

# COP

Comunicação  
de Progresso  
**2015**

# SUMÁRIO

1.1	Quem somos.....	4
1.2	Visão de futuro.....	6
1.3	Pacto Global.....	8
1.3.1	Declaração de apoio contínuo .....	8
1.3.2	As ações .....	8
2.1	Código de Ética e Conduta (CODEC) .....	11
2.2	Comunicação do Pacto Global .....	11
2.3	Implementação Direitos Humanos.....	11
2.4	IOS – Instituto da Oportunidade Social .....	13
2.5	Resultados Direitos Humanos.....	14
3.1	Convenção Coletiva de Trabalho (CTT) .....	16
3.2	Qualidade de vida.....	17
3.3	Remuneração.....	17
3.4	Desenvolvimento .....	18
3.5	Reconhecimento .....	19
4.1	Lâmpadas .....	21
4.2	Conservação do Canteiro central.....	21
4.3	Lixo .....	21
4.3.1	Lixo eletrônico .....	22
4.3.2	Mobiliário .....	22
4.4	Água.....	22
4.5	Energia.....	22
4.6	Impressão consciente .....	23
4.7	Considerações .....	23
5.1	Fiscal - NF-e – Nota Fiscal Eletrônica e suas derivações (Cross Segmentos – Fiscal) .....	25
5.2	Varejo - NFC-e.....	25
5.3	Varejo - Gestão de Estoque / Prevenção de perdas .....	25
5.4	Agroindústria - Gestão Controle Fitossanitário Agrícola.....	26
5.5	Agroindústria - Gestão Rastreabilidade de Embalagens de Agroquímicos .....	26
5.6	Manufatura - Manutenção de Ativos .....	27
5.7	Manufatura - Sistema de Gestão Ambiental ....	27
6.1	Implementações a realizar .....	30

## 03 Introdução



## 09 Direitos Humanos



## 15 Trabalho



## 20 Meio Ambiente



## 24 Tecnologias



## 28 Contra a Corrupção





# COP

## Introdução

1.1	Quem somos.....	4
1.2	Visão de futuro.....	6
1.3	Pacto Global.....	8
1.3.1	Declaração de apoio contínuo ...	8
1.3.2	As ações.....	8

É com prazer que a TOTVS apresenta seu primeiro Relatório Anual - Comunicação de Progresso 2015. Ele reflete iniciativas para um mundo melhor, seguindo a proposta de atender aos dez princípios do Pacto Global da ONU, assinado em 2014, que alia boas práticas aos valores e crenças comuns no respeito aos direitos humanos, meio ambiente, no bem-estar do indivíduo e do coletivo, e no compromisso com a evolução humana de todos os seus stakeholders.

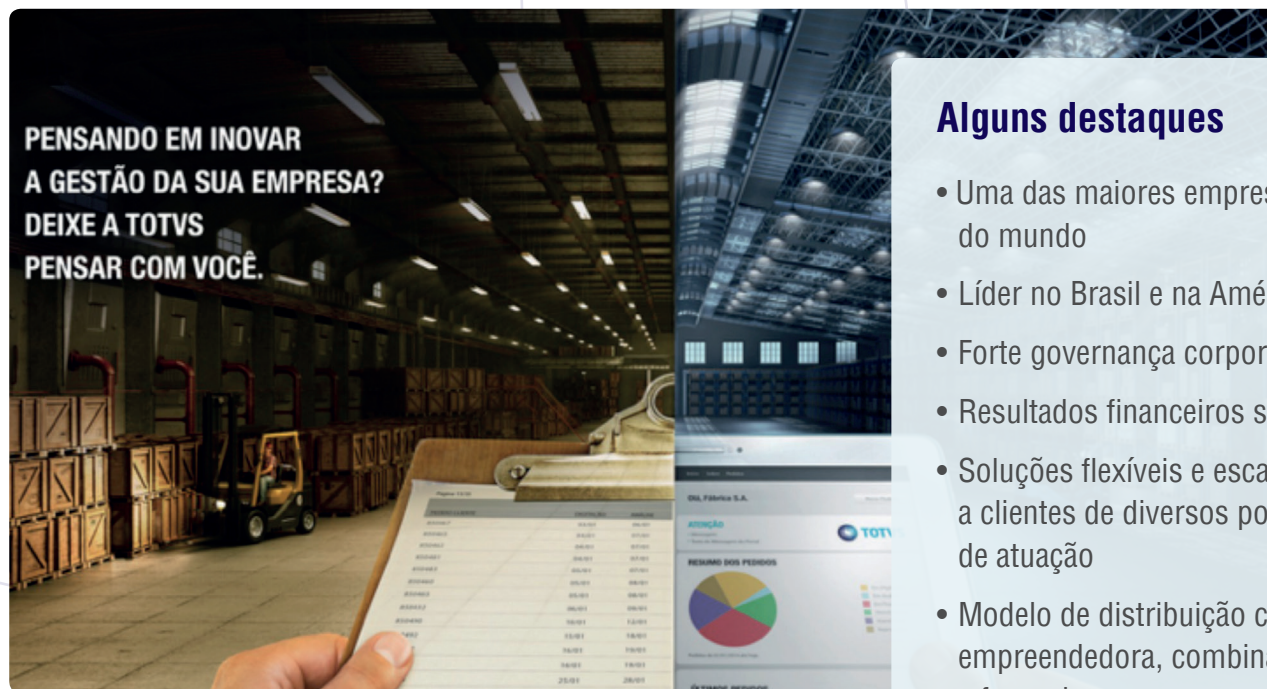
A companhia orienta esforços para uma atuação alinhada com o desenvolvimento de uma sociedade mais justa, com foco nas pessoas, alicerçada em valores, contributiva, íntegra e inovadora.

**Também prima pela transparência, com o compromisso de apoiar, divulgar e seguir aos Objetivos do Milênio, que respeita e promove os direitos humanos de todos os cidadãos, diminuindo as desigualdades sociais e os desequilíbrios ambientais das regiões em que atua.**

## 1.1 QUEM SOMOS

A TOTVS é uma empresa de software, serviços, plataforma e consultoria, líder em ERP no Brasil, com mais de 50% de marketshare, e uma das maiores do mundo.

