

# Relato **Integrado** 20**21**



INTRODUÇÃO,  
MENSAGENS DA  
ADMINISTRAÇÃO  
E DESTAQUES

- 04    SOBRE O RELATO
- 10    MENSAGEM DO  
CONSELHO DE  
ADMINISTRAÇÃO
- 12    MENSAGEM DA  
PRESIDÊNCIA
- 13    PRINCIPAIS  
DESTAQUES  
DE 2021

QUEM  
SOMOS

- 16    A TOTVS
- 19    ONDE ESTAMOS  
PRESENTES
- 20    GOVERNANÇA  
CORPORATIVA
- 29    ÉTICA E  
INTEGRIDADE
- 33    SEGURANÇA DA  
INFORMAÇÃO E  
PRIVACIDADE DE  
DADOS
- 35    COMPROMISSO  
COM A  
SUSTENTABILIDADE

COMO  
GERAMOS  
VALOR

- 38    CAPITAL  
MANUFATURADO
- 41    CAPITAL  
FINANCEIRO
- 45    CAPITAL  
INTELECTUAL
- 47    CAPITAL  
HUMANO
- 70    CAPITAL  
SOCIAL E DE  
RELACIOANMENTO
- 81    CAPITAL  
NATURAL

FUTURO

- 86    PERSPECTIVAS  
PARA O FUTURO

ANEXOS

- 89    TABELA GRI
- 96    CARTA DE  
ASSEGURAÇÃO  
EXTERNA
- 97    EXPEDIENTE



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

# INTRODUÇÃO, MENSAGENS DA ADMINISTRAÇÃO E DESTAQUES

X

04 SOBRE O RELATO

10 MENSAGEM DO  
CONSELHO DE  
ADMINISTRAÇÃO

12 MENSAGEM DA  
PRESIDÊNCIA

13 PRINCIPAIS  
DESTAQUES  
DE 2021





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

# SOBRE O RELATO

Apresentamos a seguir o **Relato Integrado 2021** ("Relatório Integrado"), com os objetivos primordiais de retratar a nossa essência, a nossa atuação e compartilhar com os públicos de relacionamento, o mercado e a sociedade em geral a continuidade da evolução na Agenda de Sustentabilidade/ESG da Companhia, em termos de iniciativas de sustentabilidade, estratégia e resultados de negócios, bem como de projetos, programas e ações de geração de valor. Assim, damos continuidade ao processo de comunicação e prestação de contas com os *stakeholders* e a sociedade, iniciado em 2016 (ano-base 2015).

No Relato, salientamos os principais destaques do ano de 2021, reforçamos quem somos, destacamos nossa estratégia de atuação e de gestão e mostramos como geramos valor para acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores e outros públicos, além da sociedade. [\[ GRI 102-40, 102-42, 102-50 \]](#)

Continuamos firmes em nossa trajetória e em nosso crescimento contínuo, e nos orgulhamos de mantermos o nosso direcionamento e alcançarmos resultados expressivos mesmo em um ano tão desafiador como foi 2021, com o agravamento da pandemia de Covid-19 e as dificuldades impostas pelos desafios no cenário socioeconômico global.

Nosso Relato Integrado é divulgado anualmente.

O presente Relato contempla o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021. São abrangidas todas as nossas operações, no Brasil e no exterior. A versão digital deste Relatório está disponível em nosso *website* de Relações com Investidores ([clique aqui](#)) e no *site* da CVM.

[\[ GRI 102-50, 102-52 \]](#)

O presente Relatório Integrado, que também integra a nossa Comunicação de Progresso (COP) do Pacto Global, contém informações financeiras e não financeiras e foi desenvolvido de acordo com as diretrizes da **Global Reporting Initiative (GRI)**, na versão *GRI Standards*, opção Essencial. Foram considerados também as premissas de relato integrado, em consonância com as orientações do **International Integrated Reporting Council (IIRC)**, os princípios do **Pacto Global** e os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** das Nações Unidas. [\[ GRI 102-54 \]](#)

O desenvolvimento deste documento é coordenado pela Diretoria de Relações com Investidores, e conta com o engajamento de um grande número de áreas da Companhia, que se dedicam à gestão e mensuração dos indicadores GRI e observância as diretrizes do Relato Integrado e participam do ciclo anual de coleta de dados e da construção do conteúdo editorial. Seu processo de aprovação inclui a etapa de recomendação, com a participação dos Comitês de Auditoria Estatutário e de Governança e Indicação, órgãos de assessoramento da estrutura de governança, e a etapa de aprovação, no qual o Conselho de Administração ratifica o documento para sua publicação ao mercado.

As marcações relativas aos indicadores GRI estão sinalizadas no decorrer do Relato, no formato do número de cada indicador. Na parte final do documento, temos a Tabela GRI consolidada, com todos os indicadores. Ao longo do texto, encontram-se também

indicações referentes aos capitais do relato integrado e às nossas correlações com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e os Princípios do Pacto Global. [\[ GRI 102-46 \]](#)

Em acréscimo, e como forma de facilitar a compreensão e a análise de determinados assuntos específicos, o texto traz alguns *links* que remetem a conteúdos externos ou a outros conteúdos no próprio Relato, que complementam a experiência de leitura.

Por fim, é importante destacar que o Relatório foi submetido à verificação externa, conduzida pela KPMG, com o intuito de avaliar a aderência do Relato aos aspectos e às orientações GRI, bem como às premissas do Relato Integrado. As informações financeiras aqui incluídas contemplam as operações consolidadas da Companhia e passaram por auditoria externa, também da KPMG, quando da divulgação das demonstrações financeiras completas de 2021 da TOTVS. [\[ GRI 102-56 \]](#)

Para quaisquer comentários, dúvidas ou sugestões e contribuições sobre o Relato, fale conosco pelo *e-mail*: [ri@totvs.com.br](mailto:ri@totvs.com.br). [\[ GRI 102-53 \]](#)

**Boa leitura!**







Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

5

# MATERIALIDADE

[ GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-47, 103-1, 103-2, 103-3 ]

Nossos temas materiais constituem bússola fundamental em nossa atuação estratégica. Nossos atuais temas materiais foram definidos no primeiro semestre de 2021, quando renovamos o **processo de definição de temas prioritários (materialidade)**, que havia sido realizado anteriormente em 2018.

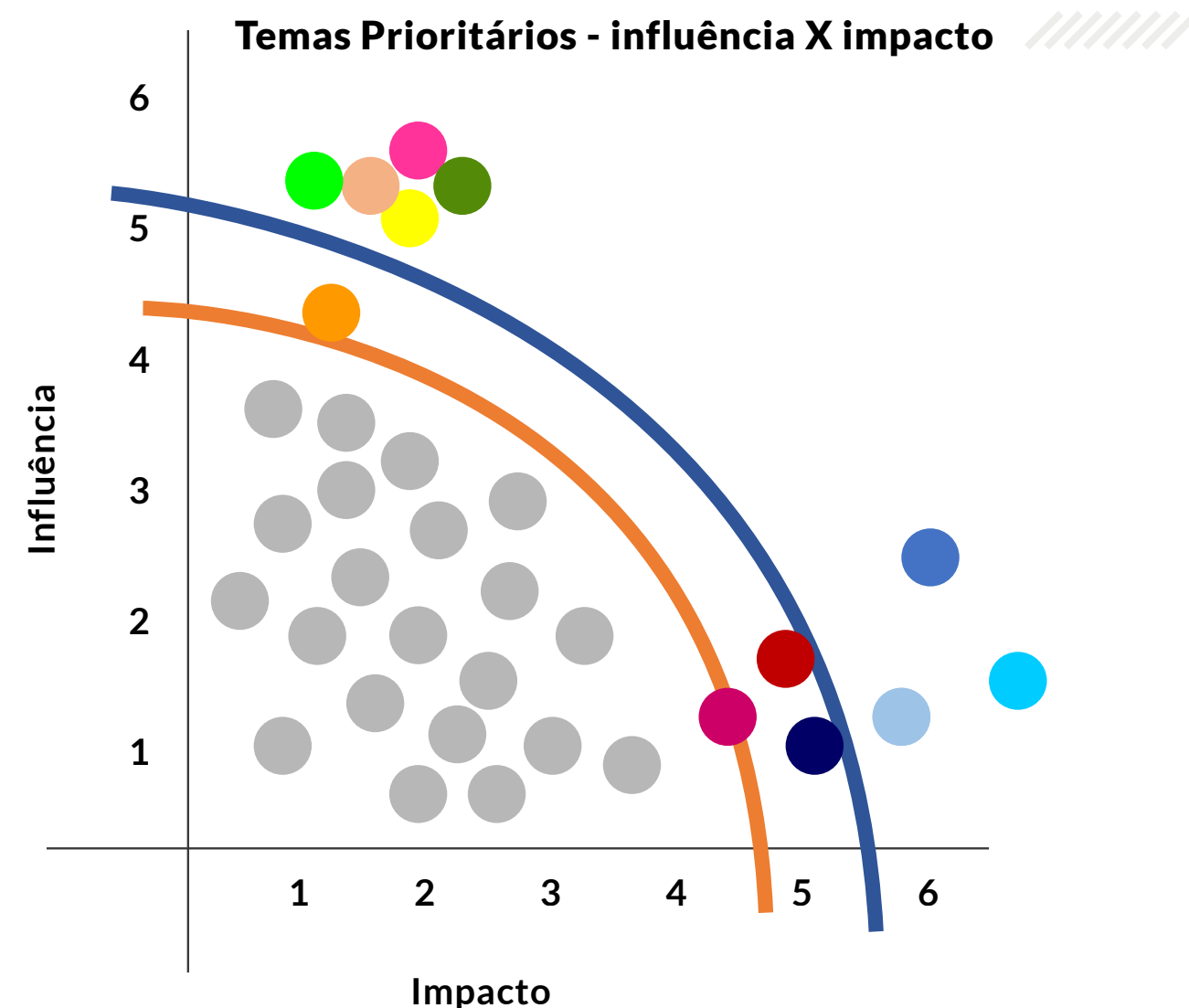
Esses temas estão interligados à nossa **Agenda de Sustentabilidade/ESG**, levando em consideração aspectos relacionados às dimensões social, econômica, ambiental e de governança corporativa, além dos impactos inerentes à pandemia de Covid-19. Dessa forma, em 2021 avançamos em nossa Agenda de Sustentabilidade/ESG, com a formação de grupos e comissões de trabalho mais direcionados aos temas e aos ODS prioritários para a Organização. [ GRI 102-26 ]

Os **temas prioritários** são definidos a partir do cruzamento das percepções dos nossos públicos internos e das diferentes visões dos *stakeholders* externos considerados estratégicos, capturadas por meio de pesquisas quantitativas e entrevistas qualitativas. Os resultados baseiam-se também na análise da capacidade de nossa resposta às expectativas dos *stakeholders*, de gerenciarmos nossos impactos – positivos e negativos – e de gerarmos valor a diferentes partes interessadas.

Nossos *stakeholders* são identificados a partir de consultas às áreas internas. São definidos como estratégicos conforme a intensidade das atividades e do relacionamento com a Companhia, bem como em função do grau de impacto no desempenho das nossas operações.

Os temas são agrupados em uma **Matriz de Materialidade**, que reflete o grau de importância de temas relevantes e/ou emergentes para o segmento de tecnologia, considerando os cenários atual e futuro, seus desafios e oportunidades, bem como os temas relacionados à estratégia do negócio e às agendas globais, como os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e o Pacto Global da ONU, do qual somos signatários desde 2014. Nessa revisão dos temas materiais também foram considerados os impactos da pandemia de Covid-19. [ GRI 102-15, 102-33 ]

Como resultado do processo de consulta aos stakeholders, foram definidos **12 temas materiais**, que foram aprovados por nosso Conselho de Administração e têm sido desdobrados por meio da construção de planos de ação e da formalização de compromissos da nossa Agenda de Sustentabilidade/ESG. [ GRI 102-44 ]



## Materialidade 2021 - Temas Prioritários

[ GRI 102-44, 103-1, 103-2, 103-3 ]

- CONDIÇÕES DE TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA
- DIVERSIDADE E INCLUSÃO
- ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS
- EDUCAÇÃO E COMUNICAÇÃO
- ÉTICA, RESPONSABILIDADE E TRANSPARÊNCIA NOS NEGÓCIOS
- INOVAÇÃO E SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA
- NOVAS FORMAS DE TRABALHAR
- TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS
- RELACIONAMENTO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
- INVESTIMENTO SOCIAL
- TECNOLOGIA, INCLUSÃO DIGITAL E DESIGUALDADE SOCIAL
- CLAREZA DE PROPÓSITO

**INFLUÊNCIA:** influência dos *stakeholders* externos nas avaliações e decisões da TOTVS (visão de públicos externos consultados + análise de estudos setoriais e de tendências nacionais e internacionais, além de relatórios de avaliação de agências de *rating*).

**IMPACTO:** impacto da organização nos temas, por meio de políticas e decisões de negócio (visão da Diretoria Executiva, líderes dos comitês de assessoramento ao Conselho de Administração da TOTVS, TOTVERS, GT ESG, análise de políticas e outros documentos internos).

**Temas Zona 1 (temas considerados de maior influência e impacto)**

**Temas Zona 2 (temas considerados de influência e impacto)**

**Temas Zona 3 (temas que não foram considerados materiais, no contexto atual e dentro da consulta realizada neste ciclo)**







CORRELAÇÃO TEMAS MATERIAIS X OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) [ ODS 4, 5, 8, 9, 10, 12, 17 ]

Temas	Descrição dos temas	Importância para a TOTVS	Públicos impactados	Indicadores GRI relacionados	Correlação com os ODS
1 CONDIÇÕES DE TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA	Saúde e segurança, qualidade de vida, salários justos e compatíveis no setor. Considera também as condições de trabalho gerais e carga horária de trabalho justa, englobando funcionários, fornecedores e terceirizados.	O bem-estar e a qualidade de vida de seus profissionais, dentro e fora do escritório, é essencial para que os colaboradores estejam mais dispostos no desempenho das suas funções. Com a pandemia, a TOTVS passou a estar ainda mais atenta à saúde física, mental e emocional de seus colaboradores, encontrando novas formas de aproximar as pessoas e colaborar remotamente.	TOTVERS Franqueados Fornecedores	102-41 401-1 401-2 401-3 403-9 403-10	
2 DIVERSIDADE E INCLUSÃO	Força de trabalho diversa e inclusiva, com maior representatividade de gênero, raça, etnia, orientação sexual entre outros fatores.	Promover os direitos humanos, a diversidade e a inclusão são parte da cultura e dos valores da TOTVS. A importância da diversidade e inclusão (D&I) mobilizou a Companhia na construção de um programa, que incorpora esse valor, dividido em quatro pilares: gênero, LGBTI+, pessoas com deficiência, raça e etnia. O programa foi oficialmente lançado em março de 2020, após a realização de ampla pesquisa com nosso público interno. Diversidade e inclusão é também um de nossos eixos estratégicos para reter e atrair os melhores talentos. Acreditamos que uma força de trabalho mais diversa e inclusiva é importante para a inovação e para compreender as necessidades de uma base de clientes cada vez mais diversificada.	TOTVERS	202-1 405-1 405-2	
3 ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS	Força da marca empregadora e capacidade de atrair e reter os melhores talentos.	A TOTVS busca selecionar os profissionais do mercado mais aderentes às oportunidades da Companhia, considerando o potencial, o conhecimento requerido e a adequação do candidato à cultura da empresa (#SOMOSTOTVERS). Adotamos práticas de gestão de pessoas como elementos de sustentação competitiva na atração e retenção dos melhores profissionais, posicionando-nos de forma competitiva em relação ao mercado. Para tanto, investimos na força da marca empregadora, e aplicamos um modelo de remuneração e benefícios compatíveis com o mercado, além de propiciar um ambiente de desenvolvimento profissional contínuo.	TOTVERS	202-1 202-2 401-1 401-2 401-3 404-2 404-3	
4 EDUCAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Investimento em treinamento, comunicação, educação e qualificação da força de trabalho em novas ferramentas e tecnologias	Compreendendo a importância da capacitação de qualidade e o imenso desafio da formação e qualificação de profissionais para o setor de tecnologia, a TOTVS desenvolveu um programa denominado Universidade em Rede, no qual os próprios TOTVERS produzem e compartilham conteúdos numa plataforma colaborativa disponível a qualquer colaborador. Além disso, a Companhia também se envolve com outros agentes do ecossistema para apoiar o desenvolvimento de novos profissionais nos países onde opera. Por meio do Instituto de Oportunidade Social (IOS), do qual é fundadora e mantenedora, atua na formação de jovens em vulnerabilidade social, para o mercado de trabalho, com o propósito de proporcionar acesso à tecnologia, tendo como principal foco empregar os profissionais qualificados na economia do futuro. E, em parceria com o Governo do Estado de São Paulo, participa do Programa Minha Chance, que realiza a capacitação de jovens estudantes de Escolas Técnicas Estaduais (Etecs) e Faculdades de Tecnologia do Estado (Fatecs).	TOTVERS Clientes Universidades, faculdades e escolas técnicas Setor de TECH IOS Estudantes Governos	404-1 404-2	  










CORRELAÇÃO TEMAS MATERIAIS X OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) [ ODS 4, 5, 8, 9, 10, 12, 17 ]

Temas	Descrição dos temas	Importância para a TOTVS	Públicos impactados	indicadores GRI relacionados	Correlação com os ODS
5 ÉTICA, RESPONSABILIDADE E TRANSPARÊNCIA NOS NEGÓCIOS	Manter o mais alto nível de disciplina e gestão financeira, ética e responsabilidade, transparência das práticas de negócio e comunicação de resultados. Aperfeiçoamento contínuo da prestação de contas do valor gerado pelo negócio aos seus públicos.	Prezamos a ética, a responsabilidade e a transparência nos negócios ao nos relacionarmos e nos comunicarmos com os <i>stakeholders</i> de toda a cadeia de valor da TOTVS. Entendemos que devem ser feitos o monitoramento, a gestão e a comunicação de forma clara e transparente do desempenho econômico, social, ambiental e de governança, com base em processos de gestão e de relato estruturados, e com a garantia de que sejam assumidos compromissos práticos para a evolução da agenda de sustentabilidade integrada ao negócio.	Alta Administração e lideranças da TOTVS TOTVERS Franquias Clientes Fornecedores Investidores Parceiros Ecossistema de inovação - universidades, centros de pesquisas, <i>startups</i> Sociedade civil Setor de TECH Setor público	102-16 102-17 102-25 102-37 205-3 414-1 418-1	
6 INOVAÇÃO E SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA	Inovações em produtos e serviços: para cidades, transporte inteligente, saúde, educação etc. Tecnologia como indutora da melhoria da qualidade de vida. Envolve parcerias para o desenvolvimento de soluções de sustentabilidade.	Líder de mercado no Brasil e entre os três principais <i>players</i> na América Latina, por meio de investimentos em pesquisa e desenvolvimento e novas tecnologias aplicadas aos 12 segmentos estratégicos da economia, a TOTVS gera renda e royalties que ficam no país e movimentam a economia nacional. Promove ainda o desenvolvimento de tecnologias e soluções relacionadas às mais modernas tendências como Big Data, Mobile, Social Media, Cloud, Inteligência Artificial, Visão Computacional, Realidade Virtual, Realidade Aumentada entre outras, e à capacitação e formação de profissionais altamente qualificados, contribuindo para o avanço da atividade inovativa dos países onde opera. Acreditamos no papel da tecnologia como provedora de soluções para desafios socioambientais contemporâneos.	Clientes Investidores Parceiros Ecossistema de inovação - universidades, faculdades, centros de pesquisas, <i>startups</i> Sociedade civil Setor de TECH TOTVERS	102-2 201-1 203-1	 
7 NOVAS FORMAS DE TRABALHO	Trabalho remoto, migração de profissionais para o teletrabalho ( <i>home office</i> ).	Frente ao cenário de crise sanitária devido à pandemia da Covid-19, o <i>home office</i> foi implementado em toda a Companhia. A fim de viabilizar a migração dos seus times, a TOTVS disponibilizou, por meio de plataforma <i>e-learning</i> cursos via universidade em rede, <i>lives</i> e de infraestrutura para os TOTVERS. Outro fator importante foi a ruptura de barreiras geográficas em relação à atração de talentos. A flexibilidade e os modelos híbridos de trabalho são o “novo normal”.	TOTVERS Clientes Fornecedores Franquias	102-41 404-1 404-2	









CORRELAÇÃO TEMAS MATERIAIS X OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) [ ODS 4, 5, 8, 9, 10, 12, 17 ]

Temas	Descrição dos temas	Importância para a TOTVS	Públicos impactados	Indicadores GRI relacionados	Correlação com os ODS
8 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS	Investimento da empresa em infraestrutura, digitalização, nos seus processos de desenvolvimento de softwares de gestão e produtos digitais. Adoção e oferta de novas tecnologias.	A evolução para novos modelos de negócio vem acontecendo com sucesso. Novos serviços e modelos integrados (licenciamento e assinatura) contribuem para uma maior rentabilidade do negócio, considerando as constantes mudanças nos aspectos tecnológicos, de mercado, de legislação e de comportamento. A transformação digital foi ainda mais acelerada pelo contexto da pandemia da Covid-19. Com a digitalização acelerada por conta do isolamento imposto pela pandemia de Covid 19, adotamos de forma ainda mais ampla, canais de venda on-line e modelos de trabalho remoto: nossas entregas remotas de projetos saíram de 25% para 90% e as soluções em nuvem para novos clientes saltaram de 65% para mais de 85%.	Clientes TOTVERS Franquias Investidores	102-2 404-1 404-3 418-1	 
9 RELACIONAMENTO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	Aprimoramento contínuo dos processos de atendimento e relacionamento com o cliente e gestão dos índices de satisfação e retenção.	Com uma base instalada de aproximadamente 40 mil clientes e presença em mais de 40 países, uma das principais características da Companhia é a capilaridade do seu modelo de distribuição, que se traduz na forte capacidade de presença, proximidade, fidelização e parceria com seus clientes. O modelo de negócio tem como foco o cliente, com a compreensão das particularidades e necessidades do seu negócio diretamente (B2B – Business to Business) e também considera as necessidades dos seus consumidores finais (B2C – Business to Consumer), tendo como propósito aumentar a eficiência e a rentabilidade de seus clientes por meio de tecnologia e inovação que geram resultado e valor ao seu negócio.	Clientes Franquias Investidores TOTVERS	102-43 418-1	
10 INVESTIMENTO SOCIAL	Investimento de recursos financeiros da empresa em projetos e organizações que demonstrem o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável e com a transformação social e digital do País.	Companhia 100% nacional e com a responsabilidade de ser a maior empresa de tecnologia do Brasil, a TOTVS entende que faz parte do seu legado promover o desenvolvimento do setor de tecnologia, especialmente, entre os jovens, para que possam investir em carreiras de futuro e ter habilidades para entender dilemas e propor soluções, como <i>techs</i> , mas também como cidadãos, capazes de intervir positivamente em suas próprias realidades e comunidades. Por isso, entre as diversas iniciativas de responsabilidade socioambiental que promove, está o Instituto da Oportunidade Social (IOS) do qual a TOTVS é fundadora e mantenedora.	Alta Administração e lideranças da TOTVS TOTVERS IOS Governos Organizações sociais Sociedade	102-12 102-13 201-1 203-1	   



CORRELAÇÃO TEMAS MATERIAIS X OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) [ ODS 4, 5, 8, 9, 10, 12, 17 ]

Temas	Descrição dos temas	Importância para a TOTVS	Públicos impactados	Indicadores GRI relacionados	Correlação com os ODS
11 TECNOLOGIA, INCLUSÃO DIGITAL E DESIGUALDADE SOCIAL	Apoio da empresa para ampliar o acesso à tecnologia em regiões pobres e países subdesenvolvidos, com pouca ou nenhuma conexão à Internet.	A tecnologia é um grande agente de transformação e as empresas do setor podem formar pessoas para que possam assumir novos papéis no futuro. A TOTVS, como maior empresa nacional e com sua capacidade de influência política, econômica e social, entende seu papel de contribuir para a inclusão digital de brasileiros e brasileiras e, assim, para a redução das desigualdades sociais no País.	TOTVERS IOS Governos Sociedade Civil Universidades e faculdades, escolas técnicas Startups Sociedade (em especial crianças e jovens de famílias em situação de vulnerabilidade social)	102-12 102-13 201-1 203-1	   
12 CLAREZA DE PROPÓSITO	Expressão clara de soluções da empresa para questões econômicas, ambientais e sociais. Gerar valor para todas as partes interessadas.	Estamos comprometidos com o desenvolvimento de uma agenda sustentável, que reflete o propósito e a visão do Grupo TOTVS sobre a forma como nossos negócios podem influenciar e impactar positivamente a sociedade, enquanto empregadora e agente social. Acreditamos no poder transformador da tecnologia, na capacidade de contribuir para a construção de um ecossistema cada vez mais digital, próspero, produtivo, inclusivo e sustentável. Nossa Política de Sustentabilidade e nossa Agenda traduzem nosso compromisso com a integração entre os aspectos econômicos, ambientais, sociais, de governança e com a qualidade do relacionamento com nossos públicos.	Alta Administração e lideranças da TOTVS TOTVERS Franquias Clientes Fornecedores Investidores Governos Parceiros Ecossistema de inovação - universidades, centros de pesquisas, startups Sociedade civil	102-12 102-13 102-16 102-29 102-30 102-32	   





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

# MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Quando nos propusemos a parar e refletir sobre o significado do ano de 2021 para o mundo, em um primeiro momento a conclusão mais óbvia seria dizer que ele foi exatamente a mesma coisa de 2020, que nada mudou, e que a crise sanitária de Covid-19 continuou a dominar todos os holofotes globais, novamente. É um fato incontestável que os desafios em torno da pandemia global se mantiveram e se ampliaram à medida que vimos surgir novas variantes, mas fomos muito além: em meio a incertezas e tantas perdas inestimáveis, testamos como nunca a nossa capacidade de resiliência e experimentamos a habilidade infinita do ser humano e das organizações de se reinventarem e de se adaptarem, frente a um período tão adverso como o que vivemos atualmente.

O legado é positivo: nos ajustamos totalmente a essa nova realidade. Somos adaptáveis. Com ciência e tecnologia criamos vacinas, desafiamos os limites da logística distribuindo-as globalmente, modificamos as dinâmicas de trabalho para um modelo híbrido e flexível, conclamamos o mundo a um novo olhar sobre os desafios globais na COP 26, entre tantos outros ajustes que se fizeram necessários. Não paramos em nenhum momento, trabalhamos arduamente e respondemos rapidamente a isso tudo.

Para a TOTVS, empreendedorismo e digitalização são ingredientes imperativos dessa jornada. Todos os TOTVERs são inconformados e não se acostumam com menos do que realmente são capazes de entregar. Não é apenas um lema de impacto, é algo que permeia nossa cultura e esteve traduzido em nossas atitudes diárias e entregas do período: transformamos em realidade o Ecossistema de 3D (3 Dimensões – Gestão, *Business Performance* e *Techfin*), criamos alianças disruptivas como a sociedade com a B3, estruturamos modelos de investimentos inovadores por meio do mecanismo de *Corporate Venture Capital as a Service*. Em comum a essas e tantas outras conquistas, temos o fator “tecnologia”, que é aquilo que temos de mais genuíno.

O mundo está falando de regionalização, de um novo reposicionamento da ordem econômica, de transformação digital e de ESG (*Environmental, Social and Governance*, do inglês). Nas frentes ESG, nossa atuação foi marcada por relevantes avanços, impulsionada pela implementação das diretrizes da nossa Política de Sustentabilidade (ESG). No pilar E, nos propusemos a desenvolver o primeiro inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) das operações da TOTVS, como um importante passo em nossa agenda ambiental. No pilar S: seguimos estreitando nossas relações com a comunidade, criando parcerias com o governo e a sociedade para fomentar a formação de mão de obra qualificada; contribuimos com a empregabilidade de tantos jovens, por meio do Instituto da Oportunidade Social (IOS); continuamos fomentando o nosso Programa de Diversidade e Inclusão; e estruturamos e implementamos o modelo de trabalho flexível, além do planejamento e da viabilização de outras medidas de saúde e segurança, como parte da contribuição da TOTVS para o alcance dos ODS 4, 5 e 8, respectivamente. No pilar G, renovamos a matriz de materialidade ESG do negócio, com o engajamento dos nossos *stakeholders*, e reforçamos o compromisso com o mais alto nível de ética e transparência nas relações de negócios, com destaque para a aprovação do Regimento e a conversão do Comitê de Auditoria em Comitê de Auditoria Estatutário, além da aprovação das novas Políticas de Privacidade de Dados e de Indenidade para Administradores.

E, para coroar com chave de ouro, nos despedimos de 2021 celebrando nossos 15 anos de IPO na B3. De primeiro unicórnio à maior empresa de tecnologia do Brasil, a nossa trajetória de quase 40 anos foi sempre marcada por muito trabalho, superação e determinação, e nela, quando tivemos de olhar para trás, foi para compreender melhor o presente e endereçar o futuro. Fizemos as escolhas certas e tomamos as melhores decisões em cada momento e diante de cada desafio proposto.

Rejuvenescemos, evoluímos nessa jornada, e tudo isso foi conquistado ao lado de nossos clientes, parceiros, TOTVERs e dos nossos investidores que acreditaram no nosso legado e apostaram na nossa gente, na nossa estratégia e na nossa visão de futuro.

Essa energia tem sido o nosso combustível diário, que nos movimenta e impulsiona rumo à disrupção de negócios, à transformação das cadeias de valor dos segmentos em que atuamos e ao aumento dos resultados dos nossos clientes.

Para seguirmos avançando, temos em 2022 o desafio das eleições locais no Brasil. Seja qual for o caminho, será importante estarmos abertos como país, para fazermos as reformas tributárias, administrativas e trabalhistas de que tanto necessitamos. Elas serão fundamentais para a competitividade do Brasil na engrenagem global e na geração de empregos de alto valor agregado, em um cenário de intensa competição e demanda por ciência e mão de obra.

A TOTVS SEGUE FIRME EM SEU PROPÓSITO, DEMOCRATIZANDO A TECNOLOGIA NO DIA A DIA COMO ELEMENTO DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL E ECONÔMICA E APOIANDO O SEU ECOSSISTEMA A CONQUISTAR O FUTURO. APESAR DE TODOS OS DESAFIOS, A TOTVS ENTREGOU COM MAESTRIA OS OBJETIVOS DEFINIDOS PARA 2021. PARABÉNS A TODOS OS PARTICIPANTES DO NOSSO ECOSSISTEMA.

LAÉRCIO COSENTINO,  
PRESIDENTE DO CONSELHO  
DE ADMINISTRAÇÃO





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

# MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA

[ GRI 102-10, 102-14, 102-15 ]

O ano de 2021 foi extremamente desafiador para os negócios e a atividade empresarial no Brasil e no mundo, pois tivemos a continuidade do cenário de pandemia de Covid-19. O avanço da vacinação da população brasileira no período nos permitiu encerrar o ano num processo de retomada gradual das atividades presenciais, sem deixar de seguir as medidas sanitárias necessárias e mantendo a preocupação com a vida como principal prioridade em nosso trabalho.

Na TOTVS, com a solidez do nosso modelo e a força aspiracional da nossa marca, aliados à disciplina de nossas estratégias de negócios, entregamos mais um ano de muitas conquistas. Nosso ecossistema 3D (3-Dimensões: Gestão, *Business Performance* e *Techfin*) é uma realidade consolidada, com nosso cliente acessando um amplo portfólio que vai muito além do ERP, cada vez mais diversificado, de produtos, serviços e soluções que viabilizam a aceleração da jornada de digitalização e modernização. Nossa proposta de valor foi ampliada e hoje significa aumentar a rentabilidade de nossos clientes.

Alcançamos resultados financeiros e operacionais bastante positivos, o que demonstra o acerto das estratégias que temos adotado, além da resiliência da Companhia diante dos seus desafios. Construímos novas e potentes locomotivas que multiplicam nosso mercado endereçável em mais de sete vezes, aceleram o desenvolvimento de novos modelos, constroem valor para a Companhia, aumentam seus diferenciais competitivos e potencializam a geração de valor para todos os nossos *stakeholders*.

