



COP 2017

COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO



ÍNDICE

1 INTRODUÇÃO	3
1.1 Quem somos	4
1.2 Visão de futuro	5
1.3 IOS – Instituto da Oportunidade Social	5
1.4 Pacto Global	6
1.4.1 Declaração de apoio contínuo	6
1.4.2 As ações	6
2 DIREITOS HUMANOS	7
2.1 Código de Ética e Conduta (CODEC)	8
2.2 Comunicação do Pacto Global	8
2.3 Implementação Direitos Humanos	8
2.4 Nossa Identidade na TOTVS	9
2.5 Resultados Direitos Humanos	9
3 TRABALHO	10
3.1 Convenção Coletiva de Trabalho (CCT)	11
3.2 Qualidade de vida	11
3.3 Remuneração	12
3.4 Desenvolvimento	12
3.5 Reconhecimento	12
4 MEIO AMBIENTE	13
4.1 Lâmpadas, pilhas e baterias	14
4.2 Conservação do Canteiro central	14
4.3 Lixo	15
4.3.1 Lixo eletrônico	15
4.3.2 Mobiliário	15
4.4 Água	15
4.5 Energia	15

4.6 Impressão consciente	15
4.7 Acessórios ergonômicos fabricados com garrafa pet	15
4.8 Captação de energia solar	16
4.9 Reutilização da água	16
4.10 Teto verde	16
4.11 Fachada de vidro duplo	16
4.12 Gestão de Resíduos Eletrônicos – Datacenter	16
4.13 Considerações	16

5 TECNOLOGIAS	17
5.1 Fiscal – NF-e – Nota Fiscal Eletrônica e suas derivações (Cross Segmentos – Fiscal)	18
5.2 Varejo – NFC-e	18
5.3 Varejo – Gestão de Estoque / Prevenção de perdas	18
5.4 Agroindústria – Gestão Controle Fitossanitário Agrícola	19
5.5 Agroindústria – Gestão Rastreabilidade de Embalagens de Agroquímicos	19
5.6 Agroindústria – Gestão através de Mapas de Calor e Indicadores	19
5.7 Manufatura – Manutenção de Ativos	19
5.8 Manufatura – Sistema de Gestão Ambiental	19
5.9 Saúde – Gestão Hospitalar - Prontuário Eletrônico do Paciente	20
5.10 Saúde – Gestão Hospitalar - Farmácia	20
5.11 Saúde – Gestão de Planos de Saúde – Perfil Médico	20
5.12 Plataforma de Produtividade	20

6 CONTRA A CORRUPÇÃO	22
6.1 Gestão de Riscos Estratégicos e Operacionais	23
6.2 Nova Estrutura de Documentos Normativos	24

01

INTRODUÇÃO

INTRODUÇÃO

A TOTVS acredita que tudo pode ser feito de maneira diferente quando conectamos pessoas para a geração de negócios. E é através de modelos de negócios realizados por meio de plataformas inovadoras e métodos disruptivos que foi além e conquistou posicionamento em varejo com destaque para os produtos de hardware em conjugação para soluções simples e ágeis, que tornam-na essencial ao seu cliente. Vejamos.

1.1 QUEM SOMOS

A TOTVS é uma empresa brasileira, provedora de soluções de negócios para empresas de todos os portes em 11 segmentos da economia. Ela 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 20ª posição de marca mais valiosa do país no ranking da Interbrand.



MANUFATURA



VAREJO



SERVIÇOS



CONSTRUÇÃO
E PROJETOS



SAÚDE



JURÍDICO



DISTRIBUIÇÃO



FINANCIAL
SERVICES



AGROINDÚSTRIA



LOGÍSTICA



EDUCACIONAL

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).

Como Single Subscription Company, a TOTVS opera exclusivamente com o Modelo de Negócio de software baseado em SUBSCRIÇÃO, tendo o compromisso de contribuir para que seus clientes sejam cada vez mais competitivos no mercado em que atuam. Nessa solução oferecemos o TDM - TOTVS Digital Model que permite, em uma única plataforma, interagir e trazer soluções de gestão e de inteligência artificial.

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



Líder em ERP no Brasil, com mais de 50% de market share



#1 na América Latina e uma das maiores do mundo



20º marca mais valiosa do Brasil, segundo o ranking da Interbrand



Mais alto nível de Liderança Corporativa (Novo Mercado da Bovespa)