De origem brasileira, tem clientes em 39 países e 11 centros de desenvolvimento no Brasil, Estados Unidos e México. Suas soluções atendem a empresas de todos os portes e segmentos por meio de franquias e canais em diversos países. Com o compromisso de tornar seus clientes mais competitivos no mercado em que atuam, a TOTVS oferece soluções para dez segmentos, sendo elas suportadas pelos conceitos: tecnologia fluida, essencialidade e ERP ágil.





## 3 CONCEITOS TOTVS



## 1 PREMISSE TOTVS

## 3 MODALIDADES DE AR TOTVS

### Tecnologia Fluida

Fácil de utilizar e implementar, simples e móvel, que promove **produtividade, compartilhamento e colaboração**, impactando um maior número de indivíduos e empresas.

### Essencialidade

Ofertas específicas orientadas ao “Core Business” de cada segmento com **total aderência**.

### ERP Ágil

Sistemas de Gestão que “vivem na academia” para ficarem mais leves e, naturalmente, focados em seu “**CORE**”, em “**CLOUD**” e “**MOBILE**”, promovendo uma interface de uso **natural**.

### CLOUD TOTVS

Gestão e Monitoramento de Infraestrutura com livre escolha de **NUVENS HOMOLOGADAS**.

**TOTVS TRADICIONAL:** Licenciamento de Software e AR Padronizado.

**TOTVS CORPORATIVO:** Software TOTVS **ilimitado** e AR Padronizado.

**TOTVS INTERA:** Assinatura de Software e AR Especialista e Personalizado.

## 1.2 VISÃO DE FUTURO

A razão de SER da TOTVS é tornar seus CLIENTES mais competitivos em seus segmentos, criando e fornecendo soluções e plataformas inovadoras e globais de *software* e negócios.

A companhia tem por visão ser sempre essencial na gestão e nos negócios de seus CLIENTES.

A TOTVS cria e inova, sendo igual, sendo sempre diferente com o objetivo de:

- Formar, atrair e engajar as **pessoas certas**;
- Ser **simples** e **ágil** na entrega de **produtividade** na operação, produtos e serviços com melhoria contínua

A TOTVS acredita que a tecnologia é de maior valor quando é possível se **conectar, pensar e trabalhar junto**. Por isto, trabalha com e para os seus CLIENTES. Neste momento a oportunidade é compatibilizar o presente com o futuro evoluindo suas ofertas com a implementação dos **3 conceitos TOTVS**:

- **Tecnologia Fluida:** Fácil de utilizar e implementar, simples e móvel, que promove **produtividade**, **compartilhamento** e **colaboração**, impactando um maior número de indivíduos e empresas;
- **Essencialidade:** Ofertas específicas orientadas ao “Core Business” de cada segmento com **total aderência**;
- **ERP Ágil:** Sistemas de Gestão por segmento que “vivem na academia” para ficarem sempre mais leves e, naturalmente, focados em seu “**CORE**”, em “**CLOUD**” e “**MOBILE**” promovendo uma interface de uso natural.



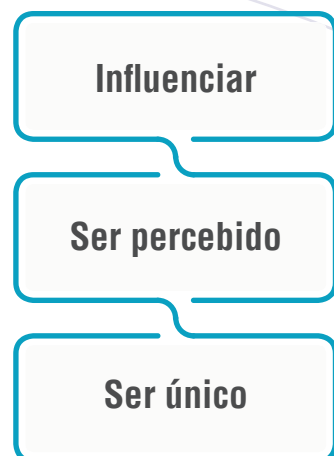
Nós da TOTVS entendemos que **Pensando juntos, fazemos melhor.** Por isto, a inovação dos produtos resultante de colaboração é o caminho para nossos clientes e nós experimentarmos o futuro.

Um futuro +Simples, +Ágil, +Conectado, +Cloud e +Essencial

Contribuições:



Objetivos:



Consequências:



Premissas:



## 1.3 Pacto Global

A TOTVS está comprometida com o Pacto Global da ONU, alinhando suas estratégias, operações e cultura aos dez princípios relacionados às áreas de direitos humanos, direitos do trabalho, proteção do meio ambiente e combate à corrupção em todas as suas formas.

Isso significa que todas as ações são pautadas nos valores e no conjunto de princípios que orientam a forma como estabelece e preserva as relações entre colaboradores, clientes, franqueados, parceiros, fornecedores, governo, comunidade local e a sociedade em geral. Além de meio ambiente e da relação da empresa com a natureza.

Estes valores e princípios estão reunidos no Código de Ética e Conduta da TOTVS. Trata-se de um documento fundamental para o sucesso de seu negócio. A empresa motiva todos a conhecerem, apoiarem, difundirem, participarem e adotarem como modelo para o desenvolvimento de uma relação profissional mais humana, justa e sustentável.

### 1.3.1 Declaração de apoio contínuo

#### DECLARAÇÃO DE APOIO CONTÍNUO

São Paulo, 02 de abril de 2015.

Gostaria de confirmar que a TOTVS S/A. mantém o seu apoio contínuo aos dez princípios do Pacto Global, relacionados a direitos humanos, direitos do trabalho, proteção do meio ambiente e combate à corrupção em todas as suas formas.

Com esta comunicação, *expressamos nossa intenção de renovar este compromisso*, tanto no apoio quanto na difusão de tais princípios dentro de nossa esfera de influência.

Após este primeiro ano de engajamento, continuamos comprometidos a fazer do Pacto Global e seus princípios parte da estratégia, cultura e operações diárias de nossa organização, empreender esforços para divulgar publicamente este compromisso junto aos nossos funcionários, parceiros, clientes, público em geral e o engajamento em projetos de colaboração que promovam o avanço, em particular, os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio das Nações Unidas.