O mercado de *software* de gestão está longe da maturidade. As empresas em geral, em todos os segmentos, estão percebendo que investir em tecnologia e buscar a transformação digital é uma necessidade essencial nos tempos atuais. Estamos atentos e preparados para esse cenário, alcançando níveis elevados de NPS nos últimos anos, chegando a patamares recordes em 2021, o que demonstra que cliente satisfeito e bem atendido em suas necessidades gera novos negócios.

De nossa parte, temos investido na modernização, aprimoramento e ampliação do portfólio, e trabalhado no fortalecimento da estrutura comercial e de atendimento, o que nos têm permitido ampliar as nossas possibilidades de negócios e a capilaridade do modelo de distribuição por meio de uma robusta plataforma de unidades próprias e franquias, com presença local e digital.



Todos esses avanços nos colocaram numa ótima posição: crescimento, em 2021, de 24% na Receita Consolidada Líquida e de 33% no EBITDA Ajustado (a Margem EBITDA Ajustada foi de 24,7% sobre a receita líquida de *funding*), o que resultou num avanço de 13 pontos percentuais na “Regra dos 40”, que atingiu 48% no período. Esse equilíbrio entre crescimento acelerado e alta margem é um diferencial singular no mercado de tecnologia brasileiro e se coloca como uma condição ideal para que possamos enfrentar qualquer tipo de cenário. Estamos e estaremos em constante movimento,

buscando encontrar caminhos inovadores para gerar e destravar valor e para perpetuar o nosso negócio.

Um de nossos vetores nesse sentido tem sido a captura de oportunidades por meio de M&A e parcerias. A criação da Dimensa, que agora possui recursos dedicados, mais foco e autonomia, além de contar com a B3, no objetivo de ser a principal opção de tecnologia B2B para o setor financeiro, e a aquisição da RD Station, que representa um passo definitivo na consolidação da dimensão de *Business Performance*, que é fundamental na estratégia de construção de um ecossistema de tecnologias B2B, composto ainda pelas dimensões de Gestão e *Techfin*, são exemplos práticos nessa direção. A construção desse ecossistema visa aumentar o *addressable market*, bem como o *take rate* e também a fidelização de nossos clientes, por meio do avanço na cadeia de valor.

Temos ganhado eficiência e produtividade, melhorado processos e nossos custos estão sob controle. Temos investido continuamente em pesquisas, inovação, geração de conhecimento e em novos desenvolvimentos. E contamos com uma equipe capacitada e extremamente engajada. Nossa Pesquisa de Engajamento em 2021 mostrou que 94% dos TOTVERs estão satisfeitos com a sua autonomia e 95% acreditam no futuro da TOTVS. Na ponta final, os clientes também demonstram, na prática, a importância de nossa parceria estratégica: no *Ranking ABAD/Nielsen*, divulgado em maio de 2021, clientes do segmento de Distribuição sinalizaram que alcançaram um crescimento médio 24% maior do que seus pares do segmento. Naturalmente, alguns setores foram mais afetados que outros com os impactos econômicos advindos da pandemia, mas percebemos que, na média, nossos clientes, no geral, tiveram boa performance.

É fundamental destacar, ainda, que tudo o que temos conquistado sempre foi alcançado com uma atuação responsável e sustentável. Mesmo antes de existir a denominação ESG, já vínhamos priorizando essas temáticas em nossa atuação, há muito tempo. Somos signatários





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

12

# MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA

[ GRI 102-10, 102-14, 102-15 ]

do Pacto Global das Nações Unidas desde 2014. No mesmo ano, aderimos ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos. Somos alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU e estamos listados no segmento “Novo Mercado” da B3 há 16 anos, que representa o mais alto nível de governança corporativa.

O ESG é premissa do nosso negócio e seguimos engajando os TOTVERs, construindo uma forte cultura de sustentabilidade que permeia nossas atividades e atuação de maneira transversal. Em 2021, no pilar E, iniciamos os esforços de mapeamento das emissões de gases de efeito estufa das nossas operações. No pilar S, contribuímos com a formação e a empregabilidade de jovens por meio do Instituto da Oportunidade Social (IOS) – nosso parceiro há mais de 20 anos, ampliamos os trabalhos na frente de diversidade e inclusão, e atuamos com o tema saúde mental e modelos de trabalho flexível. Por sua vez, no pilar G, destacamos o lançamento da nossa Política de Privacidade de Dados. A tecnologia sempre desempenhou papel muito relevante na geração de impactos positivos na vida das pessoas e na sociedade, e sabemos que temos responsabilidade também em contribuir com o progresso econômico, a produtividade empresarial e com o bem-estar da população, e é este objetivo que nossa Agenda de Sustentabilidade e ESG seguirá perseguindo.

Para 2022, seguiremos focados na nossa jornada de crescimento e transformação, aprofundando o nível de integração entre as nossas três dimensões de negócios. Temos visto, de forma consistente, uma corrida das empresas por novas tecnologias, buscando expandir e recuperar investimentos para acelerar o processo de digitalização. Neste sentido, a busca por um parceiro forte, com capacidade de solucionar a maior parte dos problemas e que permita manter foco no *core business*, se torna ainda mais relevante, principalmente entre as pequenas e médias empresas. Queremos mostrar que a TOTVS pode ser esse grande parceiro das empresas. O parceiro que irá entregar a proposta de valor contratada e ajudá-lo a melhorar seus resultados. Ou seja, cada vez mais nos tornaremos o “*Trusted Advisor*” de nossos clientes. Sabemos que o caminho não é simples, mas temos os recursos, os atributos e a capacidade para isso.

Estamos prontos para novos saltos, com olhos no presente e no futuro, sempre. Novos negócios têm enorme potencial de crescimento, e acreditamos no crescimento contínuo do nosso setor. O futuro é totalmente interligado e, por isso, seguiremos evoluindo e investindo para continuar sendo o parceiro que nosso cliente sabe que pode contar. **É para isto que existimos: para melhorar o resultado das empresas. Sempre acreditando no Brasil que Faz!**



O FUTURO É TOTALMENTE INTERLIGADO E, POR ISSO, SEGUIREMOS EVOLUINDO E INVESTINDO PARA CONTINUAR SENDO O PARCEIRO QUE NOSSO CLIENTE SABE QUE PODE CONTAR.

DENNIS HERSZKOWICZ,  
CEO





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

# PRINCIPAIS DESTAQUES DE 2021

[ GRI 102-7, 102-13 ]



Temos uma carteira de mais de

## 70 mil clientes,

de todos os portes, no Brasil e no exterior.



Alcançamos **crescimento de 24% na Receita Líquida de Funding**, atingindo

## R\$3,2 bilhões.



O nosso **EBITDA Ajustado** foi de

## R\$782 milhões,

crescimento de **33%** na comparação com o ano anterior, e a **Margem EBITDA Ajustada** foi de **24,7%**.

- Consolidação do nosso **ecossistema de 3 Dimensões (Gestão, Techfin e Business Performance)**.
- Na área de M&A e parcerias, destaque para a **aquisição da RD Station**, empresa de *softwares* de automação de marketing digital, e para a **sociedade com a B3 para a criação da Dimensa**, dedicada ao segmento de serviços financeiros.
- A agência de classificação de riscos *Fitch Ratings* elevou o nosso *rating* de Longo Prazo em Escala Nacional, de **“AA(bra)” para “AA+(bra)”**, com perspectiva estável.
- Atingimos o patamar de **48,2% na “Regra dos 40”**, crescimento de 12,8 pontos percentuais sobre 2020, com **equilíbrio entre crescimento acelerado de receita e manutenção da rentabilidade em patamares saudáveis**.
- Alcançamos **níveis recordes de NPS (Net Promoter Score)**, indicador usado na aferição da satisfação dos clientes.
- Lançamos **novos produtos e soluções**, como, por exemplo, TOTVS Pagamento Instantâneo, *cashback* no pagamento de mensalidades educacionais, novas ferramentas para aumentar a produtividade das áreas de RH, novas funcionalidades no segmento de hospitalidade e no segmento educacional, entre outros.
- O *Ranking* ABAD/Nielsen 2021, divulgado em maio de 2021, demonstrou que **clientes do nosso segmento de Distribuição alcançaram um crescimento médio 24% maior do que seus pares do segmento**.

- Realizamos a **5ª edição de nossa Pesquisa de Engajamento – “Fala, Gente Boa!”**, com os nossos colaboradores, com ótimos resultados.
- Lançamos o **programa de desenvolvimento de lideranças, o Next**.
- Conduzimos a segunda edição de nossa **Pesquisa de Diversidade e Inclusão**.
- Criamos e estruturamos o **programa de saúde mental + Equilíbrio**.
- Evoluímos em nossos esforços internos de **governança da Agenda de Sustentabilidade/ESG em todos os níveis**, e fortalecemos a implementação de projetos e iniciativas relacionados aos ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável).
- Externamente, por meio de nosso braço de consultoria (TOTVS Consulting), temos procurado **estimular e apoiar as empresas clientes a colocarem em prática os conceitos e as práticas ESG**.
- Lançamos a nossa **Política de Privacidade**.
- Lançamos uma página específica com as nossas ações voltadas à formação e capacitação de profissionais para o mercado de tecnologia; além das ações do IOS, a página traz uma **“Vitrine de Talentos”**, que apresenta ao mercado jovens estudantes capacitados a operar nossos *softwares*.
- Desenvolvemos o nosso primeiro **inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE)**, no modelo do CDP (Carbon Disclosure Project).





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Os prêmios e reconhecimentos recebidos em 2021 demonstram que nossa Agenda de Sustentabilidade/ESG segue sendo uma premissa importante de negócios:

- Fomos reconhecidos, no Brasil, como a **Melhor Empresa ESG do Setor de Tecnologia, no ranking “Melhores do ESG”, da revista Exame**. Mais informações, [clique aqui](#).
- Fomos incluídos, no Brasil, no grupo das **100 Empresas mais Responsáveis e com Melhor Governança Corporativa no ranking Merco (Monitor Empresarial) de Reputação Corporativa – Responsabilidade ESG**, na 7ª edição do ranking, divulgada em março de 2021. Saiba mais [aqui](#). E na 8ª edição do ranking, veiculada em março de 2022, estamos novamente na lista! Informações [aqui](#).
- Nosso Programa de Diversidade e Inclusão recebeu o **Selo de Direitos Humanos e Diversidade**, iniciativa da prefeitura da cidade de São Paulo. Para saber mais, [acesse aqui](#).
- Fomos listados, pelo segundo ano consecutivo, no **ranking da Great Place to Work (GPTW) das melhores empresas de TI para se trabalhar no Brasil**, divulgado em novembro de 2021. Foi a 16ª edição do levantamento. Na avaliação, são consideradas pesquisa qualitativa e análise de práticas da cultura interna das empresas que concorrem. Outras informações, [clique aqui](#).
- Como decorrência do reconhecimento no ranking da GPTW, desde janeiro de 2022 **ações da TOTVS (TOTS3) passaram a integrar a primeira composição do Índice GPTW, da B3**, que incorpora empresas reconhecidas pela Great Place to Work em 2021. O IGPTW B3, que reúne 45 empresas, tem por objetivo ser um indicador de desempenho médio das cotações das empresas certificadas pela GPTW listadas na B3 e complementa a família de índices com foco em ESG, reforçando o papel dessas companhias e de suas lideranças em promover as melhores práticas no mercado de trabalho. Para saber mais, [acesse o site da B3](#).
- Fomos eleitos como a **melhor companhia no setor de tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT) da América Latina, no ranking “The Latam Executive Team 2021” da Institutional Investor Research**. O ranking foi elaborado a partir da votação da comunidade de investimentos, contando com o engajamento de cerca de 765 investidores e analistas de mercado, do Brasil e do exterior, que escolheram os melhores em 16 setores da economia. Outras informações, [clique aqui](#).
- Figuramos no **Radar ESG da XP Investimentos como “a empresa melhor posicionada no setor de tecnologia”**, conforme divulgado em outubro de 2021. Segundo a XP, isso se deve aos sólidos compromissos assumidos, com destaque para a Política de Sustentabilidade, além de uma divulgação de alto nível de dados ESG, o que coloca a Companhia à frente de seus pares em relação à transparência. Para o setor de tecnologia, a XP enxerga o pilar **S** como o fator mais importante na sua análise ESG, seguido pelos pilares **G** e **E**, respectivamente. Para saber mais, [clique aqui](#).
- Fomos incluídos na primeira **carteira recomendada ESG do BTG Pactual**, divulgada em setembro de 2021. Para a instituição financeira, o objetivo do portfólio é auxiliar seus clientes nos processos de investimento. São levadas em consideração várias frentes relacionadas aos temas ESG. Mais informações, [clique aqui](#).
- Ficamos entre as **Melhores Empresas da Bolsa em 2021, pelo ranking do Infomoney**, divulgado em junho de 2021. O InfoMoney premia anualmente as melhores empresas da Bolsa no Brasil, com base num ranking exclusivo feito pela provedora de serviços financeiros Economatica e pela escola de negócios Ibmecc. Fomos reconhecidos como a melhor empresa do setor de tecnologia. Saiba mais [aqui](#).



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

# QUEM SOMOS

16 A TOTVS

19 ONDE ESTAMOS  
PRESENTES

20 GOVERNANÇA  
CORPORATIVA

29 ÉTICA E  
INTEGRIDADE

33 SEGURANÇA DA  
INFORMAÇÃO E  
PRIVACIDADE DE  
DADOS

35 COMPROMISSO  
COM A  
SUSTENTABILIDADE





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

# A TOTVS

Somos a TOTVS, sociedade anônima de capital aberto, a maior empresa de tecnologia do Brasil no desenvolvimento de *softwares* de gestão empresarial. Entregamos produtividade por meio da digitalização dos negócios, indo muito além do ERP, com ofertas de *softwares* de gestão, serviços financeiros, soluções de *business performance*, plataformas tecnológicas, além de serviços de consultoria para empresas de todos os portes, com venda direta aos clientes ou por meio de uma rede exclusiva de franquias. [\[ GRI 102-1, 102-5 \]](#)

**Nosso maior objetivo de negócios é entregar produtos, serviços e soluções que façam a diferença e contribuam para a maior eficiência e produtividade dos nossos clientes**, auxiliando-os em suas estratégias de atuação e crescimento. Assim, apoiamos o crescimento e a sustentabilidade de milhares de negócios e empreendedores, por meio de nossa tecnologia, criando soluções inovadoras para transformar o dia a dia das empresas e ajudá-las a superar os desafios de seus negócios.

Contamos com uma carteira de mais de **70 mil clientes**, de todos os portes, no Brasil e no exterior, entregando eficiência e produtividade por meio da digitalização dos negócios e com produtos, serviços e soluções de tecnologia. [\[ GRI 102-2, 102-7 \]](#)

Em termos de **mercados geográficos**, o foco principal de nossa atuação é no Brasil, onde detemos a liderança no mercado de ERP, com 48% de *market share*, de acordo com o estudo “*Software Market Share Enterprise Application 2021*”, da Gartner. Na América Latina, somos um dos três maiores *players* da região, com mais de 27% de participação de mercado. [\[ GRI 102-4, 102-6 \]](#)

Temos uma **sólida e forte reputação no mercado**, o que acreditamos ser um ativo valioso e que fortalece a nossa capacidade de agregar profissionais de excelência, parceiros

e clientes ao nosso redor, em um ecossistema aberto, capaz de acompanhar e integrar as evoluções das demandas atuais e antecipar as tendências do futuro. Nos permite também amplo acesso a diversos segmentos do mercado em que atuamos e viabiliza a oferta de vários produtos de forma verticalizada, tanto para novos como para os atuais clientes.

Nossa trajetória começou em 1983, quando Laércio Cosentino, então diretor da empresa de processamento de dados Siga, se juntou a Ernesto Haberkorn e criou a Microsiga, com o objetivo de prover soluções de gestão empresarial integradas e acessíveis às empresas de pequeno e médio portes. Em 1990, iniciamos um pioneiro sistema de franquias exclusivas para comercialização e implementação das soluções de gestão, e aceleramos nossa expansão no mercado brasileiro. Em 1997, começamos nossas operações internacionais. Em 2005, mudamos de nome e nos transformamos na TOTVS. Em 2006, fomos a primeira empresa de

tecnologia da informação da América Latina a fazer IPO (“*Initial Public Offering*”, ou oferta pública), abrindo o capital da empresa na B3 (Brasil, Bolsa, Balcão), no Novo Mercado (nível mais alto de governança corporativa), e pavimentamos, principalmente, a partir daí, uma grande jornada de crescimento contínuo.







Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## Nossa marca

[ GRI 102-2, 102-7, 103-1, 103-2, 103-3 ]

Nossa **estratégia de negócios**, baseada em um ecossistema de 3 dimensões (*Gestão*, *Techfin* e *Business Performance*), foi bastante disseminada no mercado ao longo do ano de 2021. Neste sentido, ações de marketing apoiaram a divulgação dessa estratégia, posicionando a Companhia como uma verdadeira parceira estratégica para a evolução dos negócios de seus clientes.

Por meio de um processo de rejuvenescimento de marca, também assumimos a postura de uma **empresa ainda mais inovadora, jovem e leve, com uma cultura renovada e vibrante**.

Em nosso **posicionamento de marca**, destacamos a mensagem de que “**A TOTVS acredita no Brasil que FAZ**”. Com nossos produtos, serviços e soluções, buscamos apoiar e impulsionar os mercados em que estamos presentes, entregando tecnologia de ponta aos nossos clientes para que eles sejam mais produtivos. Fazemos junto. Temos orgulho de fazer parte da história de empresas que acreditam em seus sonhos e seguem adiante em seus desafios, ajudando-as a serem mais eficientes e a perpetuarem o negócio.

### Reconhecimentos / rankings

Além dos prêmios/reconhecimentos citados no capítulo “Principais destaques de 2021”, podemos acrescentar:

#### No Brasil:

- *Top Of Mind* RH 2021.
- CEO TOTVS no *ranking Forbes* de 10 CEOs mais admirados.
- Entre as “Melhores do ESG” – Revista Exame.
- Prêmio Aberje 2021 (etapa regional), na categoria “Marca”.
- Troféu Transparência 2021.
- Anuário Informática Hoje 2021.

#### Na América Latina:

- Sete premiações no *Institutional Investors* – reconhecimento relevante do setor de tecnologia na América Latina –, na categoria “MidCap, Melhores Métricas de ESG”.

### Destaque de marketing – campanha novo posicionamento

Como a maior empresa de tecnologia do Brasil e com quase 40 anos de mercado, decidimos rejuvenescer nossa imagem e nossa linguagem, sem perder o reconhecimento já conquistado. O objetivo foi transmitir a abrangência do portfólio de forma leve e jovem, apoiando a aproximação e a interação com as novas gerações, e tornando a Empresa, inclusive, ainda mais atrativa como marca empregadora.

A partir disso, em 2021 o novo posicionamento se consolidou e foi refletido em uma identidade visual repaginada e em uma voz de marca mais simples e informal. A ação-chave do plano foi o lançamento de uma série de três vídeos com o uso do humor como elemento narrativo central. Cada vídeo abordou um importante atributo da TOTVS: *branding* (quem é a TOTVS), presença (capilaridade, atuação em todo o Brasil e mercado internacional) e *share* (presente nas operações de empresas de todos os segmentos da economia). Os vídeos foram publicados nos nossos canais oficiais nas plataformas digitais (redes sociais e YouTube). A campanha de novo posicionamento venceu a etapa regional do Prêmio Aberje, da Associação Brasileira de Comunicação Empresarial.

### Dados de crescimento da marca

**+ 10%** de matérias veiculadas na imprensa sobre a TOTVS vs. 2020.

**+ 15%** de sessões no [TOTVS.com](https://www.totvs.com) vs 2020.

**+ 101%** de sessões no portal de produtos vs. 2020.

**+ 33%** de sessões no Blog da TOTVS vs. 2020

**+ 45%** de sessões na página da TOTVS Store vs. 2020

**70%** do volume de oportunidades são digitais.

**66** landing pages publicadas.





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## A TOTVS em contínua expansão

[ GRI 102-2, 102-10, 103-1, 103-2, 103-3 ]

Desde 1983, já realizamos mais de 40 operações de aquisições de empresas, poderosa alavanca para a execução da nossa estratégia de fortalecimento do *core business* e de expansão para novos mercados. Continuamos em permanente expansão de nossos negócios, sempre atentos a novas oportunidades de M&As, com estratégia que combina resiliência com inovação e crescimento gerando valor para o acionista, e visando ao fortalecendo do nosso ecossistema de tecnologias B2B baseado em três dimensões de negócios – Gestão, *Techfin* e *Business Performance* – e nos segmentos em que atuamos.

Em 2021, podemos destacar as seguintes operações, recentes:

### ▲ TOTVS fecha a aquisição de 92% da RD Station

Conforme anunciado no início de março de 2021, acertamos a compra da empresa de programas de automação de marketing **RD Station**. A chegada da **RD Station** significou a fusão do conhecimento e da expertise de duas empresas pioneiras, com trajetórias vencedoras em seus respectivos mercados e DNA de liderança e inovação, que juntas irão apoiar os seus clientes a venderem mais e serem cada vez mais competitivos, alavancando seus resultados e performance. Adicionalmente, a soma da competência e do modelo de negócio 100% digital da **RD Station** com a robustez das operações e o portfólio da Companhia representa a aceleração do crescimento exponencial dos negócios e o aumento da capacidade de entrega, atendimento, inovação e agilidade no desenvolvimento de produtos.

Com essa aquisição, passamos a ter um braço importante de apoio para a criação de programas e de estratégias de marketing para os negócios de nossos clientes. O foco maior de atuação deve ser em pequenas e médias empresas, público-alvo das operações da **RD Station** desde que a *startup* foi fundada, em 2011.

Esta transação representou um passo definitivo para estabelecermos a dimensão de *Business Performance* e fundamental na construção de um ecossistema de tecnologias B2B, que tem por objetivo aumentar o mercado endereçável, o *take rate* e também a fidelização de clientes, por meio do avanço na cadeia de valor em que atuam, apoiando-os a vender mais e a serem cada vez mais competitivos. Saiba mais sobre a RD Station [aqui](#).

### ▲ Nasce a Dimensa, empresa focada em tecnologias B2B para empresas do setor financeiro

Em julho de 2021, anunciamos a criação da Dimensa, por meio de uma sociedade entre a TOTVS e a B3. A Dimensa é uma nova companhia dedicada ao segmento de serviços financeiros, com uma gestão renovada, total autonomia e foco no eferescente segmento de tecnologias B2B para o mercado financeiro e de *fintechs*, buscando ampliar investimentos em inovação e aumentar o portfólio de soluções e de clientes, por meio de desenvolvimentos orgânicos, parcerias e aquisições, com o objetivo de ser a principal opção de tecnologia B2B para o setor financeiro.

A empresa foi criada a partir do *carve-out* da operação da TFS (*TOTVS Financial Services*), que ganhou como sócia a B3 – Brasil, Bolsa, Balcão, a principal bolsa de valores e plataforma de infraestrutura do mercado financeiro brasileiro. A B3 realizou um aporte primário de R\$600 milhões e passou a deter 37,5% da nova empresa. O *equity* da nova companhia foi avaliado em R\$1,6 bilhão, na ocasião do acordo.

A Dimensa já nasceu, dessa forma, como uma **empresa líder em tecnologia para a gestão de instituições financeiras**. A chegada da B3 como sócia traz um conhecimento ainda maior sobre tecnologias para o ramo financeiro, junto com o bom relacionamento com os principais atores desse mercado.

A nova companhia é totalmente direcionada à infraestrutura para entidades e instituições financeiras, com o objetivo de ser a principal opção de tecnologia B2B para o setor financeiro. Não é uma empresa que presta o serviço financeiro para o cliente. Ela desenvolve tecnologias que as instituições usam para prover serviços financeiros a terceiros. Três áreas de atuação passam a ter maior atenção. A principal oferta é de sistemas para gestão de fundos de investimento, especialmente para cálculos de cotas. Os outros serviços prioritários são de desenvolvimento de sistemas para *core banking* e gestão de cartões. Com foco em operações mais digitais e com ênfase na inovação do atendimento aos clientes, a Dimensa apresenta sistemas escaláveis e adaptáveis ao porte de cada negócio. Saiba mais sobre a Dimensa [aqui](#).







Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

# ONDE ESTAMOS PRESENTES

Nossa sede é em São Paulo (SP). Estamos presentes em **todo o território brasileiro e possuímos clientes em cerca de 40 países**. Esta ampla capilaridade é fruto da nossa estratégia de expansão por meio de filiais, canais e franquias exclusivas, que nos permite estar sempre próximos dos nossos clientes e conhecer melhor o negócio deles e as particularidades da região onde atuam, o que contribui para estabelecermos relações duradouras e de confiança. [\[ GRI 102-3, 102-4, 103-1 \]](#)

Nossa plataforma de distribuição é um forte diferencial, com presença local e digital, capaz de atender empresas de todos os tamanhos.

**Estamos presentes em todo o Brasil**, por meio de uma robusta rede de distribuição composta de **15 filiais, 52 territórios franqueados e 10 centros de desenvolvimento tecnológico**, que abrangem os principais centros de negócios, explorando o potencial e as diferentes vocações econômicas.

No exterior, contamos com **seis filiais** (Argentina, Chile, Colômbia, EUA, México e Portugal) e **dois centros de desenvolvimento** (Estados Unidos e México). [\[ GRI 102-6, 102-7 \]](#)





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

# GOVERNANÇA CORPORATIVA

## Diretrizes

[ GRI 102-11, 102-17 ]

Nossa governança corporativa é pautada pelas melhores práticas do mercado e somos reconhecidos como referência, no setor de tecnologia e no mercado em geral, pelas **boas práticas de governança**.

Seguimos as diretrizes do **Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa**, do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), bem como o **Regulamento do “Novo Mercado” da B3**, a bolsa de valores brasileira.

Estamos listados no “Novo Mercado” desde 2006. Fomos a primeira companhia brasileira de *software* a aderir a essa modalidade, que compreende as melhores práticas de governança corporativa da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão. Trata-se do segmento da B3 que abrange empresas que adotam e se comprometem com práticas que vão além do que exige a legislação brasileira para a governança empresarial.

Para os TOTVERS e demais públicos que se relacionam conosco, temos o **Código de Ética e Conduta**, uma importante ferramenta de diretrizes norteadoras de comportamento e de relacionamento, que tem a adesão de 100% dos colaboradores e administradores da Empresa, além de programas de treinamento específicos e obrigatórios para todos os TOTVERS. Mais informações sobre o Código de Ética e Conduta são abordadas adiante, no item sobre “Ética e integridade”. [ GRI 102-16 ]

Além do Código de Ética e Conduta, contamos com um sólido conjunto de **políticas corporativas**, que consolidam o nosso arcabouço institucional, como:

- Política de Contratação e Relacionamento com Auditoria Independente
- Política de Contribuições, Doações e Patrocínios
- Política de Divulgação de Informações Relevantes
- Política de Elaboração e Publicação de Documentos Normativos
- Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e *Compliance*
- Política de Gestão de Tesouraria, Crédito e Cobrança
- Política de Gestão do Contencioso
- Política de Indenidade
- Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, de seus Comitês de Assessoramento e da Diretoria Estatutária
- Política de Negociação de Valores Mobiliários
- Política de Privacidade de Dados
- Política de Relações Humanas e Remuneração
- Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos
- Política de Segurança da Informação Corporativa
- Política de Sustentabilidade (ESG)
- Política de Transações entre Partes Relacionadas

As políticas estabelecem as diretrizes corporativas e as responsabilidades de cada área ou órgão de governança na Companhia. As políticas organizacionais são aprovadas pelo Conselho de Administração, sendo objeto de revisão no mínimo a cada 3 (três) anos. As normas, os procedimentos e os controles são revisados anualmente, podendo ocorrer atualizações a qualquer tempo, em função de alterações nas regras, nos processos e no cenário de riscos.

Várias dessas políticas estão disponíveis a todos os *stakeholders* e ao público em geral, por meio do *site* da CVM e do nosso *site* de Relações com Investidores, [aqui](#).

## AÇÕES DA TOTVS PASSAM A COMPOR O ÍNDICE GPTW DA B3

Desde 4 de janeiro de 2022, as ações da TOTVS (TOTS3) passaram a integrar a primeira composição do Índice GPTW, da B3. Esse índice incorpora empresas reconhecidas pela consultoria *Great Place to Work* (GPTW), em 2021, no âmbito das melhores empresas para se trabalhar.

O Índice IGPTW B3 tem por objetivo ser um indicador de desempenho médio das cotações das empresas certificadas pela GPTW listadas na B3 e complementa a família de índices com foco em ESG, reforçando o papel dessas companhias e de suas lideranças em promover as melhores práticas no mercado de trabalho.

A GPTW é uma consultoria global que apoia empresas a alcançarem melhores resultados por meio da cultura de confiança, do alto desempenho e da inovação, tendo as pessoas no centro do negócio. A consultoria também certifica e reconhece os melhores ambientes de trabalho ao redor do mundo.

Para nós, fazer parte da composição do primeiro Índice GPTW do mundo é uma importante indicação do nosso foco em práticas ESG.





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

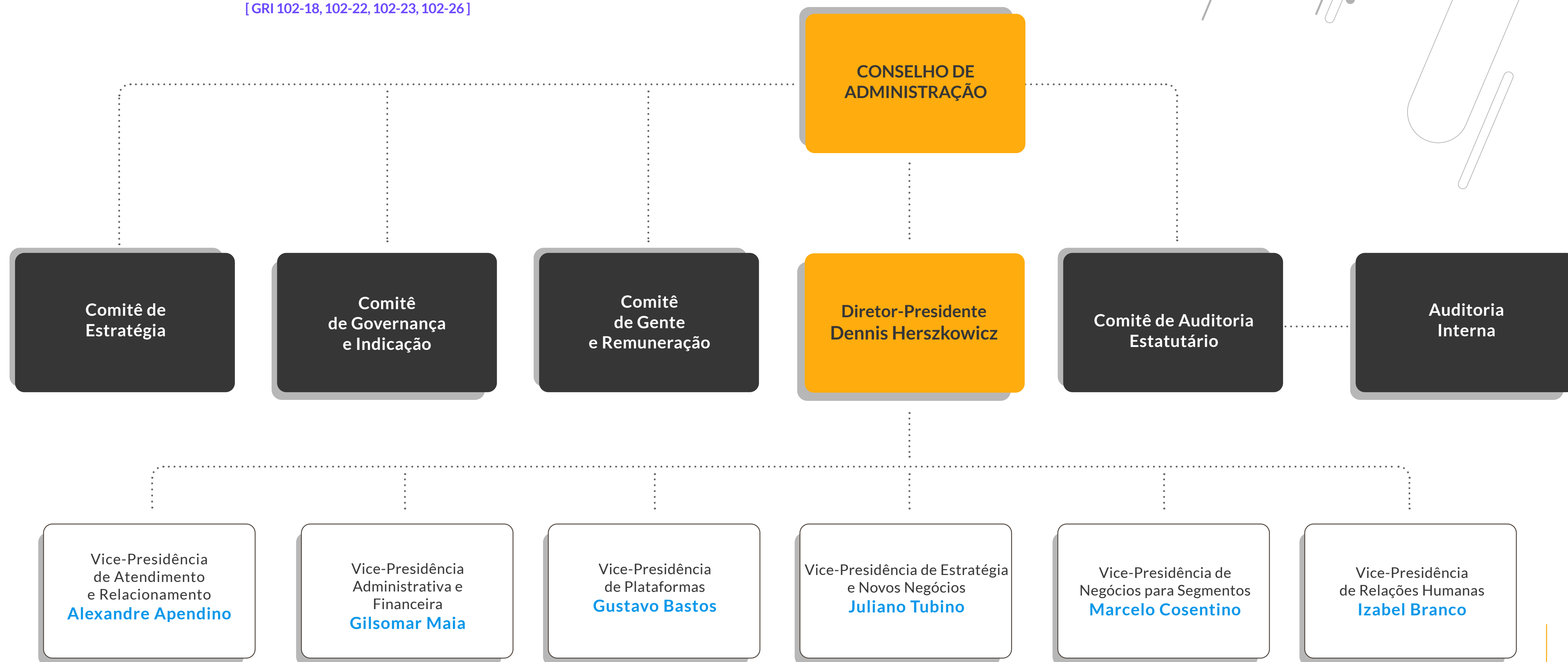
Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## Estrutura de governança <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>

[ GRI 102-18, 102-22, 102-23, 102-26 ]



<sup>1</sup> Estrutura de governança corporativa vigente em 31/12/2021.

