

COP

COMUNICAÇÃO DE
PROGRESSO 2016

SUMÁRIO

01	Introdução	3
1.1	Quem somos	4
1.2	Visão de futuro	6
1.3	IOS – Instituto da Oportunidade Social	8
1.4	Pacto Global	8
1.4.1	Declaração de apoio contínuo	9
1.4.2	As ações	9
02	Direitos Humanos	10
2.1	Código de Ética e Conduta (CODEC)	11
2.2	Comunicação do Pacto Global	11
2.3	Implementação Direitos Humanos	12
2.4	Nossa Identidade na TOTVS	12
2.5	Resultados Direitos Humanos	12
03	Trabalho	14
3.1	Convenção Coletiva de Trabalho (CCT)	15
3.2	Qualidade de vida	15
3.3	Remuneração	16
3.4	Desenvolvimento	16
3.5	Reconhecimento	16
04	Meio Ambiente	18
4.1	Lâmpadas, pilhas e baterias	19
4.2	Conservação do Canteiro central	20
4.3	Lixo	20
4.3.1	Lixo eletrônico	20
4.3.2	Mobiliário	21
4.4	Água	21
4.5	Energia	21
4.6	Impressão consciente	21
4.7	Acessórios ergonômicos fabricados com garrafa PET	21
4.8	Considerações	21
05	Tecnologias	22
5.1	Fiscal - NF-e – Nota Fiscal Eletrônica e suas derivações (Cross Segmentos – Fiscal)	23
5.2	Varejo – NFC-e	23
5.3	Varejo – Gestão de Estoque / Prevenção de perdas	23
5.4	Agroindústria – Gestão Controle Fitossanitário Agrícola	24
5.5	Agroindústria – Gestão Rastreabilidade de Embalagens de Agroquímicos	24
5.6	Manufatura – Manutenção de Ativos	25
5.7	Manufatura – Sistema de Gestão Ambiental	25
06	Contra a Corrupção	26
6.1	Implementações em andamento e a realizar	27

01

INTRODUÇÃO

1.1	Quem somos.....	4
1.2	Visão de futuro.....	6
1.3	IOS – Instituto da Oportunidade Social.....	8
1.4	Pacto Global.....	8
1.4.1	Declaração de apoio contínuo.....	9
1.4.2	As ações.....	9

Em 2016, a TOTVS evolui em sua razão de ser, que é tornar seus clientes mais competitivos em seus segmentos. Iniciativas como a oferta de subscrição permitem que mais empresas tenham acesso aos nossos serviços por meio de um modelo de assinatura. Além disso, lançamos também o release incremental trimestral, com atualizações que serão feitas constantemente em nossos produtos sem a necessidade de projetos de upgrades anuais pesados e que demandam grande tempo e esforço de nossas equipes.

A TOTVS também amplia a participação no Varejo por meio da incorporação da Bematech ao seu Ecossistema. Com esse movimento, passa a oferecer uma solução completa em *software* e *hardware* para toda a cadeia de valor do varejista.

1.1 QUEM SOMOS

Provedora de soluções de negócios para empresas de todos os portes, atua com softwares de gestão, plataformas de produtividade e colaboração, *hardware* e consultoria, com liderança absoluta no mercado SMB na América Latina. Com mais de 50% de marketshare

no Brasil, ocupa a 21ª posição de marca mais valiosa do país no ranking da Interbrand. A TOTVS está presente em 41 países com uma receita líquida de mais de R\$ 2 bilhões. No Brasil, conta com 15 filiais, 52 franquias, 5 mil canais de distribuição e 10 centros de desenvolvimento. No exterior, conta com mais 7 filiais e 5 centros de desenvolvimento (Estados Unidos, México, China e Taiwan).

Com o compromisso de contribuir para que seus clientes sejam cada vez mais competitivos no mercado em que atuam, a TOTVS oferece soluções para dez segmentos, sendo elas conduzidas pelos conceitos: tecnologia fluida, essencialidade e ERP ágil.