Uma vez que reconhecemos como requisito fundamental para participação no Pacto Global a apresentação anual de uma Comunicação de Progresso (COP), que descreva nossos esforços na implantação dos dez princípios, anexamos a esta carta o primeiro relatório sobre os progressos realizados após um ano de adesão ao Pacto Global, reforçando o nosso apoio à prestação de contas e à transparência na implantação dos seus princípios.

Atenciosamente,

  
Laércio Cosentino  
CEO da TOTVS S.A.

## Introdução

### 1.3.2 As ações

A seguir, estão descritas as ações práticas que confirmam o progresso da TOTVS na internalização dos dez princípios estabelecidos pelo Pacto Global nas áreas relacionadas a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Cada uma das ações traz a descrição dos seus compromissos e metas, das suas implementações e dos seus resultados.



# COP

## Direitos humanos

2.1	Código de Ética e Conduta (CODEC).....	11
2.2	Comunicação do Pacto Global...	11
2.3	Implementação Direitos Humanos.....	11
2.4	IOS – Instituto da Oportunidade Social .....	13
2.5	Resultados Direitos Humanos...	14



## Princípio

# 1

As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.

## Princípio

# 2

As empresas devem assegurar-se de sua não participação em violação destes direitos.



Por ser uma empresa de tecnologia e serviços, o principal e praticamente único ativo da TOTVS são as pessoas. Portanto, a perenidade de seus negócios, bem como o sucesso de resultados, advém, em grande parte, de cultura organizacional e dos princípios éticos adotados. Estes fatores garantem que a TOTVS mantenha, de forma socialmente

sustentável, a liderança nos mercados em que atua, por meio de relações permeadas pelo mais alto nível de integridade e honestidade.

Em dois de seis pilares do “Nosso Jeito de Ser” – nomenclatura adotada para sua nossa cultura organizacional – a empresa fortalece a importância do respeito à colaboração, à diversidade e aos direitos humanos.

### Tópicos do Nosso Jeito de Ser da TOTVS:

- **Somos iguais, sendo sempre diferentes.** Acreditamos que nosso sucesso está vinculado à diversidade de perfis e habilidades de nossos funcionários. Respeitamos com rigor a legislação dos países em que atuamos em nossa relação com funcionários, promovendo uma cultura inclusiva.
- **Pensando juntos, fazemos melhor.** Para nós, um ambiente saudável, informal e colaborativo, com respeito aos direitos humanos, é a chave para resultados impactantes. A inovação que alcançamos a partir desta colaboração é o caminho para nossos clientes e para nós experimentarmos o futuro.

A TOTVS também acredita que a adoção de práticas diferenciadas de Governança Corporativa, pautadas pela transparência interna e externa, equidade no tratamento dos diretores, tanto de acionistas quanto de funcionários, prestação fiel e pontual de contas e responsabilidade corporativa, nos âmbitos econômico, social e ambiental, fortalecem sua reputação assim como o compromisso com seu ecossistema, formado por funcionários, clientes, franquias, investidores, fornecedores, parceiros, concorrentes, imprensa, órgãos reguladores e comunidade.



### 2.1 Código de Ética e Conduta (CODEC)

O Código de Ética e Conduta TOTVS é um guia prático, que permeia todas as interações e decisões diárias da companhia. Com o documento, a empresa garante o respeito e promove os direitos humanos de todos os membros envolvidos, direta ou indiretamente, em seu ecossistema. A TOTVS reconhece que a essência da ética é o respeito pela dignidade alheia. Portanto, dissemina que suas relações sejam sempre pautadas por respeito, colaboração e cordialidade.

O Código fortalece a visão, a razão de ser e a cultura organizacional da TOTVS. O documento incentiva que suas relações, tanto pessoais quanto profissionais, sejam sempre pautadas por condutas éticas e voltadas ao interesse coletivo.

Interna e externamente, são divulgados princípios e valores, compartilhando-os, dentre outras ferramentas, a partir do website corporativo ([www.totvs.com.br/ri](http://www.totvs.com.br/ri)). A empresa incentiva, também, que todo seu ecossistema conheça, difunda, participe e pratique o CODEC, como principal ferramenta para a criação de relações sustentáveis,

transparentes e de confiança mútua.

Visando garantir que os funcionários da TOTVS compartilhem dos mesmos valores que a Empresa, bem como monitorar a aplicação do Código, registrar e controlar eventuais violações, a TOTVS possui um Comitê de Ética e Conduta, responsável pelo recebimento confidencial de denúncias e pela aplicação de medidas de correção eventualmente necessárias.

A garantia do sigilo e a prestação de contas das ações para endereçar possíveis desvios de conduta e questões que firam a ética da Empresa é primordial para a TOTVS. Desta forma, o canal de ética TOTVS é operado por uma empresa independente e permite que o denunciante interaja com o Comitê de Ética e Conduta mesmo sem se identificar.

### 2.2 Comunicação do Pacto Global

Com o objetivo de fortalecer o seu compromisso com os direitos humanos e com a ética, bem como gerar orgulho entre seus funcionários, o processo de assinatura do Pacto Global da ONU foi divulgado internamente, fortalecendo o seu

Código de Ética e Conduta. Todos os funcionários da TOTVS assinaram o termo de aceite ao CODEC, comprometendo-se com a leitura e o cumprimento de suas práticas. Para a empresa, a assinatura do Pacto é mais um passo na defesa de um ecossistema empresarial saudável.

### 2.3 Implementação Direitos Humanos

Liberdade de expressão, informalidade e colaboração são algumas das principais atitudes praticadas pelos funcionários da TOTVS. Tais valores fortalecem a importância da valorização dos direitos humanos na companhia. Para garantir que esses direitos sejam cumpridos, foram incluídas uma série de ferramentas e canais de comunicação abertos entre os diferentes níveis e funções.

Após a divulgação do Código de Ética e Conduta, foi criado um canal direto, por e-mail, para que os funcionários pudessem tirar dúvidas e propor sugestões de melhorias. Além do e-mail, a principal ferramenta de comunicação entre a TOTVS e seus funcionários é o Fluig, uma rede social corporativa que



incentiva a colaboração, bem como a troca de ideias, respaldadas pelo respeito à diversidade.