<sup>2</sup> Em 8 de fevereiro de 2021, com recomendação favorável do Comitê de Gente e Remuneração, o Conselho aprovou a reeleição dos membros da Diretoria Executiva.

Conselho de Administração

[ GRI 102-10, 102-22, 102-23, 102-26, 102-29, 102-30, 102-31 ]

O Conselho de Administração é o mais alto órgão de governança e de deliberação colegiada da TOTVS, sendo responsável pela formulação e pelo monitoramento da implantação das estratégias e das políticas gerais de negócios. É responsável, dentre outras atribuições, pela designação e supervisão da gestão dos diretores da Companhia. E, em linha com a Lei das Sociedades por Ações, o Conselho de Administração é também responsável pela contratação dos auditores independentes.

Conforme o nosso Estatuto Social, o Conselho de Administração deve ter no mínimo cinco e no máximo sete membros. Os conselheiros são eleitos em Assembleia Geral de Acionistas, com mandato unificado de dois exercícios anuais, sendo o exercício anual o período compreendido entre duas Assembleias Gerais Ordinárias, podendo ser reeleitos e destituídos a qualquer momento por acionistas da TOTVS reunidos em Assembleia Geral. De acordo com as regras do Novo Mercado, no mínimo 20% dos membros do Conselho de Administração devem ser conselheiros independentes. O mandato dos atuais conselheiros vai até a Assembleia Geral Ordinária de 2024.

Composição atual do Conselho de Administração:

Nome	Posição	Eleição
Laércio José de Lucena Cosentino	Presidente do Conselho	19/04/2022
Maria Letícia de Freitas Costa	Vice-Presidente do Conselho e Membro Independente	19/04/2022
Eduardo Mazzilli de Vassimon	Membro Independente	19/04/2022
Gilberto Mifano	Membro Independente	19/04/2022
Guilherme Stocco Filho	Membro Independente	19/04/2022
Sylvia de Souza Leão Wanderley	Membro Independente	19/04/2022
Tania Sztamfater Chocolat	Membro Independente	19/04/2022

Em conformidade com a Lei das Sociedades por Ações, os membros do Conselho de Administração estão proibidos de votar em qualquer Assembleia de Acionistas, ou ainda de atuar em qualquer operação ou negócios que tenham conflito de interesses com a TOTVS.

De acordo com o previsto em Regimento Interno, temos um processo de **avaliação de desempenho** do Conselho de Administração, dos Comitês de Assessoramento e dos conselheiros, que é conduzido por consultoria externa especializada, em anos que antecedem a Assembleia Geral de Acionistas para eleição do Conselho, ou é realizado internamente, em anos que não precedem a eleição do Conselho.

A Trilha de Desenvolvimento para os membros do Conselho de Administração e Comitês de Assessoramento é um programa criado com o intuito de elevar o nível de conhecimento sobre os negócios da Companhia, além de proporcionar a atualização e o aprimoramento em temas especialmente relevantes, como governança, tecnologia e inovação.

Percentual de composição do Conselho de Administração<sup>(1)</sup>

[ GRI 102-22, 405-1 ]

Por gênero	2019	2020	2021
Homens	67%	71%	71%
Mulheres	33%	29%	29%
Por faixa etária	2019	2020	2021
Entre 30 e 50 anos	22%	29%	29%
Acima de 50 anos	78%	71%	71%

<sup>1</sup> Considera as composições da Diretoria referentes a 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019.

Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração

[ GRI 102-29, 102-30, 102-49 ]

O Conselho tem o suporte de quatro Comitês de Assessoramento, a saber: **Comitê de Auditoria Estatutário, Comitê de Gente e Remuneração, Comitê de Governança e Indicação e Comitê de Estratégia**. Os três primeiros comitês são estatutários.

Comitê de Auditoria Estatutário

Tem por objetivo assessorar o Conselho no monitoramento e controle de qualidade das demonstrações e informações financeiras, no gerenciamento de riscos, nos controles internos e na análise das transações com partes relacionadas da Companhia, no aprimoramento de políticas internas e no cumprimento de demandas societárias. É composto por, no mínimo, três membros, sendo a maioria conselheiros, todos independentes. Ao menos um deles deve ter reconhecida experiência em assuntos de contabilidade societária.

Comitê de Gente e Remuneração

Entre outras atribuições, é responsável por auxiliar o Conselho de Administração a estabelecer os termos de remuneração e dos demais benefícios, avaliar candidatos a serem nomeados para a Diretoria, examinar práticas de recrutamento e contratação adotadas pela Companhia, identificar líderes potenciais e acompanhar o desenvolvimento de suas carreiras, acompanhar a elaboração e a implementação de um plano de sucessão dos executivos da Companhia e acompanhar o processo de avaliação anual dos executivos da Organização. O Comitê de Gente e Remuneração deve ser composto por, no mínimo, três membros, todos conselheiros, sendo que ao menos dois deles devem ser independentes.

Comitê de Governança e Indicação

Entre as principais funções, podemos destacar: recomendar e acompanhar a adoção de boas práticas de meio ambiente, sociais e de governança (“ESG”) na Companhia, estabelecer os processos para interação entre os acionistas de longo prazo e o Conselho e selecionar e indicar integrantes para o Conselho e para a Diretoria, bem como candidatos para integrar os Comitês.



Deve ser composto por, no mínimo, três membros, todos conselheiros, sendo o presidente do Conselho de Administração membro permanente do Comitê, e pelo menos dois conselheiros independentes.

• Comitê de Estratégia

Responsável por analisar e discutir temas que viabilizem a visão de futuro e o planejamento estratégico da Empresa, avaliar propostas da Diretoria sobre possíveis operações de fusões e aquisições e emitir parecer sobre propostas da Diretoria, endereçando-as junto ao Conselho de Administração. O Comitê de Estratégia deve ser composto por até quatro membros, sendo no mínimo três conselheiros, a maioria independentes. O diretor-presidente da Companhia participa como convidado permanente das reuniões, sem direito a voto.

▲ Diretoria Executiva [ GRI 102-26, 405-1 ]

A Diretoria é responsável pela implementação das estratégias e pela gestão no dia a dia. Os diretores são os representantes legais da Companhia, responsáveis, principalmente, pela administração cotidiana da TOTVS e pela implementação das políticas e diretrizes

gerais estabelecidas pelo Conselho de Administração. Os diretores são eleitos pelo Conselho de Administração da TOTVS com mandato unificado de dois exercícios anuais, sendo exercício anual o período compreendido entre duas Assembleias Gerais Ordinárias, podendo ser reeleitos e, a qualquer tempo, destituídos pelo Conselho de Administração. De acordo com as regras do “Novo Mercado” da B3, os diretores devem subscrever termo de anuência dos administradores ao regulamento do “Novo Mercado”.

Atualmente, além do diretor-presidente, contamos com seis vice-presidentes, como segue abaixo, demonstrado na tabela.

Implantamos um processo de avaliação dos executivos, seguindo as práticas recomendadas pelo Código Brasileiro de Governança Corporativa. Compete ao nosso Conselho de Administração, com o auxílio do Comitê de Gente e Remuneração, conduzir o processo de avaliação anual dos executivos da Companhia, com base no atingimento das metas de desempenho, financeiras e não financeiras, alinhadas com os nossos valores e princípios éticos. [ GRI 102-29, 102-31, 102-35, 102-36, 102-37, 103-1, 103-2, 103-3 ]

O último processo de avaliação do diretor-presidente e dos demais diretores, baseado no alcance das metas individuais e das metas corporativas e no detalhamento das regras de aceleração ou desaceleração dos atingimentos de metas da Companhia, foi conduzido pelo Comitê de Gente e Remuneração em 2021, tendo sido concluído e aprovado pelo Conselho de Administração, sob a coordenação do presidente do Conselho, em reunião realizada em 16 de março de 2022.

O Comitê de Gente e Remuneração acompanha o processo de avaliação anual dos executivos da Companhia, com base na verificação do atingimento das metas de desempenho, financeiras e não financeiras (incluindo aspectos ambientais, sociais e de governança), alinhadas com os valores e os princípios éticos da Companhia.

No que se refere aos planos de sucessão, também estamos aderentes à prática recomendada pelo Código Brasileiro de Governança Corporativa. Assim, o plano de sucessão da nossa Diretoria Executiva é aprovado pelo Conselho de Administração, sendo revisado anualmente, para que sejam avaliadas necessidades de ajustes ou atualizações. A última atualização foi realizada em 2021.

Diretoria Executiva:

Nome	Posição	Eleição
Dennis Herszkowicz	Diretor-Presidente	08/02/2021
Alexandre Haddad Apendino	Diretor Vice-Presidente de Atendimento e Relacionamento	08/02/2021
Gilsomar Maia Sebastião	Diretor Vice-Presidente Administrativo e Financeiro e Diretor de Relações com Investidores	08/02/2021
Gustavo Dutra Bastos	Diretor Vice-Presidente de Plataformas	08/02/2021
Izabel Cristina Branco	Diretora Vice-Presidente de Relações Humanas	08/02/2021
Juliano Tubino	Diretor Vice-Presidente de Estratégia e Novos Negócios	08/02/2021
Marcelo Eduardo Sant’anna Cosentino	Diretor Vice-Presidente de Negócios para Segmentos	08/02/2021

Percentual de Composição da Diretoria Executiva <sup>(1)</sup> [ GRI 102-22, 405-1 ]

Por gênero	2019	2020	2021
Homens	86%	86%	86%
Mulheres	14%	14%	14%

Por faixa etária	2019	2020	2021
Entre 30 e 50 anos	100%	100%	100%
Acima de 50 anos	0%	0%	0%

<sup>1</sup> Considera as composições da Diretoria referentes a 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019.



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## Remuneração da Alta Administração

[GRI 102-35, 102-36, 102-37, 103-1, 103-2, 103-3] [ODS 8]

A remuneração dos membros do nosso Conselho de Administração consiste em uma remuneração fixa mensal, com o objetivo de recompensar os conselheiros pelas atribuições e responsabilidades pertinentes ao cargo exercido e de acordo com as práticas de mercado. E, desde 2019, a remuneração do presidente do Conselho também é composta por uma parcela variável pelo Incentivo de Longo Prazo (plano de ações), baseado em desempenho, nos termos e condições estabelecidos nos Planos de Incentivo e Retenção Baseado em Ações vigentes, aprovados pelas Assembleias Gerais de 15/12/2015 (e aditado em 05/04/2018 e 18/04/2019) e 20/04/2021. A concessão das ações restritas está condicionada ao cumprimento de metas de longo prazo predefinidas (aprovadas pelo Conselho, sem o voto do presidente), que refletem a assertividade na contribuição e execução da estratégia da Companhia de médio e longo prazo com o objetivo de gerar valor para os acionistas.

Além disso, o presidente do Conselho de Administração é também elegível aos seguintes benefícios: seguro de vida, plano médico e plano odontológico, não sendo mais elegível ao benefício de veículo com motorista desde maio de 2021. Essas formas de remuneração têm por finalidade reconhecer o papel diferenciado que o presidente do Conselho exerce na TOTVS e no mercado, desde que foi eleito para este cargo, em 26/11/2018, considerado similar ao papel de um chairman ampliado que inclui, dentre outras, metas com ciclos de três anos relacionadas à estratégia, desempenho de longo prazo da Companhia, atuação institucional e mentoria do CEO.

De acordo com as principais práticas de mercado, os membros do Conselho de Administração que integram comitês recebem uma remuneração fixa mensal adicional à remuneração que

fazem jus como conselheiros da Companhia, com o objetivo de recompensá-los pela dedicação aos trabalhos nos comitês. Os membros externos também recebem remuneração fixa mensal pela participação nos comitês. Já os membros da Diretoria da Companhia não recebem remuneração adicional pela participação nos comitês, quando ocorre.

Conforme a Lei nº 9.457, de 1997, a remuneração do Conselho Fiscal não pode ser inferior, para cada membro em exercício, a 10% (dez por cento) da remuneração fixa que, em média, for atribuída a cada diretor estatutário, não computados os benefícios, verbas de representação e participação nos lucros.

A composição da remuneração da Diretoria Estatutária e não Estatutária tem um mix de incentivos variáveis de curto e longo prazos com base no desempenho, além de um salário-base fixo, conforme detalhado a seguir:

### Remuneração fixa:

- Refere-se ao valor recebido mensalmente pelo profissional, com o objetivo de remunerá-lo pelas atribuições e responsabilidades pertinentes ao cargo exercido.

### Remuneração variável:

- **Incentivo de curto prazo (Bonificação Semestral):** refere-se aos valores variáveis recebidos semestralmente pelo profissional, com o objetivo de recompensá-lo pelos seus resultados individuais e pelos resultados globais da Companhia e de cada negócio. A Bonificação Semestral é atrelada a indicadores financeiros globais, de cada negócio e ao desempenho individual, por meio do cumprimento de métricas de desempenho objetivas que incluem uma combinação de medidas com teor financeiro e não financeiro (estratégicas e operacionais).

- **Incentivo de longo prazo (Plano de Ações):** refere-se ao valor das ações restritas ordinárias de emissão da Companhia que são entregues aos participantes elegíveis, baseado em desempenho individual e, no caso do Programa ILP Performance, também em indicadores de longo prazo da Companhia, estritamente nos termos e condições estabelecidos nos Planos de Incentivo e Retenção Baseado em Ações vigentes, aprovados pelas Assembleias Gerais de 15/12/2015 (e aditado em 05/04/2018 e 18/04/2019) e 20/04/2021, com os objetivos de: (i) aumentar o alinhamento de médio e longo prazos entre os interesses dos executivos e dos acionistas, ampliando o senso de propriedade e comprometimento dos participantes por meio do conceito de investimento e risco; (ii) fortalecer os incentivos para permanência e estabilidade de longo prazo dos participantes, dentro do contexto de uma companhia aberta; (iii) servir de ferramenta fundamental de retenção e atração de talentos, em uma indústria que sofre com a competição global e tem remunerações acima da média de outros setores; e (iv) estimular o aumento da performance de longo prazo da Companhia, conforme apurada por meio de indicadores de negócios. A quantidade de ações a ser concedidas anualmente a cada participante tem como base a avaliação de performance individual medida com base na metodologia “9 Box”, que considera as entregas efetivas de cada executivo ao longo do exercício social, a aderência às competências essenciais da TOTVS e o potencial futuro de contribuição com a Empresa. As avaliações são efetuadas pelo gestor do executivo, com posterior calibração por um colegiado composto pela Diretoria Estatutária, no caso da avaliação dos diretores não estatutários; pelo Comitê de Gente e Remuneração; e pelo Conselho de Administração, no caso de avaliação dos diretores estatutários. A quantidade de ações restritas a ser concedida para cada participante indicado é recomendada pelo Comitê de Gente e Remuneração e deliberada pelo Conselho de Administração.



**Benefícios:**

Refere-se ao conjunto de benefícios concedidos aos executivos, como plano de saúde, plano odontológico, vale-refeição, previdência privada, seguro de vida, automóvel e vale-combustível. O pacote de benefícios tem por objetivo estar alinhado com as principais práticas de mercado, sendo adotadas as modalidades de benefícios mais prevalentes no mercado. O conjunto de benefícios é o mesmo para todos os executivos, porém, podem existir diferenças nos valores dos benefícios concedidos, em função do cargo e da região na qual o diretor atua.

Mais informações em relação à remuneração dos administradores estão disponíveis no item 13 do nosso Formulário de Referência 2021 ([clique aqui](#)), bem como na Política de Relações Humanas e Remuneração e no Plano de Remuneração Baseado em Ações. ([clique aqui](#)). Tais materiais estão disponíveis, igualmente, no site da Comissão de Valores Mobiliários (CVM). [[GRI 102-23](#)]

[ [GRI 102-35](#)|[102-36](#) ]

Proporção de cada elemento na remuneração total da Diretoria Estatutária	2019	2020	2021
Fixa	29%	27%	26%
Variável	60%	68%	70%
Benefícios	11%	5%	4%

Proporção de cada elemento na remuneração total do Conselho de Administração	2019	2020	2021
Fixa	82%	64%	50%
Variável <sup>1</sup>	14%	31%	45%
Benefícios <sup>1</sup>	4%	5%	5%

<sup>1</sup> Aplicável apenas ao presidente do Conselho de Administração.



Membros da Diretoria contratados nas comunidades locais  
[ GRI 202-2, 103-1, 103-2]

Incentivamos a contratação de profissionais oriundos das comunidades próximas às nossas operações, sempre que possível. No entanto, não há um procedimento formalizado que dê preferência para a contratação de líderes, para a Alta Administração, provenientes das comunidades locais.

Composição e estrutura acionárias  
[ GRI 102-7, 102-10, 102-25, 102-45]

Encerramos o ano de 2021 com **Capital Social de R\$2,963 bilhões**, composto por 617.183.181 ações ordinárias, das quais 84,2% estão na condição de livre negociação (*free float*).

Distribuição da composição acionária:

Acionista	QTDE. AÇÕES (31/12/2021)	%
LC EH Participações e Empreendimentos S/A	80.282.970	13,01%
Constellation Investimentos e Participações	42.914.618	6,95%
GIC Private Limited	39.308.774	6,37%
Canada Pension Plan	32.754.201	5,31%
Laércio José de Lucena Cosentino	6.631.704	1,07%
CSHG Senta Pua Fia	144.800	0,02%
Outros	406.041.238	65,79%
<b>Ações em circulação</b>	<b>608.078.305</b>	<b>98,52%</b>
Ações em Tesouraria	9.104.876	1,48%
<b>Total de Ações</b>	<b>617.183.181</b>	<b>100,00%</b>

Para conhecer a composição atual, [acesse aqui](#).  
Estrutura vigente em 31/12/2021.

Gestão de riscos e ambiente de controles internos

▴ Gestão de riscos  
[ GRI 102-11, 102-15, 102-17, 102-25, 102-29, 102-30, 102-31, 102-33, 103-1, 103-2, 103-3] [ ODS 8, 9, 12, 17]

A gestão de riscos faz parte do processo de tomada de decisões em todos os níveis e em todas as nossas atividades e projetos. Categorizamos os riscos a que estamos expostos conforme segue:

- Riscos operacionais.
- Riscos de tecnologia da informação.
- Riscos financeiros.
- Riscos estratégicos.
- Riscos de conformidade e regulatórios.

O Conselho de Administração possui um papel fundamental como instância definidora de objetivos estratégicos que norteiam o ciclo de gestão de riscos da Companhia. O Conselho é responsável por aprovar a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e *Compliance* e a metodologia de gestão de riscos a ser aplicada, bem como os níveis de apetite e de tolerância aos riscos propostos pela Diretoria e recomendados pelo Comitê de Auditoria Estatutário.

Definida a Matriz de Riscos (mais informações adiante) com base nas diretrizes estabelecidas, cabe ao Conselho de Administração aprovar a sua revisão anual, tomando conhecimento das ações de mitigação planejadas e do respectivo *status* de adoção dessas ações, bem como os Indicadores-chave de Risco (KRIs) a serem monitorados, visando garantir a sua adequação ao cenário interno e externo, mediante prévia avaliação e recomendação do diretor-presidente e dos vice-presidentes da Companhia e do Comitê de Auditoria Estatutário.

Após a conclusão dessa etapa de revisão e avaliação dos resultados, o Conselho de Administração monitora, por meio de reportes periódicos realizados pela área de Controles Internos, Riscos e Compliance, a evolução das ações para mitigação dos riscos mapeados, os KRIs apurados e o nível de exposição aos riscos. Conforme o caso, o Conselho de Administração, com a recomendação do diretor-presidente da Companhia e do Comitê de Auditoria Estatutário, pode decidir pela assunção de riscos classificados como “alto” e “crítico”.

Para normatizar as atividades de gestão de riscos, temos a **Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance**, que estabelece os princípios, as diretrizes e as responsabilidades a serem observados no gerenciamento de riscos corporativos, controles internos e *compliance* da Companhia. O documento compreendetodasasetapasdociclodegestãoderiscos,quaissejam: estabelecimento do contexto, identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos corporativos, visando assegurar o adequado processo e a efetividade da gestão dos riscos. A política contempla:





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## » Governança e cultura de gestão de riscos

A cultura de gestão de riscos consiste no conjunto de padrões éticos, valores, atitudes e comportamentos aceitos e praticados e na disseminação da gestão de riscos como parte do processo de tomada de decisão em todos os níveis da Companhia. Os **gestores** são responsáveis primários pela gestão cotidiana dos riscos associados à sua área ou processo de negócio e pela disseminação dessa cultura entre seus liderados, bem como por estabelecer e executar controles e planos de ação adequados para gerenciamento dos riscos, sob acompanhamento da **área de Controles Internos, Riscos e Compliance**, responsável pelo reporte periódico do ambiente de riscos e controles à Diretoria Executiva, ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho de Administração.

## » Risco, estratégia e definição dos objetivos

O gerenciamento de riscos compreende a avaliação dos fatores internos e externos e os impactos que possam afetar o direcionamento estratégico definido pela Companhia e o atendimento aos objetivos de negócio. Com essa finalidade, os riscos são periodicamente identificados, avaliados, priorizados e documentados de forma estruturada, para que possam receber tratamento adequado.

## » Metodologia de gestão de riscos

A metodologia que aplicamos é sustentada pelos componentes do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management Framework* (COSO ERM) e pelas orientações da Norma ISO 31000 e compreende, além de aspectos de cultura, etapas estruturadas visando à efetividade da gestão de riscos.

Inicialmente, é estabelecido o contexto, que compreende a captura e o entendimento dos objetivos estratégicos de curto, médio e longo prazos, considerando o ambiente interno e externo. A partir do contexto, ocorre a identificação dos riscos, por meio de ferramentas específicas, como mapeamento de processos e entrevistas com os gestores responsáveis de cada área/segmento de negócio. Os riscos identificados e os respectivos fatores de risco associados são avaliados de acordo com a sua probabilidade e impacto, resultando em uma classificação final do risco, a ser

enquadrado em um dos níveis estabelecidos na metodologia. Para a visão geral dos riscos e apoio à gestão, temos uma **Matriz de Riscos** (mais informações adiante).

Os riscos mapeados e classificados são objeto de tratamento, ou seja, requerem a elaboração e a implementação de um ou mais planos de ação para mitigação dos eventos de riscos pelas respectivas áreas responsáveis. O monitoramento dos riscos ocorre por meio do acompanhamento constante do ambiente de controles internos, dos Indicadores-chave de Risco (KRIs) criados e das ações de resposta aos riscos identificados.

## » Matriz de Riscos

[ GRI 102-11, 102-15, 102-16, 102-17, 102-25, 102-29, 102-30, 102-31, 205-1, 205-3, 103-1, 103-2, 103-3 ] [ ODS 8, 9, 12, 17 ]

Conforme previsto na metodologia de gestão de riscos que utilizamos, temos uma **Matriz de Riscos**, que é atualizada periodicamente, em linha com as diretrizes estratégicas do negócio e as mudanças dos cenários interno e externo.

Com base nas diretrizes estratégicas do negócio e nas alterações dos ambientes interno e externo, bem como em entrevistas junto aos *risk owners* e à Diretoria Executiva, a nossa Matriz de Riscos é atualizada, no mínimo, anualmente. Em 2021, a atualização considerou as análises do ciclo de 2020, tendo em vista a efetividade dos planos de ação adotados para mitigação dos riscos, e, ainda, a identificação de eventuais novos fatores de risco.

Visando garantir a adequada governança ao processo de gestão de riscos, a Matriz de Riscos foi validada pelos vice-presidentes e diretor-presidente, bem como avaliada e recomendada pelo Comitê de Auditoria Estatutário, responsável por submeter o assunto à aprovação do Conselho de Administração, de forma a propiciar adequada visibilidade ao processo de gestão de riscos da Companhia, garantir a imparcialidade dos resultados e permitir análise de impacto no direcionamento das nossas decisões de negócio e das iniciativas estratégicas.

## FORTALECIMENTO DA ÁREA DE CONTROLES INTERNOS, RISCOS E COMPLIANCE

A área de Controles Internos, Riscos e *Compliance* tem como principais atribuições conduzir e estabelecer diretrizes para os trabalhos relacionados a controles internos, riscos e *compliance*, bem como atestar o correto funcionamento do ambiente de controles internos, buscando mitigar riscos de acordo com a complexidade dos nossos negócios e visando garantir as boas práticas de governança e de mercado, além do atendimento às legislações e aos regulamentos em vigor, assim como aos nossos normativos internos. Todo esse alicerce busca, ainda, assegurar a segurança razoável para a proteção do patrimônio, a exatidão e a fidedignidade das informações contábeis, a eficiência operacional e a adesão às políticas, normas e procedimentos. Como parte dos esforços contínuos para elevar os nossos níveis de governança corporativa, em 2021 a área, que antes se reportava à Diretoria de Planejamento e Controladoria, passou a se reportar diretamente ao diretor-presidente da TOTVS. Essa mudança reforça o nosso compromisso com os mais altos padrões de governança, ética e conduta, e fortalece ainda mais a independência e a autonomia da área.





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## ▲ Ambiente de controles internos

[ GRI 102-15, 102-16, 102-17, 102-25, 102-29, 103-1, 103-2, 103-3 ] [ ODS 8, 9, 12, 17 ]

A estrutura de controles internos verifica a eficiência dos controles internos existentes e potenciais impactos decorrentes de mudanças no ambiente interno e/ou externo. A fim de avaliar a eficácia dos controles internos, as áreas de negócio responsáveis pelos processos realizam anualmente a Autoavaliação de Controles (*Control Self-Assessment*) e disponibilizam as evidências de execução dos controles.

Com o objetivo de avaliar a correta aplicação e a eficiência operacional dos controles na prevenção ou detecção de distorções relevantes, a Auditoria Interna utiliza os dados e a documentação do processo gerado pela área de Controles Internos, Riscos e *Compliance* como subsídio para a realização de seus testes de efetividade (testes de controles).

Todo o processo de mapeamento, revisão dos controles e seus respectivos resultados são reportados periodicamente ao Comitê de Auditoria Estatutário.



## AVANÇOS NA GESTÃO DE RISCOS ESG

Para atualização da Matriz de Riscos em 2022, desenvolvemos, no âmbito da Comissão de Governança e Societário (uma das comissões internas no âmbito da governança da nossa Agenda de Sustentabilidade/ESG, vide organograma na página 36), um projeto específico para identificar novos riscos relacionados aos aspectos ESG, além de propiciar maior visibilidade aos riscos atualmente mapeados, expandindo, assim, o escopo ESG tratado no âmbito da gestão de riscos. A partir do mapeamento e da aprovação desses riscos pelo Conselho de Administração, serão adotadas ações mitigadoras por parte dos *risk owners*, contribuindo ainda mais para o fortalecimento da nossa Agenda de Sustentabilidade/ESG.







Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

# ÉTICA E INTEGRIDADE

[ GRI 102-11, 102-16, 102-17, 102-25, 205-2, 103-1, 103-2, 103-3 ]

[ [ODS 8, 9, 12, 17 ] [PACTO GLOBAL 1, 2, 10 ]

A ética e a integridade são princípios inegociáveis para a TOTVS, e norteiam a nossa conduta e o relacionamento com clientes, parceiros de negócio, fornecedores, investidores, entidades e órgãos públicos e demais *stakeholders* de nosso ecossistema.

## Programa de Integridade

[ GRI 102-11, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3 ] [ ODS 17 ]

[ PACTO GLOBAL 1, 2, 10 ]

Contamos com um **Programa de Integridade**, que sustenta o nosso compromisso com a integridade, em conjunto com nossa estrutura de Gestão de Riscos, Controles Internos e *Compliance* e em linha com as diretrizes de nossa governança corporativa.

O programa dissemina as nossas diretrizes com relação aos aspectos de ética, transparência e combate à corrupção, por meio de metodologia voltada à prevenção, à detecção e à remediação de condutas irregulares e antiéticas. Nossa metodologia está estruturada em cinco pilares:

1. **Cultura de integridade:** fortalecimento da cultura ética e de integridade, por meio do engajamento e do apoio constante das principais lideranças da Companhia.
2. **Avaliação de riscos:** identificação, avaliação e tratamento dos principais riscos de *compliance* aos quais a TOTVS está exposta na condução de suas atividades.
3. **Código de Ética e Conduta, políticas corporativas e procedimentos:** estabelecimento e formalização de diretrizes, regras e procedimentos internos que devem ser seguidos pelos TOTVERS e terceiros no âmbito do Programa de Integridade.

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

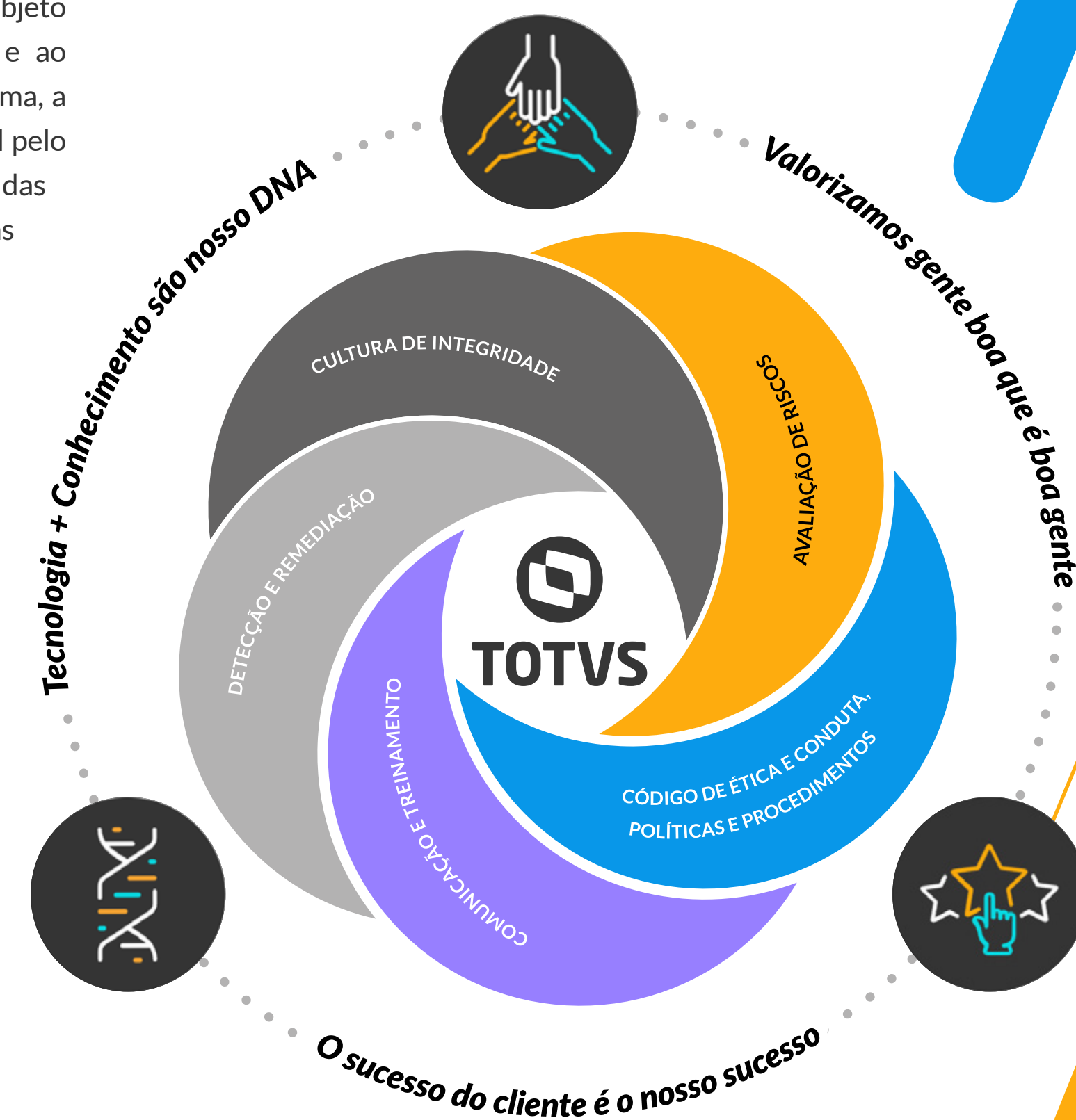
5. **Detecção e remediação:** identificação de quaisquer condutas que violem a legislação, a regulamentação aplicável e as diretrizes de ética e conduta da Companhia. Por consequência, assegura a interrupção da conduta antiética e a aplicação de medidas disciplinares.