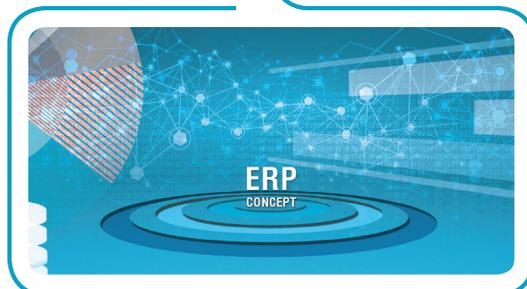
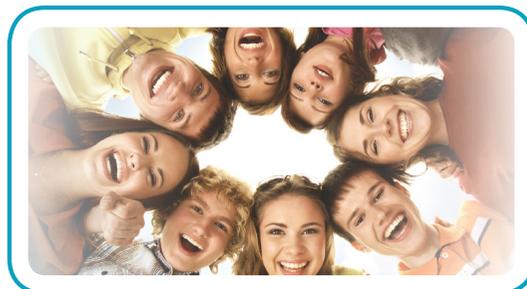
A TOTVS é uma empresa de capital aberto listada no “Novo Mercado”, nível mais elevado de Governança Corporativa da BM&FBovespa e está comprometida com a transparência e a fidedignidade das informações que são prestadas aos seus acionistas, colaboradores, fornecedores e públicos em geral.

Alguns destaques

- Uma das maiores empresas de ERP do mundo
- Líder no Brasil e na América Latina
- Forte governança corporativa
- Resultados financeiros sustentáveis
- Soluções flexíveis e escaláveis, aderentes a clientes de diversos portes e segmentos de atuação
- Modelo de distribuição com característica empreendedora, combinando filiais e franquias
- 21ª marca mais valiosa do País, segundo ranking da Interbrand
- Única companhia latino-americana com plataforma tecnológica própria para desenvolver seus *softwares*



3 CONCEITOS TOTVS



1 PREMISSA 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 ficar 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

RAZÃO DE SER

Tornar nossos clientes mais competitivos em seus segmentos

NOSSO DESAFIO

Estar **sempre** um passo a frente da necessidade de nossos CLIENTES

GPS TOTVS

⊕ Simples | ⊕ Ágil | ⊕ Conectado | ⊕ Cloud | ⊕ Essencial

JEITO TOTVS DE SER

#iguais, sendo sempre #diferentes

A TOTVS acredita que a tecnologia é de maior valor quando é possível se **conectar, pensar e trabalhar junto**. Por isso, 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 “viverem na academia” para ficar 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 isso, a inovação dos produtos é resultante de colaboração, e o caminho para seus clientes e nós experimentarmos o futuro.