Frequentemente, sugestões advindas da rede social transformam-se em projetos e são adotados como prática corporativa da TOTVS. Foi o que ocorreu, por exemplo, quando funcionários solicitaram o uso de bermuda durante o expediente. Ações dessa magnitude, fortalecem o Nosso Jeito de Ser e o respeito pela opinião pelos direitos humanos.



## 2.4 IOS – Instituto da Oportunidade Social

12 unidades no Brasil, nas regiões Sul e Sudeste

Idealizado e mantido pela TOTVS e companhias parceiras desde 1998, o IOS é focado na capacitação gratuita profissionalizante de jovens e pessoas com deficiência, em softwares de gestão. O Instituto já capacitou mais de 25 mil pessoas em conceitos administrativos e regras de negócio, proporcionando aos alunos uma visão sistêmica das empresas. A partir da capacitação, o IOS conclui sua missão apoiando e monitorando a empregabilidade dos seus alunos.



### Responsabilidade Social Corporativa atrelada ao core business da Companhia.

A TOTVS como mantenedora do IOS suporta a toda a sua estrutura. A Organização conta também com o apoio de faculdades, universidades e outras organizações sociais para manter sua estrutura em diferentes cidades.

### Know-how a serviço do social

Essa é a mentalidade com que a TOTVS apoia o Instituto e a filosofia que torna o IOS único no que faz. Afinal, os alunos conhecem na prática o funcionamento do trabalho administrativo em diversos departamentos de empresas, tudo graças ao aprendizado obtido pela operacionalização dos *softwares* TOTVS.

Os formandos concluem o curso capacitados para trabalhar nas áreas de compras, vendas, estoque, financeiro, contabilidade fiscal (incluindo SPED), CRM, folha de pagamento e automação comercial, operando tanto ERPs da TOTVS quanto outros softwares de gestão utilizados pelo mercado.

A capacitação realizada pelo IOS, vai muito além da informática. Matérias como Conceitos de Negócio, Comunicação e Expressão, Cálculo Matemático e Desenvolvimento Comportamental contribuem para a formação profissional dos alunos, que ao final do curso ainda precisam apresentar um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

Essa ampla integração ao mercado é fácil de ser explicada, uma vez que grandes empresas

utilizam os ERPs nos quais os jovens se tornam especialistas – além, é claro, do fato de a TOTVS ter parceria com mais de 26 mil empresas, que necessitam de mão de obra capacitada.

O sucesso do Instituto também pode ser comprovado pelos números: os alunos formados são empregados, em vagas que vão de aprendizes e estagiários até cargos efetivos – uma média de 300 alunos por semestre. Desde a sua fundação o IOS já formou mais de 25 mil alunos.



**Mais do que um projeto que gera grandes resultados, o IOS é uma instituição que, por meio da educação, abre novas possibilidades a jovens com menor acesso às oportunidades de capacitação para o mercado de trabalho.**

## 2.5 Resultados Direitos Humanos

Ética e respeito foram os atributos melhor avaliados na pesquisa de clima anual. Em 2014, 87,3% dos funcionários afirmaram ser respeitados por seus colegas de trabalho e 84,9% disseram ser tratados com respeito por seu superior imediato. Além desses resultados, 79,9% revelaram que todos na TOTVS são tratados igualmente, independentemente de raça, religião, idade, orientação sexual ou deficiência. Entre as respostas, 73,5% disseram que seu superior imediato é um exemplo de comportamento ético.

Em relação às práticas de responsabilidade social, o sucesso do Instituto da Oportunidade Social também pode ser comprovado pelos números: em média, 52% dos jovens aprovados são incluídos no mercado de trabalho até seis meses após o término do curso. Entre as vagas conquistadas estão aprendizes e estagiários a cargos efetivos – em média 300 novos empregos por semestre. Desde a sua fundação, em 1998, o IOS já formou mais de 25 mil alunos. Entre eles, estão mais de 100 pessoas com deficiência, das quais 33 ingressaram na TOTVS.

Como resultado da adoção rigorosa de práticas diferenciadas de Governança Corporativa, como a instituição do Comitê de Gente, a TOTVS foi eleita a empresa brasileira de melhores práticas de Governança Corporativa pelo IBGC em 2005, na categoria Companhias Fechadas. Em 2008, a companhia foi escolhida como empresa que possui a melhor administração na América Latina pela Euromoney, em duas categorias: TI/Software e Tecnologia. No mesmo ano, sua Governança Corporativa foi reconhecida como a melhor da América Latina pelo IRGR Global Rankings.



# COP

## Trabalho

3.1	Convenção Coletiva de Trabalho (CTT).....	16
3.2	Qualidade de vida .....	17
3.3	Remuneração .....	17
3.4	Desenvolvimento.....	18
3.5	Reconhecimento .....	19



## Trabalho

### Princípio 3

**As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.**

### Princípio 4

**As empresas devem apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.**

### Princípio 5

**As empresas devem apoiar a abolição efetiva do trabalho infantil.**

### Princípio 6

**As empresas devem apoiar a eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão.**

Desde o processo de atração de novos talentos, são valorizados e promovidos o respeito aos direitos do trabalho, a fim de garantir um ambiente que ofereça oportunidades igualmente interessantes a todos, sem qualquer forma de discriminação. Na TOTVS,

qualquer contratação prevê que tanto funcionário quanto empresa sintam-se satisfeitos e seguros, de acordo com os valores cultivados pelo Nosso Jeito de Ser.

Os processos de avaliação de desempenho, engajamento e comunicação buscam, continuamente, fortalecer um ambiente de trabalho que garanta bem-estar, transparência e compromisso mútuo, visando o atingimento de suas metas e desafios. Com base nas premissas adotadas pelo Código de Ética e Conduta, a empresa defende relações de trabalho respeitadas, construtivas, colaborativas e cordiais, independentemente de posição hierárquica, cargo ou função.