A prevenção e o combate às práticas de corrupção constituem objetivos fundamentais do Programa de Integridade, que é objeto de reporte periódico ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho de Administração. Além disso, no âmbito do Programa, a área de Controles Internos, Riscos e *Compliance* é responsável pelo desenvolvimento e atualização do Código de Ética e Conduta e das Políticas Corporativas, que definem comportamentos e condutas esperadas. Da mesma forma, esperamos uma conduta ética e compatível com essas diretrizes de todos os terceiros com os quais estabelecemos e mantemos relacionamento.

Também é parte do programa a realização de procedimentos de *due diligence* de *compliance* de terceiros, com foco na identificação de sanções governamentais nacionais e internacionais e eventuais investigações de mídia relativas a ocorrências de corrupção, fraude, lavagem de dinheiro, entre outros ilícitos. Esse processo é

adotado inclusive para a base de fornecedores ativos e entidades filantrópicas e permite a identificação de riscos de integridade, subsidiando a tomada de decisões.

O Programa de Integridade é periodicamente auditado, o que possibilita a avaliação de maneira independente dos resultados atingidos para cada pilar e, quando necessário, o estabelecimento de ações de melhoria.





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## ▲ Código de Ética e Conduta

[ GRI 102-16, 102-17, 102-25, 103-1, 103-2, 103-3 ]

[ ODS 8, 9, 12, 17 ] [ PACTO GLOBAL 1, 2, 10 ]

Nosso **Código de Ética e Conduta** é um guia de princípios e práticas que norteia as interações e decisões diárias dos TOTVERS, incluindo a integridade dos negócios e os relacionamentos internos e externos. É aplicável a todos os conselheiros, diretores, acionistas que participem do controle da Companhia, colaboradores, prestadores de serviços, franqueados, fornecedores e parceiros.

Para que as diretrizes, regras e atualizações do nosso Código de Ética e Conduta sejam de conhecimento de todos e sejam absorvidas como parte da cultura corporativa, realizamos um trabalho permanente de comunicação e de treinamento/capacitação junto ao público-alvo.

Para acessar nosso Código de Ética e Conduta, [clique aqui](#).

## ▲ Canal de Ética e Conduta

[ GRI 102-16, 102-17, 102-25, 205-3, 103-1, 103-2, 103-3 ]

[ ODS 8, 9, 12, 17 ] [ PACTO GLOBAL 1, 2, 10 ]

Temos um canal direto, que é o **Canal de Ética e Conduta**, para que qualquer pessoa que se relaciona conosco possa comunicar, de forma confidencial ou não, a seu critério, situações que possam caracterizar violação do Código de Ética e Conduta TOTVS ou qualquer outro ato que infrinja ou possa infringir a legislação e/ou as regulamentações vigentes.

O canal é operacionalizado por entidade externa independente, especializada na gestão de manifestações e denúncias. Em 2021, foram recebidas 126 denúncias, devidamente analisadas e tratadas (em 2020, foram 129 casos reportados). Não houve, no canal, nenhuma denúncia relacionada à corrupção em 2021.

[ GRI 205-3 ]

## ▲ Comissão de Ética e Conduta

[ GRI 102-16, 102-17 ]

Para promover as diretrizes do Código de Ética e Conduta, possuímos uma **Comissão de Ética e Conduta**, colegiado formado

por colaboradores nomeados pelo diretor-presidente e aprovados pelo Conselho de Administração. Essa Comissão, que integra a estrutura executiva da Companhia, é responsável por analisar possíveis violações do Código de Ética e Conduta, de outras diretrizes internas ou da legislação vigente. Havendo violação, a Comissão deve determinar as medidas disciplinares cabíveis.

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

## ▲ Treinamento e conscientização constantes

[ GRI 205-2 ] [ ODS 8 ] [ PACTO GLOBAL 1, 2, 10 ]

No dia a dia, divulgamos amplamente nossas políticas e procedimentos de combate à corrupção, tanto para o público interno – por meio de treinamentos e pela intranet – quanto para o público externo, ao disponibilizar informações no *site* da Companhia. Em 2021, como parte dos treinamentos contínuos no âmbito da ética e da anticorrupção, diversas iniciativas foram promovidas:

- **Novo treinamento sobre o Código de Ética e Conduta:** em formato de *e-learning* e direcionado a todos os colaboradores, o treinamento foi disponibilizado para todas as nossas áreas e unidades, além das franquias. A capacitação atingiu um índice de adesão de 95% dos TOTVERS em 2021. A compreensão do conteúdo do treinamento é testada por meio de perguntas e dilemas éticos que devem ser respondidos à luz dos princípios

## Como acessar o Canal de Ética e Conduta

O canal pode ser acessado via telefone:

**0800 721 5966** no Brasil

**55 11 3232 0766** nas demais localidades

De segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.

Ou via internet:

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

e regras do Código de Ética e Conduta, sendo requerido aproveitamento mínimo de 70% para conclusão do curso e obtenção do certificado.

- **Treinamento anticorrupção para franquias:** com o intuito de reforçar a conscientização quanto às formas de corrupção e os riscos de práticas ilícitas, foi realizado um treinamento específico para os CEOs das nossas franquias. Já os colaboradores das franquias e parceiros comerciais, em todas as regiões do Brasil, foram 100% comunicados quanto aos procedimentos de combate à corrupção.
- **Treinamento de *compliance* para novos colaboradores:** como parte das ações de capacitação em ética, em 2021 foi implementado um *onboarding* de *compliance* com periodicidade mensal, no formato virtual, para os novos colaboradores. No treinamento, são abordados princípios éticos e de integridade, combate à corrupção e apresentados o Programa de Integridade, as principais diretrizes e regras do Código de Ética e Conduta e o Canal de Ética e Conduta.
- **Capacitação anticorrupção para colaboradores que atuam com compras e parcerias:** treinamento sobre a importância do processo de *due diligence* para identificar riscos de *compliance* e os impactos da Lei Anticorrupção no relacionamento com terceiros e, na área de *Facilities*, sobre os cuidados na eventual interação com entidades e órgãos públicos. Os colaboradores que integram as estruturas que potencialmente se relacionam com agentes públicos foram treinados por meio de *e-learning* da Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos.
- **2ª Semana de Integridade:** promovida entre os dias 6 e 10 de dezembro de 2021, de forma virtual, contou com *lives* conduzidas por especialistas, que abordaram diversos temas, como: Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); ESG e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU; uso consciente das mídias sociais e o perigo das *fake news*; e o papel dos indivíduos e das empresas no combate à corrupção. Além disso, houve uma *live* sobre prevenção ao assédio moral e sexual, direcionada aos colaboradores em cargos de liderança.



Colaboradores treinados em 2021, no Brasil, por cargo e região (%)\* [ GRI 205-2 ]

Colaboradores treinados, por cargo e região (%) <sup>1</sup>	Sul		Sudeste		Centro-Oeste		Nordeste		Norte <sup>2</sup>	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Diretores e Gerentes Executivos	86%	100%	90%	92%	50%	100%	-	-	-	-
Gerentes	81%	100%	87%	93%	86%	100%	100%	100%	-	-
Coordenadores	92%	97%	89%	93%	100%	96%	100%	89%	100%	-
Especialistas	93%	97%	84%	94%	100%	95%	91%	96%	100%	-
Analistas	89%	97%	89%	96%	94%	93%	91%	95%	71%	-
Técnicos e Assistentes	85%	93%	86%	90%	92%	94%	71%	100%	100%	-
Total por região	88%	97%	87%	93%	87%	96%	91%	96%	93%	-

<sup>1</sup> Treinamento destinado para todas as unidades próprias TOTVS, franquias e adquiridas já incorporadas (não foram consideradas as unidades RD Station e Dimensa).  
<sup>2</sup> Os colaboradores da região Norte integram a Dimensa, que está em processo de incorporação da gestão e não foi considerada para este indicador em 2021.

Colaboradores treinados em 2021, no Brasil, por cargo e região [ GRI 205-2 ]

Colaboradores treinados, por cargo e região <sup>1</sup>	Sul		Sudeste		Centro-Oeste		Nordeste		Norte <sup>2</sup>	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Diretores e Gerentes Executivos	6	3	93	123	1	3	-	-	-	-
Gerentes	25	18	167	208	6	4	3	4	-	-
Coordenadores	58	65	274	376	24	23	10	8	1	-
Especialistas	161	252	579	1.007	31	37	21	26	3	-
Analistas	1.023	779	3.003	3.608	245	241	74	92	10	-
Técnicos e Assistentes	164	97	563	496	23	29	5	6	1	-
Total por região	1.437	1.214	4.679	5.818	330	337	113	136	15	-

<sup>1</sup> Treinamento destinado para todas as unidades próprias TOTVS, franquias e adquiridas já incorporadas (não foram consideradas as unidades RD Station e Dimensa).  
<sup>2</sup> Os colaboradores da região Norte integram a Dimensa, que está em processo de incorporação da gestão e não foi considerada para este indicador em 2021.

[205-2] - Em relação aos membros do Conselho de Administração comunicados e/ou treinados em procedimentos anticorrupção por região, em 2021 foram comunicados 7 conselheiros (100%), e capacitados 5 (71,42% do total), todos na região Sudeste.

Colaboradores treinados em 2021, fora do Brasil [ GRI 205-2 ]

Mercado internacional - colaboradores treinados em 2021						
Localidade	2020			2021		
	Comunicados	Treinados	% Treinados	Comunicados	Treinados	% Treinados
Argentina	116	41	35,34%	100	85	85%
Chile	2	-	-	2	2	100%
Colômbia	17	4	23,52%	14	14	100%
México	90	49	54,44%	98	94	95,91%
EUA	9	1	11,11%	5	4	80%
Total	234	95	40,59%	219	199	90,86%

Parceiros comunicados em 2021, no Brasil [ GRI 205-2 ]

PARCEIROS COMERCIAIS (FRANQUIAS) COMUNICADOS	SUL	SUDESTE	CENTRO -OESTE	NORDESTE	NORTE
Total por região <sup>(1)</sup>	586	1.062	149	196	74

<sup>1</sup> Os parceiros comerciais da TOTVS são as franquias. Os totais apresentados na tabela representam 100% desses parceiros em cada uma das regiões do Brasil.





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## ▲ Conflito de interesses e anticorrupção

[ GRI 102-16, 102-17, 102-25, 103-1, 103-2 ] [ ODS 8, 9, 12, 17 ]

[ PACTO GLOBAL 1, 2, 10 ]

Contamos com uma série de normas e procedimentos com o intuito de prevenir eventuais conflitos de interesses e promover a conduta ética e responsável junto ao poder público e aos demais públicos de relacionamento.

Nossa **Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos** é de cumprimento obrigatório por todos os colaboradores e administradores da TOTVS e também é válida para as unidades franqueadas. Essa política estabelece diretrizes e regras de conduta a serem observadas no nosso relacionamento com agentes públicos. Esperamos e estimulamos que terceiros, subcontratados, representantes, consultores, fornecedores e prestadores de serviços também pautem suas ações no disposto na referida política, quando do seu relacionamento com ou representando a TOTVS.

Sobre corrupção, vedamos qualquer atitude ilícita, de acordo com a Lei Anticorrupção 12.846/13 e demais legislações anticorrupção aplicáveis nos países de atuação, e em conformidade com as diretrizes e regras determinadas nas políticas mencionadas. Temos uma **Norma Anticorrupção**, que estabelece as diretrizes e os padrões mínimos anticorrupção e antissuborno a serem observados por todos os colaboradores e administradores da TOTVS. O documento traz regras claras sobre o relacionamento com agentes públicos e Pessoas Expostas Politicamente (PEPs), contribuições, doações e patrocínios, relacionamento com fornecedores e prestadores de serviço, brindes, presentes e hospitalidades, livros e registros contábeis e a vedação expressa a pagamentos de facilitação.

Em 2021, no âmbito dessa preocupação, foram mapeados os riscos relacionados à conformidade e à corrupção/fraude no processo de contratação de fornecedores e prestadores de serviços, no

qual foi possível identificar que os controles atualmente adotados para o processo estão adequados para a mitigação dos riscos, reforçando que atuamos de forma proativa, selecionando apenas fornecedores e parceiros comerciais que estejam em linha com nossos princípios e valores.

Adicionalmente, com o objetivo de prevenir e administrar situações de potencial conflito de interesses, a nossa **Política para Transações com Partes Relacionadas** determina o acompanhamento de cadastro de partes relacionadas e a gestão e controle de tais informações. Além disso, anualmente, é verificado junto aos conselheiros e demais membros-chave da Administração da Companhia e seus familiares próximos a existência de vínculos relacionados à participação como membros de outros conselhos, acumulação de cargos e mandatos e participações societárias em outras empresas.

Visando aprimorar os controles de identificação e monitoramento de situações de conflitos de interesse e como parte das ações do Programa de Integridade, temos, em complemento, uma **norma específica sobre Conflitos de Interesses**, que determina regras para a identificação e o tratamento de situações envolvendo potenciais conflitos de interesses e partes relacionadas. Utilizamos, também, uma nova versão do **Formulário de Identificação de Partes Relacionadas e Conflitos de Interesse**, para reporte de eventuais situações de conflito pelos conselheiros e executivos da TOTVS. [ GRI 102-25, 102-29 ]

No que diz respeito às diretrizes anticorrupção e às melhores práticas de compliance, ressaltamos, ainda, a **Política de Alçadas**, que estabelece alçadas e competências para a tomada de decisões na Companhia, e a **Política de Contribuições, Doações e Patrocínios**, que determina as regras a serem observadas para a realização de qualquer tipo de contribuição, doação ou patrocínio, definindo as responsabilidades e a governança necessárias ao processo.

A fim de que essas diretrizes sejam efetivamente cumpridas, estabelecemos **controles internos nos processos para aprovação de despesas e para a concessão de quaisquer contribuições, doações e patrocínios**. Esses controles são objeto de revisão periódica por parte da Auditoria Interna.

O tema identificação e tratamento de conflitos de interesses é disseminado para todos os TOTVERS por meio de comunicados e do Treinamento do Código de Ética e Conduta, além de treinamentos específicos para determinadas áreas. Contamos, ainda, com um processo estruturado de aprovação de despesas e concessão de contribuições, doações e patrocínios, para monitorar e garantir que as diretrizes estão sendo devidamente cumpridas.

Para disseminar as diretrizes de relacionamento com agentes, entidades ou órgãos da administração pública, os TOTVERS que atuam na interação com esse público realizam um treinamento, em formato de *e-learning*, sobre a **Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos**. E visando apoiar e dar transparência neste tipo de relacionamento, temos uma ferramenta interna, de uso obrigatório, para acompanhamento e o registro das interações dos TOTVERS com os agentes públicos.

Em 2021, assim como no ano anterior, não fomos alvo de processos judiciais (investigações públicas em curso, ações judiciais ou casos encerrados), assim como também não houve casos relatados ao Canal de Ética e Conduta, referentes a casos de corrupção contra a Organização ou seus colaboradores.





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

#### ▲ Compromissos públicos de combate à corrupção

[ GRI 102-12, 102-16, 102-17, 205-2, 103-1, 103-2, 103-3 ]

[ ODS 4, 8, 9, 10, 12, 17 ] [ PACTO GLOBAL 10 ]

Somos signatários de pactos de combate à corrupção, pelos quais buscamos contribuir para o fortalecimento da agenda de governança e *compliance* e nos mantermos atualizados em relação às melhores práticas adotadas pelo mercado.

**Pacto Global da ONU:** as organizações signatárias se comprometem a alinhar suas estratégias e operações a dez princípios universais, nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção, e a desenvolver ações para o enfrentamento dos desafios da sociedade. Os princípios derivam da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção.

**Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, com o Instituto Ethos:** o pacto busca promover um mercado mais íntegro e ético e erradicar o suborno e a corrupção. Participamos também do **Grupo de Trabalho de Integridade do Instituto Ethos**, que promove debates e troca de experiências quanto à implementação de políticas e ações de integridade e combate à corrupção.

## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

[ GRI 418-1, 103-1, 103-2, 103-3 ] [ ODS 8, 9, 17 ]

Temos como prioridades proteger, preservar e respeitar a privacidade e os direitos dos titulares de dados pessoais. Adotamos as melhores práticas empresariais e temos foco na conduta ética, visando à manutenção e à contínua evolução do grau de conformidade dos processos relativos à proteção de dados, para atender às necessidades de nossos clientes, parceiros, fornecedores e colaboradores. Nossas franquias devem, obrigatoriamente, seguir as diretrizes que definimos de segurança da informação.

Tratamos com responsabilidade os dados pessoais dos nossos clientes, dos TOTVERS e dos demais *stakeholders*. Nos produtos e soluções oferecidos aos nossos clientes, temos recursos que visam auxiliá-los na manutenção e na evolução de sua conformidade com os requisitos legais, e de acordo com as melhores práticas de gestão e processos relativos à proteção de dados pessoais.

Ressaltamos que a utilização dos recursos que disponibilizamos para a proteção de dados pessoais em nossos produtos e soluções é sempre uma decisão por parte do cliente, a seu exclusivo critério e integral responsabilidade. O nosso cliente pode decidir, dentro da legislação aplicável, pela melhor forma de tratar os dados pessoais de seus usuários, clientes e fornecedores.

#### ▲ Gestão de riscos de segurança e privacidade de dados

Nossa área de Segurança da Informação gerencia possíveis riscos de segurança e privacidade de dados de pessoas e clientes com os quais nos relacionamos, e identifica incidentes relacionados ao comprometimento de dados corporativos.

#### ▲ Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

[ GRI 102-11, 102-33, 102-49, 103-1, 103-2, 103-3, 418-1 ]

Para garantir a conformidade com a LGPD, em 2021 realizamos treinamentos e conduzimos um plano de comunicação interna específico, com o objetivo de informar e orientar os colaboradores sobre os impactos da Lei no cotidiano da Companhia. Houve a realização de *webinars* e a criação de um *e-learning* obrigatório para todos os colaboradores na fase de adaptação às novas regras.

Além disso, promovemos em 2021:

- A disponibilização de um pacote adicional para serviços de criptografia em bancos de dados SQL e Oracle para os ambientes hospedados em nossa nuvem.
- A manutenção da Certificação ISO 27001 em *cloud*.
- A expansão do time de Segurança da Informação dedicado a proteger nossa nuvem.
- A disponibilização do *whitepaper* de nossa nuvem no *Trust Center*, demonstrando nossas camadas de segurança da informação.

### ADOÇÃO DAS PRÁTICAS DE *PRIVACY BY DESIGN* E *SECURITY BY DESIGN*

Frente às mudanças do ambiente externo, procuramos nos antecipar para estarmos em conformidade com os requisitos da LGPD. Nesse sentido, adotamos no relacionamento com os clientes, os conceitos do *Privacy by Design*, ou seja, ferramentas e processos que já nascem sob uma perspectiva de respeito à privacidade, bem como os princípios do *Security by Design*, que estabelecem mecanismos para mitigar riscos de segurança. Contamos, ainda, com o modelo de responsabilidade e sigilo nas informações dos clientes e temos feito as adequações necessárias para cumprir o exigido pela nova Lei.



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

Além desses tópicos, estamos desenvolvendo o **Programa de Governança de Privacidade de Dados**, no qual são geridos os processos de privacidade implantados na Companhia, englobando também as empresas que foram recentemente adquiridas e as operações realizadas no mercado internacional. Também contamos com um processo de **Resposta a Incidentes de Segurança da Informação e Privacidade Corporativo**.

#### ▲ Política de Privacidade

Em maio de 2021, publicamos e divulgamos a nossa **Política de Privacidade**, documento que reflete o comprometimento com a segurança nos serviços fornecidos relacionados ao tratamento de dados dos Clientes. Tem por objetivo demonstrar o compromisso da Companhia com a transparência com que trata os dados pessoais dos titulares desses dados, assim como expressar o nosso comprometimento com a segurança, preservação e respeito ao titular quando houver tratamento de dados pessoais.

Essa política se aplica a todas as áreas e empresas do Grupo TOTVS, incluindo terceiros que, de qualquer forma, tratem dados pessoais em nome ou a pedido da Companhia, e reflete a governança aplicada aos temas de proteção de dados pessoais na TOTVS. A observância dessa política é obrigatória e reflete também a legislação e a regulamentação aplicáveis relacionadas à LGPD. Para saber mais sobre a política, [clique aqui](#).

#### ▲ Segurança das informações corporativas

No que diz respeito à segurança das informações corporativas, continuamos aprimorando os nossos controles. Em 2021, fizemos a troca da solução de Gestão de Identidades e Acessos, aperfeiçoando os controles de gestão de acessos nos eventos de admissão, afastamento, transferência e desligamento de TOTVERS.

Além disso, as revisões de acessos pelos gestores se tornaram mais frequentes, reduzindo o risco de acessos indevidos a sistemas corporativos. Outra ação foi o avanço dos trabalhos de segregação de função para mais sistemas, com a revisão de todos os perfis que apresentavam potenciais conflitos e a resolução de forma sistêmica ou por controles compensatórios na área de negócio.

No escopo da cibersegurança, estruturamos processos de resposta a incidentes cibernéticos; implantamos um *gateway* de segurança para a nossa suíte de colaboração *web*, incluindo tecnologias de prevenção ao vazamento de informações; trocamos a tecnologia de *antimalware* por uma baseada em comportamento; e monitoramos o *score* de risco cibernético do grupo como um todo, utilizando ferramentas de cálculo consagradas no mercado e a implantação de um processo para priorização da correção dos riscos identificados.

Para aprimorar a segurança dos nossos produtos, criamos uma *squad* dedicada à melhoria dos processos de desenvolvimento seguro, à capacitação dos desenvolvedores nos conceitos de *Privacy & Security by Design* e à realização de testes de segurança internos e externos nos ambientes de produtos priorizados.







Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

[ GRI 102-12, 102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3 ]

[ ODS 4, 5, 8, 9, 10, 12, 17 ] [ PACTO GLOBAL 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 ]

Estamos comprometidos com o desenvolvimento de uma **Agenda de Sustentabilidade/ESG**, que reflete o propósito e a visão da TOTVS sobre a forma como influenciamos e impactamos positivamente a sociedade, enquanto empregadora e agente econômico-social.

Nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável está presente de forma transversal em nossa atuação, contemplando nossa gestão, os negócios, as operações e o dia a dia.

Essa **Agenda de Sustentabilidade/ESG** é atualizada periodicamente, com base na nossa matriz de materialidade, considerando os temas mais relevantes para os nossos públicos de relacionamento e aqueles os quais entendemos ter maior potencial de impacto positivo. Mais informações sobre os nossos temas materiais estão no capítulo “Sobre o Relatório”.

Desde o final de 2020, temos uma **Política de Sustentabilidade**, que define diretrizes que orientam a nossa atuação em prol do desenvolvimento sustentável.

Somos, desde 2014, signatários do **Pacto Global das Nações Unidas (ONU)** e comunicamos anualmente, por meio do presente Relatório Integrado, os resultados e avanços nos temas que constituem os nossos compromissos. Participamos de grupos de trabalho do Pacto Global, incluindo a afirmação dos dez princípios universais, que são derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção. Fomos a primeira empresa brasileira de tecnologia a assinar o *Call to Action* ONU, do Pacto Global, que reconhece a corrupção como um dos maiores obstáculos ao desenvolvimento econômico e social em todo o mundo.

Também somos alinhados aos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** da ONU, agenda mundial adotada durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, em setembro de 2015, composta por 17 objetivos e 169 metas, a serem alcançados até 2030.

E estamos em processo de adesão ao **Carbon Disclosure Project (CDP)**, com ênfase em impactos ambientais e nas questões de mudanças climáticas.

Aderimos, em 2014, ao **Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção**, do Instituto Ethos, que tem por objetivos mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma sustentável e socialmente responsável, bem como promover um mercado mais íntegro e ético e erradicar o suborno e a corrupção. Entre as funções do Pacto, estão as de auxiliar na implementação de políticas de promoção da integridade e de combate à corrupção e mobilizar empresas e entidades empresariais.

Ainda no âmbito das iniciativas externas, **participamos do Grupo de Trabalho de Integridade do Instituto Ethos**, um espaço de troca de experiências entre as empresas para discutir temas de integridade envolvendo práticas empresariais e a implementação de políticas de promoção da integridade e combate à corrupção, relacionadas ao Pacto Empresarial.

O ano de 2021 foi de **evolução em nossos esforços de governança em ESG** e de aumento do engajamento em prol dos temas ESG, com novas frentes de trabalho e maior foco do nosso Grupo de Trabalho ESG – mais informações, a seguir, sobre a governança. Também tivemos o reconhecimento do mercado, com melhoras no *ISS ESG Corporate Rating*, inclusão nos “Melhores em ESG” da revista *Exame* e ingresso nas carteiras ESG do JP Morgan e do BTG Pactual.

### ▲ Mais sobre a nossa Agenda de Sustentabilidade/ESG

Acreditamos que há inúmeras oportunidades para ampliarmos a **geração de valor aos nossos stakeholders**, com a evolução da execução da estratégia e o amadurecimento das reflexões em torno do fortalecimento dos pilares ESG, como parte da nossa cultura de sustentabilidade, ampliando a nossa capacidade de incorporar as demandas de nossos públicos estratégicos e de gerar valor compartilhado em todos os nossos relacionamentos.

Dessa maneira, como **objetivos complementares** da Agenda de Sustentabilidade/ESG temos:

- Potencializar a atuação da TOTVS como agente de mudanças positivas, por meio da conexão dos negócios, das pessoas e da tecnologia, que incluam a sustentabilidade como proposta de valor.
- Fortalecer a integração dos aspectos econômicos, ambientais, sociais e de governança (ESG) na estratégia e no modelo de negócios, nas decisões de investimento, nos produtos, nos serviços, nos processos de inovação e no desenvolvimento tecnológico da Companhia.
- Fomentar o desenvolvimento da cultura de sustentabilidade na TOTVS, ampliando a nossa capacidade de incorporar as demandas de públicos estratégicos e de gerar valor compartilhado em todos os relacionamentos.

Tudo isso gera uma poderosa alavanca para que possamos continuar cada vez mais **contribuindo com o desenvolvimento nacional**, por intermédio da democratização da tecnologia, com **soluções de impacto que geram resultados e tornam nossos clientes mais produtivos e competitivos em seus segmentos de atuação**.



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

Em termos de **governança**, nossa atuação em sustentabilidade/ESG é amparada por uma sólida estrutura, em conjunto com o Código de Ética e Conduta, as políticas institucionais e as mais avançadas práticas de governança corporativa, prezando pela transparência, ética e integridade que pautam as relações estabelecidas com os nossos públicos, e manifestada por meio do compromisso com o desenvolvimento e o aprimoramento contínuo das práticas de governança da Organização.

[ GRI 102-11, 102-29, 102-33, 102-44 ]

A governança da **Agenda de Sustentabilidade/ESG** envolve as seguintes esferas de planejamento, execução e gestão:



### Dentre as nossas principais iniciativas desenvolvidas nas Comissões Temáticas englobando os ODS destacamos:

- Portfólio de produtos e serviços ESG para os clientes
- Pegada de carbono e desenvolvimento de inventário de emissões GEE
- Promoção da diversidade e inclusão
- Formação de mão de obra qualificada e técnica
- Estratégia de posicionamento, engajamento e comunicação
- Gestão de riscos ESG







Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

# COMO GERAMOS VALOR

38	CAPITAL MANUFATURADO
41	CAPITAL FINANCEIRO
45	CAPITAL INTELCTUAL
47	CAPITAL HUMANO
70	CAPITAL SOCIAL E DE RELACIOANMENTO
81	CAPITAL NATURAL

# CAPITAL MANUFATURADO

O Capital Manufaturado é a soma das estruturas física, material e tecnológica colocadas à disposição para a produção ou a prestação de serviços. É formado por objetos físicos manufaturados (diferentes de objetos físicos naturais) disponíveis à Organização, para uso na produção de bens ou na prestação de serviços, incluindo: prédios, máquinas, equipamentos e infraestrutura (estradas, portos, pontes, etc.).

## NOSSA ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO E DE GESTÃO

[GRI 102-2, 103-1, 103-2, 103-3] [ODS 8, 9, 12]

Ao longo do tempo, temos nos destacado, no setor e no mercado, por desenvolver tecnologia para apoiar a produtividade, a eficiência, a competitividade e os resultados de nossos clientes. Pautados em uma grande capacidade de transformação e adaptação, administrando com flexibilidade e equilíbrio a combinação de diferentes dimensões de negócios, temos alcançado **crescimento contínuo**, com base em três grandes alavancas principais: **desenvolvimento orgânico, parcerias e aquisições**.

Como empresa de tecnologia, estamos, a todo instante, construindo as ferramentas para novos negócios, novas demandas. Sabemos que o futuro é interligado, interdependente e desafiador, e por isso queremos seguir sendo o **parceiro que nosso cliente sabe que pode contar**, o parceiro de confiança. Reunimos atributos combinados e contamos com um time de especialistas capacitado e engajado, que nos apoia nessa direção. E sempre acreditando no Brasil que FAZ!

A TOTVS é uma empresa originalmente brasileira. Acreditamos no “**Brasil que FAZ**” e apoiamos o crescimento, de forma sustentável, de milhares de negócios e empreendedores de todo o país por meio de nossos produtos, serviços e soluções de tecnologia.

Desde o início da nossa história, pudemos acompanhar as mudanças profundas em empresas e setores brasileiros, o fortalecimento de segmentos econômicos e o surgimento de novas demandas e necessidades. Num **mundo em constante transformação**, a tecnologia é um ativo de alto valor agregado, podendo contribuir decisivamente para o desenvolvimento de pessoas, empresas, organizações e países, abrangendo a cadeia produtiva de praticamente todos os setores.

Hoje, as pessoas consomem produtos e serviços de formas diferentes, o que levou as empresas e organizações a repensar seus modelos de negócio e suas estratégias de atuação. Quem não incorporar os aspectos digitais no planejamento estratégico e nos

formatos de trabalho e negócios ficará para trás. A velocidade de transformação do mundo exige respostas cada vez mais rápidas, principalmente de governos, empresas e organizações.

**Um Brasil cada vez mais digital, próspero, produtivo, inclusivo e sustentável.** Essas são as diretrizes que norteiam o desenvolvimento de nossas soluções de negócios. Nesse contexto, **transformação** é a palavra que melhor resume o momento atual. A tecnologia tem dado suporte e viabilizado grandes transformações na sociedade, nos negócios e em nossas vidas. Está presente de maneira direta e se reflete nos aspectos de desenvolvimento econômico, social, educacional, ambiental, de trabalho, de negócios, de finanças, de lazer, de cultura e de entretenimento, ou seja, no dia a dia do ser humano.

Na corrida das empresas por novas tecnologias, nos colocamos como um parceiro forte, com capacidade de solucionar problemas e que permite ao cliente manter foco no seu core business. Para podermos colocar esse posicionamento em prática no dia a dia, nos apoiamos em uma cultura interna consolidada, que nos impulsiona na melhoria contínua.

## ESTRUTURA EMPRESARIAL

[GRI 102-1, 102-2]

- **Maior empresa de tecnologia do Brasil.**
- **Cerca de 70 mil clientes em 41 países.**
- **15 filiais, 52 territórios franqueados e 10 centros de desenvolvimento tecnológico no Brasil e 6 filiais e 2 centros de desenvolvimento no exterior.**
- **Presença física e digital, com base em um modelo de distribuição com alta capilaridade.**
- **Soluções de negócios para empresas de todos os portes.**
- **Softwares de Gestão, Techfin e Business Performance, plataformas de produtividade, colaboração e inovação e consultoria para empresas de 12 segmentos estratégicos da economia.**
- **Líder absoluta no mercado de pequenas e médias empresas (PME) no Brasil.**





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

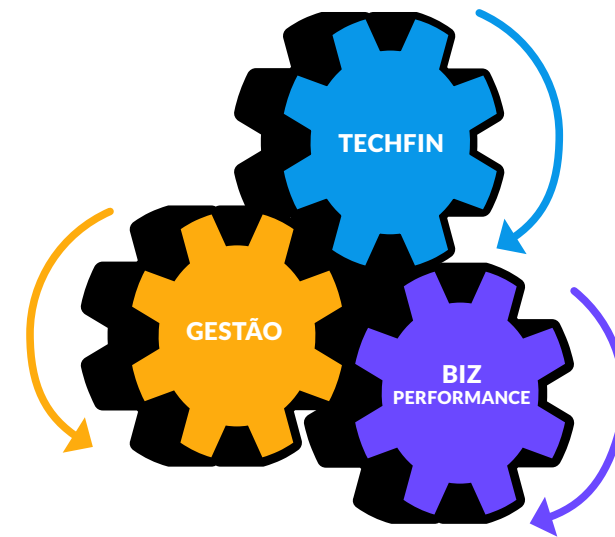
RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## ECOSSISTEMA DE 3 DIMENSÕES

[ GRI 102-2, 103-1, 103-2, 103-3 ] [ ODS 8, 9, 12 ]

Para atendermos as diretrizes de negócios, nossa atuação está fundamentada em um ecossistema de tecnologias B2B, baseadas em três dimensões de negócios:

- *Gestão*
- *Techfin*
- *Business Performance*



O nosso ecossistema de 3 dimensões tem nos permitido potencializar o ambiente competitivo e impulsionar a produtividade empresarial, bem como a competitividade dos negócios e serviços digitais dos clientes em 12 segmentos econômicos estratégicos em que atuamos. Adicionar as dimensões de *Techfin* e *Business Performance* à já consolidada dimensão de *Gestão* nos possibilitou oferecer uma plataforma mais ampla de produtos, serviços e soluções. Tudo isso faz com que caminhemos para ser, cada vez mais, parceiros de confiança de nossos clientes, apoiando a aceleração de sua jornada de digitalização.

