos índices GRI, ISE e demandas de reporte como SASB e CDP.

Em 2023, a *startup* calculou mais de 300 inventários de emissões de gases de efeito estufa (GEE), seguindo o padrão do protocolo GHG, e se destacou como a vencedora do Prêmio Nacional de Inovação, promovido pela CNI e SEBRAE, na categoria Inovação em Processo/Pequenos Negócios.

## Fornecedores e terceirizados [GRI 2-6]

Na TOTVS, a gestão de fornecedores é feita pelas áreas de Suprimentos e Administração de Contratos. Nossa base de parceiros é composta por empresas de implantação e desenvolvimento de softwares que utilizamos e são revendidos, além de bancos de dados e plataformas tecnológicas que são utilizados e igualmente revendidos aos clientes.

Essa cadeia de fornecedores também engloba consultorias em diferentes áreas, auditorias, marketing, serviços de infraestrutura predial e de telecomunicação (como limpeza, segurança, manutenção, *links* de internet e *data colocation*), além de suprimentos diversos, como materiais de escritório, higiene e consumo, entre outros itens.

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 e em conformidade com o nosso Código de Ética e Conduta. Em 2023,

99% da contratação de novos fornecedores foi realizada com base em critérios sociais. [GRI-414-1]

No período, a proporção de gastos com fornecedores locais (localizados no mesmo estado da unidade operacional da TOTVS Matriz<sup>1</sup>) em unidades operacionais importantes foi de 71,88%. Esse percentual considera a unidade que concentra a maior parte da contratação de bens e serviços da TOTVS, no caso a TOTVS Matriz, situada em São Paulo. [GRI 204-1]

Destacamos, ainda, a implantação de ferramenta de homologação em nossa cadeia de fornecedores, que contempla consulta automatizada de informação de *due diligence*, bem como ciência e validação do termo de integridade de fornecedores TOTVS (ciência e cumprimento do Código de Ética e Conduta do Grupo TOTVS e Lei Anticorrupção nº 12.846/2013, dentre outros temas).

<sup>1</sup> Considera-se fornecedores locais aqueles localizados no mesmo estado da unidade operacional da TOTVS Matriz, no caso São Paulo.

### Fornecedores por região, em % <sup>2</sup> [GRI 204-1]

	2023
São Paulo	53,66%
Minas Gerais	8,18%
Paraná	5,83%
Santa Catarina	10,11%
Rio de Janeiro	6,99%
Rio Grande do Sul	4,83%
Goiás	3,23%

<sup>2</sup> Não inclui RD Station, Supplier, InovaMind, Mobile2You, Vadu e RBM.



# Direitos Humanos na relação com a cadeia de fornecedores e terceiros

[GRI 408-1 | 409-1]

Não temos operações ou fornecedores que possam apresentar riscos significativos de trabalho infantil, jovens expostos a trabalho perigoso ou de trabalho forçado ou análogo ao escravo. 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, este fornecedor é automaticamente desclassificado para efeito de qualquer relação comercial de fornecimento.

Nossos contratos de fornecimento e prestação de serviços estabelecem obrigações em relação à observância de obrigações trabalhistas e garantia de inexistência de trabalho infantil ou trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Além disso, investimos em capacitação e conscientização sobre direitos humanos junto aos terceiros. Em

2023, foram treinadas 17 pessoas do time de segurança (representando 60% do time) e três da recepção (50% do time de recepção) em direitos humanos e diversidade. [GRI 410-1]

**Em 2023, lançamos o treinamento obrigatório de diversidade e inclusão na TOTVS, atingindo 7.990 TOTVERS. O conteúdo abordou vieses inconscientes, grupos minorizados, interseccionalidade, religião, como o tema é uma pauta estratégica de negócios e como criar e implantar uma cultura de diversidade.**

Também foram realizados treinamentos específicos para as unidades de Recife e Belo Horizonte, em que foram abordados os impactos de uma equipe não inclusiva, com o objetivo de esclarecer que atitudes e ações discriminatórias, piadas e brincadeiras de cunho racista, homofóbico ou machista, não são tolerados pela Companhia.



# Acionistas/ Investidores

O relacionamento com os acionistas e investidores da TOTVS observa as leis e regulamentos existentes e fundamenta-se na comunicação de informações precisas e transparentes que lhes permitam acompanhar as atividades e o desempenho da TOTVS, 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, inclusive no tocante à divulgação de informações periódicas ou fatos relevantes, em linha com a 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 ([ri.totvs.com](http://ri.totvs.com)), acessível a todos os *stakeholders*.

Ao longo dos anos, a TOTVS tem alcançado marcos significativos. Desde a sua inclusão no Ibovespa em 2020 até sua presença nos índices IBRX-50 da B3, IGPTW B3 e IDIVERSA B3, a Companhia tem reiterado o seu pioneirismo ao ser

a primeira do setor de tecnologia a figurar nos mais importantes índices de ações e de ESG do mercado brasileiro. Essas conquistas não são apenas indicadores de sucesso, mas também reconhecimentos importantes do trabalho árduo e da posição de liderança da Companhia, fruto da sua estratégia, execução operacional e dos mais altos padrões de excelência em governança corporativa.

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, ainda que indiretamente, prejuízo aos legítimos interesses dos acionistas, majoritários ou minoritários.

## Composição acionária em 2023

Capital Social de aproximadamente **R\$3 bilhões**

**617.183.181** ações ordinárias

**89%** do capital como ações em circulação (*free-float*)

**86,7%** por investidores estrangeiros

**13,3%** compostos por investidores nacionais

## Investor Day dentro do Universo TOTVS 2023

O Universo TOTVS, um dos maiores eventos de tecnologia e negócios do Brasil, reuniu mais de 12 mil participantes (30% a mais que em 2022) incluindo clientes, parceiros e desenvolvedores durante dois dias de evento repleto de conteúdos sobre lançamentos de produtos, inovações e tendências nas três dimensões de negócio da Companhia. E, pelo segundo ano seguido, o Investor Day foi realizado dentro do evento, com apresentações e interações da Diretoria Executiva sobre a estratégia e visão de futuro da Companhia direcionada aos analistas de mercado e investidores institucionais, sendo que aqueles que participaram presencialmente, tiveram acesso pleno aos dois dias de Universo TOTVS.

## Institutional Investor

A TOTVS foi destaque no ranking da Institutional Investor. Eleita "Most Honored Company" no ranking MidCap do setor de Tecnologia, Mídia e Telecomunicações (TMT) na pesquisa "The Latam Executive Team 2022", sendo reconhecida em todas as 8 categorias dos rankings Geral e MidCap, com destaque para as posições de primeiro lugar no ranking Combinado, Sell Side e Buy Side em todas as categorias MidCap TMT.

# Comunidade

[GRI 413-1]

**Acreditamos no poder transformador da tecnologia, na capacidade de contribuir para a construção de um ecossistema cada vez mais digital, próspero, produtivo, inclusivo e sustentável.**

Companhia 100% nacional e com a responsabilidade de ser a maior empresa de tecnologia do Brasil, a TOTVS entende que faz parte do seu legado promover o desenvolvimento do setor de tecnologia, especialmente, entre os jovens, para que possam investir em carreiras de futuro e ter habilidades para entender dilemas e propor soluções, como techs, mas também como cidadãos, capazes de intervir positivamente em suas próprias realidades e comunidades. Por isso, entre as diversas iniciativas de responsabilidade socioambiental que promovemos, está o Instituto da Oportunidade Social (IOS) do qual a TOTVS é fundadora e mantenedora. Por meio dele, investimos em iniciativas que proporcionem a democratização do acesso à educação e à inclusão produtiva de pessoas para atuarem em um mundo em constante transformação.



# Instituto da Oportunidade Social

[GRI 203-1 | 203-2]

**Os jovens enfrentam muitos desafios no mercado de trabalho, incluindo a falta de experiência e de habilidades específicas, especialmente em áreas tecnológicas altamente competitivas.**

O Brasil tem cerca de 50 milhões de jovens de 15 a 29 anos que, ao pensarem em um futuro melhor, sonham em conquistar uma formação de qualidade que os prepare para o ensino superior e a entrada no mercado de trabalho. Mas sem apoio e abertura de oportunidades a jornada para o sucesso profissional é ainda mais árdua. As taxas de desemprego comprovam essa realidade: em 2023, a taxa de desemprego dos jovens de 18 a 24 anos ficou em 18%, mais de duas vezes superior à média nacional (fonte: Jornal "O Globo" - 22/11/2023)<sup>1</sup>.

Atentos a esse cenário, somos mantenedores do Instituto da Oportunidade Social (IOS), criado em 1998 por voluntários da TOTVS. É uma instituição sem fins lucrativos apoiada pela iniciativa privada, que oferece capacitação para jovens em situação de vulnerabilidade social e pessoas com deficiência para prepará-los para o mercado de trabalho, proporcionando acesso à tecnologia com o objetivo principal de empregar profissionais qualificados na economia do futuro. O IOS já está naturalmente focado em grupos minoritários, sendo a maioria mulheres ou de grupos étnico-raciais minorizados.

<sup>1</sup> Jornal "O Globo" - 22/11/2023 (<https://oglobo.globo.com/economia/noticia/2023/11/22/desemprego-entre-jovens-de-18-a-24-anos-e-mais-de-duas-vezes-superior-a-media-nacional.ghtml>).





Segundo dados do relatório anual do IOS, 95% dos alunos que responderam ao questionário psicossocial se identificam da seguinte forma:

Pessoas negras: **69%**

Mulheres: **53%**

Pessoas trans: **1%**

Pessoas com deficiência: **2%**

LGBTQIAPN+: **17%**

[GRI 413-1]

Nosso foco com o Instituto é formar profissionais que agregam em sua bagagem, além do conhecimento técnico e capacitação teórica, competências comportamentais que o mercado de trabalho busca, como o cuidado com as relações, respeito às diferenças, trabalho em equipe e solução criativa de problemas, sempre embasados por uma mentalidade inovadora.

Os cursos oferecidos são em administração e tecnologia da informação, com práticas em educação digital, cidadania, sustentabilidade, matemática, comunicação e expressão e habilidades comportamentais, todos utilizando softwares do mercado. As aulas ocorreram nos formatos presencial e à distância. Para apoiar o aprendizado, um grande diferencial do IOS é utilizar o software ERP TOTVS na prática, tornando tangíveis os conceitos estudados.

Em 2023, foram formados de forma gratuita **2.204 jovens** pelo IOS, sendo que 5% possuem alguma deficiência, **55% eram mulheres**, **57% eram negros (pretos e pardos)** e **93% cursavam o ensino médio**. Foram empregados 1.275 alunos que estavam no ciclo de empregabilidade do instituto, em cursos de administração e tecnologia. No período, os ex-alunos empregados tiveram remuneração média que representou um aumento de **63% na renda de suas famílias**.