Clientes em 41 países



12 mil TOTVERS



Resultados financeiros sustentáveis

#SOMOSTOTVERS



Assista ao vídeo



e conheça a Nossa Cultura

TECNOLOGIA + CONHECIMENTO SÃO NOSSO DNA

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

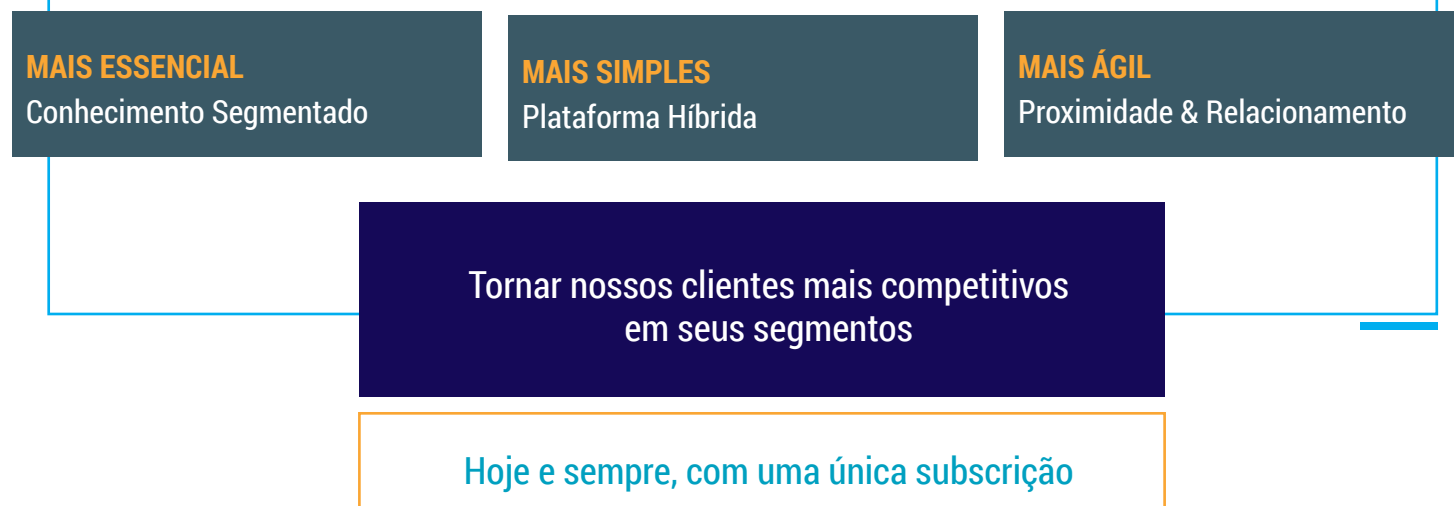
O SUCESSO DO CLIENTE É O NOSSO SUCESSO

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

VALORIZAMOS GENTE BOA QUE É BOA GENTE

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

TOTVS – PROPOSTA DE VALOR



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, inova e exige atitude, resultados e gestão de consequências em suas Cadeias produtivas.

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 no seguinte caminho:

Tecnologia Fluida – Tecnologia Fluida Integrada fácil de utilizar e implementar, simples e móvel, que promove **produtividade, compartilhamento e colaboração**, impactando o maior número de indivíduos e empresas.

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

ERP Ágil – Sistemas de Gestão mais leves e, naturalmente, focados em seu “CORE”, em “CLOUD” e “MOBILE”, promovendo uma interface de uso natural.

A TOTVS entende que a inovação dos produtos resultante de colaboração é um caminho para seus clientes e um experimento para o futuro. Isso se sustenta em cultura de valorização de seu time, cases de sucesso de clientes e relevância do conhecimento atrelado à tecnologia para proporcionar os maiores ganhos: aos clientes e, consequentemente, à própria TOTVS.

IOS – Instituto da Oportunidade social

O IOS é uma organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), sem fins lucrativos, com 12 unidades no Brasil, nas Regiões Sul e Sudeste.

Nossa Missão, nossa razão de ser

Buscar, apoiar e monitorar a Empregabilidade de **Jovens e Pessoas com Deficiência**, que tenham menor acesso às oportunidades do mercado de trabalho.

Idealizado e mantido pela **TOTVS** e empresas parceiras desde 1998, o **IOS** atua há 18 anos capacitando jovens e pessoas com deficiência em softwares de gestão, conceitos administrativos e regras de negócio para **apoiar e monitorar** sua inclusão no mercado de trabalho.

+ de 28 mil pessoas capacitadas em 18 anos

1.3 IOS – INSTITUTO DA OPORTUNIDADE SOCIAL

Responsabilidade Social Corporativa atrelada à estratégia da Companhia.

Alinhada à sua estratégia social, a TOTVS, como principal mantenedora do IOS, vem patrocinando a estrutura do Instituto desde o início de sua operação. A Organização conta também com a parceria de faculdades, universidades e outras organizações sociais para manter sua atuação em diferentes cidades.

Know-how a serviço do social

O IOS oferece, gratuitamente, cursos nas áreas de administração e tecnologia da informação, que têm

como principais características o ensino da teoria e prática de softwares de gestão empresarial com a inclusão de regras de negócio e conteúdos relacionados a cidadania, empregabilidade e comportamento. Também inclui reforço escolar nas disciplinas de português e matemática.