### Perfil das 3 Dimensões de Negócios

#### ▲ *Gestão*

É a dimensão na qual são gerados os dados e as integrações, sendo, assim, a base que viabiliza as demais dimensões do nosso ecossistema. Contempla: soluções de ERP para empresas (registro, integração e controle de dados, permitindo seu acesso fácil e confiável); soluções de RH, para gestão e desenvolvimento do capital humano e processamento de folhas de pagamento; soluções especializadas para os segmentos econômicos em que atuamos; plataformas abertas de inovação que se integram e potencializam o ERP, as soluções de RH e soluções especializadas; e soluções direcionadas aos micro e pequenos negócios.

#### ▲ *Business Performance*

Visa apoiar os clientes de diversos segmentos a aumentar as vendas, a competitividade e o desempenho, alavancando os resultados, a performance e o relacionamento de suas diferentes áreas de negócios. Consolida a plataforma de marketing digital, composta pela *RD Station* e pela *Tail Target*, e as soluções de apoio a vendas, constituídas pela suíte de *e-commerce* e pelo uso simultâneo e interligado de diferentes canais (*omnichannel*).

#### ▲ *Techfin*

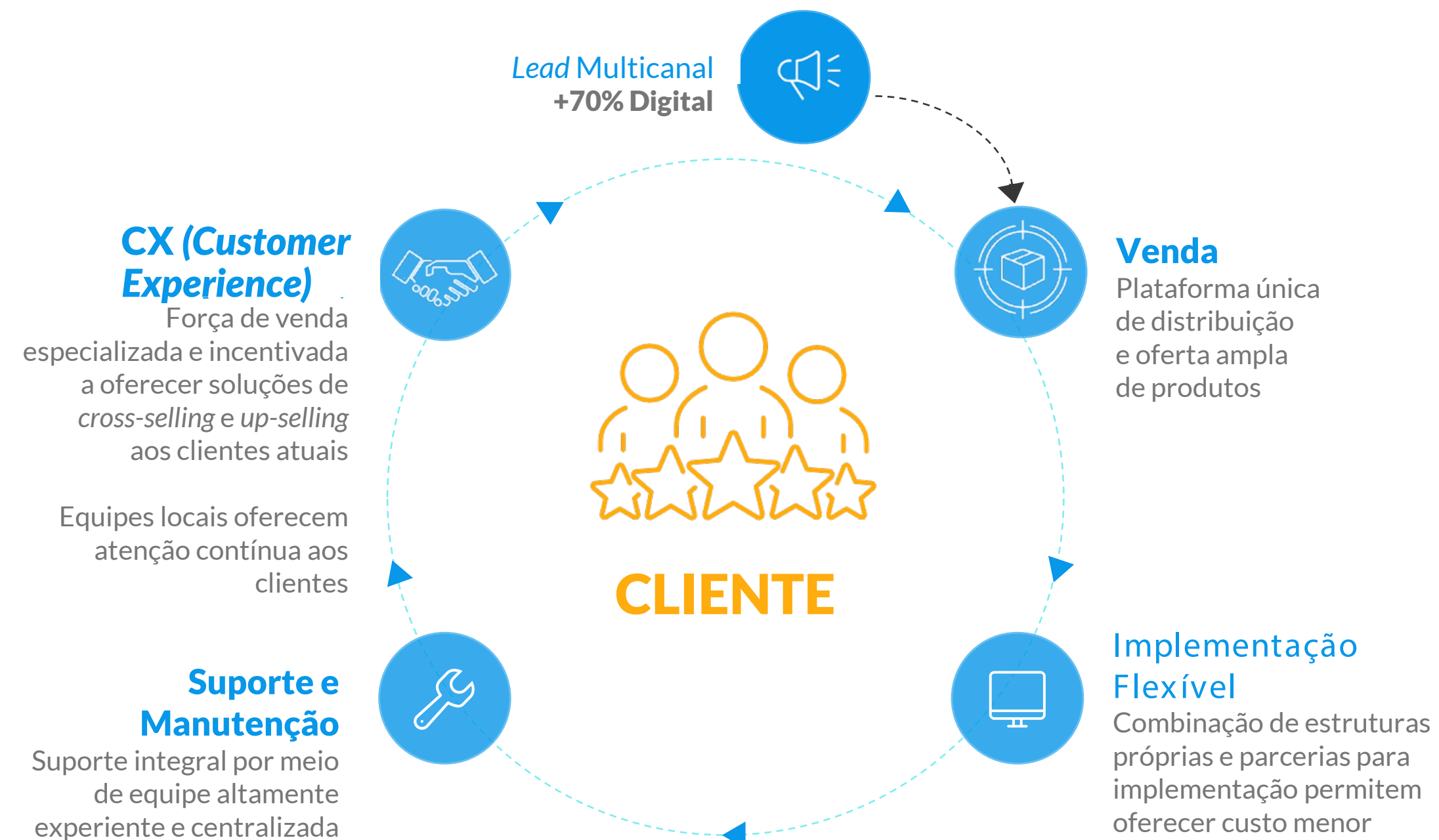
Busca simplificar, ampliar e democratizar o acesso a uma ampla oferta de produtos e serviços financeiros no mercado B2B, por meio do uso intensivo da digitalização, da inteligência artificial e de Big Data. Atualmente, abrange soluções de crédito e novos produtos (como *Antecipa*, *Consignado*, *Mais Negócios*, *Mais Prazo*, *Painel Financeiro*, *Pagamento Instantâneo* e *eduConnect Pay*), e seguimos trabalhando para aumentar esse portfólio.

## MODELO DE NEGÓCIOS

[ GRI 102-2, 103-1, 103-2, 103-3 ] [ ODS 8, 9, 12 ]

**Nosso modelo de negócios é integrado**, buscando aproveitar o máximo de sinergias e oportunidades decorrentes da atuação interligada entre as nossas três dimensões de negócios, tanto no atendimento e relacionamento com os clientes quanto no desenvolvimento de produtos, serviços e soluções.

Somos presentes e próximos dos nossos clientes, atuando em todas as etapas da sua jornada, desde as vendas, implementação, suporte e manutenção, e *Customer Experience* (CX). Nosso modelo de negócios tem uma abordagem focada no cliente, com oferta de amplo portfólio de produtos, modelo de implementação flexível, equipes especializadas e que compreendem o segmento do cliente tão bem quanto ele. Dessa forma, seguimos apoiando o dia a dia de milhares de empresas e organizações, de todos os tamanhos e setores, e contribuindo para a digitalização e a produtividade dos negócios.





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## SEGMENTOS EM QUE ATUAMOS

[ GRI 102-2, 103-1, 103-2, 103-3 ] [ ODS 8, 9, 12 ]

Oferecemos a implantação de ferramentas e plataformas tecnológicas com soluções especializadas para clientes de **12 segmentos estratégicos da economia e para clientes de todos os portes**:

### ▲ Agro

Compreende toda a operação e as atividades agrícolas, de ponta a ponta, propiciando redução de custos e melhor gestão.

### ▲ Construção

Para construtoras, empresas de projetos e incorporadoras; permite controle de prazos, custos, contratos e documentação, além de maior velocidade e eficiência no planejamento e na execução.

### ▲ Distribuição

Possibilita gerenciamento completo dos processos de compras, armazéns e entregas, otimizando a operação.

### ▲ Educacional

Para educação básica, superior e continuada; viabiliza a gestão administrativa e acadêmica completa, em consonância com a legislação do setor, e permite interação simples e fácil entre instituições, professores, alunos e responsáveis.

### ▲ Financial services

Engloba desde a gestão de aspectos financeiros dos clientes (pessoas físicas e jurídicas) até as operações de crédito e a contabilização, para uma operação precisa e sem gargalos (\*Portfólio Dimensa).

### ▲ Hospitalidade

Para hotéis, resorts e pousadas; favorece a gestão das operações do *check-in* ao *check-out*, além de canais de distribuição, *time sharing* e outras frentes.

## TECNOLOGIAS PARA OS DESAFIOS DE 12 SEGMENTOS ESTRATÉGICOS DA ECONOMIA



AGRO

SAIBA MAIS



LOGÍSTICA

SAIBA MAIS



MANUFATURA

SAIBA MAIS



DISTRIBUIÇÃO

SAIBA MAIS



VAREJO

SAIBA MAIS



PRESTADORES  
DE SERVIÇOS

SAIBA MAIS



EDUCACIONAL

SAIBA MAIS



HOSPITALIDADE

SAIBA MAIS



CONSTRUÇÃO

SAIBA MAIS



SAÚDE

SAIBA MAIS



JURÍDICO

SAIBA MAIS



FINANCIAL  
SERVICES

SAIBA MAIS

### ▲ Jurídico

Para departamentos/áreas jurídicos e escritórios de advocacia; propicia acompanhamento de processos e leitura automática dos dados dos tribunais, além de gestão financeira, contábil, de tempo e de documentos.

### ▲ Logística

Para transportadoras, operadores logísticos e portos/recintos alfandegados; abrange recebimento, armazenagem, gestão de pátio e frotas, planejamento e processos logísticos mais integrados e fluidos.

### ▲ Manufatura

Tecnologia completa, com sistema integrado de ponta a ponta, passando por automação, “indústria 4.0”, redução de custos e controle de estoque.

### ▲ Prestadores de serviços

Ênfase na precificação de serviços e no controle de recursos.

### ▲ Saúde

Para prestadores e provedores na área de Saúde; foco em gestão, interoperabilidade, informações acessíveis e controle de custos.

### ▲ Varejo

Para que as lojas propiciem a melhor experiência aos seus clientes e atinjam o verdadeiro *omnichannel* (uso simultâneo e interligado de diferentes canais).

Incorporamos as melhores competências ao nosso portfólio e contamos com produtos, serviços e soluções especializados para cada segmento. As cadeias produtivas são integradas de ponta a ponta. Cada segmento conta com o atendimento de equipes de especialistas, formadas por profissionais treinados para atender às necessidades tanto dos clientes diretos (B2B) quanto dos consumidores finais (B2C).



# CAPITAL FINANCEIRO

O Capital Financeiro compreende o conjunto de recursos que está disponível à Organização para ser utilizado na produção de bens ou na prestação de serviços ou que é obtido por meio de financiamentos, tais como dívidas, ações ou subvenções, ou gerado por meio de investimentos.

## GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

[ GRI 102-10, 102-11, 103-1, 103-2, 103-3, 201-1 ] [ ODS 9, 10, 12, 17 ]

No ano de 2021, seguimos avançando em nossos **resultados financeiros e operacionais**, mesmo em um ano desafiador, com agravamento da pandemia de Covid-19 e instabilidade no cenário econômico brasileiro. Isso demonstra, mais uma vez, a assertividade de nosso direcionamento de atuação e a resiliência, confiabilidade e sustentabilidade de nossas diretrizes estratégicas e de nosso modelo de negócios.

Está em curso, já há alguns anos, um grande processo de transformação nas prioridades de atuação e relacionamento das empresas, que buscam se digitalizar cada vez mais, e também nos comportamentos e hábitos de consumo dos consumidores. Estamos atentos a esse contexto e somos protagonistas nesse processo, apoiando nossos clientes em direção à transformação digital.

Dessa forma, tivemos **resultados consistentes** em nossos negócios recorrentes e concretizamos novos negócios, em plataformas de gestão empresarial, soluções de RH e soluções verticais em nossos segmentos de atuação. Assim, temos consolidado crescentemente nossa posição na dimensão Gestão, que ainda mostra espaço de crescimento e está longe de sua maturidade. Na dimensão *Techfin*, obtivemos um forte crescimento, principalmente com soluções de crédito, com uma larga avenida pela frente, ainda, a ser desbravada. E em *Business Performance* também tivemos avanços importantes em soluções de marketing digital e apoio ao comércio eletrônico, sendo que a aquisição da RD Station nos abre amplas novas oportunidades, representando um passo definitivo na consolidação desta dimensão de negócio.

Nossa eficiência operacional, amparada por nosso jeito de ser, pela excelência de nosso time, por processos estruturados de gestão de riscos e de disciplina na gestão de custos, além da busca constante de melhorias e inovação em nosso portfólio de produtos e serviços, é aspecto basilar, também, para a obtenção de resultados consistentes.

Na gestão financeira e operacional, consolidamos uma alta capacidade de geração de caixa e contamos com uma posição de forte liquidez. Nosso nível de endividamento é “real”, ou seja, totalmente apropriado para uma empresa com o nosso perfil econômico-financeiro, sem alavancagem.

Para reforçar a nossa posição de caixa frente aos diversos desafios que têm se apresentado, em maio de 2021 realizamos **emissão de debêntures simples**, não conversíveis em ações, no valor de **R\$1,5 bilhão**. Essas debêntures vencerão em 21 de maio de 2024 e poderão ser resgatadas antecipadamente, a exclusivo critério da Empresa. O objetivo dessa emissão foi captar recursos a serem utilizados, principalmente, na consecução do nosso planejamento estratégico de negócios. Realizamos também uma oferta pública de ações (*Follow-on*) que captou o valor de R\$1,44 bi, com foco em potenciais aquisições que possam contribuir para a execução da estratégia de construção de um ecossistema de tecnologias B2B em 3 dimensões (Gestão, *Techfin* e *Business Performance*).

### Fitch Ratings eleva rating da TOTVS para “AA+(bra)”

Em março/2022, a agência de classificação de riscos *Fitch Ratings* elevou o rating de Longo Prazo em Escala Nacional da TOTVS, de “AA(bra)” para “AA+(bra)”, com perspectiva estável.

De acordo com a *Fitch*, essa ação de elevação de rating reflete: a crescente capacidade de nossa geração de caixa, fortalecida pela nossa estratégia de crescimento por aquisições; a expectativa de preservação das margens operacionais, com um contínuo aumento da receita recorrente; a maior diversificação de negócios da Companhia, com a adição das dimensões *Techfin* e *Business Performance*; e o elevado potencial de crescimento de nossas atividades.

## DESEMPENHO – PRINCIPAIS RESULTADOS FINANCEIROS

[ GRI 102-10, 102-11, 103-1, 103-2, 103-3, 201-1, 203-1 ]

[ ODS 4, 8, 9, 10, 12, 17 ]

### Principais Indicadores de Desempenho Financeiro

	2020	2021	Variação
Receita Líquida GAAP	2.596.077	3.258.863	25,6%
Receita Recorrente Consolidada	1.954.093	2.470.920	26,4%
Receita Recorrente Anualizada (ARR Consolidada)	2.219.320	3.074.249	38,5%
EBITDA Ajustado	589.716	781.956	32,6%
Margem EBITDA Ajustada (em %)	22,7%	24,0%	130 pb
Lucro Líquido Ajustado dos Controladores	290.486	373.985	28,7%

### Destakes no ano

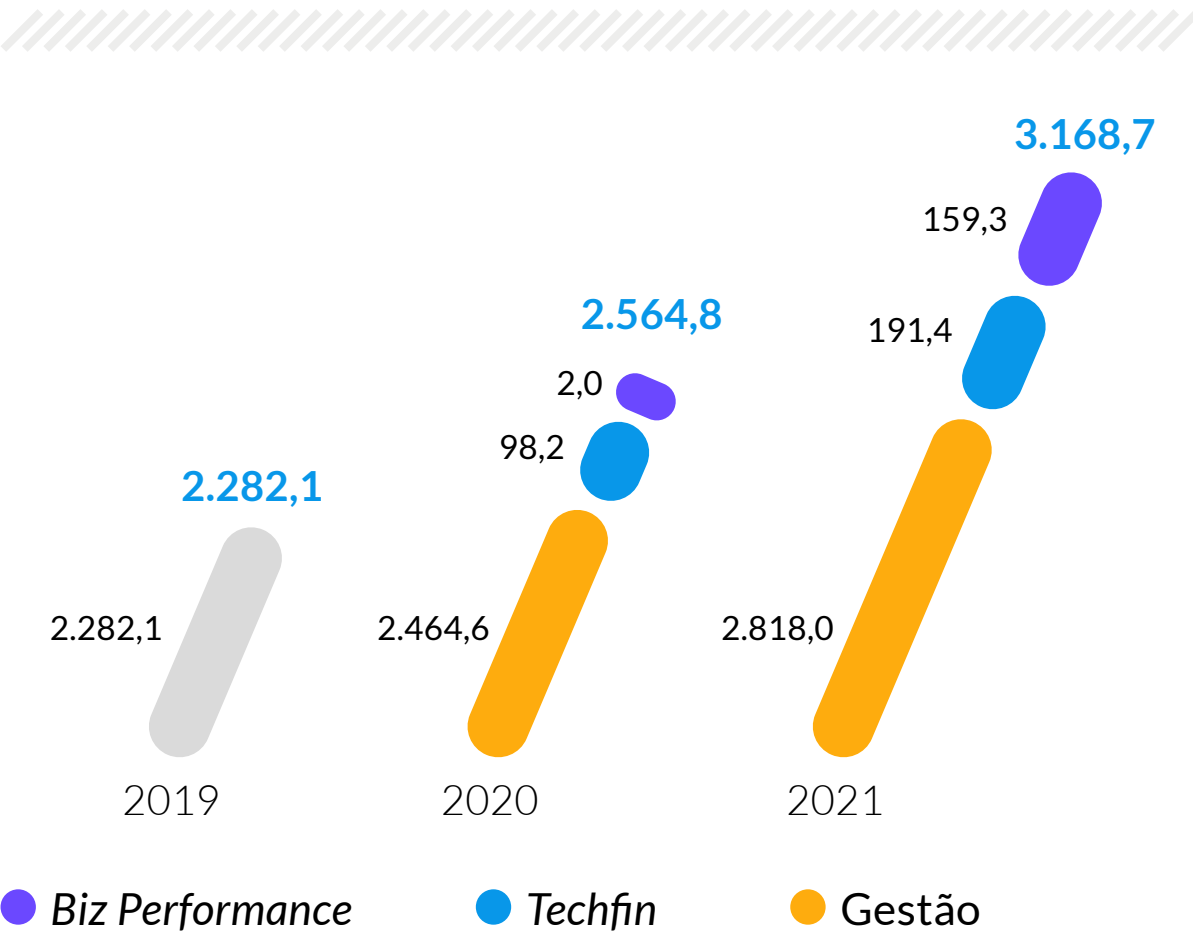
Conforme anunciado em fevereiro de 2022, e graças à consistência e à assertividade de nossas estratégias, obtivemos avanços consistentes em nossos resultados financeiros e operacionais em 2021, entre os quais podemos destacar:

- **Crescimento de 24% na Receita Consolidada líquida do custo de *funding* de *Techfin*** na comparação com 2020, atingindo **R\$3,2 bilhões**.

A Receita Líquida de *Funding* (Non-GAAP), que emprega o conceito de Receita de *Techfin* líquida do custo de *funding*, foi impulsionada pelas nossas novas locomotivas de crescimento – SaaS (*Software as a Service*), *Business Performance* e *Techfin* – que representaram 40% do total da Receita Líquida e 68% do crescimento de 2021. A Receita Líquida de *Funding* (Non-GAAP) passou a incorporar a Receita de *Techfin* líquida do custo de *funding* na consolidação das receitas da Companhia, para alinhar a análise do desempenho à forma mais adotada pelo mercado na avaliação de rentabilidade de negócios de crédito.

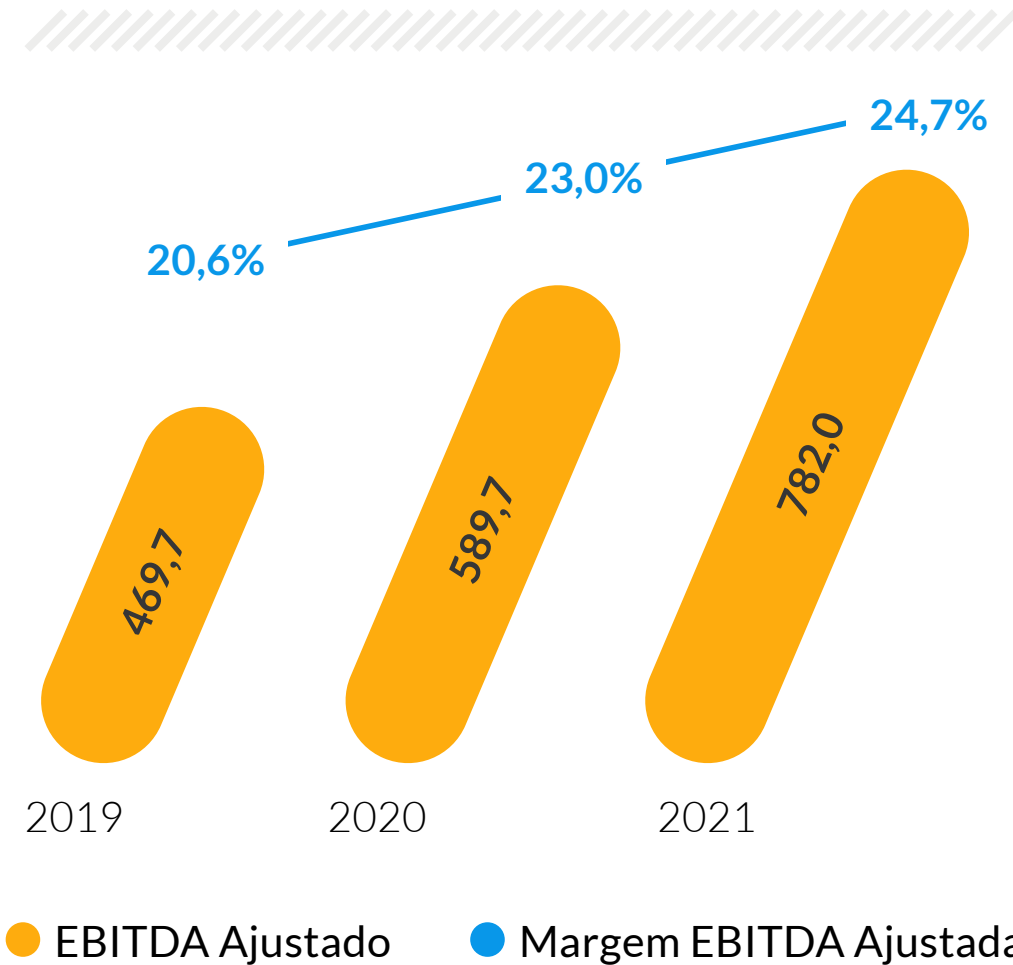
- O **EBITDA Ajustado** foi de **R\$782 milhões**, um crescimento expressivo de **33%** na comparação com o ano anterior, e a **Margem EBITDA Ajustada** foi de **24,7%** sobre a Receita Líquida de *Funding*.
- Como consequência, atingimos em 2021 o patamar de **48% na “Regra dos 40”**, com **equilíbrio entre crescimento acelerado de receita e manutenção da rentabilidade em patamares saudáveis**, uma marca singular e única no mercado de tecnologia brasileiro. Lembramos que a “Regra dos 40” é um conceito, desenvolvido por analistas e investidores, que analisa a combinação equilibrada de crescimento e rentabilidade que resulta numa soma superior a 40 pontos percentuais e que raramente é encontrada em empresas mais longevas, como é o nosso caso, com quase 40 anos de existência.
- O **Lucro Líquido Consolidado** foi de **R\$374 milhões**, resultado 26,8% acima do ano anterior.

### Receita Líquida de Funding<sup>1</sup> (em R\$ MM)



<sup>1</sup> A Receita Líquida de *Funding* (Non-GAAP) incorpora o conceito de Receita de *Techfin* líquida do custo de *funding* na consolidação das receitas da Companhia.

### EBITDA Ajustado e Margem EBITDA







Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

### ▲ Receita Líquida

A Receita Líquida consolidada cresceu 24% em 2021, em comparação com o ano anterior, atingindo R\$3,2 bilhões, com os seguintes destaques:

- A Receita Recorrente de Gestão acelerou, crescendo 18% em 2021, impulsionada tanto pelo aumento do volume (novos *signings*), quanto pelo *pricing power* do modelo de recorrência da Companhia.
- A consolidação da RD Station, como um passo definitivo na construção da dimensão de *Business Performance*, que atingiu 7,4% da receita *pro forma* de 2021 e 15% do crescimento dessa receita em 2021.
- Produção de Crédito de *Techfin* de quase R\$10 bilhões, 48% acima de 2020 e 51% acima de 2019.

### ▲ Receita Recorrente

Ao longo do ano, verificou-se crescimento expressivo de ARR (*Annual Recurring Revenue*), o qual foi possível, principalmente, pela evolução do **volume** de vendas, composto pelos novos *signings*, e pelo efeito **preço**, decorrentes dos reajustes contratuais.

O aumento de volume reflete a combinação de fatores como:

- Mercado de *software* de gestão em expansão e longe da maturidade, demonstrado pelas vendas a novos clientes de SaaS, que representaram 27% do total.
- NPS (*Net Promoter Score*) em nível recorde, sendo determinante para novas vendas.
- Evolução na produtividade e na eficiência comercial, em particular nas franquias.
- Rejuvenescimento da marca TOTVS.
- Ampliação do portfólio de soluções.
- Migração para a nuvem, que reduz o custo total de propriedade para o cliente.

Esses fatores fizeram os novos *signings* de SaaS crescerem 30% em 2021, quando comparado com 2020, com destaque para os novos *signings* de Cloud, que cresceram 48% no mesmo período. Tal desempenho, aliado à capacidade de reajuste de preços da Companhia (*pricing power*) e à manutenção de patamares baixos de *churn* (rotatividade), demonstrado pela taxa de renovação rodando acima de 98% no ano, fizeram a Receita de SaaS de Gestão crescer 30% no ano.

### ▲ Receita Não Recorrente

A Receita de Licenças teve uma redução de 4,7% ano contra ano, abaixo da inflação do período, principalmente pela forte aceleração nos *signings* e na receita recorrente de SaaS, que geram uma natural e saudável desaceleração na receita de licenças.

A Receita de Serviços Não Recorrentes cresceu também abaixo da inflação ano contra ano, como consequência da evolução do portfólio de produtos e da migração para nuvem, que levam à redução do investimento inicial e do custo total de propriedade dos clientes.

### ▲ Margem EBITDA Ajustada

Na visão acumulada do ano, houve um crescimento de 170 pontos-base da Margem EBITDA Ajustada. Esse crescimento está associado, principalmente:

- Ao crescimento de 220 pontos-base do percentual da Margem de Contribuição de Gestão, devido à aceleração do crescimento de receita e à redução da Provisão para Perda Esperada.
- À diluição de Despesas Gerais e Administrativas e Outras, tanto pelo crescimento de receita e aumento de eficiência, quanto pela redução de 28% da Provisão para Contingências.

Vale destacar que esse ganho de margem foi possível mesmo com o aumento da representatividade das dimensões *Business Performance* e *Techfin*, que possuem momentos e mandatos distintos, com foco voltado, especialmente, ao crescimento acelerado de receita, além do ciclo de aumento da taxa Selic, que também gera um impacto temporário na margem de *Techfin*.

### ▲ Margem Bruta

No acumulado do ano, a Margem Bruta de Gestão atingiu 71,6%, 140 pontos-base acima de 2020. Essa expansão é explicada principalmente pelos seguintes fatores:

- Expansão do Modelo SaaS.
- Modernização e digitalização dos produtos e serviços de *software*, com a Companhia oferecendo cada vez mais produtos que exigem menos serviços de implantação e customizações.
- Avanço na qualidade dos produtos, com níveis recordes de NPS e, consequentemente, menor demanda por suporte.
- Manutenção dos níveis de implantação remota acima de 90%.

Outras informações sobre nossos resultados financeiros podem ser consultadas em nosso *site* de Relações com Investidores, [aqui](#).

DVA

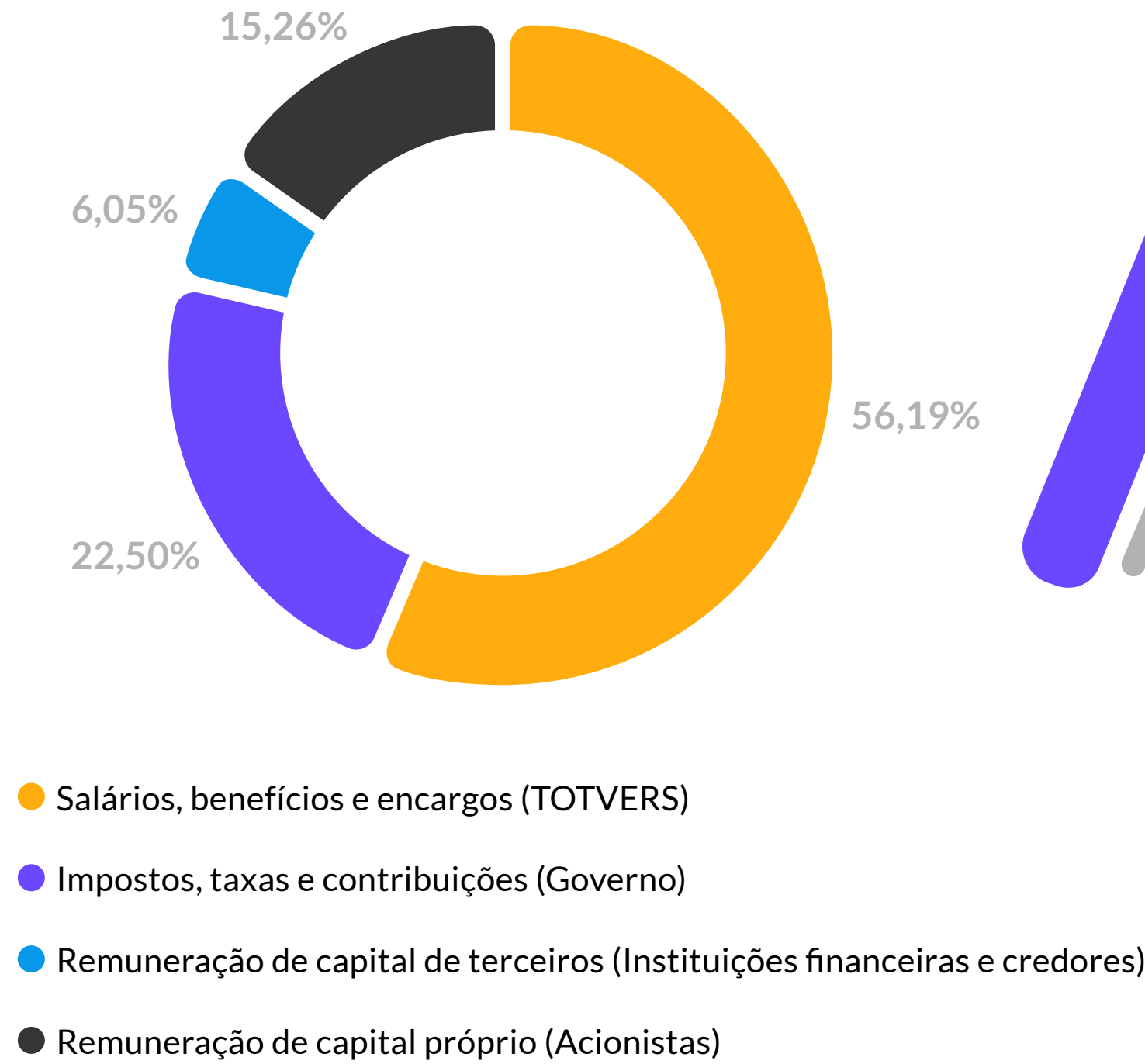
[ GRI 201-1, 103-1, 103-2, 103-3 ] [ ODS 8 ]

Em 2021, a nossa distribuição de riqueza somou R\$2,45 bilhões. O valor, que é 27,56% acima do total distribuído no ano anterior, se deu da seguinte forma: 56,19% com colaboradores, 22,50% com governo, 15,26% com acionistas e 6,05% com juros e aluguéis.