O valor total investido pela TOTVS no IOS em 2023 foi de **R\$7,2 milhões**. No período também realizamos a **quarta edição da Campanha TOTVERS que FAZEM**, engajando os TOTVERS e as franquias na arrecadação de doações financeiras para auxiliar na manutenção da capacitação dos(as) estudantes do IOS e nas necessidades básicas, como a doação de material de apoio para os alunos e custeio de transporte e alimentação. A ação resultou no **aporte da quantia de cerca de R\$364 mil**. Destacamos também que no período realizamos ação de voluntariado que contou com o engajamento de **114 TOTVERS voluntários(as) que dedicaram 436 horas** em ações com os jovens.



Em 2023, o IOS ofereceu 3 turmas afirmativas para Pessoas com Deficiência (PcD), em parceria com empresas privadas, sendo o diferencial desta formação o foco no perfil e nas capacidades técnicas que o parceiro desejava e aderentes ao cumprimento da Lei de Cotas.

No ano, o Instituto também promoveu o encontro “IOS QUER SABER”, no qual foram debatidas informações sobre acesso/ oportunidades gratuitas para jovens e estudantes.

Foi realizado, também, o Criatech, evento que consistiu na exibição de projetos que foram destaque de tecnologia, inovação e cultura desenvolvidos pelos alunos no segundo semestre de 2023. Os trabalhos foram apresentados nas sedes da TOTVS em São Paulo, Rio de Janeiro, Pernambuco e Belo Horizonte. Além dos TOTVERS o evento contou com a participação de voluntários representantes das empresas parceiras, beneficiando diretamente cerca de 280 alunos, além dos 16 TOTVERS presentes, nas bancas avaliadoras dos melhores projetos.

Com o objetivo de conectar os(as) TOTVERS com o IOS e fortalecer o compromisso com a Responsabilidade Social, a TOTVS realizou, de 24 a 26 de outubro, o Festival TOTVS de Impacto Social, evento que contou com a participação de mais de 1.180 jovens. O evento foi organizado de forma a aproximar os TOTVERS dos alunos que, por meio do voluntariado, puderam não só conhecer a estrutura da sede TOTVS, mas também os profissionais que lá atuam. A programação contou com workshop de *Design Thinking*, conversa com TOTVERS ex-alunos, visita às instalações da sede TOTVS para os alunos de São Paulo e visita dos TOTVERS à sede do IOS em São Paulo.

## Impacto que faz diferença

**+45 mil alunos** formados desde a fundação do IOS

**R\$7,2MM** é o valor total investido em 2023 pela TOTVS

**63% de impacto na renda** familiar dos alunos empregados em 2023

**+3 mil alunos<sup>1</sup>** matriculados ao ano

**+ 2,2 mil alunos<sup>1</sup>** formados por ano

**1.316 alunos<sup>1</sup>** empregados anualmente

1 Média nos últimos 3 anos.



Clique aqui



para saber mais sobre o IOS.



# Relacionamento institucional e com o poder público

Na TOTVS, acreditamos que o diálogo construtivo entre o setor privado, a sociedade civil e o setor público é essencial para o desenvolvimento do país. Por isso, nos dedicamos a estabelecer mecanismos de troca e relacionamento de modo a disseminar nossa visão, contribuindo para a construção de conhecimento que impulse a inovação, o crescimento econômico nacional e a criação de políticas públicas eficazes que beneficiem toda a sociedade e promovam o desenvolvimento do mercado de tecnologia.

Engajamo-nos ativamente com governos, associações e universidades em ações de relacionamento que se concretizam por meio dos seguintes canais:

- Grupos temáticos de trabalho associativos que discutem os impactos de ações institucionais e governamentais e constroem posicionamento setorial para as agendas trabalhadas;
- Rodadas e reuniões para discussões setoriais entre empresas, associações e governos;
- Participação em consultas e audiências públicas organizadas pelo poder público e terceiro setor;
- Visitas técnicas e institucionais;

- Reuniões individuais (liderança TOTVS) e setoriais (com associações) com representantes do governo e outras entidades;
- Patrocínio em eventos que pautem e reforcem a importância da tecnologia e inovação no país;
- Debates e desenho de propostas setoriais;
- Desenvolvimento de projetos de interesse público e apoio institucional.

É importante reforçar que nossas interações comerciais e institucionais seguem processos estruturados de acordo com a nossa [Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos](#). Todos os contatos são

obrigatoriamente registrados, sejam eles presenciais ou à distância, por meio de uma ferramenta eletrônica, visando à transparência nessa relação. Esperamos e estimulamos que terceiros, subcontratados, representantes, consultores, fornecedores e prestadores de serviços também pautem suas ações no que está disposto na referida política quando estiverem se relacionando com a empresa ou nos representando.

[GRI 2-23]

O propósito do engajamento com esse público é garantir que a TOTVS tenha voz no processo de construção de políticas públicas. As agendas prioritárias estão relacionadas a inovação, capital humano, assuntos tributários, relações trabalhistas, segurança da informação e privacidade, por seu potencial impacto nas operações da Companhia. [GRI 2-29]



## Em 2023, destacamos as iniciativas:

### Agenda institucional

**Conselho de Desenvolvimento Econômico Sustentável e Social (CDESS):** a TOTVS voltou a integrar o CDESS em 2023, representada por Laércio Cosentino. Além da participação nas reuniões plenárias, a TOTVS também é uma das coordenadoras da Comissão de Tecnologia, Inovação e Transformação Digital, que tem a missão de servir como espaço de interlocução entre sociedade e governo na construção de uma agenda estratégica para a transformação digital.

**Frente parlamentar pelo Brasil Competitivo:** em 2023, a TOTVS passou a fazer parte dos patrocinadores da Secretaria Executiva e participou do lançamento da Frente.

**Encontro de Relações Governamentais:** patrocinamos o Encontro do Instituto de Relações Governamentais (Irelgov) e fomos convidados a moderar o painel Brasil frente às transformações tecnológicas.

### Agenda de capital humano

**ABES Conference:** a TOTVS patrocinou a Abes Conference, evento organizado pela ABES - Associação Brasileira das Empresas de Software para debater o futuro digital e a reinvenção do agora.

**Mobilização Empresarial de Inovação (MEI) da CNI:** a TOTVS participou ativamente da MEI, grupo que reúne os principais atores do ecossistema de Inovação no país e trabalha para a construção de propostas de políticas públicas e da agenda de inovação empresarial no Brasil.

### Agenda de inovação & IA

**Congresso Internacional de Inovação:** patrocinamos o 10º Congresso Internacional de Inovação, realizado pela CNI. Em 2023, a conferência explorou o tema "EcoInovação, rumo à indústria sustentável e competitiva". O evento contou com um stand para exposição das nossas soluções de manufatura e com espaço para o IOS apresentar como pode auxiliar as empresas na agenda ESG.

**Lei do Bem:** enxergamos a Lei do Bem como importante instrumento de incentivo à inovação do país e nos engajamos em diversos fóruns de debate sobre o tema.

### Agenda de assuntos tributários

**Reforma Tributária:** a atualização do sistema tributário nacional é tema prioritário para a Companhia, pois impacta diretamente as soluções oferecidas aos clientes. Por esse motivo, a TOTVS atuou junto a ABES,

Abrasca e Brasscom durante a passagem da PEC e da prorrogação da desoneração pelo Congresso devido à centralidade dos temas para o desenvolvimento do país.

### Agenda de relações trabalhistas

**eSocial:** a TOTVS integra o GT Confederativo do eSocial, fórum de debate estratégico das funcionalidades e novos cronogramas de implantação do sistema. Junto com outros representantes da sociedade civil, a Companhia dialoga com o poder público para sanar questionamentos e construir entendimentos técnicos para melhoria do sistema.

### Agenda de privacidade

**Proteção de dados:** preocupada com a proteção de dados e privacidade de nossas soluções, clientes, parceiros e colaboradores, a TOTVS vem participando por meio de associações setoriais do processo de regulamentação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) feito por consultas públicas abertas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). O setor tem sempre a colaboração com o poder público para o aprimoramento da legislação brasileira como um propósito.





# Associações institucionais e setoriais

[GRI 2-28]

Buscamos direcionar os esforços em pautas comuns do setor e consolidar a nossa posição como empresa de referência na construção de um ecossistema de crescimento e inovação no Brasil. Estar presente nas discussões do setor de tecnologia e das dimensões de negócios em que atuamos nos ajuda a estar bem-posicionados frente às demandas do mercado e às mudanças legislativas e regulatórias.

A seguir, apresentamos algumas das associações institucionais das quais estamos engajados e possuímos assentos:

Nossa participação em entidades representativas do setor de tecnologia se dá pelo engajamento em debates e fóruns de discussão técnica.

- **BRASSCOM** – Associação Brasileira de Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação, Presidência do Conselho de Administração e liderança do GTT de Formação de Talentos para trabalhar a agenda de desenvolvimento de Capital Humano.
- **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 Inovação.
- **ABRASCA** – Associação Brasileira das Companhias Abertas, membro do Conselho Diretor 2023-2026.



# Ecosistema de tecnologia

[GRI 3-3 Transformação e inovação em modelo de negócio]

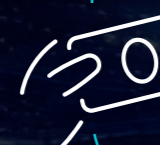
A Inovação faz parte do DNA da TOTVS e permeia tanto a evolução do nosso core business – desenvolvimento de tecnologia para empresas; como também nossa estratégia de negócios.

Fatos e dados sobre nosso capital intelectual e sua atividade inovativa:



11

centros de desenvolvimento no Brasil, México e Estados Unidos



R\$3 bilhões

investidos em pesquisa e desenvolvimento nos últimos cinco anos

+30%

de nossos colaboradores desempenham atividades de P&D



+80

startups na comunidade iDEXO (frente de inovação aberta)



+90 patentes

110 registros de software

400 marcas

## Projetos de inovação

alinhados aos desafios dos 12 segmentos da economia que atendemos, com participação de clientes e parceiros no processo inovativo.

## Prêmios e reconhecimentos:

destaque para as conquistas do segundo lugar no Prêmio Valor Inovação Brasil na categoria TI, do 35º lugar no ranking geral das 150 empresas mais inovadoras e do segundo lugar em inovação no ranking 100 Open Startups.

Ainda com objetivo de inovar em nosso portfólio, atuamos fortemente em *open innovation* por meio do nosso *hub* de conexões com *startups*, o iDEXO, que nos permite estar próximos de soluções ágeis, simples e inovadoras, que podem, de diferentes formas, ser disponibilizadas aos nossos clientes.

Também atuamos de forma muito próxima com entidades que fomentam a inovação como CNI (Confederação Nacional da Indústria), ANPEI (Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras) e ABII (Associação Brasileira de Internet Industrial), entre outras.