### 3.1 Convenção Coletiva de Trabalho (CTT)

A TOTVS reconhece e atua em consonância com as entidades de classe e os sindicatos do setor, acatando as determinações das convenções e acordos coletivos. Além disso, garante que todos os formatos de contratos estejam previstos na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), para que nenhum dos direitos fundamentais do trabalhador sejam violados.

Em cada uma de suas unidades, é assegurado o cumprimento dos acordos realizados entre sindicatos dos empregados e das empresas. Dessa forma, as relações entre funcionários e a companhia estejam sempre pautadas pela justiça e equilíbrio. Em todas as situações, a empresa adota uma postura proativa e próxima às entidades de classe que representam o setor, garantindo os direitos de seus funcionários nas negociações da CTT.

A TOTVS acredita que seu sucesso está diretamente relacionado às pessoas. Por conta disso,



gradativamente, busca melhorias que garantam o bem-estar e a qualidade de vida de seus funcionários, além das já previstas pela Convenção Coletiva de Trabalho e pela Consolidação das Leis de Trabalho.

## 3.2 Qualidade de vida

A companhia aplica a política de horário flexível e não recomenda ou estimula a relação de horas extras, além da jornada semanal definida no CTT, uma vez que promove o equilíbrio entre os interesses pessoais e profissionais de seus funcionários.

A TOTVS oferece, por meio de seu pacote de benefícios, compensações complementares nos âmbitos de saúde, alimentação, previdência complementar e seguro de vida. O pacote de benefícios contempla:

- Assistência médica e odontológica aos participantes e seus dependentes;
- Auxílio refeição, de acordo com as características e Convenção Coletiva de Trabalho de cada unidade;
- Estacionamento ou auxílio transporte, de acordo com as características e Convenção Coletiva de Trabalho de cada unidade;

- Auxílio creche para filhos entre 0 e 5 anos;
- Previdência privada, que completa o mesmo valor da aplicação realizada pelo participante, limitada a 2%;
- Seguro de vida;
- Isenção de tarifas da cesta de serviços do banco parceiro;
- Pagamento de PLR de acordo com o nível de atingimento de metas individuais e corporativas, pelo nível de carreira do participante.

Também pensando no bem-estar e equilíbrio entre as atividades de âmbito pessoal e profissional, foi criado o Programa de Qualidade de Vida, que abrange o incentivo à prática de exercícios físicos e à alimentação saudável. A empresa realiza, periodicamente, campanhas informativas sobre determinadas patologias, conscientização quanto à saúde bucal, além de programas específicos para acompanhamento de gestantes e crônicos.

## 3.3 Remuneração

A estrutura de remuneração fixa é dividida em perfis organizacionais para capturar padrões de remuneração mais

assertivos. Ela garante os mesmos padrões de remuneração às carreiras técnicas e de gestão no conceito Y e busca flexibilidade na movimentação das faixas salariais. Estas ações são a base do sentimento de equidade entre diferentes níveis de atuação. A política de remuneração da TOTVS é essencialmente meritocrática. Nos níveis tático e executivo, reconhece de maneira diferenciada profissionais com maior aderência ao Nosso Jeito de Ser e resultados diferenciados.

A progressão salarial na TOTVS é competitiva e nossa política de remuneração sofre atualizações e melhorias constantemente, fator que favorece a competitividade característica do mercado. Neste mote, busca o desenvolvimento das posições da base da pirâmide, promovendo progressão salarial mais agressiva e acelerada. Para garantir que a remuneração esteja competitiva diante do mercado, a TOTVS busca informações por meio de grupos de interesse, redes sociais – incluindo o Fluig – e benchmarks com pesquisas encomendadas.

A empresa possui, também, uma política de Participação nos Lucros e Resultados corporativa, que reúne os resultados globais de suas operações. Com o intuito de direcionar

todos os funcionários para as metas da companhia, o modelo vincula a distribuição de valores à manutenção dos padrões de lucratividade do negócio, o que traz tranquilidade ao investidor e compromisso de todos com o crescimento.

### 3.4 Desenvolvimento

Anualmente, todos os funcionários são submetidos à avaliação de desempenho, independentemente de seu nível de carreira. A partir dos resultados das avaliações, são definidas: promoções, desligamentos, ações salariais, ações de capacitação, readequação de funções, entre outros processos que garantem a meritocracia das decisões quanto à gestão de carreira dos participantes. Durante a avaliação, o funcionário e seu gestor elaboram um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), para que, juntos, definam os próximos passos necessários ao seu crescimento na companhia.

Na TOTVS, o próprio funcionário assume os caminhos a seguir para o seu desenvolvimento. Ele tem à disposição, mais de três mil treinamentos na Academia Virtual da empresa. São treinamentos dos mais diversos temas, desde comportamentais, como administração do tempo, até treinamentos de negócios, segmentos e produtos.

Como complemento ao treinamento e-learning, em alguns desses cursos, são disponibilizadas a Homologação e Certificação TOTVS, uma prova que certifica o conhecimento do participante em determinado tema. São disponibilizados, também, subsídios acadêmicos para estudo de idioma, graduação, pós-graduação, mestrado, doutorado e imersão. Além do subsídio, a TOTVS assume custos de certificações externas, principalmente vinculadas ao core business da empresa, a tecnologia de informação.

Além desses treinamentos, são realizadas, também, capacitações específicas para cada área e função de seus funcionários, auxiliando o processo de desenvolvimento profissional de cada um.



## 3.5 Reconhecimento

O principal programa de reconhecimento da TOTVS é o Você Faz a Diferença. O objetivo do programa é reconhecer e recompensar funcionários que fizeram a diferença durante o trimestre, demonstrando maior aderência ao nosso Jeito de Ser por meio dos projetos e atividades realizadas.