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

	2020	2021	DVA (em % 2021)	Variação 2020 X 2021
Total DVA	1.921.181	2.450.689	100%	27,56%
Salários, benefícios e encargos (TOTVERS)	1.106.293	1.377.030	56,19%	24,00%
Impostos, taxas e contribuições (Governo)	458.841	551.401	22,50%	21,17%
Remuneração de capital de terceiros (Instituições financeiras e credores)	61.088	148.221	6,05%	59,00%
Remuneração de capital próprio (Acionistas)	294.959	374.037	15,26%	28,60%

Distribuição de Valor Adicionado (em %)





# CAPITAL INTELECTUAL

O Capital Intelectual é formado por intangíveis organizacionais baseados em conhecimento, entre eles: propriedade intelectual – tais como patentes, direitos autorais, software, direitos e licenças – e “capital organizacional”, que inclui conhecimento tácito, sistemas, procedimentos e protocolos.

## CONHECIMENTO E INOVAÇÃO

[ ODS 4, 8, 9, 10, 12, 17 ]

Prezamos a **inovação e a geração constante de conhecimento**. Buscamos, continuamente, estar na linha de frente dos desenvolvimentos tecnológicos. Nos últimos cinco anos, investimos cerca de **R\$2 bilhões** em pesquisa e desenvolvimento.

No ambiente interno, ousadia e transformação estão inseridas em nossa rotina. A mesmice e a zona de conforto não fazem parte da nossa realidade. Nossos colaboradores têm liberdade para sonhar e fazer acontecer em um ambiente dinâmico, dispondo das melhores tecnologias para realizar grandes projetos e entregar soluções de impacto para nossos clientes.

Especificamente com relação às iniciativas de pesquisa e desenvolvimento, temos buscado atender a demanda constante do mercado por *softwares*, plataformas e outros produtos e serviços tecnológicos, e isso se reflete em esforço permanente de pesquisa e desenvolvimento, visando desenvolver soluções de ponta e/ou aprimorar produtos e serviços já existentes.

Nossos principais objetivos **em pesquisa, inovação e desenvolvimento** de *softwares*, soluções e serviços são:

- Criação de novos produtos, serviços e soluções, com viés disruptivo ou não, conforme o caso, e foco em inovação, com a intenção de ampliar volumes de negócios, viabilizar atendimentos especializados ou desenvolver novos mercados.
- Aprimoramento dos fundamentos técnicos de nossos *softwares* e outros produtos e serviços, a fim de aumentar a eficiência no desenvolvimento de soluções.
- Adoção de novas tecnologias e avaliação de seus impactos.
- Implementação de alternativas tecnológicas que mantenham a operação de nossos produtos resguardada e protegida.
- Constante aprimoramento de conceitos, funcionalidades e usabilidade dos produtos.
- Desenvolvimento de produtos especiais, customizados, para atendimento a necessidades de clientes.

- Busca de novas metodologias de desenvolvimento, com o intuito de obter mais agilidade e qualidade nos *softwares* e outros produtos e serviços.

- Maior integração com ferramentas de terceiros.
- Avaliação de novos modelos organizacionais e de sua aplicabilidade.

### ▲ Estrutura para atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação

[ GRI102-7, 102-13, 103-1, 103-2, 103-3, 203-1 ]

Para identificar quais produtos devem ser desenvolvidos, aprimorados ou customizados, a pesquisa é uma ferramenta fundamental, em conjunto com as análises dos canais de vendas, as avaliações técnicas e as interações com os clientes. Nossa **estrutura atual para atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação** compreende:

#### • Centros de P&D

Especializados nos 12 segmentos estratégicos em que atuamos. Os centros contam com especialistas que compreendem as necessidades e os desafios específicos de cada segmento, traduzindo isso em soluções inovadoras e alinhadas ao *core* do negócio dos nossos clientes. Cada centro está estruturado com times especializados em desenvolvimento de produtos e soluções, suporte, atendimento, relacionamento e serviços (incluindo implantação, entre outros).

#### • UX Lab

Localizado em São Paulo (SP), no Brasil, é o nosso **Laboratório de Experiência do Usuário**. Em um espaço de aproximadamente 200 m², reúne um time de pesquisadores e *designers* dedicados exclusivamente à exploração de oportunidades de inovação, à análise de tendências de mercado e à melhoria da experiência de uso dos nossos produtos, soluções e serviços, por meio de pesquisas constantes, validações com clientes e colaboração. No laboratório, os projetos são conduzidos pela abordagem do *Design*



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

*Thinking*, e envolvem empatia, colaboração e criatividade, visando à descoberta de novas soluções baseadas em necessidades dos nossos clientes, ao aperfeiçoamento contínuo dos processos, à revisão das interfaces e da navegabilidade dos nossos produtos, à unificação da identidade e experiência única de nossas soluções e à disseminação da cultura do *Design Thinking* para colaboradores e clientes.

#### • iDEXO

É a frente de inovação aberta e conectada com startups da Companhia. Conta com mais de 80 *startups*, que atendem aos segmentos econômicos em que estamos presentes. O iDEXO permite que ampliemos nosso portfólio de oferta ao mercado, gerando inovação, redução de custos e otimização de processos para todos os envolvidos: TOTVS, clientes e *startups*.

#### • TOTVS Labs EUA

Centro de Inovação localizado em Raleigh (Carolina do Norte, nos EUA), próximo ao *Research Triangle Park* (RTP), o maior parque de pesquisa científica norte-americano, e numa região com ambiente tecnológico pujante e grande oferta de talentos. O foco de atuação do TOTVS Labs EUA é na criação de soluções disruptivas, em linha com as mais modernas tendências tecnológicas relacionadas a *Big Data*, *Mobile*, *Social Media* e *Cloud*. Atua também na identificação de novos modelos de negócios e *startups*, estabelecendo parcerias estratégicas e transferindo conhecimento às demais unidades de negócios da Companhia. As principais tecnologias trabalhadas no Labs envolvem Inteligência Artificial, Visão Computacional, Processamento de Linguagem Natural, *Machine learning* e *UX Design*.

#### • Processo de desenvolvimento ágil

Conectados às principais tendências globais em desenvolvimento de *software*, temos evoluído significativamente em processos e ferramentas ágeis, implementamos o processo de desenvolvimento ágil de *software* em todos os segmentos da Companhia nas equipes de desenvolvimento de *softwares* (Inovação, Manutenção e Testes). A iniciativa representou uma relevante ruptura no processo de desenvolvimento de *software*, pois transformou radicalmente a forma como pensamos e desenvolvemos nossos

produtos, gerando importantes reflexões não somente sobre nossos processos, ferramentas e tecnologias, mas também sobre as pessoas envolvidas e seus respectivos papéis, que passaram a estar mais integrados e serem mais decisivos na qualidade do produto final, independentemente do nível hierárquico ou da atividade que estes exerçam durante o processo criativo. É a partir deste princípio que integramos de ponta a ponta todos os profissionais das equipes de Inovação, Manutenção e Testes.

No modelo ágil, com a integração dos times, construímos um processo altamente colaborativo de profissionais com visão interdisciplinar, que se dedicam a desenvolver as melhores soluções, com uma maior liberdade de criação. Também passamos a planejar mais o que será desenvolvido, o que permite que os objetivos do produto sejam melhor absorvidos com o desdobramento para as *squads*, gerando um processo mais consistente, com mitigação da chance de erros e retrabalho nos produtos e entregas de maior qualidade e valor agregado ao cliente final.

#### ▲ Grupo de trabalho na CNI

[ GRI 102-13, 103-1, 103-2 ]

Externamente, vale mencionar, ainda, que participamos ativamente do **Grupo de Trabalho de Indicadores de Inovação da CNI (Confederação Nacional da Indústria)**. Trata-se de um grupo liderado por Laércio Cosentino, presidente do nosso Conselho de Administração, que visa criar indicadores de inovação para o Brasil, com o objetivo de entender como está esse ambiente no país em relação a países desenvolvidos, como EUA, China e 15 países da Europa, além de repassar dados e subsídios para a criação ou aperfeiçoamento de políticas públicas que possibilitem o avanço dessa agenda.

#### ▲ Certificações

[ GRI 102-13, 103-1, 103-2, 103-3 ]

Contamos com certificações técnicas que atestam a nossa excelência e que se constituem, também, em importante ferramenta para estímulo à melhoria contínua na nossa gestão de processos e controles, quais sejam:

#### • TIER

Avalia efetivamente a estrutura dos *data centers* em termos de exigências de negócios para disponibilidade de sistemas com base no desempenho ou no tempo de funcionamento esperado da infraestrutura do *site*. Atualmente, possuímos a Certificação TIER III.

#### • MPS BR

Modelo de referência de processos que contempla boas práticas de desenvolvimento de *softwares*, tendo como objetivo aumentar a competitividade e melhorar os processos de desenvolvimento de *softwares* no mercado brasileiro.

#### • ISO 9001

Certificado de padronização que especifica um conjunto de requisitos que tem por objetivo orientar as empresas no sistema de gestão da qualidade, para satisfazer os clientes, buscar a melhoria contínua e assegurar a competitividade e a qualidade nas empresas.

#### • ISO 27001

A ISO/IEC é a norma internacional de gestão de segurança da informação. Ela descreve como colocar em prática um sistema de gestão de segurança da informação e permite que os dados confidenciais e sensíveis sejam protegidos, minimizando a probabilidade de serem acessados ilegalmente ou sem permissão, e que estejam disponíveis quando necessário.

#### • ISAE 3402

É um relatório formal utilizado por organizações prestadoras de serviços e elaborado por auditoria independente. Visa descrever o desenvolvimento, a implantação e a efetividade operacional dos controles da organização, garantindo a qualidade e o controle dos serviços prestados e mitigando riscos aos clientes.



# CAPITAL HUMANO

O Capital Humano engloba as competências, as habilidades e as experiências das pessoas e suas motivações para inovar, incluindo: seu alinhamento e apoio à estrutura de governança, ao gerenciamento de riscos e aos valores éticos; a capacidade de entender, desenvolver e implementar a estratégia da Organização; e a lealdade e a motivação para melhorar processos, bens e serviços, incluindo a capacidade de liderar, gerenciar e colaborar.

## PREMISSAS E DIRETRIZES DE GESTÃO DE PESSOAS

[ GRI 102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3 ] [ ODS 8, 9, 12, 17 ]

Em nosso dia a dia, procuramos manter um ambiente de trabalho humano, inclusivo, colaborativo e inovador. Temos política, diretrizes e processos estruturados, e ao mesmo tempo estimulamos a autonomia dos colaboradores.

Para orientar a gestão no dia a dia, contamos com uma **Política de Relações Humanas e Remuneração**, que tem por objetivo estabelecer as diretrizes e responsabilidades a serem observadas no processo de gestão de pessoas na TOTVS, em todas as etapas do **Ciclo de Gestão de Gente** – Atração, Desenvolvimento e Engajamento –, alinhadas aos atributos de nossa **cultura interna** (#SOMOSTOTVERS) e observando o conceito de **meritocracia** em nossas ações. [ GRI 102-16 ]

Nossa gestão de gente é conduzida com base nas seguintes **diretrizes**:

- **Princípios éticos:** seguimos as orientações estabelecidas em nosso Código de Ética e Conduta, os atributos da nossa cultura #SOMOSTOTVERS, além de sermos aderentes às legislações trabalhistas dos países em que atuamos, bem como às convenções e aos acordos coletivos, respeitando as relações sindicais e trabalhistas e a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão. [ GRI 102-16, 102-17 ]
- **Diversidade e inclusão:** promovemos ações de atração e desenvolvimento para públicos específicos, respeitando e valorizando a diversidade e a inclusão entre os TOTVERS. Não praticamos e nem admitimos atos discriminatórios, seja em decorrência de raça, cultura, idade, religião, gênero e orientação sexual ou de qualquer outra natureza. [ GRI 103-1 ]
- **Atração:** nos processos de atração, buscamos garantir o alinhamento entre as necessidades do negócio com pessoas que apresentem aderência aos atributos da nossa cultura e aos requisitos técnicos das posições, considerando os públicos interno e externo.



## IMPLEMENTAÇÃO DE MODELO DE TRABALHO FLEXÍVEL

Com o agravamento da pandemia de Covid-19, passamos a atuar, preponderantemente, pelo modelo de trabalho remoto. A partir do segundo semestre de 2021, começamos a implementar, gradativamente, **um modelo de trabalho flexível**. Com isso, desde março/2022 praticamos um **novo modelo de trabalho, híbrido**, em que os colaboradores passaram a trabalhar três dias da semana no escritório e dois dias remotamente. Outros TOTVERS, ainda, ficaram atuando de maneira exclusivamente remota, no “Remoto Predominante”, conforme o tipo de função e observando critérios preestabelecidos que definimos para indicar a quem deve ser disponibilizado esse modelo. Ao longo do tempo, acompanharemos o andamento e a evolução e, se houver necessidade de ajustes, efetuiremos as adequações. Essa iniciativa foca na qualidade de vida, dentro e fora do escritório, e na evolução do ambiente de trabalho, promovendo mais interação, união e conexão entre os colaboradores.

*“Estamos convictos que esta forma de trabalho possibilitará, ainda mais, termos um ambiente aberto, fluído e colaborativo, onde o TOTVER possa aprender, desaprender e reaprender o tempo todo, sem fronteiras para ousar e transformar” – Isabel Branco, diretora vice-presidente de Relações Humanas.*

- **Remuneração e benefícios:** procuramos garantir modelos de remuneração justos, competitivos e alinhados às práticas de mercado, que potencializem a atração e a retenção dos profissionais. Nossa Política de Remuneração e Benefícios está alinhada aos objetivos estratégicos e à gestão de riscos da Companhia e considera o médio e o longo prazos, para que não sejam adotadas práticas e métricas que incentivem condutas inadequadas e que comprometam a sustentabilidade do negócio. [\[ GRI 102-35, 103-1 \]](#)
- **Desenvolvimento:** proporcionamos oportunidades de crescimento profissional e garantimos a execução do ciclo de meritocracia, composto por avaliação de performance anual, com etapas formais de *feedback*, construção de plano individual de desenvolvimento (líder e liderado) e contratação de metas semestrais alinhadas às estratégias da Companhia.
- **Carreiras:** acreditamos que os TOTVERS são protagonistas das suas carreiras. Portanto, desenvolvemos processos e ferramentas, como as trilhas de carreiras, que apoiam os TOTVERS no gerenciamento e desenvolvimento de suas carreiras.
- **Engajamento:** adotamos, continuamente, ações para engajar os TOTVERS na Companhia, construindo um ambiente de trabalho que estimule a inovação e a criação de soluções simples, tornando, assim, a TOTVS um lugar cada vez melhor para se trabalhar.

Independentemente das normas e das diretrizes de atuação, trabalhamos, no dia a dia, pela melhoria contínua em nossos esforços de gestão de pessoas. O mercado e os próprios TOTVERS têm reconhecido isso, tendo em vista que, pelo segundo ano consecutivo, fomos incluídos no *ranking da Great Place to Work (GPTW) das melhores empresas de TI para se trabalhar*, divulgado em novembro de 2021. Mais informações no capítulo “Principais destaques de 2021”.

▲ Público interno

[\[ GRI 102-7, 102-8, 103-1, 103-2, 103-3 \]](#)

Fechamos o ano de 2021 com **9.021 colaboradores** (não inclui estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros). O Brasil concentra a maior parte dos colaboradores, com destaque para a região Sudeste. Há TOTVERS também alocados em outros países latinos, como Argentina, Chile, México e Colômbia, na Europa e nos EUA, em unidades que são consideradas operacionais no mercado internacional.

Número total de colaboradores por país ou região <sup>(1)</sup> [\[ GRI 102-7 \]](#) // // // //

Localidade	2019	2020	2021
Brasil	6.716	7.612	8.745
Demais países latinos	242	239	265
EUA	9	11	7
Europa	4	4	4
Total	6.971	7.866	9.021

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

Total de colaboradores por gênero e tipo de trabalho <sup>(1) (2)</sup> [\[ GRI 102-8 \]](#) // // // //

Contrato por tempo indeterminado	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Total %	4.622	2.349	6.971	5.219	2.647	7.866	5.771	3.250	9.021

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

<sup>2</sup> A TOTVS não possui contrato por tempo determinado.

Número de colaboradores por tipo de emprego <sup>(1) (2)</sup> [\[ GRI 102-8 \]](#) // // // //

	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	4.613	2.346	6.959	5.206	2.631	7.837	5.757	3.235	8.992
Meio Período	9	3	12	13	16	29	14	15	29
Total %	4.622	2.349	6.971	5.219	2.647	7.866	5.771	3.250	9.021

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

<sup>2</sup> A TOTVS não possui contrato por tempo determinado.



Presença de mercado

Incentivamos a contratação de profissionais oriundos das comunidades adjacentes às nossas operações. No entanto, não há um procedimento formalizado que dê preferência para a contratação de líderes, para a Alta Administração, que sejam provenientes das comunidades locais.

Rotatividade  
[ GRI 401-1, 103-1, 103-2, 103-3 ] [ ODS 5, 8 ]

Número de colaboradores por região <sup>(1)</sup> [ GRI 102-8 ]

Região	2019			2020			2021			2021		
	Homens	Mulheres	R.R*	Homens	Mulheres	R.R*	Homens	Mulheres	R.R*	Homens	Mulheres	Total
Sul	65,0%	35,0%	21,5%	66,5%	33,5%	21,1%	60,84%	39,16%	25,22%	1.384	891	2.275
Sudeste	66,6%	33,4%	70,3%	66,2%	33,8%	72,4%	64,67%	35,33%	66,27%	3.866	2.112	5.978
Centro-Oeste	67,2%	32,8%	6,0%	67,4%	32,6%	4,5%	67,85%	32,15%	3,76%	230	109	339
Nordeste	70,7%	29,3%	1,7%	69,1%	30,9%	1,6%	71,63%	28,37%	1,56%	101	40	141
Norte	69,2%	30,8%	0,3%	65,0%	35,0%	0,2%	58,33%	41,67%	0,13%	7	5	12
Mercado Internacional	66,3%	33,7%	-	66,6%	33,4%	-	62,32%	37,68%	3,06%	172	104	276
Total por Gênero	66,3%	33,7%	100%	66,3%	33,7%	100%	63,9%	36,1%	100%	5.760	3.261	9.021
Total de colaboradores	6.971			7.866			9.021			9.021		

<sup>1</sup> Não foram considerados os estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.  
\*RR = Representatividade por região

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

	Taxa de rotatividade			Contratações
	2019	2020	2021	2021
Masculino	13,85%	11,50%	17,69%	1.633 (63%)
Feminino	6,99%	5,04%	9,15%	949 (37%)
Total	20,84%	16,54%	26,84%	2.582 (100%)

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

	Taxa de rotatividade			Contratações
	2019	2020	2021	2021
Abaixo de 30 anos	8,93%	6,06%	10,79%	1.136 (44%)
Entre 31 e 50 anos	10,95%	9,64%	15,11%	1.364 (53%)
Acima de 50 anos	0,95%	0,85%	0,93%	82 (3%)

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

Região	Taxa de rotatividade			Contratações
	2019	2020	2021	2021
Sul	3,40%	3,12%	7,52%	686 (27%)
Sudeste	15,24%	12,00%	17,29%	1.701 (66%)
Centro-Oeste	0,95%	0,62%	0,75%	62 (2%)
Nordeste	0,33%	0,19%	0,45%	48 (2%)
Norte	0,26%	0,11%	0,08%	3 (0%)
Mercado Internacional	0,66%	0,50%	0,74%	82 (3%)

<sup>1</sup> Não foram considerados estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.  
<sup>2</sup> Não considera EUA e Europa.





## O QUE É SER UM TOTVER

[ GRI 102-43, 103-1, 103-2 ]

Ser um TOTVER significa ir além do comum. **É fazer da tecnologia e do conhecimento o nosso DNA.** Valorizar o nosso legado e o de nossos clientes para viver a cultura da inovação sem ter medo de errar. E, juntos, pensar em como a tecnologia pode impulsionar o novo. A TOTVS é feita por pessoas e para pessoas. Aqui, somos todos TOTVERS.

Estamos sempre conversando, discutindo, buscando novas formas de melhorar ou fazer diferente para obter melhores resultados ou mais benefícios. Nosso convite permanente, para cada TOTVER, é “ouse e transforme”.



Nossa cultura interna – **#SOMOSTOTVERS** – é um elemento central para a definição, a identificação e o posicionamento da essência de ser um TOTVER. Ela é definida por três pilares: **Tecnologia + Conhecimento são Nosso DNA; O Sucesso do Cliente É o Nosso Sucesso; e Valorizamos Gente Boa que É Boa Gente.** Os pilares são elementos que, individualmente, traduzem os aspectos de essência das pessoas que compõem o nosso capital humano, os quais são os direcionadores de suas atitudes.





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021



## O SUCESSO DO CLIENTE É NOSSO SUCESSO

Nos antecipamos às necessidades dos nossos clientes.  
Entregamos qualidade em soluções mais simples,  
ágeis e essenciais para seus negócios.  
Somos presentes e sempre próximos.

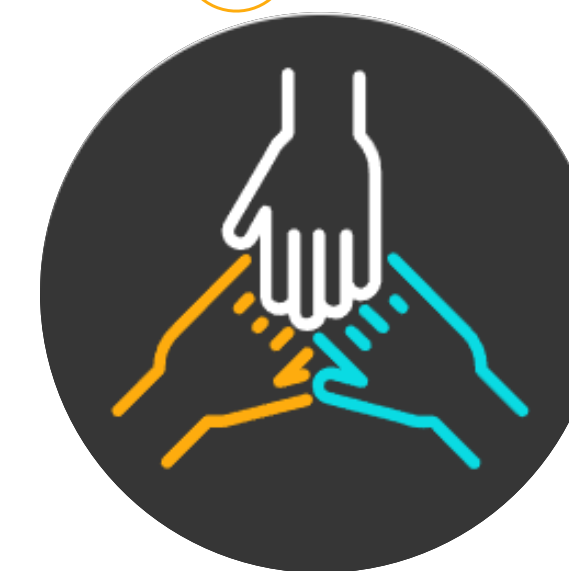
- Praticamos a empatia em nossas relações e fazemos o melhor em cada entrega.
- Nossas atitudes são direcionadas para gerar melhor experiência para os clientes.
- De forma física e/ou digital, estamos presentes e próximos, cuidando de toda a jornada dos clientes.



## TECNOLOGIA + CONHECIMENTO SÃO NOSSO DNA

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

- Sabemos onde queremos chegar e construímos uma jornada que cria valor consistente ao longo do caminho.
- Buscamos e aplicamos conhecimentos em tecnologia e em negócios na elaboração de soluções inovadoras, necessárias e viáveis.
- Assumimos riscos de forma responsável e temos muita autonomia para fazer acontecer.
- Se acertamos, aceleramos! Se erramos, admitimos, corrigimos rápido, aprendemos e evoluímos.



## VALORIZAMOS GENTE BOA QUE É BOA GENTE

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

- Somos curiosos: corremos atrás de aprender e desenvolver.
- Somos colaborativos: trabalhamos em equipes multifuncionais de forma produtiva, lidando com as diferenças de opinião e personalidade.
- Somos digitais e intuitivos, pensamos simples e usamos a tecnologia como parte do nosso dia a dia.
- Somos fanáticos por resultados, e o “como” fazemos é tão importante quanto “o que” fazemos.
- Gostamos de viver em um ambiente dinâmico e que constantemente nos desafia com a evolução e a superação.
- Somos guardiões e disseminadores da Cultura #SOMOSTOTVERS. Temos orgulho do que somos.



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## PESQUISA DE ENGAJAMENTO

[ GRI 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3 ]

A pesquisa “**Fala, gente boa!**” busca entender o nível de satisfação e engajamentodosTOTVERSemassuntoscomoremuneração,trabalho híbrido, benefícios, liderança, diversidade e cultura. Contempla análises quantitativas e qualitativas, com questões afirmativas e de múltipla escolha, análise de eNPS (*employee Net Promoter Score*, um método que permite às organizações medirem o nível de lealdade dos seus colaboradores) e NPS.

A partir da análise dos resultados, são criados planos de ação e iniciativas para tornar a TOTVS uma empresa cada vez melhor para todos(as). As ações implementadas a partir da pesquisa levam um selo “Fala, gente boa!”, que ajudam os TOTVERS na identificação.

Desde 2019, a pesquisa é realizada duas vezes por ano. Em 2021, na sua quinta edição, foi em junho – abrangendo todos os TOTVERS ativos e admitidos até 5 de abril de 2021, e em novembro – para todos os ativos e admitidos até 13 de setembro de 2021. Os resultados mostram que estamos no caminho certo:

- 95% acreditam no potencial da Companhia.
- O resultado no quesito “Orgulho de Trabalhar na Empresa”, com expressivo índice de favorabilidade (92%), indica o **alto grau de engajamento e comprometimento dos TOTVERS**.
- Nosso eNPS continua em 73%, reforçando o ambiente leve, divertido e saudável para se trabalhar.
- 94% consideram que trabalham em uma empresa que faz a diferença para o desenvolvimento econômico do Brasil e também percebem que suas entregas são relevantes e têm impacto na Companhia.
- 94% de índice de satisfação dos TOTVERS sobre a autonomia conquistada por meio do aprendizado diário e do incentivo da liderança.

- 93% afirmam que temos um ambiente diverso, onde todas as pessoas são respeitadas.
- 94% dos TOTVERS reconhecem os valores éticos de seus líderes e das políticas e ações da Empresa.
- 93% concordam que a TOTVS atua sob princípios claros e possui medidas para coibir ações praticadas em desacordo.

### Principais pontos de destaque da Pesquisa de Engajamento 2021 (acima de 90%)

	TOTVS		
	Nov/21	Jun/21	Diferença
Sucesso Futuro	95	95	=
Impacto / Status	94	94	=
Entregas Relevantes	94	94	=
Aprendizado Diário	94	93	1
Liderança Alinhada a Valores Éticos	94	-	Nova*
Líder Oferece Autonomia	94	93	1
Diversidade	93	-	Reativada*
Ética	93		Nova*
Colaboração Remota	92	91	1
Orgulho de Trabalhar na Empresa	92	92	=

(\*) Em alguns tópicos, não há diferença registrada porque ou se trata de questão “nova”, ou seja, questão que não havia sido abordada antes mas passou a ser em novembro/2021, ou se trata de questão “reativada”, isto é, questão que foi abordada em pesquisa(s) anterior(es), deixou de ser em algum momento e voltou a ser contemplada em novembro/2021.

Os dados da última edição foram divulgados em janeiro de 2022. Entre janeiro e abril de 2022, após análise e discussão sobre os resultados, foram definidos planos de ação, Comitê de Engajamento e projetos a serem acompanhados.





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## ATRAÇÃO E SELEÇÃO

[ GRI 103-1, 103-2, 103-3 ]

Buscamos selecionar os profissionais de mercado mais aderentes às oportunidades que oferecemos, considerando o **potencial, o conhecimento requerido e a adequação do candidato à nossa cultura (#SOMOSTOTVERS)**. Nossas práticas de gestão de pessoas funcionam como elementos de sustentação competitiva na atração e retenção dos melhores profissionais, posicionando-nos de forma competitiva em relação ao mercado. Para tanto, investimos em nossa marca empregadora, aplicamos um modelo de remuneração e benefícios compatíveis com o mercado, além de propiciar um ambiente de desenvolvimento profissional contínuo.

Os processos de atração e seleção são regidos pelas premissas de postura ética e de respeito aos profissionais. Nos preocupamos em transmitir aos candidatos nossa imagem de transparência e integridade, fortalecendo assim a nossa marca empregadora.

Para os colaboradores recém-admitidos, temos uma trilha de 90 dias, que inclui desde o momento das boas-vindas e início das atividades, até os conteúdos e informações para que o TOTVER se sinta parte do dia a dia da Companhia.

**NOSSAS ATIVIDADES DE ATRAÇÃO E SELEÇÃO INCLUEM AÇÕES VOLTADAS AO RELACIONAMENTO COM O MERCADO, PROGRAMAS DE FORMAÇÃO, PROCESSOS DE RECRUTAMENTO INTERNO E EXTERNO, ALÉM DE PROJETOS DE ATRAÇÃO PARA DETERMINADOS PÚBLICOS. NESSA DIREÇÃO, LANÇAMOS, EM 2021, O NOSSO BANCO DE TALENTOS #ELASNATOTVS, QUE É DIRECIONADO PARA AS PESSOAS QUE SE IDENTIFICAM COM O GÊNERO FEMININO, COM O OBJETIVO DE ENCORAJAR E INCENTIVAR ESSE PÚBLICO A INGRESSAR NO MERCADO DE TECNOLOGIA.**

Da mesma forma, temos uma abordagem muito criteriosa e respeitosa com os colaboradores que passam a fazer parte do Grupo e que vêm para somar, vindos de empresas adquiridas pela TOTVS. Procuramos, nesses casos, construir **processos de integração** abrangentes e inclusivos.

## REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

[ GRI 102-35, 102-36, 102-37, 103-1, 103-2, 103-3, 201-3, 401-3, 405-2 ]

[ ODS 5, 8, 17 ] [ PACTO GLOBAL 1, 6 ]

Nosso modelo de remuneração e benefícios é composto por remuneração fixa, remuneração variável de curto e longo prazos e benefícios. A nossa estratégia de remuneração tem por objetivo contribuir com o equilíbrio interno e externo da administração salarial, para garantir a competitividade em relação ao mercado, assegurando o poder de atração, engajamento e retenção dos colaboradores, além de reconhecer os TOTVERS com desempenho e comportamentos diferenciados.

### Remuneração

[ GRI 102-35, 102-36, 102-37 ]

Para definir nossa estratégia de **remuneração** são realizadas pesquisas salariais e estudos específicos com o apoio de consultorias independentes especializadas no Brasil e no exterior, considerando a senioridade e as competências para cada nível de carreira. Toda a composição da remuneração respeita fortemente os critérios de meritocracia e as legislações trabalhistas aplicáveis, visando estimular a competitividade e a adoção das melhores práticas de mercado.

Para a Diretoria e demais níveis de carreira elegíveis, a parcela de remuneração variável é atrelada aos resultados financeiros da Companhia e ao cumprimento de metas corporativas e individuais que estabelecemos, conforme detalhamento no quadro a seguir. Adicionalmente, adotamos a prática de Incentivo de Longo

Prazo (ILP), que proporciona ao público elegível, observadas determinadas condições, o direito de receber ações da Companhia, tornando-os sócios, como forma de reforçar o compromisso de longo prazo com a TOTVS e a sustentabilidade do negócio. O programa avalia também a performance relacionada à retenção de colaboradores seguindo a metodologia 9 Box, que é realizada com todos os colaboradores, anualmente. Temos, ainda, o “ILP Destaque”, no qual colaboradores são escolhidos para entrar nesse programa por sua performance e/ou realizações de destaque.