# Aplicações de IA

A IA acompanhou o ritmo acelerado dos avanços tecnológicos, evoluiu de forma significativa suas capacidades e hoje oferece um leque de aplicabilidade gigantesco. Para a TOTVS, desde 2012 o tema faz parte de estudos e desenvolvimento em nossos *labs* de inovação do Brasil e dos Estados Unidos, tendo como foco principal a evolução e eficiência dos negócios dos clientes do Grupo TOTVS, por meio da IA.

Em 2023, entendemos que poderíamos e deveríamos ir além, principalmente por sermos a maior empresa de tecnologia do Brasil e única empresa brasileira de TI presente em rankings globais de inovação, graças aos investimentos constantes em P&D.

O desafio então era estabelecer um plano para acelerar o desenvolvimento de aplicações de IA de forma organizada e segura. A partir disso, desenvolvemos o DTA – *Digital Trusted Advisor* – uma estratégia robusta de inovação, capaz de acelerar a aplicação de IA nas soluções da TOTVS, permitindo interação com dados de outras plataformas da empresa ou de fontes públicas, trazendo ganhos de eficiência e disseminando recomendações práticas aos nossos clientes no momento em que eles precisam, sem que seja necessário o envio prévio de dados por parte deles. Isso significa que passamos a combinar o poder de conhecimento disponível no domínio público com as informações que o cliente já tem para torná-lo mais eficiente.

## 1 - Content & Knowledge:

Esta primeira experiência resume-se em conhecimento, para dar recomendações de valor aos clientes no momento em que eles mais precisam. Um cliente pode, por exemplo, entender por meio do apoio da IA se existe alguma regra fiscal parametrizada de forma incorreta, identificando riscos fiscais e pontos de vulnerabilidade, algo importante principalmente frente aos desafios da reforma tributária. Outro exemplo, seria receber algum alerta sobre o uso e disseminação de dados sensíveis, corroborando com a manutenção de boas práticas de LGPD.

## 2 - Live & Action:

Essa experiência está baseada em apresentar dados em tempo real para que o cliente já possa tomar alguma ação em poucos segundos. Com o apoio da IA o cliente pode, por exemplo, identificar de antemão um problema com o fluxo de caixa e já solicitar a antecipação de um boleto ou prorrogação de um prazo de pagamento, diretamente pela plataforma.

Outro exemplo que já está sendo comercializado é o TOTVS Varejo Supermercados Pricing Insights, uma ferramenta criada a partir do DTA que centraliza os processos operacionais de precificação de lojas e otimiza receitas partindo de previsões de venda. As previsões são realizadas com base em simulações feitas a partir da saída média de cada produto e permite montar diferentes cenários de precificação, de acordo com a realidade do negócio, utilizando critérios de margem cadastrada e pesquisa da concorrência.

## 3 - Build & Code:

Esta terceira experiência funciona para todos os casos em que algo precisa ser desenvolvido. O DTA apoia os desenvolvedores que usam as linguagens de programação, como, por exemplo, ADVPL / TL ++ (linguagem proprietária TOTVS), para que eles possam desenvolver códigos a partir da descrição de um comando (*prompt*), ajudando a completar código que já esteja em construção, explicando um trecho de código desenvolvido no passado, ajudando a fazer testes e aplicar melhores práticas.

# iDEXO [GRI 2-6]

Desde 2017, a TOTVS estabeleceu uma relação estruturada com *startups* por meio do iDEXO, seu *hub* de inovação aberta. Por meio do iDEXO, a TOTVS facilita conexões e parcerias entre *startups* em fase de escala, franquias, canais, parceiros e clientes. Isso possibilita a expansão do portfólio de ofertas da TOTVS e fortalece sua integração com o ecossistema de inovação. Muitos clientes já adotam soluções desenvolvidas por *startups* apoiadas pelo iDEXO para otimizar seus negócios.

Para intensificar suas iniciativas de inovação aberta, a TOTVS lançou o CV iDEXO em 2021, um fundo de *Corporate Venture Capital* com R\$300 milhões gerido pela Citrino Ventures. O fundo investe em *startups* com alto potencial de crescimento e inovação, adquirindo participações minoritárias. Até o momento, o CV iDEXO já investiu em 10 *startups* promissoras.

Em 2023, o iDEXO iniciou um programa mais eficaz para atender e apoiar *startups*. O programa oferece mentoria, conexões com executivos e possibilita rodadas técnicas com a TOTVS para resolver desafios de negócios. Ele é estruturado para atender *startups* em diferentes estágios: *early stage*, *scale-up*, parceiras e investidas pelo CV iDEXO.

Para *startups* em *early stage*, são oferecidas mentorias coletivas e trocas de conhecimentos gerais. Para as *scale-ups*, há mentorias individuais com executivos da TOTVS e um *checkpoint* do projeto. *Startups* parceiras recebem visibilidade no mercado e no ecossistema de *startups* da TOTVS. Já as investidas pelo CV iDEXO têm acesso a eventos exclusivos da TOTVS e interações com executivos-chave.

O iDEXO também abre oportunidades periódicas para *startups* se juntarem à sua comunidade, avaliando o nível de maturidade e identificando sinergias com a TOTVS antes da admissão.

Clique aqui



e saiba mais sobre a atuação do iDEXO.



“ O Programa de Iniciativas iDEXO prevê uma série de ações que vão do *networking* à capacitação. Entre as entregas do Programa estão rodadas técnicas, mentorias e trilhas de conteúdo, entre outras - sempre com a contribuição de um grupo de profissionais selecionados pelo iDEXO, fomentando a troca de conhecimentos, o *networking* e o desenvolvimento de negócios, com a avaliação de oportunidades e possíveis sinergias entre diferentes áreas da TOTVS e as *startups*.



# Alianças e parcerias com *players* do mercado

[GRI 2-6]

Investimos fortemente em alianças e parcerias estratégicas com as principais e mais renomadas empresas mundiais do setor de tecnologia e também com empresas de diversos segmentos, portes e nacionalidades, de setores inerentes aos negócios e mercados de atuação da TOTVS. A estratégia visa ampliar a capacidade da Companhia de desenvolver novos mercados e ofertas por meio da inovação externa e conexão com outras empresas, com foco em entregar aos clientes tecnologia e soluções de negócios que melhorem os seus resultados, fortalecendo cada vez mais o papel de *trusted advisor* da TOTVS junto aos clientes.

A estratégia de formar alianças e parcerias estratégicas tem por objetivo:

- Desenvolver novas *capabilities* para a TOTVS levar cada vez mais inovação e competitividade ao mercado;
- Ampliar o portfólio de ofertas, soluções e negócios;
- Acelerar o *time to market* ao lançar ofertas inovadoras e diferenciadas de forma rápida;
- Aproveitar a sinergia existente entre as soluções e marcas da Companhia e de seus parceiros;

- Desenvolver ações conjuntas de marketing, divulgação e geração de negócios;
- Expandir o uso da tecnologia da Companhia para demais empresas, parceiras ou clientes; e
- Acelerar a consolidação e a integração das três dimensões de negócios da TOTVS (Gestão, Techfin e Business Performance).

**As alianças estratégicas da Companhia têm como natureza do negócio as soluções de tecnologia e são representadas, principalmente, por empresas globais como Microsoft, Progress e Oracle, entre outras.**





# Certificações

As certificações técnicas atestam a excelência da TOTVS, 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:

- **TIER III:** avalia efetivamente a estrutura dos *data centers* em termos de exigências de negócios para disponibilidade de sistemas com base no desempenho ou no tempo de funcionamento esperado da infraestrutura do site. O *data center* da TOTVS possui a certificação TIER III.
- **ISO 9001:** certificado de gestão da qualidade, que especifica o conjunto de requisitos que orientam as empresas em padronizações para atender aos clientes, buscar à melhoria contínua e assegurar a competitividade e a qualidade dos negócios.
- **ISO 27001:** norma internacional para implantação de um Gestão de Segurança da Informação. A certificação atesta que TOTVS Cloud atende a excelência operacional exigida nas diretrizes e obrigações baseadas em confidencialidade, integridade e disponibilidade, na condução do gerenciamento seguro para resiliência cibernética.
- **ISO 27701:** norma internacional direcionada para validar a aderência às práticas específicas de um Sistema de Gestão da Privacidade da Informação. Esta certificação assegura a conformidade de requisitos e controles relacionados à proteção e privacidade de dados, sob o papel de Operador, na estrutura TOTVS Cloud.
- **ISAE 3402:** relatório formal utilizado por organizações prestadoras de serviços e elaborado por auditoria independente. Descreve o desenvolvimento, a implantação e a efetividade operacional dos controles da organização, garantindo a qualidade e o controle dos serviços prestados e mitigando riscos aos clientes.



# 5 Gestão ambiental

Diretrizes de gestão ambiental / Água / Energia /  
Resíduos / Emissões / Qualidade e segurança  
na gestão dos Data Centers

# Diretrizes de gestão ambiental

[GRI 3-3 Gestão de impactos ambientais e mudanças climáticas]

Na TOTVS, trabalhamos a Agenda ESG de maneira transparente e integrada, guiados por uma [Política de Sustentabilidade e ESG](#). Disseminamos a cultura sustentável para todos os TOTVERS desde o onboarding, com trilhas de aprendizagem na UniversidadeTOTVS e campanhas de sensibilização sobre gestão ambiental em nossa comunicação interna.

Por ser uma empresa de tecnologia, a TOTVS tem o potencial de desempenhar um importante papel no âmbito socioambiental, tanto nas suas ações internas, voltadas para avaliação e gestão dos impactos ambientais de seu negócio, como no desenvolvimento de tecnologias que contribuam para uma maior eficiência no uso de recursos e minimização dos impactos relacionados aos negócios dos seus clientes. Veja mais sobre esse tema na [página 20](#).

A gestão de indicadores ambientais na TOTVS 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 os times de Facilities regionais das empresas do grupo, garantindo que a gestão dos dados seja individualizada para aquela realidade.

A coleta e análise dos indicadores ambientais incluem o monitoramento do consumo de energia, água, geração de resíduos e emissões de GEE. Com a colaboração dos times, somos capazes de obter uma visão detalhada e precisa do impacto ambiental de nossas operações, permitindo-nos identificar áreas para melhorias e implementar ações corretivas de maneira oportuna. Por meio desse esforço coordenado, a TOTVS reforça seu compromisso com a sustentabilidade, integrando práticas

ambientais responsáveis em todas as suas operações e contribuindo para um futuro mais sustentável.

Uma de nossas principais iniciativas foi a realização do terceiro inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), conforme o protocolo GHG Brasil e as diretrizes do Carbon Disclosure Project (CDP). Nosso objetivo é quantificar e monitorar as emissões, propondo comparativos ao longo do tempo e identificando possíveis soluções para a redução de consumo.