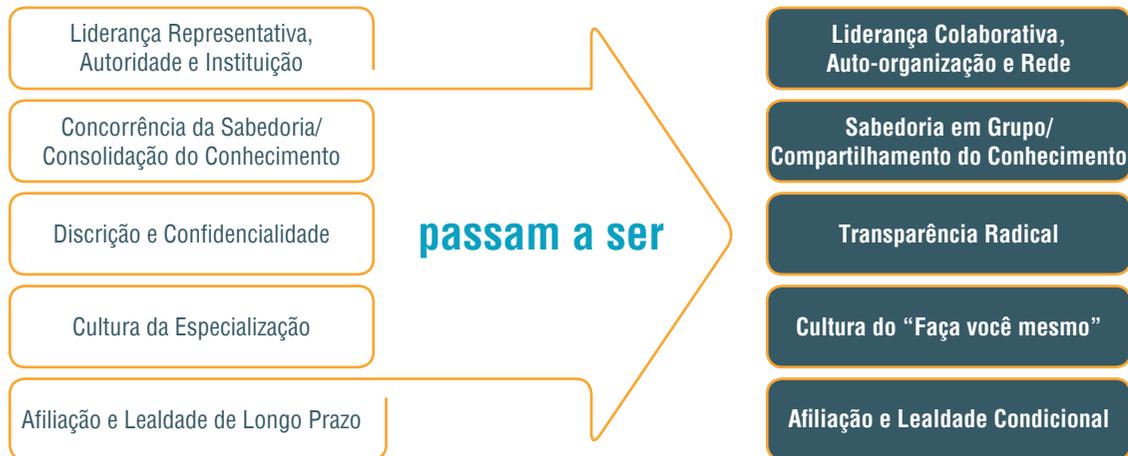
NOVA GERAÇÃO, NOVOS COMPORTAMENTOS

Atentos, colaborativos, inovadores, conectados e digitais, a nova geração de indivíduos obriga o mercado de tecnologia a se reinventar todos os dias. E a melhor forma de se preparar para isso é estar sempre um passo à frente da evolução humana. A TOTVS viabiliza esses novos comportamentos por meio de produtos e serviços que oferecem:



Premissas de hoje

Para os novos consumidores, o que antes era diferencial, **agora é exigência.**



"Este documento não pode ser utilizado para promoção ou publicidade de produtos, serviços e outras atividades destinadas a angariar negócios."



1.3 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 27 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, patrocina a estrutura do Instituto desde o início de sua operação. A Organização conta também com o apoio de faculdades, universidades e outras organizações sociais para manter sua atuação em diferentes cidades, além de anualmente conquistar o patrocínio de outras empresas da iniciativa privada para o apoio em projetos específicos.

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 aprendiz e estagiários até cargos efetivos – mais de 350 ex-alunos são empregados por semestre. Desde a sua fundação, o IOS já formou mais de 27 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.

1.4 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.

Esses 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 conhecer, apoiar, difundir, participar e adotar como modelo para o desenvolvimento de uma relação profissional mais humana, justa e sustentável.



1.4.1 Declaração de apoio contínuo



1.4.2 As ações

A seguir, 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. Em cada ação, estão descritos compromissos e metas, implementação e resultados.

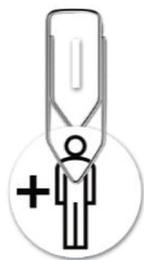


02

DIREITOS HUMANOS

2.1	Código de Ética e Conduta (CODEC)	11
2.2	Comunicação do Pacto Global	11
2.3	Implementação Direitos Humanos	12
2.4	Nossa Identidade na TOTVS	12
2.5	Resultados Direitos Humanos	12





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 na violação desses direitos.



Por ser uma empresa de tecnologia e serviços, o principal 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. Esses 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.

No nosso pilar do “Jeito TOTVER de Ser” – nomenclatura adotada para nossa cultura organizacional – a empresa fortalece a importância do respeito à colaboração, diversidade e aos direitos humanos.

Tópicos do Jeito TOTVER de Ser da TOTVS:

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.

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). 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.

Para monitorar a aplicação do Código, registrar e controlar eventuais violações, foi criado o Comitê de Ética e Conduta, responsável pelo recebimento confidencial de denúncias e pela aplicação de medidas necessárias.

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, dessa forma, o seu Código de Ética e Conduta. Todos os TOTVERS 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, foi 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 Jeito TOTVER de Ser e o respeito pela opinião e direitos humanos.



Outra sugestão que foi realizada por meio do fluig foi a adoção do nome TOTVER, que é como chamamos internamente uma pessoa que trabalha na TOTVS. Tivemos mais de 140 sugestões de nomes até chegarmos ao nome TOTVER.

2.4 NOSSA IDENTIDADE NA TOTVS

Quem nasce no Brasil é brasileiro. Quem é apaixonado por cinema é cinéfilo. Quem curte rock é roqueiro. Quem anda de bicicleta é ciclista. Quem gosta de chocolate é chocólatra. Quem tem fascínio e profundo conhecimento por tecnologia é geek.

E QUEM TRABALHA NA TOTVS? É UM TOTVER!