Modelos de remuneração variável

	OBJETIVOS E MÉTRICAS
Remuneração variável comercial e de serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>Metas quantitativas individuais mensais, trimestrais ou semestrais</li><li>Estímulo à superação dos desafios de vendas e de entrega</li><li>Empilhamento líquido recorrente: adição de ARR - <i>Churn</i>, com foco maior no recorrente SAAS</li></ul>
Incentivo de Curto Prazo - PLR e bônus	<ul style="list-style-type: none"><li>Modelo semestral com recuperação anual</li><li>Nível empresa: gatilho em EBITDA + crescimento de Receita Recorrente e Transacional</li><li>Nível área: visão Margem de Contribuição + crescimento de Receita Recorrente</li><li>Nível indivíduo: Mapa estratégico + projetos específicos</li></ul>
Incentivo de Longo Prazo (ILP) - Remuneração baseada em ações	<ul style="list-style-type: none"><li>O plano busca reconhecer, engajar e reter os TOTVERS no longo prazo (3 anos), reforçando a cultura de meritocracia da TOTVS e valorizando aqueles que se destacam não apenas pela entrega, mas principalmente pela forma como agem diante dos desafios do dia a dia</li><li>Calibrado por 9Box: Resultado (50%) e Competências + Potencial (50%)</li></ul>

Em 2022, com o intuito de evoluir no atendimento aos diferentes objetivos do público elegível, atualizamos o Plano de Incentivo de Longo Prazo (ILP), conforme identificado ao lado:

A remuneração global da Administração (diretores estatutários e conselheiros de administração) é proposta pela própria Administração e aprovada anualmente, em Assembleia Geral de Acionistas.

Para informações mais detalhadas sobre as nossas diretrizes e práticas de remuneração, consulte o item 13 do Formulário de Referência [clcando aqui](#).

PROGRAMA	Objetivos	Resumo
ILP PERFORMANCE	<ul style="list-style-type: none"><li>Competitividade de mercado.</li><li>Retenção de talentos (<i>pay for stay</i>).</li><li>Desempenho (futuro) de médio/longo prazo (<i>pay for performance</i>), com base em objetivos coletivos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Elegíveis: Executivos da TOTVS.</li><li>Prazo de carência: 3 anos.</li><li>Periodicidade da outorga: anual.</li><li>Tipo: <i>performance shares</i>.</li></ul>
ILP MASTER	<ul style="list-style-type: none"><li>“Blindar” os executivos críticos para o futuro da TOTVS - aqueles que vão levar a empresa para o “próximo patamar”.</li><li>Foco em retenção, alinhamento com os acionistas (<i>pay for stay</i>).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Elegíveis: Definido anualmente pelo Conselho de Administração.</li><li>Prazo de carência: 5 anos.</li><li>Periodicidade da outorga: anual.</li><li>Tipo: ações restritas.</li></ul>
ILP DESTAQUES	<ul style="list-style-type: none"><li>Reconhecer talentos da TOTVS.</li><li>Disseminação da cultura de dono.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Elegíveis: não contemplados nos demais programas – 3% de destaques por área.</li><li>Período de carência: 3 anos.</li><li>Periodicidade da outorga: Anual.</li><li>Tipo: Ações restritas.</li></ul>





Benefícios

[ GRI 401-2, 103-1, 103-2 ]

Com relação aos **benefícios**, procuramos estar em linha com as práticas do mercado e oferecemos benefícios com a finalidade de propiciar melhor qualidade de vida aos nossos colaboradores, em conformidade com nossas estratégias de atração e retenção.

Entre os principais benefícios disponibilizados, estão:

- **Plano de saúde, que proporciona atendimento médico, laboratorial e hospitalar, disponível a todos os participantes e seus dependentes diretos.**
- **Plano odontológico, disponível aos participantes e dependentes diretos.**
- **Planos de previdência privada.**

Planos de Previdência

[ GRI 201-3, 103-1, 103-2, 103-3 ]

Oferecemos aos colaboradores dois tipos de planos:  
**a) VGBL (Vida Gerador de Benefício Livre):** indicado para quem faz a declaração do Imposto de Renda no modelo simplificado, pois não possui incentivo fiscal. Além disso, a tributação incide apenas sobre os rendimentos no momento do resgate ou do recebimento de renda.

**b) PGBL (Plano Gerador de Benefício Livre):** indicado para quem faz declaração de Imposto de Renda no modelo completo, pois tem incentivo fiscal até o limite de 12% da renda bruta tributável. Outra característica do PGBL é que a tributação incide sobre o valor total (contribuições + rendimentos) no momento do resgate ou do recebimento de renda.

Nãotrabalhamoscomplano de benefício definido.As contribuições realizadas pela TOTVS em nome do participante são sempre creditadas no plano PGBL.

**Contribuição básica mensal com contrapartida de 100% da TOTVS:**  
**-GRUPO I** – Presidente, vice-presidentes e diretores: contribuição de 2% a 5% do salário fixo bruto, definida pelo TOTVER (não incide sobre o 13º Salário).  
**-GRUPO II** – Demais cargos: contribuição de 2% do salário fixo bruto, definida pelo TOTVER (não incide sobre o 13º Salário).

**Contribuição voluntária sem contrapartida da TOTVS:**  
**Mensal:** o TOTVER contribui mensalmente com a contribuição básica e pode fazer contribuições voluntárias de até 10% do seu salário-base bruto, respeitando o valor mínimo de R\$30,00.  
**Esporádica:** o TOTVER contribui mensalmente com a contribuição básica e pode realizar aportes no valor mínimo de R\$50,00.

DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO

[ 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3 ] [ ODS 4, 5, 8, 9, 10, 17 ]

Investimos continuamente no desenvolvimento e na capacitação dos TOTVERS, buscando a sua evolução permanente e o

atendimento aos desafios cotidianos da Companhia, a fim de que possamos manter a nossa relevância junto aos clientes e o nosso protagonismo no setor de tecnologia.Somos, também, formadores de talentos.

Tal característica é ainda mais primordial em função da alta rotatividade no setor, levando-se em conta a grande demanda do mercado por desenvolvimento de soluções de tecnologia e a baixa disponibilidade de profissionais para atender essa demanda. Reforçando essa afirmação, na perspectiva setorial do cenário econômico brasileiro, um dos destaques em 2021 foi a prorrogação da desoneração da folha de pagamento de empresas até 2023, medida econômica importante para a competitividade global de 17 setores da economia brasileira, dentre os quais Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), macrossetor intensivo em mão de obra altamente especializada e de alto valor agregado, que emprega mais de 1,5 milhão de trabalhadores, com demanda por 797 mil novos talentos em tecnologia até 2025 e cuja remuneração de seus profissionais é cerca de três vezes superior à mediana nacional, segundo a Associação das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e de Tecnologias Digitais, a Brasscom.

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

	2019		2020		2021	
	Total de horas	Horas por colaborador	Total de horas	Horas por colaborador	Total de horas	Horas por colaborador
Homens	108.487	19,2	138.505	24,6	155.475	22,52
Mulheres	49.151	16,8	50.863	18,3	73.903	20,71
Total	157.638	18,4	189.368	23,5	229.378	21,90

1 Para o cálculo, consideramos os colaboradores ativos e inativos do ano em questão; não foram considerados os terceiros.  
2 Foram considerados todos os TOTVERS de unidades próprias, adquiridas e do mercado internacional (que já constavam no quadro de pessoas até dezembro de 2019, 2020 e 2021).



Média de horas de capacitação por ano, por colaborador e categoria funcional, em 2021 <sup>(1) (2)</sup> [ GRI 404-1 ]

Categoria funcional		Horas	Horas por colaborador
Diretores e gerentes executivos	Total	680	3,70
	Homens	519	3,65
	Mulheres	161	3,83
Gerentes	Total	3.391	10,03
	Homens	2.223	9,58
	Mulheres	1.168	11,02
Coordenadores	Total	11.593	14,90
	Homens	7.136	15,51
	Mulheres	4.457	14,02
Especialistas	Total	20.938	14,60
	Homens	16.547	14,93
	Mulheres	4.391	13,47
Analistas	Total	146.125	23,03
	Homens	99.882	23,76
	Mulheres	46.243	21,61
Técnicos e assistentes	Total	30.889	29,76
	Homens	17.939	32,86
	Mulheres	12.950	26,32
Aprendizes e estagiários	Total	15.756	44,26
	Homens	11.226	52,95
	Mulheres	4.530	31,46

<sup>1</sup> Para o cálculo, consideramos os colaboradores ativos e inativos do ano em questão; não foram considerados terceiros.  
<sup>2</sup> Foram considerados para este indicador todos os TOTVERS de unidades próprias, adquiridas e do mercado internacional (que já constavam no quadro de pessoas até dezembro de 2019, 2020 e 2021).

▲ Avaliação de performance  
[ GRI 103-1, 103-2, 103-3, 404-3 ] [ ODS 8, 9 ]

Avaliamos nossos colaboradores **anualmente**, com o objetivo de desenvolver competências individuais e de equipes que estejam alinhadas às expectativas da Companhia. Em 2021, **avaliamos 92% dos colaboradores**, que correspondem a 92% dos homens e 91% das mulheres.

Isso nos permite que tenhamos dimensão do **potencial do nosso capital humano** no curto, médio e longo prazos, promovendo a **meritocracia** por meio de **diálogos de *feedback*** e de **desenho de sucessão**. A gestão por meritocracia abre caminho para iniciativas que promovem participações em programas de reconhecimento, ações salariais, promoções, observação e suporte para recuperação de performance, bem como estratégia de saída. O colaborador, em contrapartida,tem a possibilidade de se autoconhecer, identificando pontos fortes e pontos a desenvolver, o que pode levá-lo a melhorar seu desempenho.

A **avaliação de ciclo** é feita por meio da ferramenta **9 Box** (Matriz *Nine Box*), que leva em conta três parâmetros: resultados, competências e potencial. Em um plano cartesiano, são colocados o resultado e a aderência às competências estratégicas mais potencial, de forma que seja evidenciada a relação entre as competências do indivíduo, suas atribuições e metas e o resultado alcançado, compondo a avaliação de performance.

O indicador sobre avaliação de desempenho e desenvolvimento de carreira é gerido pela nossa equipe de Performance, responsável pelo desenvolvimento organizacional, que está ligada à nossa área de Gente.

Na Companhia, prezamos pela transparência. O colaborador recebe em seu *feedback* a informação sobre em qual Box foi avaliado e se encontra, e a partir do *feedback* recebido é estimulado

a construir seu plano de desenvolvimento individual (PDI), que também é registrado na ferramenta *on-line*, e o colaborador pode ir atualizando seu status de conclusão. Em 2021, fechamos o Ciclo de Performance com 99,6% de *feedback* realizado pelo líder e validado pelo colaborador. Um grande diferencial é que o líder, quando registra o *feedback*, sinaliza o “emocionômetro” de como foi a conversa com o seu liderado, e este, quando valida o *feedback* recebido, também sinaliza o “emocionômetro” com seu líder. Assim, podemos constatar mais de 80% de match entre o líder e o liderado.

Vale ressaltar que, mesmo fora do processo de avaliação de performance, incentivamos o ***feedback* contínuo**, que pode ser dado por qualquer pessoa como uma ação de reconhecimento ou uma ação de desenvolvimento, por meio do *feedback* espontâneo na ferramenta *on-line*. O colaborador ainda pode utilizar a ferramenta enviando um “**Valeu!**”, como forma de incentivarmos a cultura de reconhecer na Companhia. Quando isso ocorre, o colaborador que recebe o “Valeu!” recebe uma notificação por *e-mail* para visualizar o mesmo.

▲ Universidade TOTVS em Rede  
[ GRI 103-1, 103-2, 103-3, 404-1 ] [ ODS 4, 5, 8, 9, 10, 17 ]

Movidos pela nossa essência de conhecimento e tecnologia e visando à colaboração e ao aprendizado permanentes, contamos com **universidade corporativa – Universidade TOTVS em Rede** –, que está direcionada para atender os desafios estratégicos de formação e capacitação e para estimular os TOTVERS em seu autodesenvolvimento.

A Universidade TOTVS em Rede é uma plataforma educacional colaborativa, em que os próprios TOTVERS produzem conteúdos e compartilham o seu conhecimento com os colegas. A plataforma está disponível a todos os colaboradores. A universidade, lançada em 2020, passou por um processo de consolidação em 2021 e atualmente, já conta com mais de 500 TOTVERS produzindo conteúdo.

[ GRI 404-3 ]

Percentual do total de colaboradores que recebeu análise de desempenho e desenvolvimento de carreira (%) <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup> <sup>(3)</sup>	2019		2020		2021	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Total de colaboradores	5.892	3.065	5.216	2.648	5.556	2.998
Número de colaboradores submetidos à análise de desempenho e desenvolvimento de carreira	4.877	2.561	4.724	2.372	5.137	2.714
% por gênero	83%	84%	91%	90%	92%	91%
% cargos de liderança	85%	89%	93%	91%	92%	88%
% outros cargos	82%	83%	90%	89%	93%	91%
% Total	83%		90%		92%	

<sup>1</sup> Os dados consolidados para os anos de 2019, 2020 e 2021 consideram todas as unidades no Brasil, Argentina, Colômbia, México e EUA e não incluem franquias.  
<sup>2</sup> Para 2021, não foram consideradas: RJ Consultores, RD Station, Supplier e Tail Target.  
<sup>3</sup> Para a categoria funcional “liderança”, são considerados analistas-líderes, coordenadores, gerentes, gerentes executivos, diretores e vice-presidentes. Para “não líderes”, são considerados aprendizes, estagiários, assistentes, técnicos, analistas e especialistas.

Com um acervo de mais de cinco mil conteúdos colaborativos, desde temas relacionados a competências comportamentais até assuntos técnicos, como UX, inovações tecnológicas, programação, vendas e outros, os materiais são produzidos em formato de vídeo, que possibilitam aos TOTVERS aprender, ensinar e potencializar o seu desenvolvimento.

Em 2021, foram realizadas mais de 229 mil horas de cursos *on-line*, 21% a mais do que em 2020, alcançando 10.472 capacitações de TOTVERS. O aumento ocorreu em função da participação de um maior número de colaboradores e da disponibilização de novos conteúdos. Em média, cada colaborador fez 21,9 horas de capacitação em 2021.

Mantemos registros das utilizações e reconhecemos os TOTVERS que se destacam como produtores de conteúdo, bem como os melhores alunos, em um *ranking* de relevância e de conteúdos.



▲ Bolsas de estudos  
[ GRI 404-2 ] [ ODS 4, 5, 8, 10, 17 ]

Para fomentar o desenvolvimento dos TOTVERS oferecemos bolsas de estudo para cursos de graduação, pós-graduação/MBA, mestrado, doutorado e idiomas.

Nos últimos dois anos, não tivemos inclusão de novos subsídios para bolsas, apenas renovações daqueles já concedidos. Além disso, tivemos redução das capacitações presenciais por conta da pandemia. Houve, assim, uma diminuição do valor investido em capacitações e bolsas, em parte motivada pela revisão da estratégia de investimento.

Como consequência, fortalecemos, em 2021, as iniciativas de gamificação de usuários, investindo na produção de conteúdos internos para a Universidade TOTVS em Rede, ampliando assim as modalidades de oferta de capacitação, de maneira colaborativa e com estímulo contínuo ao compartilhamento de conhecimentos e expertises dos TOTVERS, que atuam como multiplicadores disseminando conteúdos ricos para que todos possam aprender e aplicar na prática em seu dia a dia na Companhia.

Valor investido em capacitações e educação (R\$ milhões)<sup>1</sup> [ GRI 404-2 ]

	2019	2020	2021
Capacitações	R\$ 4,090	R\$ 2,816	R\$ 3,335 <sup>(4)</sup>
Bolsas concedidas <sup>2</sup>	R\$ 1,061	R\$ 722 (3)	R\$ 184 <sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> Foram considerados para este indicador todos os TOTVERS de unidades próprias, adquiridas e do mercado internacional (que já constavam no quadro de pessoas até dezembro de 2019, 2020 e 2021).  
<sup>2</sup> São consideradas bolsas de graduação, Idiomas, Imersão, pós-graduação, MBA, mestrado e doutorado.  
<sup>3</sup> Valor investido em educação (R\$ mil)  
<sup>4</sup> Inclui gamificação de usuários, que produzem conteúdos para a Universidade TOTVS em Rede.

▲ Programa de desenvolvimento de lideranças


Em 2021, seguimos avançando e aprimorando o processo de formação e desenvolvimento de nossas lideranças, e assim criamos o programa de desenvolvimento de lideranças **Next**, como o enfoque de trabalhar eventuais gaps (pontos a serem desenvolvidos) a partir das fortalezas (pontos fortes) identificadas no diagnóstico realizado junto aos líderes. Estabelecemos quatro pilares para esse programa: produtividade sustentável – “não viver só no pico de trabalho”; diversidade; saúde mental; e novos modelos de trabalho.

RECONHECIMENTO E  
ENGAJAMENTO INTERNO  
[ GRI 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3 ]

Para mostrar o quanto os TOTVERS são importantes para a Companhia, empreendemos uma série de iniciativas de reconhecimento e engajamento:

▲ Programa de reconhecimento “Você faz a diferença”: acontece anualmente e reconhece as ações dos TOTVERS vinculadas aos pilares da cultura #SOMOSTOTVERS. Todos podem inscrever suas ações ou indicar iniciativas de seus colegas. As histórias são avaliadas por uma comissão, e as escolhidas, votadas por toda a Companhia. Os vencedores ganham prêmios e são reconhecidos por seus pares e líderes. Em 2021, 341 histórias foram inscritas, entre Brasil e mercado internacional. Foram 48 cases finalistas na votação aberta, com 20 vencedores que foram reconhecidos como destaque.

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



PROGRAMAS DE  
ESTÁGIO E JOVEM  
APRENDIZ

Para os jovens, oferecemos três programas de início de carreira, com ações estruturadas de desenvolvimento e acompanhamento. O **programa de Estágio** tem duração de 12 meses, e em 2021 teve 83 participantes, que somaram 10.791<sup>1</sup> horas de capacitação. Já o **programa Jovem Aprendiz** tem duração de 16 meses e na edição mais recente contou com 111 participantes, com 2.418<sup>1</sup> horas de formação no ano. Além dos cursos disponíveis nas plataformas Alura e LMS, os participantes tiveram, também, encontros mensais para desenvolvimento de temas específicos. O **programa de Estágio Tech**, por sua vez, é voltado para a capacitação nas áreas de Desenvolvimento, CX e Suporte Técnico (times especialistas em segmentos). Em 2021, o programa teve uma capacitação inicial de dois meses mas, em seu formato normal, apresenta duração de 12 meses. Em 2021, 146<sup>2</sup> estudantes participaram dessa modalidade de estágio, totalizando 66 horas de formação cada, em temas como *Onboarding* e Cultura TOTVS, *Soft Skills*, Introdução à Lógica de Programação e outros de formação técnica, conforme necessidade da área de atuação.

1 Período de janeiro a dezembro de 2021.

2 Período de outubro a dezembro de 2021



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

60

▲ **Dia do Profissional de TI (19/10):** para celebrar este dia, criamos um jogo *on-line* chamado “Pulo do Gato”, no qual os TOTVERS desviam de obstáculos, aprendem, desaprendem e reaprendem, assim como no dia a dia da Empresa. Além disso, nos dias 21 e 22 de outubro de 2021 realizamos a *Tech Week TOTVS*, evento virtual com 12 horas de conteúdo, incluindo *webinars*, *workshops* e painéis, totalmente gratuitos. O evento reuniu grandes profissionais de TI e reforçou a presença do público feminino no mercado de tecnologia, com aulas, *workshops* e palestras comandadas por mulheres.

▲ **Dia do Programador (13/10):** em 2021, lançamos o desafio “O que eu falo!”, como forma de celebrar a data. A ação consistiu na divulgação de um vídeo descontraído, no qual há um programador contando para seus amigos e familiares sobre o dia a dia na profissão e o que essas pessoas entendiam sobre o seu trabalho. Para fomentar a ação, pedimos para que os TOTVERS comentassem na publicação da intranet as suas histórias, além da divulgação nas redes sociais da Companhia. Ao todo, tivemos mais de 45 postagens. Os participantes concorreram ao sorteio de 20 kits, contendo um jogo de ilustrações feito em parceria com o artista de quadrinhos Luke Ross, uma caneca *Beer for Devs* e uma camiseta com a frase “Somos a maior empresa de tecnologia do Brasil”.

## SUCESSÃO

Acreditamos que um processo sucessório bem estruturado é a garantia da continuidade do desenvolvimento da Companhia e do aumento da capacidade de resposta diante das mudanças previstas e imprevistas.

Dessa forma, realizamos, anualmente, um processo de **mapeamento de sucessores**, no mesmo período do ciclo de gestão de performance (avaliação de desempenho), com avaliação e aprovação da Direção da Companhia.

Os potenciais sucessores de executivos são indicados pelos próprios TOTVERS que ocupam estas posições. A Área de Gente, em conjunto com os executivos da Companhia e o Comitê de Gente e Remuneração, validam as indicações, visando identificar e acelerar o desenvolvimento das competências necessárias à posição indicada, por meio do acompanhamento mais próximo da liderança e da criação de oportunidades reais e planejadas de carreira, considerando as aspirações, os desejos e as competências dos TOTVERS.

## DIVERSIDADE E INCLUSÃO

[ GRI 102-22, 102-26, 103-1, 103-2, 103-3, 405-1 ] [ ODS 5, 8, 10, 16 ] [ PACTO GLOBAL 6 ]

Entendemos a diversidade como o conjunto de diferenças e semelhanças que nos caracteriza, em todos os sentidos. E, para nós, inclusão é fazer com que todas as pessoas se sintam acolhidas em suas singularidades, para que possam contribuir com os objetivos da Companhia.

A palavra TOTVS vem do latim e significa TUDO, TODOS, TOTALIDADE. Isso já diz muito. Somos uma empresa feita por pessoas e para pessoas. Assim é a TOTVS. Ser uma empresa de TODOS, TODAS E TODES significa estarmos abertos à diversidade, em todas as suas formas, valorizando pessoas que, dia a dia, criam e recriam caminhos para o sucesso a partir de suas diferentes histórias e percepções de mundo.

Contamos com um **Programa de Diversidade e Inclusão**, desde março de 2020, que trabalha ações focadas em quatro grupos minoritários, sendo eles:

Mulheres  
LGBTQIAP+  
Pessoas com Deficiência  
Étnico-Racial

= GÊNERO; [ LGBTQIAP+ ] < PcD / > { ÉTNICO-RACIAL }







Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

Entre as diversas iniciativas já implementadas, contamos com um Guia de Recrutamento e Seleção Inclusivo, que se destina ao time de Recrutamento & Seleção e também às pessoas líderes e gestoras envolvidas em processos seletivos. Seu conteúdo tem como função mitigar o “viés inconsciente”, aquele tipo de comportamento que, mesmo não intencional, pode gerar defasagens no julgamento em virtude de convicções preconcebidas. Assim, o conteúdo do guia estimula os e as TOTVERS a questionarem seus padrões de pensamento e avaliação, sem vieses baseados em crenças preestabelecidas e abrindo espaço para processos seletivos mais justos, diversificados e inclusivos.

Também incluímos parâmetros e diretrizes sobre diversidade e inclusão em **políticas internas** da Companhia e no nosso **Código de Ética e Conduta**. Em nossa **Norma Operacional de Recrutamento e Seleção**, o tema é tratado com parâmetros que visam promover a aplicação concreta dos princípios de diversidade e inclusão.

Em 2021, realizamos o lançamento dos **Grupos de Afinidade de Gênero, pessoas com deficiência, étnico-racial e LGBTQIAP+**. Trata-se de um espaço para as/os TOTVERS refletirem, trocarem experiências e também pensarem juntas e juntos no que pode ser feito para a Companhia avançar, cada dia mais, rumo a um ambiente mais equitativo e inclusivo para todas as pessoas.

As principais pautas sobre diversidade e inclusão contam com espaço na **Universidade TOTVS em Rede**, com a disponibilização de trilhas de capacitação dedicadas ao tema:

- **A importância da diversidade nas empresas**
- **Liderança feminina em tempos de incertezas**
- **Cultura inclusiva e representatividade**
- **Vieses inconscientes**
- **LGBTQIAP+: Conceitos além das siglas**
- **Gravação de 20 lives na temática de diversidade, com diferentes palestrantes.**



## GÊNERO

[ GRI 405-1 ] [ ODS 5, 8, 16 ] [ PACTO GLOBAL 6 ]

Tendo em vista o potencial e a necessidade de crescimento da **participação das mulheres** em áreas de tecnologia e em linha com o ODS 5 – Igualdade de Gênero, temos uma atuação focada no pilar de gênero, com o programa #ELASNATOTVS, que tem o objetivo de atrair mais mulheres para o setor de tecnologia e fortalecer lideranças femininas.

O programa conta com iniciativas internas e externas à TOTVS, tais como:

**Benefícios:** licença-paternidade e maternidade estendidas.

**Capacitação:** formação de mulheres e meninas em cursos administrativos e em *Tech*, do Instituto da Oportunidade Social (IOS), no qual a TOTVS é a principal mantenedora.

**Educação:** promoção de diálogos, treinamentos e eventos na temática de equidade de gênero. Em 2021, a temática liderança feminina foi um conteúdo obrigatório do Programa Next de formação de líderes.

**Espaços seguros:** grupo de afinidade focado na temática de equidade de gênero entre mulheres e homens.

**Comunidade de mulheres em Tech:** para celebrar e conectar a diversidade de gênero na tecnologia, patrocinamos o PrograMaria Summit

2021. Uma conferência de quatro dias, voltada para mulheres que trabalham ou querem trabalhar em tecnologia, recheada de conteúdo técnico e oportunidades para as participantes. Também, para quebrar o estereótipo de que tecnologia é só para homens e incentivar mais mulheres no setor, organizamos um evento de dois dias em comemoração ao Dia dos Profissionais de TI, sendo que o segundo dia contou com 100% de TOTVERS mulheres palestrando. Tivemos inclusive uma *live code*, onde elas programaram ao vivo.

**Atração:** temos um banco de talentos específico para mulheres #ELASNATOTVS, com acompanhamento mensal de indicadores de contratação de mulheres.

**Seleção:** política de que 50% das pessoas candidatas na etapa final do processo seletivo sejam mulheres.

Buscamos, também, contribuir para a equidade de oportunidades, com práticas que incentivam, inspiram, educam e conectam mulheres na carreira de tecnologia. Desde o final de 2020, somos signatários dos Princípios de **Empoderamento das Mulheres** (*Womens's Empowerment Principles – WEPs*), promovidos pela ONU Mulheres e pelo Pacto Global da ONU. Assim, assumimos o compromisso público com essa agenda e fazemos parte de uma rede global e local das Nações Unidas, que compartilha informações, publica cartilhas e manuais e promove fóruns, eventos e *webinars*.

Colaboradores por cargo e gênero <sup>(1) (2)</sup> [ GRI 405-1 ]

	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores e gerentes executivos	74%	26%	99	76%	24%	126	76%	24%	155
Gerentes	68%	32%	232	67%	33%	267	68%	32%	294
Coordenadores	67%	33%	436	63%	37%	442	60%	40%	532
Especialistas	77%	23%	766	77%	23%	939	73%	27%	1.373
Analistas	66%	34%	4.614	66%	34%	5.270	64%	36%	5.102
Técnicos e assistentes	55%	45%	824	55%	45%	822	50%	50%	797
Estagiários	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aprendizes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
% por gênero	66%	34%	100%	66%	34%	100%	64%	36%	100%
Total de colaboradores	4.622	2.349	6.971	5.219	2.647	7.866	5.760	3.250	9.010

<sup>1</sup> Em 2019, 2020 e 2021, não foram considerados estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.  
<sup>2</sup> Em 2021, também não foram considerados os cargos dos colaboradores nos EUA e na Europa.

Total de mulheres por cargo [ GRI 405-1 ]

Total de mulheres por cargo <sup>(1) (2)</sup>	2019	2020	2021
Diretores e gerentes executivos	26	30	41
Gerentes	74	88	109
Coordenadores	145	162	250
Especialistas	174	218	396
Analistas	1.558	1.778	2.054
Técnicos e assistentes	372	371	400
Estagiários	-	-	-
Aprendizes	-	-	-
Total	2.349	2.647	3.250

<sup>1</sup> Em 2019, 2020 e 2021, não foram considerados estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.  
<sup>2</sup> Em 2021, também não foram considerados os cargos dos colaboradores nos EUA e na Europa.

Total de homens por cargo [ GRI 405-1 ]

Total de homens por cargo <sup>(1) (2)</sup>	2019	2020	2021
Diretores e gerentes executivos	73	96	130
Gerentes	158	179	235
Coordenadores	291	280	375
Especialistas	592	721	1.044
Analistas	3.056	3.492	3.575
Técnicos e assistentes	452	451	399
Estagiários	-	-	-
Aprendizes	-	-	-
Total	4.622	5.219	5.760

<sup>1</sup> Em 2019, 2020 e 2021, não foram considerados estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.  
<sup>2</sup> Em 2021, também não foram considerados os cargos dos colaboradores nos EUA e na Europa.



Percentual de colaboradores por faixa etária e gênero <sup>(1) (2)</sup> [ GRI 405-1 ]

	2019			2020			2021		
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Diretores e Gerentes Executivos	1,01%	86,87%	12,12%	-	85,83%	14,17%	0,58%	84,97%	14,45%
Homem	-	84,93%	15,07%	-	85,57%	14,43%	100,00%	74,83%	84,00%
Mulher	3,85%	92,31%	3,85%	-	86,67%	13,33%	0,00%	25,17%	16,00%
Gerentes	5,17%	86,64%	8,19%	3,00%	87,64%	9,36%	3,20%	89,24%	7,56%
Homem	6,33%	83,54%	10,13%	2,79%	86,03%	11,17%	72,73%	66,45%	88,46%
Mulher	2,70%	93,24%	4,05%	3,41%	90,91%	5,68%	27,27%	33,55%	11,54%
Coordenadores	5,05%	88,76%	6,19%	3,17%	90,27%	6,56%	8,32%	86,72%	4,96%
Homem	5,50%	89,00%	5,50%	3,57%	91,43%	5,00%	55,77%	60,89%	51,61%
Mulher	4,14%	88,28%	7,59%	2,47%	88,27%	9,26%	44,23%	39,11%	48,39%
Especialistas	4,05%	80,16%	15,80%	2,57%	81,93%	15,51%	6,18%	81,60%	12,22%
Homem	4,22%	79,39%	16,39%	2,65%	82,29%	15,06%	73,03%	72,43%	72,73%
Mulher	3,45%	82,76%	13,79%	2,29%	80,73%	16,97%	26,97%	27,57%	27,27%
Analistas	28,76%	66,84%	4,40%	28,76%	66,89%	4,34%	33,42%	62,27%	4,32%
Homem	30,04%	65,45%	4,52%	30,36%	65,18%	4,47%	63,96%	62,94%	68,31%
Mulher	26,25%	69,58%	4,17%	25,63%	70,26%	4,10%	36,04%	37,06%	31,69%
Técnicos e assistentes	68,08%	30,22%	1,70%	64,96%	32,85%	2,19%	60,70%	37,17%	2,13%
Homem	71,02%	26,77%	2,21%	66,74%	30,60%	2,66%	50,72%	48,48%	52,94%
Mulher	64,52%	34,41%	1,08%	62,80%	35,58%	1,62%	49,28%	51,52%	47,06%
Estagiários	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Homem	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mulher	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aprendizes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Homem	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mulher	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Colaboradores por faixa etária (%)	28,03%	66,29%	5,68%	26,65%	67,45%	5,90%	30,51%	72,36%	6,27%
Total de colaboradores	6.971			7.866			9.010		

<sup>1</sup> Em 2019, 2020 e 2021, não foram considerados estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.  
<sup>2</sup> Em 2021, também não foram considerados os cargos dos colaboradores nos EUA e na Europa.





PCDs  
[ ODS 8, 10, 17 ] [ PACTO GLOBAL 6 ]

Especificamente para **peças com deficiência**, contamos com um **Guia de Boas Práticas para Gestores de PCDs em Home Office**, com um conteúdo que elenca uma série de orientações e dicas sobre como apoiar no dia a dia o desenvolvimento dos TOTVERS nessa condição. Orientações e parâmetros sobre o tema também têm sido incluídos em outros documentos e materiais, como o Código de Ética e Conduta e políticas e normas internas.

Além disso, em parceria com o Instituto da Oportunidade Social (IOS), promovemos a formação de 19 peças com deficiência em:

- Ferramentas Google: editor de textos, planilhas e apresentações.
- Pacote Office: Word, Excel e PowerPoint, introdução ao ERP TOTVS, Português e Matemática.
- Metodologia Ágil e Cultura TOTVS, durante o período de um mês.

Também promovemos ações no mês de dezembro, quando é celebrado o Dia Internacional das Peças com Deficiência, para engajar e conscientizar o nosso público interno na temática.