Em 2023, nossa nota global no inventário CDP evoluiu de Score C- para Score C, refletindo nosso movimento de ampliação na identificação e mapeamento das principais fontes de emissões. Também, a TOTVS se manteve como integrante do Índice ICO2 da B3, que inclui empresas comprometidas com a redução de emissões de GEE, reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade. O inventário consolidando os dados de 2023 estará disponível a partir de julho de 2024 no site de relações com investidores da Companhia e no site global do CDP.

Destacamos que, em 2023, não enfrentamos ações judiciais relacionadas a não conformidade com leis e regulamentos ambientais.



# Arquitetura responsável

Como parte do compromisso da TOTVS com a redução dos impactos ambientais, a otimização do uso de recursos naturais e a qualidade de vida das pessoas, o escritório-sede da Companhia, inaugurado em 2017, segue diversos princípios de arquitetura sustentável.

A estrutura favorece a economia de energia, uma vez que o prédio foi projetado para facilitar a entrada de luz natural, tem painéis solares instalados na fachada, o que permite complementar as fontes de abastecimento energético de suas instalações, e conta com iluminação 100% LED, com sistemas de ar-condicionado com alta performance de energia e compensação de CO<sub>2</sub>. Além disso, temos ambientes com lixeiras individualizadas por tipo de resíduo espalhadas por áreas estratégicas e áreas de biofilia.

O ambiente interno foi planejado de forma a favorecer o trabalho colaborativo e a formação de equipes multifuncionais, além de seguir o conceito de “horizontalidade”, ou seja, não há distinção entre postos de trabalho - desde o assistente até os diretores, todos trabalham juntos. Em 2022, como consequência dos impactos da pandemia de covid-19 e a adoção do modelo de trabalho híbrido, esse conceito foi aprimorado, com o lançamento, por exemplo, de um aplicativo para alocação das estações de trabalho e a criação de novos ambientes de descompressão, com iluminação, pintura e decoração apropriadas gerando bem-estar visual para os colaboradores.

## Água [GRI 303-1 | 303-5]

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. Além disso, as operações da Companhia estão alocadas em áreas urbanas e em estruturas condominiais, por isso, contratamos água e esgoto das concessionárias e reportamos somente quando somos monousuários.

Em 2023, tivemos um aumento de 18% no consumo de água na comparação com o ano anterior, devido ao maior volume de acesso aos ambientes corporativos e maior uso de água para eventuais manutenções, e refletindo a inclusão das empresas RD Station, o escritório da RBM em Minas Gerais e a unidade Supplier.

## Consumo de água por m<sup>3</sup> 1,2,3

[GRI 303-5] [SASB TC-SI-130a.2]

Abastecimento rede pública (m <sup>3</sup> )	2021	2022	2023
<b>Total</b>	12.336	19.752	21.128

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.

## Energia [GRI 302-1 | 302-4]

Em 2023, o consumo de energia elétrica cresceu 11% na comparação com 2022, devido à expansão do reporte que inclui novas operações. Além disso, alterações físicas geraram um aumento no perfil de uso das unidades, passamos a sediar um número maior de eventos e realizar outras atividades que demandam o uso de energia elétrica por períodos mais prolongados.

Além disso, 2023 foi marcado pelo fenômeno climático El Niño

e a consequente elevação da temperatura e da intensificação do uso de aparelhos de ar-condicionado. De acordo com o Instituto Nacional de Meteorologia (INMET)<sup>4</sup>, o ano de 2023 foi um dos mais quentes da história no Brasil, inclusive com alteração nas sazonalidades de temperaturas.

Cerca de 87% da energia que consumimos na Companhia em 2023 é proveniente de fontes renováveis.

## Consumo total de energia elétrica (GJ) 1,2,3

[GRI 302-1] [SASB TC-SI-130a.1]

Consumo de eletricidade	2021	2022	2023
<b>Total</b>	35.812	41.079	45.642

1 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 2021, 2022 e 2023.

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

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

4 <https://portal.inmet.gov.br/noticias/ano-de-2023-%C3%A9-o-mais-quente-da-hist%C3%B3ria-do-brasil#:~:text=O%20ano%20de%202023%20%C3%A9,16%C2%BAC%20abaixo%20da%20m%C3%A9dia%20hist%C3%B3rica.>



## Resíduos [3-3 Gestão de impactos ambientais e mudanças climáticas | 306-1 | 306-2 | 306-3 | 306-4]

A TOTVS tem contrato com uma empresa terceirizada para os processos de coleta e reciclagem de resíduos na sede, em São Paulo, e na filial Joinville, além do acompanhamento de indicadores-chave. A grande maioria dos resíduos gerados na Companhia é proveniente de atividades administrativas, o que contribui para a destinação adequada, como reciclagem e reaproveitamento, assim como a coleta pública em unidades menores. No último período, tivemos um aumento de 15% do uso das unidades, colaborando com o aumento de 26% da geração de resíduos.

Em 2023, foram descartadas 44,56 toneladas de resíduos no aterro, um aumento de 56,9% com relação a 2022, e **33,23 toneladas foram destinadas para a reciclagem, crescimento de 17,9%** na

comparação com o ano anterior. Esse resultado se deve ao retorno das atividades corporativas e aos eventos promovidos em nossos escritórios.

No ano, foram vendidas 4 toneladas de equipamentos eletrônicos, provenientes, principalmente, da sede e de escritórios desmobilizados. **Esse volume gerou um retorno de R\$351.838,51 para a TOTVS. Também foram doados nove iMacs e 51 smartphones para o IOS (Instituto da Oportunidade Social).**

Além disso, mais de 90% da nossa mobília é doada para instituições sociais durante processos de desmobilização e/ou reestruturação de nossas estruturas prediais e escritórios.

### 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)	2021	2022	2023
<b>Aterro</b>	3,30	28,40	44,56
<b>Reciclagem</b>	11,80	28,17	33,23
<b>Total</b>	<b>15,10</b>	<b>56,57</b>	<b>77,79</b>

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

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

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





[GRI 3-3 Gestão de impactos ambientais e mudanças climáticas | 305-1 | 305-2]

## Emissões

Reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GEE) na operação não apenas contribui para a mitigação das mudanças climáticas, mas também demonstra compromisso com a redução do impacto ambiental. Em 2023, trabalhamos na construção do nosso terceiro inventário de emissões de GEE, abrangendo os escopos 1, 2 e 3. A partir dos dados do inventário de 2021, obtivemos um comparativo sobre o andamento de nossas ações para a redução de emissões, além de identificar pontos a serem

aprimorados para expandir este tema às unidades adquiridas e ao mercado internacional.

O Escopo 1 considera as emissões diretas, incluindo as emissões da frota interna, emissões fugitivas, geradores e combustíveis. Em 2023, registramos um total de 1.138,12 tCO<sub>2</sub>e, uma redução significativa em comparação aos 1.514,88 tCO<sub>2</sub>e de 2022, e as emissões biogênicas foram de 43,25 tCO<sub>2</sub>e em 2023. A redução nas emissões fugitivas deve-se, em grande parte, à menor necessidade de manutenção dos sistemas de ar

condicionado, reflexo do retorno gradual aos escritórios, reforçando nossa eficiência operacional e compromisso com a redução das emissões diretas.

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 2022, as emissões baseadas na localização foram de 584,83 tCO<sub>2</sub>e, e em 2023, conseguimos reduzir para 487,83 tCO<sub>2</sub>e, resultado de um fator de emissão menor na rede

elétrica brasileira. As emissões indiretas baseadas no mercado foram de 102,35 tCO<sub>2</sub>e em 2023, mostrando uma melhoria contínua em nossa eficiência energética e na escolha de fontes de energia mais limpas.

O Escopo 3, incluído no inventário em 2022, foi expandido em 2023 para abranger viagens aéreas, dados de colaboradores em home office e deslocamentos casa-trabalho. Em 2023, registramos um total de 5.324,91 tCO<sub>2</sub>e no Escopo 3, um aumento em relação ao ano anterior devido à inclusão destas novas fontes de emissões. As viagens e deslocamentos de colaboradores também contribuíram para um entendimento mais completo do nosso impacto ambiental.

A construção do inventário de GEE para 2023 representa um marco importante na nossa trajetória de sustentabilidade, permitindo monitorar e comparar nossos progressos, identificar áreas de melhoria e expandir nossos esforços para novas unidades e mercados.

Tabela simplificada de emissões (em toneladas métricas de CO<sub>2</sub>)<sup>1</sup> [GRI 305-1 | 305-2]

Escopo 1	2021	2022	2023
Emissões de GEE provenientes de frota interna, emissões fugitivas, geradores e combustíveis	1.136,90	1.514,88	1.138,12
Emissões biogênicas (Escopo 1) <sup>2</sup>	304,29	122,26	43,25
Escopo 2			
Emissões indiretas (base-mercado)	199,46	178,54	102,35
Emissões indiretas (base-localização)	1.167,39	548,83	487,83
Escopo 3			
Emissões relacionadas às viagens corporativas, deslocamento casa-trabalho dos colaboradores e resíduos sólidos <sup>3</sup>	NA	370,30	5.324,91

<sup>1</sup> Gases incluídos: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O.

<sup>2</sup> Associadas a combustíveis fósseis, referentes à frota e a geradores.

<sup>3</sup> Em 2022, o reporte de escopo 3 abrangia as viagens corporativas via taxi, carros alugados e aplicativos de mobilidade e os resíduos sólidos urbanos gerados pelas operações de São Paulo (SP) e Joinville (SC). Em 2023, inclui adicionalmente as viagens aéreas e o deslocamento casa-trabalho dos colaboradores.



# Inventário de carbono

Desenvolvimento do terceiro inventário de emissões de gases de efeito estufa das operações TOTVS

## Execução

Comissão ODS 12

Facilities e ESG

## Temas Materiais

Gestão de impacto ambiental e mudanças climáticas

Governança ética e responsável

## ODS correlatos



## Standard correlato

GRI 305-1 | 305-2

## GHG Brasil

Protocolo empregado para construção do documento

## Modelo CDP

adotado, sendo referência global em relatórios ambientais

## Mobilização

e engajamento das adquiridas RD Station, Supplier, TECHFIN, Dimensa, RBM, Vadu e das operações do Mercado Internacional na construção do inventário

## Escopos 1, 2 e 3

contemplados, permitindo avaliar o impacto climático de forma abrangente

Upgrade Score CDP



vs. score F (2021)

## Escopo 3

ampliado com emissões indiretas de viagens aéreas, colaboradores em home office e deslocamento casa-trabalho

Alinhados aos **Princípios do Pacto Global de Meio Ambiente**



Meio Ambiente

Continuidade no **ICO2 B3**



# Qualidade e segurança na gestão dos Data Centers

[SASB TC-SI-130a.3]

Os Data Centers TOTVS são desenvolvidos para entregar uma melhor experiência de Cloud para os nossos clientes mantendo o compromisso com a sociedade e o futuro do planeta. Adotamos padrões internacionais para garantir que nossa operação tenha as melhores práticas e podendo assim sustentar empresas com a mesma filosofia. Para nós e nossos parceiros o comprometimento com as melhores práticas em questões ambientais, sociais e de governança é prioridade absoluta.