Após a conclusão do curso, os alunos ficam capacitados para trabalhar nas áreas de compras, vendas, estoque, financeiro, contabilidade fiscal (incluindo SPED), CRM, folha de pagamento e automação comercial. Encontram-se, portanto, capacitados a pilotar tanto ERPs da TOTVS quanto outros softwares de gestão utilizados no mercado.

INTRODUÇÃO

A 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, de capacitação e retenção de talentos como fatores adicionais.

O sucesso do Instituto também pode ser comprovado pelos números: mais de 400 ex-alunos são empregados por semestre. Além da transformação em sua vida e perspectivas de carreira profissional, o IOS mede o impacto do salário dos alunos empregados na renda de suas famílias. Esse indicador, há três anos é monitorado pelo Instituto e demonstra em média 45% de aumento da renda familiar dos beneficiários do projeto.

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 é comprometida com o Pacto Global da ONU e alinha sua estratégia 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. Isto significa que busca relações justas em sua cadeia de valor e ambiente de produtividade sustentável, da mesma forma que direciona suas decisões de negócios de forma responsável com o objetivo de perenizar sua marca, cultura e valores.

Estes valores e princípios estão reunidos no Código de Ética e Conduta da TOTVS. Trata-se de um documento fundamental para o sucesso e condução íntegra do ambiente de negócios.

A empresa motiva todos a conhecer as ações de apoio ao Pacto Global, 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. Desejamos que a cada ano tenhamos bons motivos para apresentar este relatório, comemorando uma nova fase em nossa existência.





02

DIREITOS HUMANOS

DIREITOS HUMANOS

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. 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.



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 destes direitos.

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 simples, objetivo e prático, que orienta e permeia todas as interações e decisões diárias da Companhia com seus públicos interno e externo. 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.

Do ponto de vista da TOTVS, o Código de Ética e Conduta é um documento não negociável, cuja leitura e assimilação de conteúdo são declaradas pelo próprio TOTVER recepcionado quando de sua integração ao quadro de colaboradores. Além disso, trata-se de documento de caráter impositivo e observância obrigatória para a preservação de ambiente e conduta íntegros e ética em todas as dimensões da operação. Está disponível em www.totvs.com.br/ri.

A empresa incentiva, também, que conheça todo seu ecossistema, difunda, participe e questione em caso de dúvidas, críticas e sugestões. O órgão competente para recepção, tratamento e deliberação de violações do Código é o Comitê de Ética e Conduta, e o canal utilizado para recepção e gestão de ocorrências é seguro, confiável, possui opção de denúncia anônima e garante a proteção e acompanhamento das etapas e follow-up pelo denunciante.

A TOTVS repudia a retaliação de denunciadores e não admite constrangimentos na adoção de medidas disciplinares decorrentes de atos de violação ao Código de Ética e Conduta, de forma a manter, em qualquer hipótese, o ambiente de trabalho um local seguro e harmonioso, no qual a dignidade humana deve sempre ser respeitada.

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. Para a empresa, a assinatura do Pacto é mais um passo na defesa de um ecossistema empresarial saudável.

O compromisso com os dez princípios do Pacto Global, bem como a ênfase do combate à corrupção através do respeito ao Código de Ética e de Conduta também é sistematicamente explicitado em todas as nossas propostas comerciais e contratos firmados com clientes e fornecedores da TOTVS. Portanto, clientes, parceiros e fornecedores também são estimulados a assumirem o compromisso com a iniciativa do Pacto Global da ONU e busca-se refletir o entusiasmo de ações neste sentido em toda cadeia de valor da Companhia.

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 incluídos ferramentas e canais de comunicação abertos entre os diferentes níveis e funções.



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 a Cultura TOTVS 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.

Da mesma forma, diversas decisões relativas à nova sede da Companhia foram tomadas a partir de pesquisas de opinião do público interno, de forma

a permitir a participação ativa de colaboradores e funcionários na construção de um ambiente mais funcional, aderente e leve para trabalhar. Exemplos disso são os nomes das salas de reunião, ambientação e design interno dos prédios do novo complexo.

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!

A diversidade e opinião são elementos fundamentais e respeitados em qualquer nível organizacional

e ambiente. A TOTVS orgulha-se de ser uma empresa reconhecida pelo seu engajamento social e cultural e busca implementar novas ações de engajamento de seu time a cada ano.



Pensando em contribuir ativamente em prol da sociedade em que estão inseridos, os TOTVERS têm um canal aberto com o IOS

e atuam direta ou indiretamente como voluntários do IOS, ministrando cursos, workshops e palestras aos estudantes da instituição.

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, 40% dos jovens aprovados são incluídos no mercado de trabalho em um ano após o término do curso. Entre as vagas conquistadas estão aprendizes, estagiários e cargos efetivos – cerca de 400 novos empregos por semestre. Em 2016, o Instituto apoiou na conquista de 860 empregos por jovens e pessoas com deficiência.



Desde a sua fundação, em 1998, o IOS já formou mais de 28 mil alunos.

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

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 a Cultura da Empresa.