Outro programa de reconhecimento da TOTVS é o Realize & Mostre, voltado a desenvolvedores. Ele tem por objetivo reconhecer os melhores desenvolvedores, engajar, e explorar a maneira como executam seu trabalho, bem como despertar o interesse e a vibração do desenvolvedor apaixonado pelo o que faz. Além disso, são demonstradas todas as inovações realizadas

e previstas pelo roadmap de seus produtos. Por meio do Realize & Mostre é transmitida, de forma lúdica e dinâmica, os projetos e as equipes que contribuíram com trabalho e conhecimento para a inovação dos produtos da empresa.



## Resultados

Na última pesquisa de clima, realizada em 2014, foi identificado que mais de 80% dos funcionários têm orgulho de trabalhar na TOTVS e que indicam a empresa para seus colegas e familiares. Este é um indicador de que as pessoas sentem-se respeitadas e têm seus direitos assegurados pela empresa.





# COP

## Meio ambiente

4.1	Lâmpadas.....	21
4.2	Conservação do Canteiro central .....	21
4.3	Lixo .....	21
4.3.1	Lixo eletrônico.....	22
4.3.2	Mobiliário .....	22
4.4	Água .....	22
4.5	Energia .....	22
4.6	Impressão consciente .....	23
4.7	Considerações.....	23



### Princípio 7

**As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.**

### Princípio 8

**As empresas devem desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.**

A natureza de suas atividades tem o capital intelectual como maior diferencial. As pessoas desenvolvem e aplicam a criatividade necessária para a sustentabilidade dos negócios, regadas por um ambiente colaborativo onde há igualdade e união. Assim é o ambiente que se procura manter no grupo na defesa desses princípios.

#### 4.1 Lâmpadas

As lâmpadas são enviadas para empresas especializadas no recebimento e reprocessamento deste material e são devidamente acondicionadas para suportar os riscos de quebra no transporte e descarga, conforme regulamentação em vigor.

O transporte acompanha envelope contendo NF, ficha de emergência, manifesto para transporte de resíduos, manual para o transporte de resíduos industriais e telefones para emergências.

#### 4.2 Conservação do Canteiro Central

A TOTVS conserva o canteiro central da Avenida Braz Leme (onde fica sua sede), compreendendo todo o serviço de jardinagem como: limpeza, poda, corte de gramados, recuperação de plantas, adubação, etc. A área do canteiro central totaliza 26,478m<sup>2</sup>.



#### 4.3 Lixo

Na TOTVS são disponibilizadas lixeiras específicas para o lixo orgânico, papel, metal e plástico, promovendo e incentivando a prática da separação do lixo. Esse material é encaminhado para uma empresa especializada em reciclagem de lixo.



Novos programas de conscientização serão implementados por meio de campanhas e canais de comunicação interna. O objetivo é melhorar ainda mais o descarte dos resíduos sólidos.

### 4.3.1 Lixo eletrônico

Os equipamentos depreciados e sem uso (HD, servidores, notebook, desktop) são separados para o processo de destino adequado. As empresas interessadas nesses materiais apresentam a licença de operação e o registro do IBAMA para poder se candidatar a receber esse material. Os que receberem devem também apresentar o certificado de destinação comprovando o seu correto destino/reciclagem.

### 4.3.2 Mobiliário

Regularmente são doados cerca de 90% dos mobiliários – que não estão em utilização – para instituições sociais, incluindo o IOS – Instituto da Oportunidade Social.

## 4.4 Água

A verificação de possíveis vazamentos na estrutura predial é realizada semanalmente. Outra medida adotada pela empresa foi a redução da pressão interna do fluxo de água em torno de 30%, gerando mais economia para a companhia.

Novas campanhas de conscientização serão implementadas para a redução e o consumo consciente da água.

## 4.5 Energia

A TOTVS mantém um programa de economia de energia que orienta as pessoas a apagarem as luzes e desligarem todos os equipamentos elétricos ao se ausentarem dos seus postos de trabalho. Os equipamentos de TI, assim como o sistema de vídeo conferência, projetores e televisores tem uma programação que após 40 minutos sem uso entra em modo de stand by. A empresa reforça, também, que no final do expediente os aparelhos sejam desligados completamente.

A empresa conta com dispositivo de timer para a redução do consumo de energia nos motores do sistema de ares-condicionados externo e na iluminação das fachadas. Nas novas unidades são utilizadas lâmpadas de baixo consumo, como led e fluorescentes.





### 4.6 Impressão consciente

O uso da impressora é evitado ao máximo. A TOTVS incentiva a utilização de recursos digitais para a leitura e manuseio de documentos, livros e apostilas.

Em caso de necessidade, as máquinas são programadas para liberar as impressões somente via digitação de senha no visor. Os arquivos não liberados para impressão são excluídos automaticamente de um dia para o outro. A impressão em ambos os lados da folha é configurada como padrão nas impressoras gerando 80% de economia de papel.

Com a utilização do recurso de retenção por meio de senha para impressão, a empresa conquistou uma economia de 8% do volume total, passando de uma média de 432.000 para 400.000 páginas mês.

Constantemente são realizadas melhorias no processo ECM (*Enterprise Content Management*) simplificando e agilizando fluxos, o que consequentemente reduz a necessidade de impressões.

Implementação da impressão consciente por meio de gestão via *software* específico sendo possível estratificar o volume e identificação do material impresso até o nível de usuário, Implementamos também a utilização do *scan to mail* para evitar a impressão de documentos.



### 4.7 Considerações

Partindo de ações simples e objetivas, a TOTVS tem trilhado o caminho da sustentabilidade. Seu maior desafio é manter as ações, de modo que se transformem em um novo estilo de vida, comum a todos os funcionários da empresa.

# COP

## Tecnologias

- 5.1 Fiscal - NF-e – Nota Fiscal Eletrônica e suas derivações (Cross Segmentos – Fiscal) ..... 25
- 5.2 Varejo - NFC-e ..... 25
- 5.3 Varejo - Gestão de Estoque / Prevenção de perdas ..... 25
- 5.4 Agroindústria - Gestão Controle Fitossanitário Agrícola ..... 26
- 5.5 Agroindústria - Gestão Rastreabilidade de Embalagens de Agroquímicos ..... 26
- 5.6 Manufatura - Manutenção de Ativos ..... 27
- 5.7 Manufatura - Sistema de Gestão Ambiental ..... 27



### Princípio

9

As empresas devem incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agredem o meio ambiente.