Pensando em contribuir ativamente em prol da sociedade em que está inserida, a TOTVS é a principal mantenedora do Instituto da Oportunidade Social (IOS). A organização, sem fins lucrativos, oferece capacitação profissional para jovens de baixa renda e pessoas com deficiência. Os TOTVERS têm um canal aberto com o IOS e atuam direta ou indiretamente como voluntários do IOS, ministrando cursos e palestras aos estudantes da instituição, além de contribuir com doações de materiais, roupas e alimentos. No capítulo 1.3 estão mais detalhes sobre o IOS.

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.

Com 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.



03

TRABALHO

3.1	Convenção Coletiva de Trabalho (CCT)	15
3.2	Qualidade de vida.....	15
3.3	Remuneração.....	16
3.4	Desenvolvimento	16
3.5	Reconhecimento	16





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 TOTVER quanto empresa sintam-se satisfeitos e seguros, de acordo com os valores cultivados pelo Jeito TOTVER de Ser.

3.1 CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO (CCT)

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 CCT.

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 de 40 horas, 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 TOTVERS 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.

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 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. Essas ações são a base do sentimento de equidade entre diferentes níveis de atuação. Nos níveis tático e executivo, reconhece de maneira diferenciada profissionais com maior aderência ao Jeito TOTVER 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 TOTVERS 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. Além de contar com o Incentivo de Longo Prazo (ILP), que se trata da distribuição de ações para os TOTVERS que fizerem entregas diferenciadas ao longo do ano.

3.4 DESENVOLVIMENTO

Anualmente, todos os TOTVERS 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 TOTVERS. Durante a avaliação, o TOTVERS 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 TOTVER 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

Temos alguns programas de reconhecimento na TOTVS, em 2014, realizamos o Você Faz a Diferença. O objetivo do programa era reconhecer e recompensar TOTVERS que fizeram a diferença durante o trimestre, demonstrando maior aderência ao nosso Jeito TOTVER de Ser por meio dos projetos e atividades realizadas.



Em 2015, realizamos o programa “Que História Você Quer para a TOTVS?”, no qual os TOTVERS que realizassem um trabalho de destaque seriam reconhecidos mensalmente.

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. Esse é um indicador de que as pessoas sentem-se respeitadas e têm seus direitos assegurados pela empresa.



04

MEIO AMBIENTE

4.1	Lâmpadas	19
4.2	Conservação do Canteiro central.....	20
4.3	Lixo	20
4.3.1	Lixo eletrônico	20
4.3.2	Mobiliário	21
4.4	Água.....	21
4.5	Energia.....	21
4.6	Impressão consciente.....	21
4.7	Acessórios ergonômicos fabricados com garrafa PET	21
4.8	Considerações	21





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 **Bematech** mantém forte compromisso com a preservação da Natureza e com o integral cumprimento da legislação ambiental.

Desenvolve suas atividades produtivas sempre com a preocupação de não comprometer o meio ambiente, bem como de preservar os recursos, sejam eles naturais ou não. Cuidados especiais, determinados

por princípios técnicos, são tomados na dispensação dos resíduos sólidos, objetivando minimizar a poluição ambiental e o risco pessoal para seus colaboradores e para a comunidade. Todos os projetos desenvolvidos levam em conta a legislação ambiental e os possíveis impactos ambientais.

Ainda que suas unidades de produção não sejam consideradas como um risco relevante para o meio ambiente, vários cuidados são tomados na montagem de seus produtos como, por exemplo, a produção de equipamentos econômicos do ponto de vista do consumo de energia, o uso de maior quantidade de materiais que não agredem o ambiente e possam ser reciclados e a utilização cada vez maior de insumos que não comprometem a Natureza.

Todos os equipamentos e peças trocados na garantia (quando o conserto não se justifica) são separados em partes, de acordo com os materiais que os compõem, e entregues para reciclagem para outros usos ou descarte adequado, de modo a não comprometer o ambiente.

A Bematech contrata uma empresa ambiental certificada, especializada na coleta e destinação de materiais descartados na produção, como embalagens (plástico e papelão), papéis, metais, entre outros, que diariamente são removidos das unidades, separados, classificados e destinados, conforme o caso, à reciclagem ou ao descarte apropriado. O quadro seguinte mostra as quantidades destinadas desses resíduos classificados por tipo.