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.

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 estão sempre pautadas pela justiça e pelo 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.

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;
- Auxílio-transporte de acordo com as características e Convenção Coletiva de Trabalho de cada unidade;
- Auxílio-creche de acordo com a Convenção Coletiva de Trabalho de cada unidade;
- Previdência privada, que completa o mesmo valor da aplicação realizada pelo participante, limitada a 2%;
- Seguro de vida;
- 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, de acordo com 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. Nos níveis tático e executivo, reconhece, de maneira diferenciada, profissionais com maior aderência à Cultura TOTVS e resultados diferenciados.

A progressão salarial na TOTVS é competitiva e nossa política de remuneração é periodicamente revisitada, característica do mercado em que a Companhia está inserida. Ela busca o desenvolvimento organizacional dentro de um modelo que estimula o crescimento de carreira de forma sustentada e orientada, o reconhecimento de talentos internos, além de ter um olhar para atração dos talentos em fase de início de carreira, o que ocorre no programa de Trainee. 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 norma corporativa de Participação nos Lucros e Resultados, 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 qualidade e entrega diferenciada de produtos, serviços, além de análise de performance individual diante de oportunidades em cada escopo de atuação.

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 definidos: 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, os 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, tendo a possibilidade de participar ativamente da construção da sua carreira, através do compartilhamento de suas áreas de interesse dentro da TOTVS, bem como disposição para mobilidade nacional e internacional. 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 da 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 à Cultura TOTVS 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. Este é um indicador de que as pessoas sentem-se respeitadas e têm seus direitos assegurados pela empresa.





04

MEIO AMBIENTE

Embora sua atuação tenha baixo impacto ambiental direto, uma vez que não é intensivo o consumo de matérias-primas ou a geração de resíduos, a TOTVS mantém forte compromisso com a preservação dos recursos naturais e com o integral cumprimento das legislações ambientais.

Na linha de montagem de hardware da Bematech, localizada em São José dos Pinhais – PR, as atividades produtivas são desenvolvidas sempre com a preocupação de não comprometer o meio ambiente, bem como de preservar os recursos sejam eles naturais ou não.



Princípio 7
As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.



Princípio 8
As empresas devem desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.

O exercício da manufatura 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.

RESÍDUOS	UNIDADE	QUANTIDADE
Caliça	m³	0
Contaminados	kg	1.170
Metal	m³	0
Não reciclado	kg	13.440
Reciclável papelão	kg	56.825
Reciclável papel	kg	4.180
Sucata eletrônica (kg)	kg	10.778
Sucata eletrônica (m³)	m³	340

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.

Ao desenvolver os equipamentos, a organização busca alternativas econômicas do ponto de vista do consumo de energia e também o uso de materiais que não agridem o ambiente e que possam ser reciclados.

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.

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. Outras ações de prevenção são promovidas durante as Semanas Internas de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPATs).

A natureza das atividades da TOTVS 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 em que se procura manter no grupo a defesa das seguintes iniciativas:

4.1 LÂMPADAS, PILHAS E BATERIAS

As lâmpadas são enviadas para empresas especializadas no recebimento e reprocessamento deste material e 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 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, 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.

Os processos de limpeza foram melhorados a partir da utilização de produtos biodegradáveis, que trouxeram 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 videoconferência, 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 externos 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, com a ideia de que seja reduzido mais e mais a cada ano. A TOTVS incentiva a utilização de recursos digitais para a leitura e manuseio de documentos, livros e apostilas.

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 9% do volume total impresso no último ano, passando de uma média de 266.000 para 242.000 páginas por mês.

Constantemente são realizadas melhorias no processo ECM (Enterprise Content Management) simplificando e agilizando fluxos, o que, consequentemente, 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.



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

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) 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 2016, a TOTVS contribuiu com a retirada de 31.480 garrafas PET de 2 litros pós-consumo, do Meio Ambiente.

4.8 CAPTAÇÃO DE ENERGIA SOLAR

Em nossa Nova Sede, inaugurada em abril de 2017, contamos com a tecnologia de células fotovoltaicas de captação de energia solar. Essas células são capazes de converter energia solar em energia elétrica. As células são fabricadas a partir de material plástico, gerando um produto leve, transparente e flexível. Ao contrário das células tradicionais, os dispositivos orgânicos, feitos com polímeros e plásticos, representam um décimo da pegada de carbono do ponto de vista de sua produção, além de serem leves, transparentes, de fácil transporte e instalação. Eles permitem a utilização mais limpa e ampla da energia solar para geração de eletricidade.

4.9 REUTILIZAÇÃO DA ÁGUA

Contamos também na NOVA SEDE em São Paulo com “Sistema de Reuso de Águas Cinzas” (expurgo de chuveiros, lavatórios, lavadoras de roupas, tanques), podendo ser conjugado com Aproveitamento de Água de Chuva; reutilizáveis em vasos sanitários e mictórios em nossos 65 banheiros. Esse procedimento é realizado através de um tratamento químico, no qual a água é tratada e reutilizada de forma sustentável.