ESPAÇO  
FISCAL

### 5.1 Fiscal - NF-e – Nota Fiscal Eletrônica e suas derivações (Cross Segmentos – Fiscal)

Instituída em setembro/2005 por meio do Ajuste SINIEF 07/2005, a Nota Fiscal Eletrônica foi concebida para substituir as notas fiscais em papel. Os governos dos Estados em conjunto com o Distrito Federal e a Receita Federal desenvolveram e aprovaram o modelo da Nota Fiscal Eletrônica sobre a coordenação do ENCAT (Encontro Nacional dos Coordenadores e Administradores Tributários) o que garante a validade desses documentos em qualquer parte do território nacional. Essa funcionalidade foi implementada em todas as linhas de produto da TOTVS.

#### Medição de resultados:

A Nota Fiscal Eletrônica e suas derivações preveem benefícios para todos os envolvidos em uma transação comercial. Ao vendedor, significa uma considerável redução de custos com papel, impressão, envio e armazenagem de documentos fiscais, simplificação de obrigações acessórias, redução de tempo de parada de caminhões em postos fiscais de fronteiras. Ela também incentiva o comércio eletrônico entre empresas. Entre os principais benefícios para a sociedade estão a redução de consumo de papel, incentivo do comércio

eletrônico e outras tecnologias, bem como a geração de novos empregos ligados ao projeto.

A adoção da Nota Fiscal Eletrônica está diretamente ligada à sustentabilidade. Até o mês de dezembro de 2014, foram emitidos mais de dez bilhões de documentos eletrônicos. Para se ter ideia, se fossem impressos, esses documentos cobririam 78 mil campos de futebol, 120 montes Everest ou ainda 81 voltas ao mundo.



### 5.2 Varejo - NFC-e

Desenvolvimento de uma solução de software para gestão de Nota Fiscal do Consumidor Eletrônica, que possui como um dos principais objetivos a redução do consumo de papel pela emissão e tráfego eletrônico do documento. O uso de papel com menor tempo de guarda também facilita e incentiva a reciclagem do material.

#### Medição de resultados:

A solução foi disponibilizada para mais de 2,5 mil clientes do segmento de Varejo. Há um processo interno para consulta do consumo de soluções (utilização) por parte dos clientes TOTVS. A partir desse processo será possível medir a quantidade e a frequência de uso da solução de NFC-e.



### 5.3 Varejo - Gestão de Estoque / Prevenção de perdas

Desenvolvimento de uma solução de software para varejo alimentar com objetivo de reduzir custos por meio do controle de validade de perecíveis e produtos avariados, dentre outros controles. Promove redução no desperdício de alimentos.



## Tecnologias

### Medição de resultados:

Atualmente, a média de perdas em supermercados é de 2,05% (fonte: 9ª Avaliação de Perdas do Varejo Brasileiro). Desse percentual, 34,7% correspondem a alimentos vencidos, o que resulta em 0,71% do faturamento supermercadista. Entre os 250 supermercadistas, clientes TOTVS e que possuem em média faturamento anual de R\$ 10 milhões, por meio da solução de software da empresa, evitaram, juntos, perdas em torno de R\$ 17 milhões em alimentos vencidos no ano de 2014.



### 5.4 Agroindústria - Gestão Controle Fitossanitário Agrícola

Solução para monitoramento e controle de níveis de infestação de pragas/doenças nas lavouras com o objetivo de estabelecer parâmetros de monitoramento para cada doença, plano de ação e levantamento de áreas a fim de “disparar” a aplicação de agroquímicos no momento adequado, minimizando assim o impacto no ambiente e o impacto em custos (rentabilidade da produção).

#### Dentre os benefícios, enumeramos:

- Redução/racionalização do uso dos agroquímicos,

obtido a partir do monitoramento adequado, do correto planejamento e do acompanhamento da execução;

- Aumento de segurança alimentar dos produtos agrícolas obtido por meio de execução/aplicação de um agroquímico a partir das evidências coletadas;
- Redução do custo de produção, propiciado a partir do menor número de aplicações e/ou aplicações com taxas efetivamente indicadas.



### 5.5 Agroindústria - Gestão Rastreabilidade de Embalagens de Agroquímicos

Solução para monitoramento e acompanhamento de embalagens de agroquímicos, com objetivo de rastrear a localização da embalagem, o responsável e o correto retorno à “estação de descarte”, evitando o depósito em locais inapropriados e um inventário de cada utilização, evitando assim danos ambientais.

#### Dentre os benefícios, enumeramos:

- Garantia de localização da embalagem nos pontos de controle, pelo monitoramento dos estados de cada estágio no processo;
- Responsabilização do “dono” da embalagem, ou seja, cada embalagem é atribuída a um responsável (pessoa) que responderá pelo correto uso;
- Garantia do retorno da mesma embalagem, dado que cada embalagem possui uma etiqueta autodestrutiva impossibilitando a “substituição” de uma embalagem por outra.



## 5.6 Manufatura - Manutenção de Ativos

O Módulo de Manutenção de Ativos propicia um maior controle da vida útil dos bens da empresa assim como dos eventos ocorridos. Admite:

- Documentação e acompanhamento dos gastos implicados em ações relacionadas ao bem;
- Prevenção, predição e correção no tocante ao funcionamento do bem;
- Geração de dados gerenciais precisos;
- Estruturação de processos escalonados que viabilizem uma maior produção por parte do bem;
- Automação de disparo de eventos contínuos e/ou intermitentes;
- Apresentações estatísticas e projeções;
- Visão administrativa gráfica.