Com uma equipe dedicada e especializada composta por profissionais internos e terceirizados, garantimos o gerenciamento de cinco *Data Centers* principais, dois *edges de backup* e três expansões dedicadas a clientes Cloud. Essa equipe é responsável por manter íntegra toda a infraestrutura do *data center* TOTVS realizando atividades essenciais, como manutenções preventivas, preditivas e corretivas, gestão de contratos com terceiros, estudos de eficiência energética, controle de acesso, segurança patrimonial e gestão de capacidade.

Nas dependências dos Data Centers também se encontram dispositivos para controle de fatores ambientais como: geradores, *no-breaks*, central de combate a incêndio, dispositivos de detecção de fumaça, agente de combate Novec 1230 para áreas de missão críticas, extintores convencionais de CO<sub>2</sub> e pó químico seco em áreas comuns, quadros de

energia redundantes e segregados, piso elevado, cabeamento estruturado, centrais de água gelada redundantes e segregadas, para climatizar os ambientes, parede reforçada, porta contra-fogo, iluminação de emergência e saídas de emergência. Sensores de umidade e de temperatura e Sistema de Monitoramento Supervisório (BMS), conectado a todos os equipamentos são parte do ecossistema, passando por manutenções periódicas.

Além disso, implementamos políticas de segurança rigorosas nos Data Centers, como a proibição de fumar, consumir alimentos ou bebidas, entrar com bolsas ou mochilas, fotografar ou filmar as dependências. Apenas participantes autorizados têm acesso, e todos os acessos são registrados para garantir a segurança e integridade das instalações.



“Adotamos padrões internacionais para garantir que nossa operação esteja de acordo com as melhores práticas do mercado. Nossos Data Centers têm as certificações: Tier 3 Design, Tier 3 Facility, TR3, PCI DSS, ISAE 3402, SOC 1, 2 e 3, e ISO 9001, 27001, 27701, 20000, 14001, 37001 e 50001.”



6

# Desempenho Financeiro

Gestão econômico-financeira / Como geramos valor em  
2023 / Contexto de negócios e perspectivas para 2024

# Gestão econômico-financeira

[GRI 3-3 Crescimento sustentável]

Em 2023, a TOTVS manteve seu foco e visão na execução de sua estratégia de longo prazo: expansão do único e inovador ecossistema 3D, com o objetivo de melhorar o resultado das empresas, tornando-as mais competitivas e relevantes em seus setores de atuação (conheça mais a estratégia na página 15).

No período, tivemos avanços importantes e progredimos nesta direção, em todas as dimensões de negócios, avançando no nosso posicionamento de nos tornarmos o *trusted advisor* de nossos clientes, por meio da tecnologia.

Os resultados refletem o trabalho muito consistente, de décadas, e que envolve muita gente boa que é boa gente. Confira nossos principais destaques financeiros e operacionais de 2023:

- Receita Líquida Consolidada atingiu **R\$4,6 bilhões**, crescimento de 18% sobre 2022
- Este desempenho foi impulsionado pelos crescimentos de **18%** da Receita Recorrente de Gestão e **41%** da Receita Líquida de Business Performance sobre 2022
- O EBITDA Consolidado se aproximou de **R\$1,1 bilhão no ano de 2023**, superando 2022 em 17%, com o EBITDA de Gestão tendo ultrapassado R\$ 1 bilhão
- A Geração Operacional de Caixa alcançou 127% sobre o EBITDA Ajustado, tendo atingido o patamar de **R\$1,4 bilhão** em 2023, 13% acima de 2022
- Lucro Caixa encerrou o ano em **R\$651 milhões**, crescimento de 10% sobre 2022
- Em Gestão, mantivemos o saudável equilíbrio entre crescimento e rentabilidade
- Em Business Performance, tivemos a bem-sucedida sucessão na RD e a transição de uma plataforma monoproduto para multiproduto e aquisições que complementam nosso portfólio
- Em Techfin, a *joint venture* TOTVS TECHFIN foi concretizada, com a Supplier e a operação orgânica passando a ter acesso a funding amplo, estável e com custo competitivo



# Demonstração do Valor Adicionado [GRI 201-1]

Em 2023, a nossa distribuição de riqueza somou R\$3,972 bilhões. O valor, que é 22% acima do total distribuído no ano anterior, se deu da seguinte forma:



**50,9%** com colaboradores



**20,3%** com governo



**19,2%** com acionistas



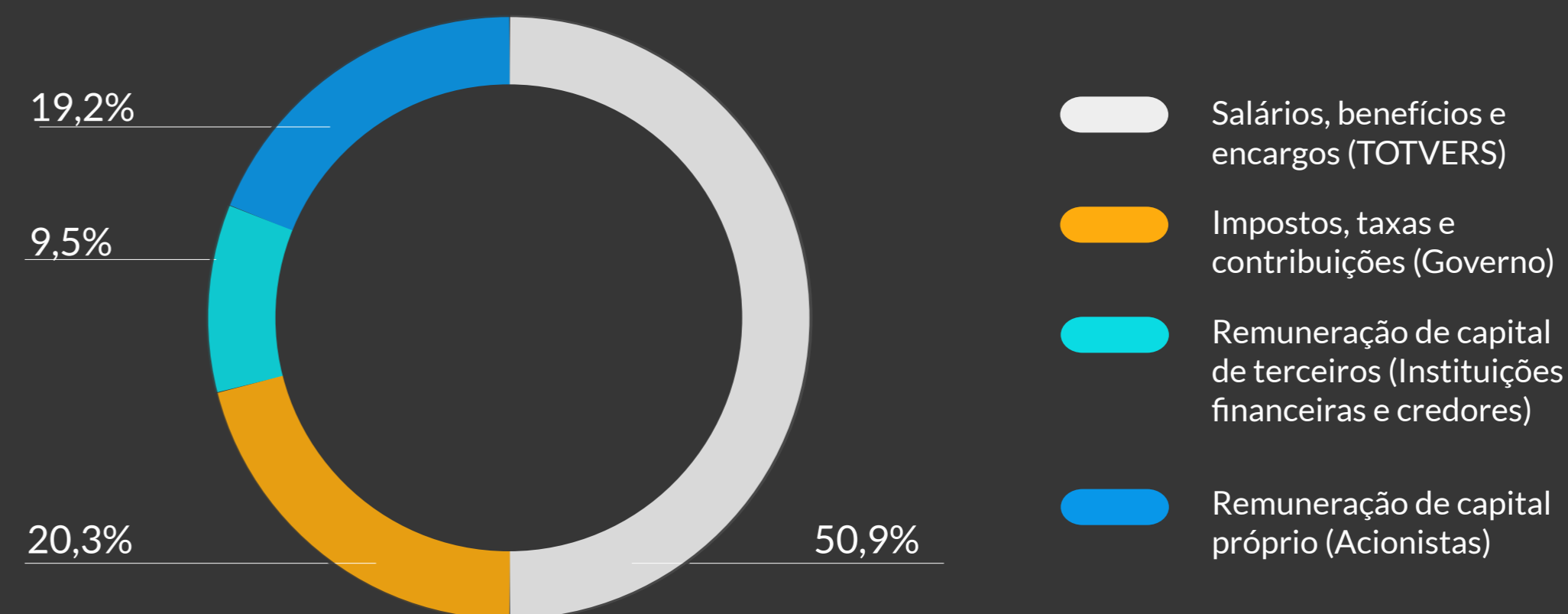
**9,5%** com juros e aluguéis

Distribuição do Valor Adicionado<sup>1</sup> (em R\$mil) [GRI 201-1]

	2021	2022	2023	VAR 2022 vs. 2023
<b>Total DVA</b>	<b>2.356.052</b>	<b>3.247.486</b>	<b>3.971.649</b>	<b>22%</b>
Salários, benefícios e encargos (TOTVERS)	1.310.587	1.680.291	2.022.490	20%
Impostos, taxas e contribuições (Governo)	523.915	697.441	806.236	16%
Remuneração de capital de terceiros (Instituições financeiras e credores)	147.513	346.453	378.488	9%
Remuneração de capital próprio (Acionistas)	374.037	523.301	764.435	46%

<sup>1</sup> 100% do Grupo TOTVS S.A divulgado com data-base 31 de dezembro de 2023, conforme as Demonstrações Financeiras da Companhia.

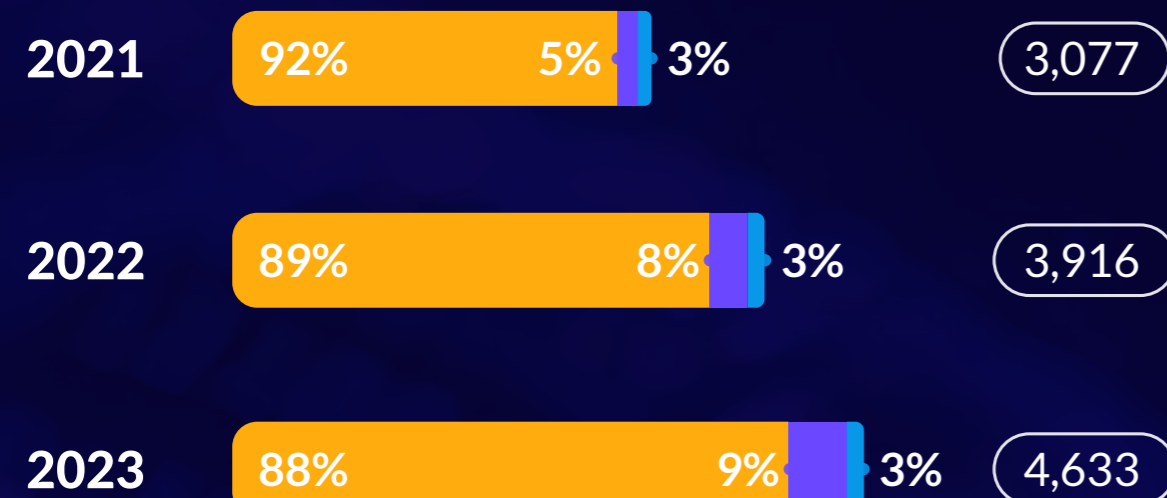
Distribuição de Valor Adicionado em 2023 (em %)