4.10 TETO VERDE

Nossas varandas contam com 5.300² de teto verde, com diversas espécies de plantas. Elencamos algumas vantagens:

- 1 Diminui a poluição e melhora a qualidade do ar;
- 2 A vegetação absorve as substâncias tóxicas e libera oxigênio na atmosfera;
- 3 Ajuda a combater o efeito de Ilhas de Calor nas grandes cidades;
- 4 Melhora o isolamento térmico da edificação;
- 5 Protege contra as altas temperaturas no verão e ajuda a manter a temperatura interna no inverno;
- 6 Melhora o isolamento acústico da edificação. A vegetação absorve e isola ruídos;
- 7 Maior retenção da água das chuvas. A vegetação auxilia na drenagem da água da chuva, reduzindo assim a necessidade de escoamento de água e de sistemas de esgoto e ainda filtra a poluição dessas águas;
- 8 Reduz o consumo de energia e melhora a eficiência energética devido à redução da temperatura no ambiente interno, diminuindo a necessidade de refrigeração;
- 9 Aumento da biodiversidade, atraindo pássaros, borboletas, entre outros;
- 10 Embeleza a edificação e a cidade.



4.11 FACHADA DE VIDRO DUPLO

Ela diminui o consumo de ar-condicionado, pois mantém o ambiente em uma temperatura não tão alta, atendendo ao objetivo da ISO 50001, que é definir os requisitos para um Sistema de Gestão da Energia (SGE) que permita às organizações estabelecer os sistemas e processos necessários para melhorar o seu desempenho energético global. Isso inclui a utilização, consumo e eficiência energética. A norma inclui também um anexo informativo com orientações de como implementar eficazmente este referencial.

O objetivo principal da norma é a redução de custos com energia. Assim como as ISO 9001 e 14001, essa também será referência ao mercado e irá diferenciar as empresas preocupadas com a eficiência energética das demais.

4.12 GESTÃO DE RESÍDUOS ELETRÔNICOS – DATACENTER

O país gera mais de 1,4 milhão de toneladas de resíduos eletrônicos por ano (fonte Relatório ONU 2015) e menos de 2% são descartados corretamente (fonte PNUMA 2011 e ABINEE).

A TOTVS possui o certificado de Tripla Garantia, atestando a conformidade do descarte de resíduos eletrônicos com as melhores práticas socioambientais internacionalmente adotadas. O Certificado garante a descaracterização de dados e propriedades, destinação final ambientalmente correta para todos os materiais e componentes, além de que parte dos recursos gerados seja destinada a projetos de inclusão digital e social.

4.13 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



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 quinze bilhões de documentos eletrônicos. Para se ter ideia, se fossem impressos, esses documentos cobririam 78 mil campos de futebol, 120 montes Everest ou ainda dariam 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 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. Juntos, os 250 supermercadistas (clientes TOTVS e que possuem, em média, faturamento anual de R\$10 milhões) evitaram perdas em torno de R\$17 milhões em alimentos vencidos no ano de 2014, por meio da solução de software da empresa.



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 nos custos (rentabilidade da produção).

Dentre os benefícios destacamos:

- Redução/racionalização do uso de 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 destacamos:

- 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 AGROINDÚSTRIA – GESTÃO ATRAVÉS DE MAPAS DE CALOR E INDICADORES

Solução para monitoramento de intensidade de infestação e acompanhamento de atividades e consumo de recursos através de mapas de calor e indicadores de produção e produtividade. O objetivo é identificar intensidades de infestação permitindo utilizar aplicação de agroquímicos com taxas variáveis, otimizando o consumo desses produtos.

Dentre os benefícios destacamos:

- Identificação de intensidade de infestação através de mapa de calor;
- Identificação de consumo de recursos através de indicadores e mapas;
- Possibilidade de otimização do consumo de agroquímicos e recursos mecanizados.



5.7 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.



5.8 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 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.



5.9 SAÚDE – GESTÃO HOSPITALAR – PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE

A solução de Prontuário Eletrônico do Paciente foi desenvolvida em parceria com profissionais de saúde, o que permitiu trazer visões dos especialistas no negócio que convivem com a dinâmica do segmento de Saúde. Assim, foi possível transformar o prontuário de papel, tradicional e largamente utilizado em instituições de saúde, em uma solução de tecnologia com fácil usabilidade e aderente às necessidades do setor, garantindo, dessa forma, maior agilidade e segurança na tomada de decisão clínica através da centralização e disponibilização das informações.

Resultados

Com a utilização dessa solução, todo o histórico da vida clínica do paciente fica registrado eletronicamente em uma base de dados, na qual não é mais necessário o armazenamento físico do prontuário em papel, que, por lei, deve ser mantido por 20 anos, evitando, assim, o impacto ambiental referente à produção e descarte do material, além de proporcionar a redução de custos para as instituições de saúde, elevar o controle das informações e oferecer acesso aos dados de forma mais intuitiva, amigável e fácil.