### Resultados

- Confiança nos dados gerenciais que propiciam tomadas de decisão;
- Aumento na vida útil do bem e no retorno por ele gerado;
- Diminuição nos custos de manutenção do bem;
- Ampliação da disponibilidade dos bens;
- Controle documental sobre os eventos ocorridos durante a vida útil do bem;
- Acesso rápido a qualquer informação;
- Processos bem definidos com o mínimo de gasto e desperdício.



## 5.7 Manufatura - Sistema de Gestão Ambiental

O sistema de gestão ambiental auxilia no gerenciamento de ações de uma organização perante sua interação com o meio ambiente. Admite:

- Controle de uma gestão ambiental totalmente baseada na norma ISO 14001;
- Gerenciamento de resíduos sólidos com base na lei nº 12305/2010 e na norma ABNT NBR 10004;
- Controle do transporte terrestre de produtos perigosos;
- Elaboração do Inventário Nacional de Resíduos Sólidos Industriais;
- Monitoramento de processos que necessitam de acompanhamento e medições periódicas;
- Gestão das emissões de gases de efeito estufa.

### Resultados

- Planejamento estruturado da gestão ambiental;
- Identificação de processos críticos em relação ao meio ambiente;
- Avaliação e melhoria contínua dos processos organizacionais em função de seus impactos ambientais;
- Estrutura para melhor gerenciamento e tratamento de resíduos, assim como melhorias em seu processo de geração;
- Acompanhamento da vida dos resíduos, desde sua origem até sua destinação;
- Estrutura para a minimização dos impactos de emergências ambientais, assim como as emergências em si;
- Estrutura para a minimização das emissões de gases de efeito estufa.

A man in a dark blue suit, white shirt, and blue tie is holding a red envelope. A large, semi-transparent red 'X' is superimposed over the entire image, symbolizing corruption or a bribe.

# COP

## Contra a Corrupção

6.1 Implementações a realizar..... 30



### Princípio 10

**As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.**

Em 2014 a TOTVS assinou o Pacto Empresarial contra a Corrupção do Instituto ETHOS, e o Pacto Global da ONU com o comprometimento de elaborar e aprovar códigos de conduta ou políticas de integridade que expressem de forma inequívoca as políticas adotadas em relação a sistemas de integridade e combate à corrupção.

O Código de Ética e Conduta TOTVS foi inteiramente revisado a fim de contemplar informações sobre a Lei Anticorrupção e abrangência ao setor público, incluindo as tratativas da TOTVS em relação a este tema.

Foram realizadas ações de divulgação do Código aos funcionários da companhia, incluindo uma campanha e competição baseada em Quiz para estimular os participantes a conhecerem e esclarecerem suas dúvidas sobre o Código de Ética e Conduta TOTVS. Além da implementação da campanha de recebimento de brindes e conscientização para doações ao IOS - Instituto da Oportunidade Social.

As capacitações sobre a Lei Anticorrupção e Código de Ética e Conduta TOTVS – CODEC foram efetuadas para diversas áreas da empresa, incluindo o corpo executivo (de Gerentes Executivos a Vice-Presidentes) e franqueados que atuam na área do setor público.

Criação de Política de Setor Público em conjunto com as áreas de Relações Institucionais e Oportunidade Social e Atendimento e Relacionamento do Setor Público, que abordam todas as diretrizes relacionadas às negociações e condutas de relacionamento, além de modificações no processo de vendas ao Setor Público TOTVS.

Criação da área de Relações Institucionais e Oportunidade Social que atua como o canal de interlocução da companhia junto ao Setor Público e entidades representativas para assuntos institucionais e de interesse do setor de TIC. As atividades abrangem antecipação de cenários, viabilização de oportunidades e minimização de ameaças inerentes ao negócio, por meio da articulação com o Poder Público e Entidades Setoriais, contribuindo para o fomento à inovação, à competitividade e à responsabilidade social na TOTVS, em alinhamento com a estratégia corporativa e com o Pacto Global.

A TOTVS passou a incluir, em seus novos contratos de prestadores de serviços, critérios contra o desempenho de qualquer atividade ilegal que afete negativamente os princípios estabelecidos pelo Pacto Global, dentre eles:

- Não emprego de menores de 16 anos, exceto na condição de aprendiz a partir de 14 anos;
- Não emprego de menores de 18 anos em atividades noturnas, perigosas e insalubres;
- Não manter relações comerciais com outros prestadores de produtos e/ou serviços que, comprovadamente, estejam em desacordo com a legislação referente ao trabalho infantil e/ou utilizam trabalho escravo;
- Que não estejam de acordo com os preceitos estabelecidos na Lei nº 12.846/2013, Lei

Anticorrupção, e não desempenhem qualquer ação que configure tratamento favorável, concessões privilegiadas ou pagamentos ilegais como propina ou qualquer outro tipo de pagamento de natureza semelhante.

### 6.1 Implementações a realizar

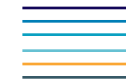
Está em desenvolvimento, um treinamento de e-learning sobre o Código de Ética e Conduta TOTVS (CODEC). Esse treinamento tem por meta conscientizar e formar uma cultura permanente de acordo com os objetivos do programa de Compliance. Com uma abordagem interativa, o curso proporcionará maior facilidade para o entendimento das regras por parte dos funcionários TOTVS, elevando o empenho da empresa com o Pacto Global.

Reavaliação e a reestruturação do processo de contratação e avaliação de fornecedores, incluindo a adequação dos contratos de prestação de serviços e fornecimento já existentes, com a inclusão de cláusulas de acordo com os princípios do Pacto Global e com o programa de Compliance.

A TOTVS irá melhorar ainda mais seus processos por

meio de campanhas para que todos os funcionários entendam e assumam para si os valores da empresa promovendo um comportamento ético e íntegro em todas as suas ações.





Expediente

COP 2015

## **Expediente COP 2015**

**Jairo Leonello**

jairo@totvs.com.br

**Luana Fraga**

luana@totvs.com.br

**Processos, Controles Internos e Riscos**

Phone +55 11 2099-7000

# COP

Comunicação de Progresso  
**2015**