A montagem de hardware na fábrica da Bematech é uma atividade considerada limpa, que não consome água na produção, não gera resíduos líquidos, não emite gases poluentes ou de efeito estufa, tem

baixo consumo de energia e gera apenas os resíduos sólidos listados abaixo que são reciclados ou destinados adequadamente.

O consumo de água é exclusivamente o de uso pelos colaboradores, tanto na fábrica quanto nos escritórios, onde a economia é feita principalmente com a conscientização das pessoas e, quando possível, com o uso de meios inteligentes.

Durante a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) são feitos cursos e palestras para colaboradores ou pessoal do entorno das fábricas sobre educação ambiental e RRR (Reduzir, Reutilizar e Reciclar).

Tipo	Unidade	2013	2014
Caliça	m ³		5
Contaminados	Kg	7.068	3.020
Metal	m ³		5
Não reciclado	Kg	28.743	28.700
Reciclável	Kg	43.851	37.140
Reciclável	m ³		180
Sucata eletrônica	Kg		13.220
Sucata eletrônica	m ³		90

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, PILHAS E BATERIAS

As lâmpadas são enviadas para empresas especializadas no recebimento e reprocessamento desse 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. A empresa fornece um certificado como garantia da destinação do material coletado.

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 26.478m². Na unidade de Joinville conserva, com limpeza e manutenção, as praças localizadas na Avenida Santos Dumont e na Rua XV de Novembro, totalizando 4.070m².

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 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, por intermédio de uma empresa especializada. A empresa envia um relatório



socioambiental, para que seja comprovada a correta destinação dos equipamentos.

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

Semanalmente, são realizadas verificações de possíveis vazamentos na estrutura predial. Outra medida adotada pela empresa foi a redução da pressão interna do fluxo de água em torno de 30%, gerando mais economia.

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

Foram melhorados os processos de limpeza passando a utilizar produtos biodegradáveis, onde houve uma diminuição de 50% do consumo de água nesses processos, sem impacto na higienização dos ambientes.

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 vídeoconferência, projetores e televisores, têm 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 ar-condicionado 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 leitura magnética do crachá. Os arquivos não liberados para impressão são excluídos automaticamente de um dia para o outro.

Com a utilização do recurso de retenção por meio de leitura magnética do crachá do TOTVER, a empresa conquistou uma economia de **13%** do volume total, passando de uma média de **308.000** para **266.000** páginas por mês.

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

Praticamos a impressão consciente por meio de *software* de gestão, sendo possível extrair o volume e identificar o material impresso até o nível do usuário. Utilizamos também o “*scan to mail*” para envio direto do documento em formato digital ao usuário.

4.7 ACESSÓRIOS ERGONÔMICOS FABRICADOS COM GARRAFA PET

Com foco em ações de responsabilidade social, e alinhada com práticas sustentáveis e de preservação ambiental, buscamos no mercado produtos fabricados com PET para disponibilizarmos acessórios ergonômicos aos funcionários (TOTVERS), com o objetivo de adequar ergonomicamente os postos de trabalho informatizados.

Todos os produtos adquiridos (*mouse pad*, apoio para os punhos, suporte de monitor, suporte para *notebook* e apoio para os pés),



Apoio de punho para teclado, suporte para *notebook*, *mouse pad*, apoio para os pés, suporte de mesa para o monitor

possuem indicação normativa do composto para reutilização posterior, conforme orientação normativa da Política Nacional de Resíduos Sólidos.

De acordo com o Certificado de Consumo Sustentável e Responsabilidade Social, emitido pelo nosso fornecedor, com a aquisição dos produtos de janeiro a dezembro de 2015, a TOTVS contribuiu com a retirada de 24.130 garrafas PET de 2 litros pós-consumo, do Meio Ambiente.

4.8 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.