5.10 SAÚDE – GESTÃO HOSPITALAR - FARMÁCIA

A solução para Farmácia da TOTVS possibilita à instituição de saúde a realização da gestão e controle de estoques, com o uso seguro, controlado e racional de medicamentos. Dispõe de integração com dispositivos móveis, o que auxilia e torna o processo de dispensação muito mais ágil e eficaz, prescindindo o uso de impressões de solicitação de materiais e medicamentos a serem atendidos pela farmácia. Desta forma, ocorre a dispensa da utilização e desperdício de papel no processo. Além disso, com a rastreabilidade de lotes, o sistema consegue identificar medicamentos que possuem intervenções de lote e analisar a validade do mesmo, garantindo que a dispensação ocorra sempre baseada no item que está mais próximo do vencimento, para ser liberado ao consumo anteriormente aos demais. Desta maneira, evita o desperdício dos produtos e eleva o nível de segurança da liberação de medicamentos. Através da gestão de recursos de materiais e medicamentos, a solução disponibiliza os recursos necessários ao processo produtivo com qualidade, em quantidades adequadas, no tempo correto e com o menor custo possível.



5.11 SAÚDE – GESTÃO DE PLANOS DE SAÚDE – PERFIL MÉDICO

A funcionalidade Perfil Médico tem por objetivo proporcionar a melhor qualidade no atendimento aos beneficiários dos Planos de Saúde, através da integração e agilidade no processo de assistência. Um exemplo é a solicitação de exames realizada via sistema, de forma on-line, sem ocasionar perda de tempo ao beneficiário, que, com a solução, não precisa mais se dirigir até a Operadora para conseguir a

autorização para a realização de um exame.

Esse processo, além de economizar tempo, evita o desperdício de papel nas solicitações e garante uma qualidade de vida melhor aos seus beneficiários.



5.12 PLATAFORMA DE PRODUTIVIDADE

Desde 2000, a TOTVS inclui no seu portfólio de soluções produtos de tecnologia que apoiam empresas numa melhor gestão de como as informações não estruturadas trafegam dentro da empresa. Diferentemente do ERP, no qual os dados ficam armazenados em tabelas e registros, as informações não estruturadas representam tudo o que é criado na empresa, como planilhas, orçamento, contratos, cartas, declarações, comunicados, planos de projeto, proposta, dentre muitos outros. Para controlar essa geração de informação sem precisar imprimir, a TOTVS adota práticas da Gestão de Documentos (GED) ou Enterprise Content Management (ECM), criando soluções que promovem dentro das empresas um uso racional das informações geradas e evitam a impressão de documentos.

Recentemente atualizada em 2013, a plataforma de produtividade da TOTVS, o fluig, inclui recursos de GED/ECM que fazem o acompanhamento da informação em todas as suas etapas de vida:

- Captura: como a informação é capturada em sua fonte? Ela pode ser desde formulários eletrônicos, nos quais colaboradores adicionam conteúdos em campos predefinidos, até a publicação de conteúdo de seus desktops e a digitalização de documentos que já foram impressos. Durante a captura,

importantes passos são feitos, como a indexação e a categorização. Estes permitem que as pessoas tenham mais agilidade para buscar um conteúdo existente e evitam retrabalho para recriar um documento perdido.

- Armazenamento: onde os documentos serão armazenados e a segurança de acesso às informações. Também temos acesso a versões anteriores e metadados que ajudam a descrever do que se trata aquela informação.
- Gerenciamento: como será o fluxo de colaboração, aprovação e divulgação da informação. Usando um motor automatizado de processos – Business Process Management (BPM), empresas criam fluxos que automaticamente definem quem será o executor e o que será analisado, evitando que uma solicitação fique parada numa pilha de papel em uma mesa da empresa.
- Entrega: com acesso em qualquer lugar, o funcionário da empresa pode ficar tranquilo, pois as informações estarão disponíveis sem precisar imprimir documentos. Acessando do navegador ou até mesmo de celulares e tablets, as informações ficam disponíveis até para situações nas quais uma rede de internet não está disponível (off-line).
- Preservar: informações que precisam estar disponíveis por mais tempo são tratadas para serem acessadas com menos intensidade, bem como atendendo a ISO 19005-1:2005, e convertidas em documentos que poderão ser acessados por décadas no futuro.

Aliada à tecnologia de assinatura digital, as empresas no Brasil não precisam de papel para materializarem

uma aprovação. Conforme MP 2200-2 de 24 de agosto de 2001, empresas podem ter a mesma validade jurídica de um papel em um documento assinado digitalmente. Esse tipo de tecnologia está disponível dentro da plataforma justamente para evitar o processo de impressão e coleta de assinaturas que, em muitas empresas, é feito por meio de motoboy que atravessa a cidade para garantir a aprovação de uma ação na empresa.