# Resultados Consolidados 2023 (R\$ MM)

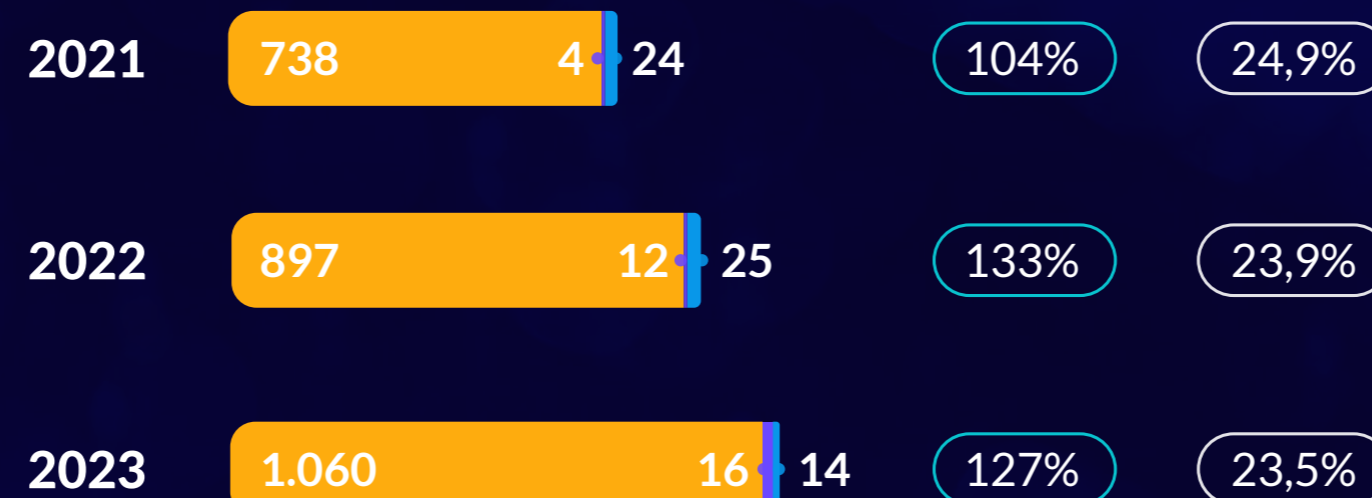
## Receita Líquida

CAGR 21 - 23 = 23%



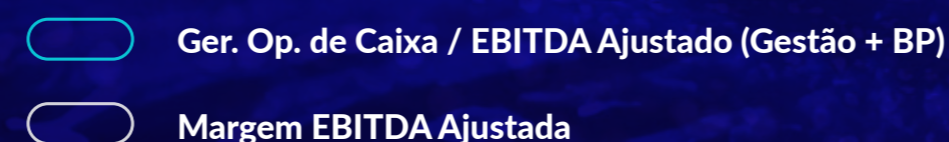
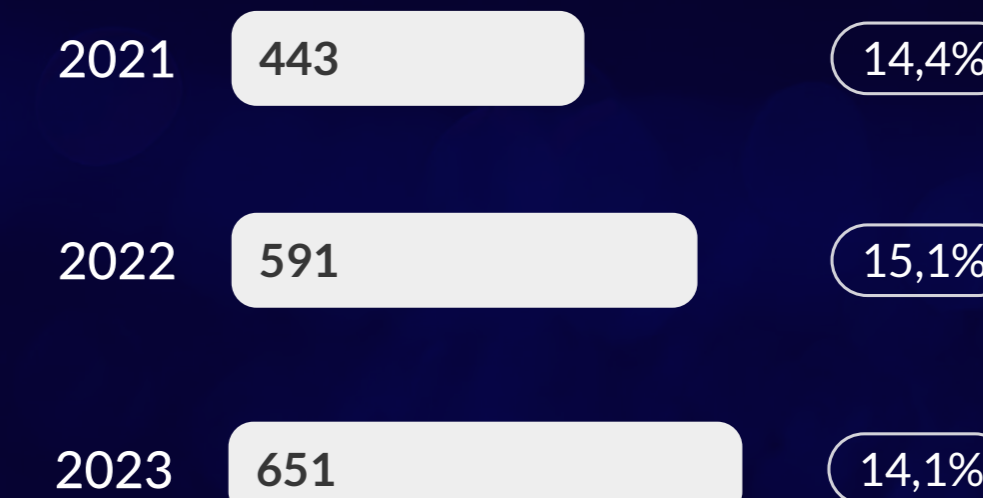
## EBITDA ajustado<sup>2</sup>

CAGR 21 - 23 = 21%



## Lucro Caixa<sup>3</sup>

CAGR 21 - 23 = 21%



1 Considera Receita de Techfin Líquido de Funding a 50%.  
 2 EBITDA Ajustado pelos itens extraordinários e somado com 50% do EBITDA da Techfin.  
 3 Lucro líquido sem os efeitos das despesas com amortização de intangíveis oriundos de aquisições, considerando o lucro líquido de Techfin à 50% em todos os períodos.

Para consultar as informações financeiras detalhadas de 2023, acesse a Central de Resultados em nossa página de Relações com Investidores



# Como geramos valor em 2023

	Capital Manufaturado	Capital Humano	Capital Financeiro	Capital Intelectual	Capital Social e Relacionamento	Capital Natural
<b>Direcionadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposta de valor: melhorar o resultado das empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresa singular, atraente e competitiva</li> <li>Diversidade e inclusão</li> <li>Cultura forte, jovem e meritocrática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crescimento sustentável baseado em 3 dimensões de negócio: Gestão, Business Performance e Techfin</li> <li>Resiliência e previsibilidade do modelo de recorrência somado à captura de crescimento de mercado endereçável e <i>take rate</i> do modelo transacional</li> <li>Estratégia de M&amp;A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiência e necessidade do usuário como premissa da inovação</li> <li>Foco para a tecnologia que alavanca nossos clientes</li> <li>Qualidade e satisfação do produto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>TOTVS, um "trusted advisor" de seus clientes</li> <li>Presença e proximidade em todas as etapas da jornada do cliente</li> <li>Construção de relações de confiança e de longo prazo com os nossos públicos</li> <li>Investimento social alinhado à estratégia do negócio: inclusão produtiva e geração de renda</li> <li>Relacionamento construtivo com o Poder Público e entidades de classe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimento de práticas ambientais com foco na mensuração de impacto</li> <li>Descarte responsável dos resíduos eletrônicos e demais resíduos da operação</li> <li>Consumo consciente dos recursos naturais e uso eficiente de energia</li> </ul>
<b>Nossos ativos e/ou processos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma de distribuição robusta e com alta capilaridade</li> <li>11 Franquias Consolidadoras espalhadas pelo Brasil para atender nossos clientes nos 38 territórios franqueados</li> <li>+50 escritórios espalhados pelo Brasil e América Latina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mais de 11 mil pessoas em unidades próprias no Brasil e no exterior</li> <li>Uma empresa global, plural e diversa: nosso capital humano é formado por profissionais de 16 nacionalidades e pertencem à geração Y (63%), à geração X (21%), à geração Z (15%) e Baby boomers (1%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capital Social de mais de R\$2,9 bilhões</li> <li>Forte Governança Corporativa: <i>true corporation</i>, Conselho composto por 89% de membros independentes, 43% de mulheres e que atuam em média 7 anos conosco</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>11 centros de desenvolvimento no Brasil, México e Estados Unidos, especializados em 12 segmentos estratégicos da economia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+70 mil clientes entre micro, pequenas, médias e grandes empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escritórios com conceito aberto</li> <li>Data center com certificação internacional TIER III</li> </ul>
<b>Investimentos, impactos e geração de valor compartilhado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cerca de 25% do PIB brasileiro passa pelas soluções da TOTVS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>R\$2 bilhões em valor gerado no Capital Humano (salários, benefícios e encargos)</li> <li>Modelo de trabalho híbrido com foco na qualidade de vida e produtividade</li> <li>Promoção da diversidade e inclusão, com os grupos de afinidade: Gênero, Pessoas com Deficiência, Étnico-racial e LGBTQIAP+</li> <li>Foco em educação para o trabalho via modelo de Universidade em Rede e a gamificação entre usuários</li> <li>Programa de +Saudáveis com 6 pilares de saúde e bem-estar</li> <li>240 mil horas de capacitação com NPS de 92 em 2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Líder absoluta em ERP com 55% de <i>market share</i> no Brasil (Gartner)</li> <li>Receita Líquida Consolidada de R\$4,6 bilhões, crescimento de 18% sobre 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mais de R\$3 bilhões investidos em P&amp;D nos últimos 5 anos</li> <li>Muito além do ERP: ecossistema de tecnologias B2B em 3 dimensões de negócios já é uma realidade para nossos clientes</li> <li>18ª marca mais valiosa do Brasil no ranking da Interbrand (2023)</li> <li>Mais de 90 patentes, 110 registros de software e cerca de 400 marcas</li> <li>Conexão com mais de 80 startups</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>R\$7,2 milhões em doações para o Instituto da Oportunidade Social (IOS), contribuindo com a qualificação profissional de 2.204 jovens</li> <li>Aumento de 63% da renda familiar dos alunos capacitados pelo IOS</li> <li>R\$806 milhões distribuídos na forma de impostos, taxas e contribuições municipais, estaduais e federais</li> <li>Fomento, engajamento e articulação de políticas públicas para o setor em temas como educação, inovação, segurança da informação, trabalhistas, tributários, entre outros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento do terceiro inventário de emissões de gases de efeito estufa, abordando escopo 1, 2 e 3</li> <li>Cerca de 87% da energia consumida pelas operações vêm de fontes renováveis</li> <li>Destinação de 33,2 toneladas de resíduos para reciclagem</li> <li>Mais de 90% da nossa mobília é doada para instituições sociais durante processos de desmobilização e/ou reestruturação</li> </ul>

# Contexto de negócios e perspectivas para 2024



## Capital Humano

**Na gestão de pessoas, continuaremos a atrair, reter e desenvolver os TOTVERS.** Buscaremos maior visibilidade entre o público jovem, ampliando nosso banco de talentos. Investiremos no desenvolvimento por meio da Universidade TOTVS, programas de liderança e demais iniciativas. O foco também será em ações de saúde mental, estímulo à saúde financeira e a promoção contínua da diversidade e inclusão em nosso ambiente de trabalho com incentivo à diversidade de pessoas, ideias e opiniões.



## Capital Manufaturado

**Na nossa estrutura para desenvolvimento de negócios, permanecemos atentos às novas demandas da sociedade e dos negócios.** Utilizaremos nossa capacidade de transformação e adaptação para alcançar bons resultados, promovendo crescimento contínuo. Enfatizaremos o desenvolvimento tecnológico, parcerias produtivas e oportunidades com aquisições, visando ser o melhor parceiro para nossos clientes e apoiando o crescimento de empresas e empreendedores, fortalecendo o "BRASIL QUE FAZ".