05

TECNOLOGIAS

5.1	Fiscal - NF-e – Nota Fiscal Eletrônica e suas derivações (Cross Segmentos – Fiscal)	23
5.2	Varejo – NFC-e	23
5.3	Varejo – Gestão de Estoque / Prevenção de perdas	23
5.4	Agroindústria – Gestão Controle Fitossanitário Agrícola	24
5.5	Agroindústria – Gestão Rastreabilidade de Embalagens de Agroquímicos	24
5.6	Manufatura – Manutenção de Ativos	25
5.7	Manufatura – Sistema de Gestão Ambiental	25





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 como acompanhar o consumo de utilização por parte dos varejistas, a partir daí é 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 o objetivo de reduzir custos por meio do controle de validade de perecíveis e produtos avariados, dentre outros controles. Promove redução no desperdício de alimentos.

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 o 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 com 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 à 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.

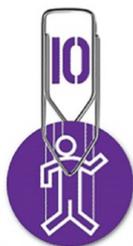


06

CONTRA A CORRUPÇÃO

6.1 Implementações em andamento e realizar 27





PRINCÍPIO 10

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

O Código de Ética e Conduta TOTVS #CODEC foi revisado a fim de abranger as diretrizes da empresa Bematech SA que encontra-se em processo de incorporação pela TOTVS. O #Codec centraliza as diretrizes da companhia para os temas de Ética e Conduta e ratifica o compromisso da TOTVS de aderência à Lei Anticorrupção e abrangência ao setor público, incluindo as tratativas da TOTVS com relação a esses assuntos.

Em 2015, a TOTVS desenvolveu uma capacitação via e-learning sobre o Código de Ética e Conduta #CODEC para garantir que 100% dos seus participantes e fraqueados conhecessem as diretrizes da companhia sobre esse item. Com uma abordagem interativa, o e-learning teve por objetivo conscientizar e formar uma cultura de governança permanente na companhia e consequentemente elevar os esforços internos na disseminação dos princípios do Pacto Global da ONU.

No último ano, a TOTVS implementou a Política do Setor Público em conjunto que abordam todas as diretrizes relacionadas às negociações e condutas de relacionamento, além de descrever o novo processo de vendas ao Setor Público TOTVS.

No mês de maio, foi realizada a Academia Setor Público, capacitação com o cunho de disseminar as diretrizes e posicionamento da TOTVS sobre o relacionamento com esse setor. Essa capacitação é inteiramente direcionada à força de vendas TOTVS que atua em contas públicas.

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.

Criação da Política de Conflito de Interesses e Partes Relacionadas com o objetivo de assegurar a disseminação das diretrizes da Companhia em relação ao comportamento esperado na tratativa dos dois temas.

Em nossos contratos de prestadores de serviços foram incluídos critérios contra o desempenho de qualquer atividade ilegal que afetem, 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.

Estruturada a área de Riscos Estratégicos na Companhia que, entre outras atribuições, tem como objetivo garantir a identificação, *report* e acompanhamento de planos de ações para os Riscos Estratégicos TOTVS, elevando o controle e transparência sobre as vulnerabilidades da empresa. Entre os pilares dos riscos estratégicos está o foco em Anticorrupção para que, dessa forma, anualmente a TOTVS tenha esse tema em seu radar e estructure e conduza ações para mitigação dos riscos potenciais sobre esse tema. Todo esse trabalho é acompanhado pelo Comitê de Auditoria e Conselho de Administração.

6.1 IMPLEMENTAÇÕES EM ANDAMENTO E A REALIZAR

Reavaliação e reestruturação do processo de contratação, avaliação e homologação 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 busca 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 2016**

Jairo Leonello
jairo@totvs.com.br

Luana Fraga Cardoso
luana@totvs.com.br

Governança e Compliance
Phone +55 11 2099-7000

PONTOS FOCAIS

Adriana Hidalgo Bueno
Erica Brandão
Felipe Cappellozza
Helena Schweinberger
Jaqueline Barbosa Oliveira Leite
Mariana Martinez Leite
Milena de Souza Sartorelli
Silvia Viviani

COP

COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO
2016