Também na plataforma de produtividade está disponível para as empresas uma série de ferramentas tecnológicas para permitir a Educação a Distância (EAD). Criando uma universidade corporativa, empresas evitam que funcionários tenham que se deslocar para se capacitarem em novos processos e produtos. Criando vídeos, reuniões virtuais e avaliações, a empresa pode garantir a real capacitação de seus funcionários, utilizando recursos atuais de equipamento e de rede.

Medição de resultados:

Como cada empresa tem um fluxo diferente de utilização da plataforma e de uso de informação, os resultados são percebidos de forma diferente em cada um. Os resultados se materializam pelos seguintes aspectos:

- Documentos publicados na plataforma – Evitar que sejam impressos e armazenados em diversos locais;
- Solicitações de processos definidos (BPM) – Evitar formulários impressos, redução de transporte de documentos entre locais e agilidade de captura de informações;

- Matrículas finalizadas em treinamentos a distância (EAD) – Evitar o deslocamento de colaboradores para receber treinamento.

Como exemplo, um cliente do fluig utilizou o motor de processos (BPM) da plataforma para automatizar a coleta de informações de seus representantes comerciais, uma atividade que requeria a impressão de 150 mil formulários para preenchimento a cada semestre escolar. Esse processo foi substituído por um formulário eletrônico que eliminou a necessidade de impressão e que incluiu os dados diretamente dos sistemas, evitando trabalhos manuais e erros operacionais da leitura de formulários escritos.





06

CONTRA CORRUPÇÃO

O combate à corrupção é um princípio básico para o desenvolvimento de um negócio justo, ético e socialmente sustentável. A conduta da TOTVS nas relações com clientes e fornecedores orienta-se pelo respeito mútuo e honestidade nas negociações.

A TOTVS é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, desde 2014, criado pelo Instituto ETHOS com o objetivo de promover um mercado mais íntegro e ético e erradicar o suborno e a corrupção.



Princípio 10

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

A TOTVS proíbe terminantemente a prática de subornos, propinas e comissões ilícitas com a finalidade de realizar negócios, influenciar decisões em benefício próprio ou da empresa.

As diretrizes para o combate à corrupção estão presentes em nosso Código de Ética e Conduta e na Política Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos, que são expressamente comunicados em nossas relações comerciais com outras empresas, organizações e governo. Nosso Código 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.

Os colaboradores da TOTVS devem agir sempre com integridade no exercício de suas atividades, com o cuidado e diligência que uma pessoa digna costuma empregar em sua vida pessoal, agindo em conformidade com as leis e os padrões éticos da sociedade em que se inserem.

Esses valores e princípios que orientam as nossas relações são difundidos e estimulados dentro e fora da empresa e têm caráter de documentos públicos a partir de nosso site (<http://ri.totvs.com>), incentivando todos a conhecerem, apoiarem, participarem e adotarem como modelo para desenvolvimento de uma relação profissional mais humana, justa e sustentável.

A TOTVS estabelece a criação de um modelo de controle mediante indicadores de riscos. Além disso, vem estabelecendo Due Diligence para os canais e, principalmente para os que trabalham com Poder Público, reforço de capacitação e gestão de consequências.

O desenvolvimento de um cronograma anual de comunicação e capacitação em conjunto com o planejamento de Marketing e Recursos Humanos, além de capacitação específica anticorrupção com temas estratégicos direcionados aos públicos-alvos distintos e tratamento de abstenções, também fazem parte do nosso plano de Integridade.

6.1 GESTÃO DE RISCOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

A metodologia COSO foi considerada para a avaliação de ambiente de controles do Programa de Integridade da mesma forma que para os demais processos de gestão da organização, com o enfoque de risco de Corrupção e Risco Jurídico, além de eventuais riscos operacionais envolvidos no processo de mensuração de gestão de riscos.

Após a definição do escopo dos processos a serem executados, estes são mapeados através de entrevistas realizadas pela equipe de Controles Internos juntamente com pontos focais de cada uma das áreas da Companhia. No momento do desenho dos processos são identificados riscos financeiros, operacionais, de compliance e os respectivos controles associados a tais riscos.

O material final produzido neste trabalho é um fluxograma e uma matriz, nos quais são documentados os riscos, controles e deficiências identificados de cada processo.

No início do ano de 2017, a área de Controles Internos, Riscos e Compliance contratou a Empresa de Consultoria Independente para auxiliar a Companhia nos seguintes objetivos:

- Fortalecimento do ambiente de Controles Internos e gestão de riscos;
- Revisão dos Processos mapeados e identificação de novas oportunidades de melhoria nesses processos;

- Implementação de melhores práticas de controles no segmento de atuação da Companhia;
- Documentação de controles visando prevenção de fraudes e corrupção.
- Revisão e atualização dos riscos estratégicos já mapeados pela Companhia e apoio na implementação da Gestão Integrada de Riscos – GRC.