## Capital Financeiro

**Na gestão econômico-financeira, seguiremos, a cada ano, buscando os melhores resultados financeiros e operacionais, com estratégias robustas para a resiliência financeira, geração de caixa, liquidez e endividamento controlado.** A eficiência operacional, por sua vez, é cada vez mais amparada por processos estruturados em nossas operações, gestão de riscos diligente e disciplina no controle de custos.



## Capital Intelectual

**Na área de geração e disseminação de conhecimento, manteremos uma forte ênfase em inovação, pesquisa e desenvolvimento de softwares, soluções e serviços,** focando nossas ações para a tecnologia que alavanca nossos clientes, fortalecimento do ecossistema 3D e na promoção das melhores práticas de segurança da informação, proteção e privacidade de dados.



## Capital Social e de relacionamento

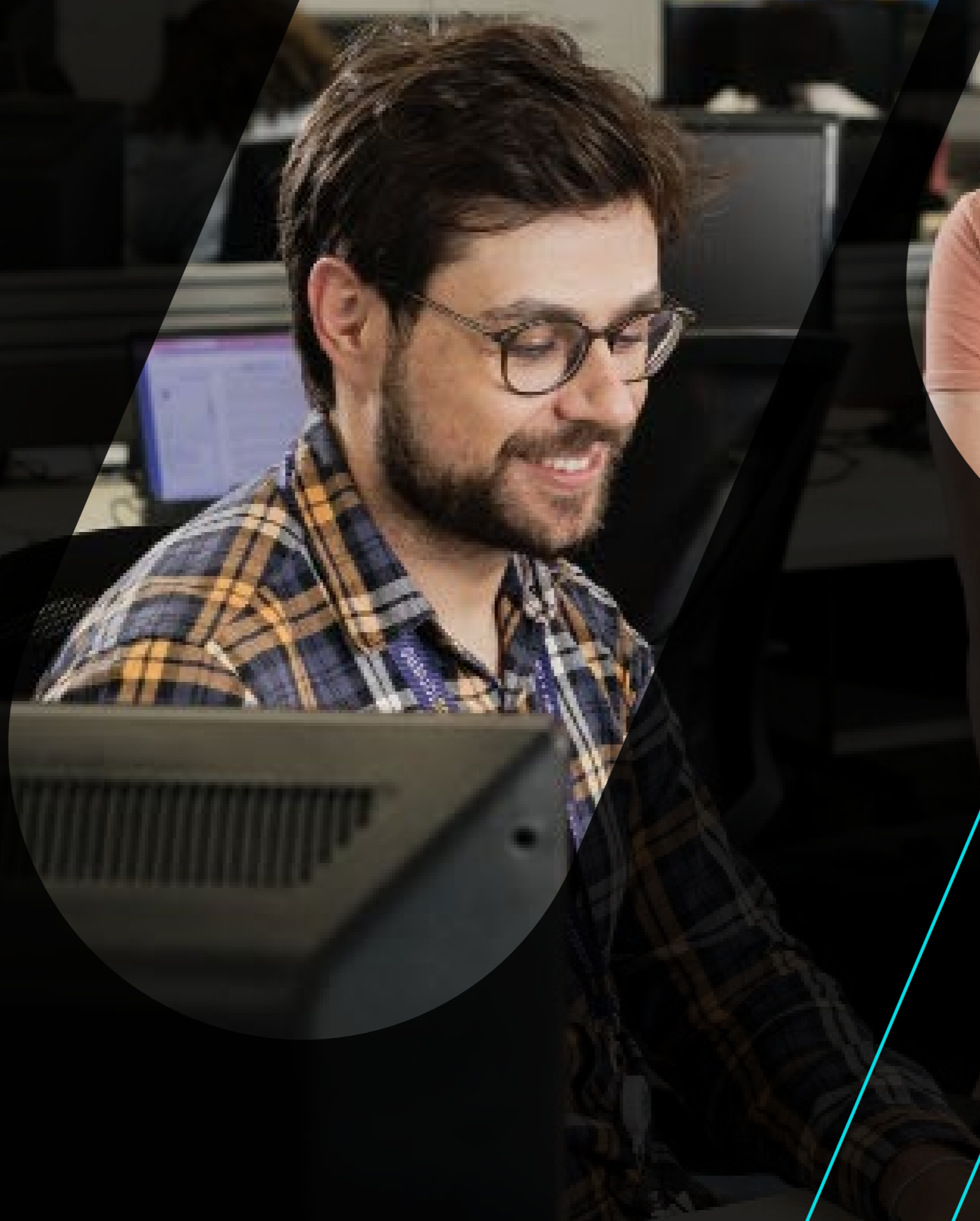
**No âmbito do relacionamento com clientes, acionistas e investidores, fornecedores e outros públicos, e na interação com a sociedade em geral, nosso foco está voltado para o fortalecimento e construção de relações de longo prazo.** Nesse contexto, buscamos benefícios mútuos, promovendo um processo de ganha-ganha para nossos públicos de relacionamento e para toda a nossa cadeia de valor. Destacamos também o compromisso com o Instituto da Oportunidade Social, fundado e mantido pela TOTVS, como parte integrante dessa abordagem socialmente responsável.



## Capital Natural

**Na gestão dos recursos e processos ambientais, reforçamos nosso compromisso com a evolução contínua em todas as iniciativas.** No que tange ao uso da água, mitigamos nosso impacto fazendo um uso consciente e eficiente. Da mesma forma, concentramos esforços na gestão eficiente de energia e na redução de emissões, aprimorando nosso Inventário de Gases de Efeito Estufa, com o mapeamento dos impactos das nossas principais operações.





# Anexos

Sumário GRI / Sumário SASB

## Sumário GRI

Declaração de uso		A TOTVS S.A. relatou com base nas Normas GRI para o período de janeiro a dezembro de 2023.					
Norma GRI 1 usada		<b>GRI 1: Fundamentos 2021</b>					
Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta direta	Omissão			ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
<b>GRI 2: Conteúdos Gerais 2021</b>							
<b>A organização e suas práticas de relatórios</b>	2-1 Detalhes da organização	Página 10. TOTVS S.A. (“Companhia”) é uma sociedade anônima que se rege pelo presente Estatuto Social e pela legislação aplicável. A Companhia tem sua sede e foro na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, competindo ao Conselho de Administração fixar a sua exata localização.					
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Página 3. A TOTVS é um grupo econômico e suas adquiridas foram inclusas neste material, considerando a data de aquisição (apenas adquiridas até dezembro de 2023), os dados foram compilados para dados quantitativos financeiros e de pessoas. Mais informações sobre as entidades incluídas nas operações da Companhia e compõem este relato estão disponíveis no item 1.2 do Formulário de Referência da TOTVS e nos resultados nas Demonstrações Financeiras.					
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 3.					
	2-4 Reformulações de informações	Página 64.					
	2-5 Verificação externa	Página 132.					
<b>Atividades e trabalhadores</b>	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócio	Páginas 14, 15, 88, 99 e 100.				3	
	2-7 Empregados	Páginas 47, 49 e 50.					
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Página 51.				8, 10	

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta direta	Omissão			ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
Governança	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Páginas 25, 26, 28 e 29.					
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Página 25.					
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Página 27. O fundador da TOTVS, Laércio Cosentino, exerce a função de Presidente do Conselho desde novembro de 2018 e não ocupa o cargo de mais alto executivo da organização, sendo este exercido por outro executivo, o CEO.					
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Páginas 26 e 33.				16	
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 20.				5, 16	
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 3.				16	
	2-15 Conflitos de interesse	Página 41.				5, 16	
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Páginas 34 e 37.				16	
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	O tema ESG é tratado por meio do relato das atividades do Comitê de Governança e Indicação. Além disso, durante a reunião de planejamento estratégico do Conselho de Administração, todos os membros tomaram conhecimento e puderam discutir a estratégia para o tema de ESG na Companhia para o ciclo 2024-2026.					
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 32.					
2-19 Políticas de remuneração	Páginas 30, 31 e 56.						

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta direta	Omissão			ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
Governança	2-20 Processo para determinação da remuneração	Páginas 30 e 31.				16	
	2-21 Proporção da remuneração total anual	Página 56.					
Estratégia, políticas e práticas	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Páginas 4 e 6.					
	2-23 Compromissos de política	Páginas 36, 43 e 94.					
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Páginas 35, 36 e 38.					
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Páginas 20 e 37. Seguindo as novas orientações da Global Reporting Initiative (GRI), ampliamos o olhar e o debate sobre os temas considerados materiais pela TOTVS e o contexto no qual estão inseridos, tendo como base a percepção e condução desses impactos gerados, potenciais ou reais, no dia a dia e estratégias da empresa. Dessa maneira, buscamos oferecer a todos os nossos públicos uma visão completa da TOTVS e da maneira como temos avançado nos negócios, parcerias e desenvolvimento de soluções, bem como nos compromissos estabelecidos em nossa Agenda de Sustentabilidade e ESG.					
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Páginas 37 e 39.					
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Não houve casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos que tenham ocasionado multas e/ou ações judiciais em 2023.					
	2-28 Participação em associações	Páginas 91 e 96.				16	

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta direta	Omissão			ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
Engajamento de partes interessadas	2-29 Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	Páginas 3, 85 e 95.					
	2-30 Acordos de negociação coletiva	Página 58.				8	
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>							
	3-1 Processo de definição de temas materiais	Página 21.				17	
	3-2 Lista de temas materiais	Páginas 21 e 22.					
<b>Atração, retenção e desenvolvimento de pessoas</b>							
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 52 e 59.					
<b>GRI 401: Emprego 2016</b>	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Página 53.				5, 8, 10	6
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Página 57.				3, 5, 8	
	401-3 Licença-maternidade/paternidade	Página 81.				5, 8	6

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta direta	Omissão			ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 64.				4, 8	6
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Página 63.				8	
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 62.				5, 8, 10	6
<b>Crescimento sustentável</b>							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 110.					
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 111.				8, 9	
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	Em 2023, 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\$30 milhões, com 100% do valor utilizado no Brasil.					
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Página 91.				3, 8, 10	



Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta direta	Omissão			ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
<b>Diversidade, inclusão e combate à discriminação</b>							
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 70.					
<b>GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 75, 76 e 78.				5, 8, 10	6
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Página 56.				5, 8, 10	6
<b>Gestão de impactos ambientais e mudanças climáticas</b>							
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 103, 105 e 106.					
<b>GRI 201: Desempenho Econômico 2016</b>	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Os riscos e as oportunidades climáticos não são materiais para o modelo de negócio da TOTVS. Temos uma Régua de Impactos (financeiros, reputacionais, legais e operacionais) que classifica os níveis de criticidade de acordo com a severidade dos impactos possíveis. Nesse sentido, por exemplo, os riscos que podem produzir impactos financeiros acima de R\$100 milhões são considerados críticos para a TOTVS. Entretanto, em nossa gestão de riscos também são considerados fatores de risco ESG, porém não são tangíveis a ponto de serem representados na matriz de riscos da Companhia. Em relação às oportunidades, vemos um caminho em apoiar nossos clientes em sua jornada de sustentabilidade por meio de soluções digitais e consultoria especializada em ESG.				13	7
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Página 104.					
	302-4 Redução do consumo de energia	Página 104.				7, 8, 12, 13	8, 9

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta direta	Omissão			ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 106 e 107.				3, 12, 13, 14, 15	7, 8
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Páginas 106 e 107.				3, 12, 13, 14, 15	7, 8
<b>Governança ética e responsável</b>							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 24, 33, 34, 35 e 42.					
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Página 42.				16	10
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Páginas 38 a 40.				16	10
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Página 37.				16	10
<b>Saúde e bem-estar das pessoas</b>							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 79.					

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta direta	Omissão			ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Páginas 81 e 82.				3, 8, 12	
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 82. Não temos processo instituído para que os funcionários relatem situações de risco e/ou perigosas. No entanto, informalmente os funcionários relatam aos cipeiros da área ou brigadistas situações que oferecem risco para que possam ser discutidas em reuniões de 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.				3, 8, 12	
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Páginas 79 e 81.				8	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Página 83.				8, 16	
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Página 83.				8	
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Página 79.				3, 8, 12	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Página 82.				8	
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 82.				8	
	403-9 Acidentes de trabalho	Página 83.				3, 8, 12, 16	
	403-10 Doenças profissionais	Página 81.				3, 8, 16	

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta direta	Omissão			ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
<b>Segurança da informação, proteção e privacidade de dados</b>							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 18.					
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página 18.				16	
<b>Transformação e inovação em modelo de negócio</b>							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 15 e 97.					
<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 56.					
	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	Página 28.					
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Página 91.					
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	Página 88.					
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	Página 104.					
	303-5 Consumo de água	Página 104.					

Norma GRI	Conteúdo	Localização/resposta direta	Omissão			ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Página 105.					
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Página 105.					
	306-3 Resíduos gerados	Página 105.					
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	Página 105.					
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	Página 105.					
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Página 89.				5, 8, 16	5
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 89.				5, 8	4
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Página 89.					1
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Páginas 37, 91 e 92.					
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Página 88.					

## Sumário 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 104. Além disso, 15% da energia consumida corresponde a eletricidade da rede e 85% corresponde a energia renovável.
	TC-SI-130a.2	(1) Total de água captada, (2) total de água consumida; porcentagem de cada um em regiões com estresse hídrico de base alto ou extremamente alto	Página 104. Não temos um estudo destinado a proporção de nossas operações que podem estar localizadas em região de estresse hídrico.
	TC-SI-130a.3	Discussão da integração de considerações ambientais no planejamento estratégico para necessidades de data centers	Página 108.
Privacidade de dados	TC-SI-220a.1	Descrição das políticas e práticas relacionadas à publicidade comportamental e à privacidade do usuário	Página 18.
	TC-SI-220a.2	Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários	Página 18.
	TC-SI-220a.3	Valor total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados à privacidade do usuário	Página 18.
	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 19.
	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	Número de violações de dados, (2) percentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de usuários afetados	Informação confidencial.
	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 18.
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 48. Ao todo, 3,23% dos colaboradores são estrangeiros e 0,09% estão localizados no exterior.
	TC-SI-330a.2	Engajamento dos funcionários	Página 54.
	TC-SI-330a.3	Porcentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico para (1) gestão, (2) pessoal técnico e (3) todos os outros funcionários	Páginas 75 a 77.

## Anexo I - Descrição dos temas materiais

Tema	Impactos	Importância para a TOTVS	Correlação com os indicadores GRI	Correlação com SASB
<b>Atração, Retenção e Desenvolvimento de Pessoas</b>	<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 cultura (#SOMOSTOTVERS). 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>3-3 Gestão dos temas materiais</p> <p>401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados</p> <p>401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial</p> <p>401-3 Licença-maternidade/ paternidade</p> <p>404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado</p> <p>404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira</p> <p>404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira</p>	TC-SI-330a.2

Tema	Impactos	Importância para a TOTVS	Correlação com os indicadores GRI	Correlação com SASB
<b>Crescimento Sustentável</b>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desafios na implementação de práticas sustentáveis, especialmente em setores tradicionalmente menos receptivos a mudanças.</li> <li>Necessidade de conscientização e engajamento dos colaboradores e demais <i>stakeholders</i>.</li> </ul>	<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>3-3 Gestão dos temas materiais</p> <p>201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído</p> <p>201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria</p> <p>201-4 Apoio financeiro recebido do governo</p> <p>203-2 Impactos econômicos indiretos significativos</p>	TC-SI-130a.3
<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 contribuir 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>3-3 Gestão dos temas materiais</p> <p>202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário-mínimo local, com discriminação por gênero</p> <p>405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados</p> <p>405-2 Proporção entre o salário base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens</p>	TC-SI-330a.1 TC-SI-330a.3



Tema	Impactos	Importância para a TOTVS	Correlação com os indicadores GRI	Correlação com SASB
<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 líder 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>3-3 Gestão dos temas materiais</p> <p>201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas</p> <p>302-1 Consumo de energia dentro da organização</p> <p>302-4 Redução do consumo de energia.</p> <p>303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado</p> <p>303-5 Consumo de água</p> <p>305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)</p> <p>305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia</p> <p>306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos</p> <p>306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos</p> <p>306-3 Resíduos gerados</p> <p>306-4 Resíduos não destinados para disposição final</p> <p>306-5 Resíduos destinados para disposição final</p>	<p>TC-SI-130a.1</p> <p>TC-SI-130a.2</p> <p>TC-SI-130a.3</p>

Tema	Impactos	Importância para a TOTVS	Correlação com os indicadores GRI	Correlação com SASB
<b>Governança Ética e Responsável</b>	<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 através 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>3-3 Gestão dos temas materiais</p> <p>205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção</p> <p>205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção</p> <p>205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas</p> <p>408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil</p> <p>409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo</p> <p>410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos</p>	<p>TC-SI-230a.2</p> <p>TC-SI-520a.1</p> <p>TC-SI-550a.1</p> <p>TC-SI-550a.2</p>
<b>Saúde e Bem-estar das Pessoas</b>	<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 home office 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 através do +Saúdáveis. 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>3-3 Gestão dos temas materiais</p> <p>403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho</p> <p>403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes</p> <p>403-3 Serviços de saúde do trabalho</p> <p>403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho</p> <p>403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho</p> <p>403-6 Promoção da saúde</p> <p>403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios</p> <p>403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho</p> <p>403-9 Acidentes de trabalho</p> <p>403-10 Doenças profissionais</p>	<p>TC-SI-330a.2</p>

Tema	Impactos	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. Esta 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>3-3 Gestão dos temas materiais</p> <p>418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes</p>	<p>TC-SI-220a.1</p> <p>TC-SI-220a.2</p> <p>TC-SI-220a.3</p> <p>TC-SI-220a.4</p> <p>TC-SI-220a.5</p> <p>TC-SI-230a.1</p> <p>TC-SI-230a.2</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 players 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, mobile, social media, 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>3-3 Gestão dos temas materiais</p>	

# RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS INFORMAÇÕES NÃO FINANCEIRAS CONSTANTES NO RELATO INTEGRADO 2023

[GRI 2-5]

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

## Introdução

Fomos contratados pela TOTVS S.A. ("Companhia") para apresentar nosso relatório de **asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no "Relato Integrado 2023"** ("Relato Integrado") da TOTVS S.A., relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relato Integrado, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

## Responsabilidades da administração da TOTVS S.A.

A administração da TOTVS S.A. é responsável por:

- selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relato Integrado;
- preparar as informações com base nos critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI – Standards)* com o *Sustainability Accounting Standard –Software & Information Technology (IT) Services*, do *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* e da *Orientação CPC 09 – Relato Integrado*, correlatas com a *Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado*, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council (IIRC)*;
- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relato Integrado, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

## Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relato Integrado, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 07/2022 e NBC TO 3000 – *Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão*, emitidas pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*. Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relato Integrado, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da TOTVS S.A. e outros profissionais da TOTVS S.A. que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relato Integrado, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relato Integrado, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relato Integrado, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- a. planejamento dos trabalhos, considerando a materialidade dos aspectos para as atividades da TOTVS S.A., da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relato Integrado;
- b. o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c. a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relato Integrado; e
- d. para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração com base no *Global Reporting Initiative (GRI – Standards)* com o *Sustainability Accounting Standard –Software & Information Technology (IT) Services*, do *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* e da *Orientação CPC 09 – Relato Integrado*, correlatas com a *Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado*, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council (IIRC)*, aplicáveis na elaboração das informações constantes do Relato Integrado.

## Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relato Integrado. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios com base no *Global Reporting Initiative (GRI – Standards)* com o *Sustainability Accounting Standard –Software & Information Technology (IT) Services*, do *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* e da *Orientação CPC 09 – Relato Integrado*, correlatas com a *Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado*, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council (IIRC)*, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados com base no *Global Reporting Initiative (GRI – Standards)* com o *Sustainability Accounting Standard –Software & Information Technology (IT) Services*, do *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* e da *Orientação CPC 09 – Relato Integrado*, correlatas com a *Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado*, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council (IIRC)*.

## Conclusão


Nossa conclusão foi formada com base nos, e está sujeita aos, assuntos descritos neste relatório.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relato Integrado 2023 para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 da TOTVS S.A., não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, com base nos critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI – Standards)* com o *Sustainability Accounting Standard –Software & Information Technology (IT) Services*, do *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* e da *Orientação CPC 09 – Relato Integrado*, correlatas com a *Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado*, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council (IIRC)*.

São Paulo, 17 de junho de 2024

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

  
Flavio Gozzoli Gonçalves  
Contador CRC 1SP290557/O-2

# Créditos

## COORDENAÇÃO E REVISÃO

### Sustentabilidade

Alexandre Pereira

Henrique Ramos

Jessica Martinez

Nicolli de Sousa

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

## APOIO COLETA E GESTÃO DE INDICADORES

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

DEEP ESG - Solução DEEP Advanced

<https://deepesg.com/>

## CONSULTORIA GRI, CONTEÚDO, PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

JUNTOS APPROACH

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

## REVISÃO

Catalisando Conteúdo