A empresa mantém um Comitê de Auditoria composto por três membros independentes do Conselho de Administração e um membro externo, sendo que eles são eleitos para um mandato de 02 anos. O Comitê possui como responsabilidades:

- Acompanhamento e avaliação da efetividade dos trabalhos realizados pela área de Controles Internos, Riscos e Compliance;
- Acompanhamento dos planos de ação para as deficiências identificadas nos processos;
- Avaliação e recomendações de melhorias nas políticas de gerenciamento de riscos e controles internos;
- Indicação de recomendações à Administração da Companhia visando melhorias de Controles Internos, Auditoria Interna e redução de riscos;
- Indicação de “ad referendum” do Conselho de Administração;
- Indicação de Auditoria Independente e fiscalização dos serviços efetuados por esta;
- Revisão de Demonstrações Contábeis;
- Fiscalização de procedimentos referentes ao cumprimento de dispositivos legais;

- Avaliação de políticas de gerenciamento de riscos e verificação do cumprimento de suas recomendações;
- Recomendações de aprimoramento e correções de normas, políticas e procedimentos internos.

A empresa conta ainda com um Comitê de Governança e Indicação, composto por três membros do Conselho de Administração, que tem como suas principais atribuições:

- Promover a evolução e avaliar a adoção de boas práticas da Governança Corporativa da Companhia;
- Selecionar e indicar integrantes para os Conselhos e Comitês, de forma a garantir integridade e idoneidade dos integrantes selecionados.

Encontra-se sob responsabilidade da área de Controles Internos, Riscos e Compliance toda a estrutura normativa interna para a condução das atividades empresariais da Companhia, cumprimento do Código de ética e atendimento de legislações em vigor.

Essa estrutura normativa foi desenvolvida sob a forma de Políticas, Procedimentos e Normas, cujo objetivo principal é refletir as estruturas, conceitos, métodos e procedimentos internos para interação dos colaboradores com os valores e estratégias da

Companhia, através de uma comunicação estruturada, simples e funcional.

6.2 NOVA ESTRUTURA DE DOCUMENTOS NORMATIVOS

Reclassificação de todos seus documentos com uma redação linear, reforçando os conceitos de capacitação na implementação de maior cultura de donos de políticas e procedimentos e divulgação para o mercado.

Definição de uma matriz de responsabilidades, estabelecendo as alçadas de elaboração, revisão, validação e aprovação, com o objetivo de direcionar o caráter principiológico dos documentos e aprovação do Conselho de Administração.

Nosso Código de Ética e Conduta orienta a conduta pessoal e profissional dos administradores, colaboradores, estagiários, franqueados e prestadores de serviços alocados nas atividades da Companhia.

PO – Política Organizacional – possui caráter principiológico e é adotada na divulgação interna e externa das diretrizes e responsabilidades das estruturas e órgãos da administração da Companhia. Sempre deve respeitar a legislação em vigor aplicável e o Estatuto da Companhia.

NO – Norma Operacional – adotada para definir as diretrizes e as responsabilidades que regem a cadeia de atividades da Companhia e dos administradores, colaboradores, estagiários e prestadores de serviços alocados nas atividades da Companhia com relação aos negócios, aos clientes e aos fornecedores. Possibilita claro entendimento das estruturas de gestão da Companhia a partir de desenhos organizacionais e definição de papéis e responsabilidades. Sempre deve respeitar as Políticas da Companhia.

PI – Procedimento Interno – descreve detalhadamente os procedimentos e responsabilidades das áreas envolvidas nos processos e atividades internas, em atendimento às Políticas e Normas da Organização, fazendo, inclusive, referência aos formulários, controles, relatórios e sistemas de informática utilizados. Pode ser acompanhada de anexos e sempre deve respeitar as Políticas Organizacionais e Normas Operacionais da Companhia.

Toda essa estrutura está disponível em nosso portal fluig, ferramenta desenvolvida pela TOTVS, com um sistema de workflow, controle das alçadas de aprovação e perfil de acessos, possibilitando um controle de registros de acordo com as normas de qualidade ISO e garantindo acesso adequado de cada tema a todos os funcionários da empresa.

A TOTVS busca melhorar ainda mais seus processos por meio de campanhas para que todos os colaboradores entendam e assumam para si os valores da empresa, promovendo um comportamento ético e íntegro em todas as suas ações.



EXPEDIENTE COP 2017

Jairo Leonello
jairo@totvs.com.br

Manuela Loeser
Manuela.loeser@totvs.com.br

Controles Internos, Riscos e Compliance
Phone +55 11 2099-7000

PONTOS FOCAIS
Roberto Vilaronga da Silva
Gabriela Cobra Lima
Mellie Ane De Moraes Dias
Felipe Cappelozza
Thaiane Karoline Costa
Fernando Augusto Sollak
Milena de Souza Sartorelli
Helena Schweinberger
Cleber de Lábio Souza
Jefferson da Silva Ribeiro

COP

COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO

2017