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

	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores e gerentes executivos	1,0%	-	1,0%	0,8%	-	0,8%	0,6%	0,0%	0,6%
Gerentes	-	0,4%	0,4%	-	0,4%	0,4%	0,0%	0,3%	0,3%
Coordenadores	-	0,2%	0,2%	-	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,3%
Especialistas	0,8%	0,5%	1,3%	0,9%	0,4%	1,3%	0,7%	0,4%	1,1%
Analistas	1,2%	0,3%	1,5%	12%	0,4%	1,6%	1,5%	0,6%	2,1%
Técnicos e assistentes	13,2%	10,4%	23,7%	13,1%	10,6%	23,7%	10,5%	9,9%	20,4%
Estagiários	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aprendizes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
% por gênero	2,5%	1,5%	4,0%	2,3%	1,5%	3,8%	2,0%	1,4%	3,4%
Total de colaboradores	6.971			7.866			8.759		

<sup>1</sup> Em 2019, 2020 e 2021, não foram considerados estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.  
<sup>2</sup> Em 2021, também não foram considerados os cargos dos colaboradores nos EUA e na Europa e Mercado Internacional.



▸ Raça e etnia

[ ODS 8, 10, 17 ] [ PACTO GLOBAL 6 ]

Em materiais e documentos como o nosso Código de Ética e Conduta, políticas internas, Norma Operacional de Recrutamento e Seleção e no Guia de Recrutamento e Seleção Inclusivo, têm sido incluídos parâmetros e orientações com o objetivo de alcançarmos a aplicação concreta dos princípios de diversidade e inclusão, bem como para mitigar o chamado “viés inconsciente”, o que no caso de raça e etnia é um fator de expressivo impacto.

Com relação ao pilar étnico-racial, realizamos, em 2021, um evento sobre afrofuturismo, em parceria com nosso grupo de afinidade para esse tema, para engajar e conscientizar o público interno na temática étnico-racial. O evento abordou como o conceito de afrofuturismo nos ensina a considerar que o mundo é multicultural, com diversas formas de pensar, e que pode contribuir com a forma como inovamos e transformamos na tecnologia. Além disso, também questiona o racismo e propõe novas narrativas e ações para uma nova perspectiva de futuro.

Raça e etnia dos colaboradores, por gênero e cargo (%) <sup>(1) (2)</sup> [ GRI 405-1 ]

	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretores e gerentes executivos	73,7%	26,3%	76,2%	23,8%	75,9%	24,1%
Branca	62,6%	25,3%	58,7%	19,8%	74,8%	25,2%
Preta	1,0%	-	0,9%	-	100,0%	0,0%
Parda	5,1%	-	4,8%	-	100,0%	0,0%
Amarela	1,0%	-	-	-	100,0%	0,0%
Indígena	-	-	-	-	0,0%	0,0%
Não informada	4,0%	1,0%	11,9%	3,9%	0,0%	100,0%
Gerentes	68,1%	31,9%	67,0%	33,0%	68,2%	31,8%
Branca	51,7%	28,4%	51,3%	25,8%	67,5%	32,5%
Preta	0,9%	-	0,4%	-	57,1%	42,9%
Parda	10,3%	2,2%	9,4%	2,6%	75,0%	25,0%
Amarela	1,7%	-	1,1%	-	100,0%	0,0%
Indígena	-	0,4%	-	0,7%	0,0%	0,0%
Não informada	3,4%	0,9%	4,9%	3,7%	50,0%	50,0%
Coordenadores	66,7%	33,3%	63,3%	36,7%	59,8%	40,2%
Branca	52,5%	27,5%	48,4%	28,7%	57,0%	43,0%
Preta	1,6%	0,5%	1,4%	0,9%	66,7%	33,3%
Parda	8,5%	3,4%	8,4%	3,6%	71,9%	28,1%
Amarela	0,7%	-	0,2%	-	50,0%	50,0%
Indígena	0,2%	-	-	-	0,0%	0,0%
Não informada	3,2%	1,8%	5,0%	3,4%	66,7%	33,3%
Especialistas	77,3%	22,7%	76,8%	23,2%	72,4%	27,6%
Branca	56,7%	18,3%	56,7%	19,2%	70,4%	29,6%
Preta	1,8%	0,8%	1,6%	0,6%	72,2%	27,8%
Parda	14,9%	2,5%	14,7%	2,8%	84,5%	15,5%
Amarela	1,2%	0,1%	0,9%	0,3%	64,0%	36,0%
Indígena	0,1%	-	0,2%	-	50,0%	50,0%
Não informada	2,6%	1,0%	2,7%	0,3%	63,2%	36,8%

Raça e etnia dos colaboradores por gênero e cargo (%) <sup>(1) (2)</sup>	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Analistas	66,2%	33,8%	66,2%	33,8%	63,5%	36,5%
Branca	44,4%	24,4%	44,8%	23,3%	62,1%	37,9%
Preta	2,8%	1,1%	3,0%	1,2%	67,3%	32,7%
Parda	15,4%	6,4%	14,2%	6,1%	68,0%	32,0%
Amarela	0,6%	0,5%	0,6%	0,4%	60,0%	40,0%
Indígena	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	33,3%	66,7%
Não informada	2,9%	1,3%	3,5%	2,7%	53,5%	46,5%
Técnicos e assistentes	54,9%	45,1%	54,9%	45,1%	50,1%	49,9%
Branca	34,7%	44,8%	36,3%	27,6%	51,2%	48,8%
Preta	3,4%	2,8%	2,9%	2,7%	54,7%	45,3%
Parda	15,7%	12,0%	13,7%	10,9%	48,2%	51,8%
Amarela	0,4%	0,2%	0,4%	0,5%	50,0%	50,0%
Indígena	-	0,4%	-	0,4%	0,0%	0,0%
Não informada	0,7%	1,6%	1,6%	3,0%	21,4%	78,6%
Estagiários	-	-	-	-	-	-
Branca	-	-	-	-	-	-
Preta	-	-	-	-	-	-
Parda	-	-	-	-	-	-
Amarela	-	-	-	-	-	-
Indígena	-	-	-	-	-	-
Não informada	-	-	-	-	-	-
Aprendizes	-	-	-	-	-	-
Branca	-	-	-	-	-	-
Preta	-	-	-	-	-	-
Parda	-	-	-	-	-	-
Amarela	-	-	-	-	-	-
Indígena	-	-	-	-	-	-
Não informada	-	-	-	-	-	-

<sup>1</sup> Em 2019, 2020 e 2021, não foram considerados estatutários, estagiários, aprendizes e conselheiros.

<sup>2</sup> Em 2021, também não foram considerados os cargos dos colaboradores nos EUA e na Europa e Mercado Internacional.





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021



## RELAÇÕES SINDICAIS

[ GRI 102-41, 103-1, 103-2, 103-3 ] [ ODS 8 ] [ PACTO GLOBAL 3 ]

No que diz respeito aos acordos coletivos, assim como em anos anteriores 100% dos TOTVERS estão cobertos por acordos coletivos, atendendo aos requisitos legais da legislação brasileira. Negociamos, atualmente, com 14 entidades sindicais, de acordo com a atividade-fim de cada unidade de negócio. As negociações sindicais são conduzidas pelas entidades patronais (que representam as empresas) e pelos sindicatos laborais (que representam os colaboradores). Além disso, participamos das mesas de negociações dos principais sindicatos relacionados às nossas atividades, em São Paulo, Goiânia, Belo Horizonte, Recife, Rio de Janeiro, Joinville e Rio Grande do Sul, buscando sempre a sensibilização para que as decisões de interesse coletivo sejam priorizadas.

Para garantir o cumprimento das normas trabalhistas vigentes, mantemos, na nossa estrutura, um time focado em relações do trabalho e com os sindicatos, focando a sinergia permanente com os *stakeholders* envolvidos, para manter o relacionamento harmônico e amistoso entre as partes.

Em 2021, na unidade TOTVS CRM (Cascavel-PR), houve a migração do pacote de benefícios da empresa adquirida para o modelo TOTVS. Na unidade de Cianorte (PR), reduzimos a jornada de trabalho semanal dos colaboradores, garantindo a manutenção do salário praticado. Com isso, a maioria das nossas unidades está equalizada, com jornada de trabalho semanal entre 40 e 42 horas, sendo que, por definição da legislação brasileira, a jornada poderia atingir 44 horas semanais.

## SAÚDE, BEM-ESTAR E SEGURANÇA

[ GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10 ] [ ODS 8 ]

Contamos com políticas e processos de bem-estar, saúde e segurança consolidados. As diretrizes, as premissas e os programas de saúde ocupacional, segurança do trabalho e prevenção de acidentes de trabalho seguiram devidamente sendo praticadas e supervisionadas. Além disso, seguimos todos os requisitos legais pertinentes à legislação trabalhista e previdenciária brasileira.

O que ocorreu de diferente em 2021 foi, novamente, a exemplo do ano anterior, a pandemia de Covid-19, que em 2021 se agravou, exigindo nossa firme condução com medidas de prevenção e combate.

### Prevenção e combate à Covid-19

Com relação à **pandemia de Covid-19**, em 2021 **continuamos monitorando os impactos sanitários e de saúde decorrentes e mantivemos todas as medidas preventivas e mitigadoras** adotadas desde 2020, em linha com os direcionamentos estabelecidos pelas autoridades de saúde e pelas nossas convicções, no que se refere, principalmente, à segurança dos TOTVERS e à continuidade de nossas operações.

Mantivemos e fomos aprimorando, no que foi necessário, todos os protocolos e a estrutura de prevenção e combate à doença que organizamos desde 2020. Entre as medidas adotadas, podemos destacar:

- Manutenção do **Comitê de Crise**, que continuou desenvolvendo diversas ações para o nosso ecossistema e promovendo a responsabilidade social junto ao setor, à sociedade e aos nossos colaboradores.
- Adoção da prática de trabalho remoto (*home office*) para todas as nossas unidades, bem como implementação da possibilidade de retorno gradual e voluntário dos TOTVERS que não se autodeclararam como grupo de risco aos escritórios em segurança, com base em diretrizes oficiais de saúde das cidades onde possuímos unidades.
- Restrições para viagens nacionais e internacionais.
- Implantação, junto à nossa consultoria de saúde, de atendimento telefônico disponível 24 horas, para suporte aos TOTVERS.





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

Gradativamente, começamos a estudar, desenvolver e implementar o modelo de **trabalho híbrido** e, desde março de 2022, já estamos efetivamente atuando nesse modelo. Mais informações no item sobre “Premissas e diretrizes de gestão”, neste capítulo.

É importante reforçar que, mesmo com o recrudescimento da pandemia de Covid-19 em 2021, não aplicamos, em nenhum momento, medidas de redução salarial e de redução de jornada dos nossos colaboradores, nem promovemos reduções de equipes fora do curso normal das operações.

#### ▲ Saúde ocupacional

[ GRI 403-1, 403-2, 403-6, 403-7, 403-8, 403-10, 103-1, 103-2, 103-3 ]  
[ ODS 8 ]

Consideramos que a qualidade do ambiente de trabalho é aspecto essencial para que os nossos colaboradores possam desempenhar suas funções a contento e de forma produtiva e colaborativa. Para dar foco na preocupação com a saúde e o bem-estar e prevenir doenças, contamos com o **programa +Saudáveis**, que abrange todos os nossos colaboradores.

Adicionalmente, no dia a dia, para combater o absenteísmo relacionado a doenças ocupacionais, incentivamos a prática de atividades físicas e o cuidado com a postura. Por sermos uma empresa de tecnologia, com boa parte de nossas atividades passível de ser executada remotamente, não apresentamos números relevantes de acidentes do trabalho ou de doenças ocupacionais. As principais doenças ocupacionais registradas são referentes à ergonomia/postura e à saúde mental (estresse, gestão de tempo). Temos especial atenção com o cuidado da saúde física e mental e, entre outros, promovemos acompanhamento nutricional, prática de exercícios e lazer. Para o próximo ano, teremos novas ações voltadas à saúde mental e à saúde financeira, algo que entendemos também como parte da agenda de qualidade de vida de nossos colaboradores. [ GRI 403-7 ]

Também monitoramos os indicadores relacionados e à saúde ocupacional por meio do **Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT)**, com vistas a promover a saúde e o bem-estar dos colaboradores, adotando medidas e adequações dos ambientes de trabalho também com o viés ergonômico, a fim de evitar lesões e dias perdidos por afastamentos. [ GRI 403-2, 403-6 ].

Assim como no ano anterior, em 2021 não houve casos de óbitos e registros de doenças profissionais, tampouco casos que demandassem comunicação obrigatória. Além disso, não houve taxa de absenteísmo e dias perdidos.

#### ▲ Saúde integral: +Saudáveis

[ GRI 403-1, 403-3, 403-6, 403-7, 403-8, 403-10 ] [ ODS 8 ]

Nosso programa de equilíbrio de vida **+Saudáveis** reafirma o nosso compromisso com a saúde e o bem-estar dos TOTVERS. O programa está estruturado em cinco pilares: +Vidaativa,

#### Número de casos de doenças profissionais [ GRI 403-10 ]

Doenças Profissionais (1) (2) (3)			
Ano	2019	2020	2021
Total de casos de doenças profissionais	1	0	0
Total com comunicação obrigatória	1	0	0
Total de dias perdidos (atestados) <sup>(4)</sup>	45	0	0
Taxa de absenteísmo – dias perdidos (%) <sup>(4)</sup>	0,000257	0	0

<sup>1</sup> Para coleta deste indicador, foram consideradas todas as unidades próprias e adquiridas até dezembro/2021 (com exceção da RD Station).

<sup>2</sup> Atualmente, não realizamos o controle de acidentes para terceiros e prestadores de serviço.

<sup>3</sup> Não houve casos de óbitos no período coberto pelo Relatório.

<sup>4</sup> Para o cálculo do total de dias perdidos e taxa de absenteísmo, foi considerado apenas o número de doenças profissionais.

+Cuidado, +Equilíbrio, +Leve e +Vantagens.

**1. +Vidaativa** – foco em ações voltadas à saúde física, com o objetivo de estimular e facilitar a prática de exercício físico regular na busca de mais disposição, prevenção de doenças e melhora da qualidade de vida.

**2. +Cuidado** – ações destinadas ao cuidado da saúde de forma integral, com base no conceito de atenção primária, que promove prevenção, tratamento e cuidado. Em 2021, lançamos dois novos produtos no pilar +Cuidado:

- **Einstein Conecta:** serviço de orientação médica on-line e gratuito, disponível aos TOTVERS e aos seus dependentes de todas as localidades. Permite acesso aos médicos do Hospital Israelita Albert Einstein pelo celular ou pelo computador, 24 horas por dia, sete dias por semana.

Obs.: Esse benefício não está disponível para os TOTVERS e/ou dependentes da RJ Consultores e franquias, pois tais empresas ainda não tiveram o plano de saúde migrado para a TOTVS.

- **Clínicas de Atenção Primária Einstein:** unidades de saúde do Einstein, com médico e enfermeiro da família, entre outros profissionais. Disponível para TOTVERS e seus dependentes de São Paulo, beneficiários do nosso plano de saúde, exceto franquias. O serviço é oferecido de forma gratuita. O objetivo da gratuidade é fazer com que os beneficiários deem preferência a esse canal ao tradicional da operadora de saúde que tem coparticipação. O acesso às Clínicas Einstein acontece de duas formas:

- Sem agendamento prévio (*Walk-inn*): havendo qualquer um dos sintomas considerados de baixa complexidade, o beneficiário pode se dirigir a uma unidade das Clínicas Einstein, equipadas para realizar exames complementares e administrar medicamentos. As clínicas não oferecem consultas com médicos especialistas.

- Acompanhamento focado na coordenação de cuidado da saúde, com atendimento mediante agendamento.



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

**4. +Leve** – iniciativas que visam contribuir para a boa forma e o equilíbrio do corpo, por meio de alimentação saudável e adequada às necessidades e características de cada um.

**5. +Vantagens** – foco em produtos e ações de autogerenciamento de finanças, afinal, qualidade de vida é o equilíbrio de todas as áreas da vida de um indivíduo. Em 2021, lançamos um novo benefício incorporado ao pilar **+Vantagens**: o aplicativo da n2, *startup* que oferece serviço de orientação financeira de forma acessível e personalizada. Pelo aplicativo, é possível ter acesso ao Programa Educacional Financeiro e a conteúdos de profissionais certificados, que incluem os temas “como sair do vermelho”, “como investir”, entre outros.

### Outras iniciativas

Possuímos uma série de outras iniciativas voltadas para um estilo de vida mais saudável, entre elas:

- ▲ **Apoio clínico interno.**
- ▲ **Monitoramento de doenças crônicas.**
- ▲ **Acompanhamento de internações.**
- ▲ **Acompanhamento e incentivo nutricional.**
- ▲ **Campanhas de imunização.**
- ▲ **Grupo de Incentivo à Atividade Física.**
- ▲ **Canais de Atendimento Emergencial 24 horas.**
- ▲ **Canal Digital de Informação em Saúde.**
- ▲ **Programa de acompanhamento à gestante e bebês: suporte e orientações de saúde para as gestantes, do período do início da gestação até um ano de vida do bebê.**

### RECONHECIMENTO – BOAS PRÁTICAS EM SAÚDE E BEM-ESTAR

Conquistamos, em 2021, a **Certificação de Boas Práticas do 24º Prêmio Nacional de Qualidade de Vida (PNQV)**, promovido pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV). A premiação é concedida às empresas que possuem práticas de excelência e obtêm êxito na melhoria da saúde. Nossas práticas nesse campo mostram como as iniciativas de saúde e bem-estar são primordiais para uma melhor qualidade de vida dos TOTVERS.



## LANÇAMENTO DO PROGRAMA DE SAÚDE MENTAL

Lançado em 2021, o programa de saúde mental **+Equilíbrio** engloba uma série de iniciativas destinadas ao cuidado da saúde mental como base para todo o funcionamento adequado da vida, seja no âmbito profissional, familiar ou afetivo.

São oferecidos diversos tipos de apoio e ações, como: canal telefônico para orientação sobre saúde (“nurse line”), com monitoramento médico em casos de Covid-19; canal exclusivo de orientação pessoal, com assistência jurídica, apoio social, orientação psicológica e financeira; eventos como workshops, lives, rodas de conversas, grupos de acolhimento e debate, meditação, semana do bem-estar; assessoria esportiva; e orientação e acompanhamento da saúde integral.

### O pilar 3. +Equilíbrio está estruturado em três vertentes:

- ▲ **Institucional**
- ▲ **Cuidando de Quem Cuida (liderança)**
- ▲ **Linha de Cuidado**

A vertente “Institucional” engloba iniciativas e direcionamentos com o objetivo de tornar a rotina de trabalho mais leve e prazerosa para todos, como técnicas e padrões para reuniões, “hora da pausa”, horário de almoço, bloqueio semanal de agenda para atividades internas, sexta-feira sem hora extra e “reset day” (dia livre para o

TOTVER focar no autocuidado - foi válido até junho de 2022 como ação “piloto”).

No âmbito de “Cuidando de Quem Cuida”, são oferecidos instrumentos para que a liderança olhe para si mesma em relação a esse tema e tenha mecanismos para acolher, direcionar e apoiar seu time. Inclui ações como:

- Programa de desenvolvimento de lideranças Next – módulo saúde mental: com informações sobre como o líder pode observar a si mesmo e ter um olhar empático e de cuidado com o seu time.
- Oficina de debate virtual - encontros mediados por profissionais da área de saúde.
- Canal líder – apoio para intervenções com a equipe: canal de *e-mail* dedicado a esclarecer dúvidas ou a direcionar casos compartilhados pelas lideranças. O objetivo é dar apoio e suporte ao líder nos casos de problemas de saúde mental na equipe.

Em “Linha de Cuidado”, o intuito é disponibilizar serviços de saúde para que os TOTVERS e/ou seus dependentes tenham acesso sempre que precisarem. A linha contempla as seguintes fases: acolhimento, triagem, direcionamento e acompanhamento. A Linha de Cuidado foi estruturada para que os TOTVERS e seus dependentes tenham uma rede de apoio nas diversas fases do cuidado: atenção primária (acompanhamento de perto por profissionais de saúde); atendimento médico *on-line*, inclusive para urgências; rede psicossocial – atendimento para suporte à saúde mental integral e humanizado; e promoção de saúde, com o estímulo a atividades preventivas, exercícios físicos e outras atividades. [ GRI 403-7 ]



Segurança do trabalho

[ GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 103-1, 103-2, 103-3 ]

[ ODS 8 ]

Em nosso dia a dia, observamos todas as normas e orientações previstas nas legislações trabalhistas brasileiras sobre segurança do trabalho, aspecto que consideramos fundamental para o trabalho cotidiano. Conforme já mencionado, contamos com uma estrutura de **Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT)**, que atua com responsabilidade em saúde e segurança do trabalho no que se refere aos nossos colaboradores.

Nosso acompanhamento leva em conta a identificação de possíveis riscos. Os riscos são identificados, classificados e consolidados internamente por meio de um inventário, que faz parte do **gerenciamento de riscos ocupacionais**. A partir desse levantamento, **não foi identificado nenhum risco que possa gerar ou contribuir para a geração de acidentes graves**. A maior parte dos riscos existentes pode ser eliminada por meio de medidas preventivas e comportamentos seguros dos TOTVERS.

Para auxiliar os TOTVERS, além dos programas de promoção de saúde, investimos muito nas trilhas da Universidade TOTVS em Rede. Atualmente, temos duas trilhas específicas. Na Trilha da Segurança do Trabalho, abordamos os temas principais relacionados aos riscos que são inerentes às nossas atividades e, na Trilha da Prevenção, tratamos de diversos temas, sempre mostrando como prevenir riscos, quer seja na empresa, em casa, no trânsito e até mesmo no cliente. Também promovemos outras medidas preventivas, como fornecimento de acessórios ergonômicos, a fim de adequar o posto de trabalho à necessidade de cada TOTVER, pois o risco ergonômico é o risco mais relevante. Disponibilizamos ainda as “Ações de SESMT”, que são publicações mensais com diversos temas, sendo o principal foco a prevenção. Vale ressaltar que em nossas atividades não são encontrados riscos perigosos. [ GRI 403-5 ]

Temos mantido, predominantemente, o regime de *home office* desde março de 2020, e durante 2021 houve uma diminuição significativa do número de acidentes. Antes da pandemia, a maioria dos acidentes registrados era de trajeto. Com a adoção do modelo híbrido e do *home office*, a exposição aos riscos e, consequentemente, aos

acidentes diminuiu. A gravidade dos acidentes também se reduziu, havendo ainda uma diminuição do absenteísmo gerado por acidente de trabalho.

Todos esses fatores contribuíram para a mudança significativa dos dados, ao compararmos o ano de 2021 com 2020 e 2019. Em 2021, tivemos apenas um acidente de trajeto. No entanto, pelas orientações da metodologia GRI (*Global Reporting Initiative*), esse acidente não foi considerado acidente de trabalho, pois o veículo não foi fornecido pela Organização. Além disso, em 2021 houve um aumento de 8% no número de horas trabalhadas em relação a 2020, em função do aumento do número de colaboradores.

Assim como no ano de 2020, em 2021 não houve casos de óbitos, doenças profissionais, tampouco casos que necessitassem de comunicação obrigatória. Além disso, não houve taxa de absenteísmo e dias perdidos.

Número de acidente de trabalho [ GRI 403-9 ]

Acidentes de Trabalho <sup>(1) (2) (3)</sup>			
Ano	2019	2020	2021
Total de horas trabalhadas	17.536.800	18.134.400	19.650.526
Total de dias perdidos	58	15	0
Taxa de absenteísmo (%) <sup>(3)</sup>	0,033	0,008	0,000

<sup>1</sup> Para coleta deste indicador, foram consideradas todas as unidades próprias e adquiridas no Brasil até dezembro/2021.

<sup>2</sup> Atualmente, não realizamos o controle de acidentes para terceiros e prestadores de serviço.

<sup>3</sup> Para o cálculo do total de dias perdidos e da taxa de absenteísmo, foi considerado apenas o número de acidentes.

## CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

O Capital Social e de Relacionamento contempla as instituições e os relacionamentos dentro e entre comunidades, grupos de partes interessadas e outras redes, bem como a capacidade de compartilhar informações para melhorar o bem-estar individual e coletivo. Abrange: padrões, valores e comportamentos comuns; a confiança e o compromisso que se busca com as partes externas; os intangíveis de marca e reputação; e a licença social para operar.

## CLIENTES

[ GRI 102-2, 102-43, 103-1, 103-2, 103-3 ] [ ODS 9, 12 ]

Em nossa trajetória, temos procurado apoiar, de maneira muito próxima, as necessidades de nossos clientes e, sustentados por uma forte tradição empreendedora e de pioneirismo, inovação e muita determinação, nos empenhamos em oferecer as **melhores soluções** para os negócios de milhares de empresas nos mercados em que estamos presentes, no Brasil e no exterior.

Contamos, atualmente, com **cerca de 70 mil clientes**, que buscamos atender em suas necessidades específicas de tecnologia e transformação digital, nos 12 segmentos de mercado em que atuamos. Queremos estar presentes em toda a cadeia produtiva e em toda a jornada de nossos clientes, com apoio de soluções especializadas e um portfólio amplo e diverso de produtos e serviços. Buscamos a permanente satisfação e fidelização de nossos clientes e visamos à construção de relações produtivas e duradouras. [ GRI 102-7 ]

Em 2021, atingimos **níveis recordes de NPS (Net Promoter Score)**, indicador usado na aferição da satisfação dos clientes, o que demonstra a assertividade de nossas estratégias e contribui para o incremento de novas oportunidades e de novos negócios.

O fato de atuarmos com um ecossistema de três dimensões estratégicas e com produtos, serviços e soluções especializados por segmentos econômicos favorece o desenvolvimento de diferenciais em nossas relações com os clientes.

Nossos sistemas, plataformas e soluções são flexíveis e evoluem de acordo com as exigências dos diferentes tipos de clientes e, com base em nossa longa experiência e em nossa expertise, procuramos entender os desafios de cada segmento.

Com relação aos nossos **principais produtos**, nosso produto mais tradicional são os sistemas e soluções ERP, *softwares* de gestão integrada que auxiliam a melhorar processos internos e integrar diferentes atividades, como gestão organizacional, informações gerenciais, gestão de clientes, atendimento, processos internos, custos, compras, vendas, cobrança, faturamento, finanças, estoques e recursos humanos.

## PRÊMIO TOTVS BRASIL QUE FAZ 2022 VISA RECONHECER PROJETOS DE TECNOLOGIA

[ GRI 102-15 ]

No início de 2022, anunciamos a primeira edição do **Prêmio TOTVS Brasil que FAZ**, com o intuito de reconhecer e valorizar projetos de tecnologia que impactaram positivamente a produtividade das empresas (sustentabilidade econômica), tendo em vista que, principalmente nos últimos dois anos, empresas de diferentes setores do mercado precisaram se digitalizar e implementar tecnologias que fossem capazes de apoiar e alavancar seus negócios, ainda mais num cenário desafiador com a pandemia de Covid-19.

A premiação busca reconhecer *cases* de sucesso desenvolvidos ao longo de 2020 e 2021 com o uso de sistemas TOTVS e enaltecer a capacidade de superação das empresas brasileiras. Os *cases* participantes abordaram melhorias e ganhos de produtividade de processos, áreas, departamentos ou operações nos segmentos em que atuamos, além da categoria especial de RH.

Os projetos foram examinados com base em cinco critérios: digitalização, inovação, ganho operacional, impacto financeiro e ESG. As comissões de avaliação foram compostas por avaliadores internos e especialistas de mercado. Os vencedores receberam o troféu do Prêmio TOTVS Brasil que FAZ no Universo TOTVS 2022, que foi realizado em junho.

Mais informações, [clique aqui](#).





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## Algumas implementações e iniciativas de destaque em 2021

[ GRI 102-2, 102-15, 102-43, 103-1, 103-2 ]

### ▲ Lançamento do primeiro produto 100% PLG da dimensão Gestão

O produto TOTVS Assinatura Eletrônica oferece tudo o que os clientes precisam para simplificar a assinatura de documentos em suas empresas. Parte da Jornada de Digitalização, a solução é uma aplicação SaaS que simplifica e dá velocidade ao processo de assinatura de documentos dos nossos clientes, de forma ágil, segura e com 100% de validade jurídica aos documentos. Trata-se do primeiro produto PLG (*Product Led Growth*) da dimensão Gestão, que possui plataforma simples, centralizada e com tecnologia *mobile*.

### ▲ Novas ferramentas para gestão de aprendizagem de pessoas e avaliação de competências

Em dezembro de 2021, apresentamos duas novas soluções para aumentar a produtividade das áreas de recursos humanos. Em parceria com a Bossa.etc, companhia especializada em iniciativas de aprendizagem e conteúdo, da renomada consultoria de cultura e estratégia Blue Management Institute, lançamos o sistema **Gestão de Aprendizagem by BLAST!** e a plataforma **Mapa de Competência by BLAST!**.

O sistema **Gestão de Aprendizagem by BLAST!** é um *Learning Management System (LMS)* completo e robusto, que atende todas as necessidades de gestão e secretaria on-line dos programas e instituições educacionais corporativas, apoiando a área de RH a ganhar mais eficiência na disponibilização de conteúdo educativo para os colaboradores.

Com a solução, a área de Recursos Humanos da empresa usuária consegue estruturar uma universidade corporativa, organizar as turmas e administrar os cursos presenciais, *on-line* ou híbridos. É possível organizar os cursos em trilhas de aprendizagem, guiando os alunos no desenvolvimento das habilidades e competências desejadas pela companhia.

Além da integração com as principais ferramentas de conferência *on-line*, como *Zoom*, *Google Meet* e *Microsoft Teams*, a solução conta com uma *interface* simples e intuitiva, que facilita o uso dos recursos que o sistema oferece no dia a dia. Não requer uma grande infraestrutura de tecnologia, pois o acesso aos recursos do sistema é feito via *web* e a contratação é por assinatura, com base no número de usuários.

A plataforma **Mapa de Competência by BLAST!** utiliza gamificação para compreender e avaliar a dominância dos colaboradores em 14 capacidades socioemocionais, como pensamento estratégico, gestão de crises, consistência coletiva, etc. O aplicativo consiste em um jogo com diferentes narrativas, nas quais os participantes acompanham a jornada dos personagens e precisam tomar decisões a partir dos acontecimentos. Cada escolha é registrada pelo sistema, que desenrola a continuação da história e constrói uma análise sobre as habilidades demonstradas pelo profissional. Ao todo, são 14 jogos que avaliam 84 habilidades que, juntas, constroem o retrato do comportamento do colaborador. Ao fim da jornada, o sistema gera um relatório completo de desempenho individual ou de toda uma equipe, tanto de maneira geral como em cada uma das habilidades testadas.

A ferramenta pode ser utilizada para diferentes objetivos. Por exemplo: em recrutamento e seleção, é possível mapear a persona que se quer contratar e identificar suas capacidades; para o desenvolvimento de um plano de carreira, o gestor consegue entender o grau de dominância atual do profissional e o que é preciso aprimorar para uma posição mais avançada.

Com essas duas novas soluções, ampliamos nossa oferta de soluções em RH que auxiliam diretamente a estratégia das empresas e sua gestão de capital humano. Com essas soluções, a área de RH passa a ter mais insumos para montar e desenvolver equipes mais eficientes, proporcionando maior produtividade e desenvolvimento para os negócios.



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

#### ▲ TOTVS Pagamento Instantâneo

Como parte da estratégia de facilitar o dia a dia e apoiar a produtividade das empresas com o uso de tecnologia e de dados para simplificar, ampliar e baratear o acesso das companhias a serviços financeiros, em abril de 2021 lançamos o TOTVS Pagamento Instantâneo, que permite que as empresas possam passar a receber pagamentos de seus clientes via PIX, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, sem precisar negociar taxas com os bancos – as tarifas, competitivas, são determinadas pela própria *Techfin*, o que torna o processo ainda mais simples, barato e ágil.

#### ▲ Campanha para oferecer *cashback* no pagamento de mensalidades educacionais com cartão de crédito

A fim de acelerar a digitalização da experiência de pagamento via cartão de crédito em mensalidades de instituições de ensino, lançamos, juntamente com a Visa, em junho de 2021, uma campanha de *cashback* para os alunos das escolas e instituições de ensino superior que utilizam a solução *Meu eduCONNECT Pay*. Os estudantes ou responsáveis que cadastrarem o cartão Visa na plataforma para o pagamento recorrente têm direito a 10% do valor da mensalidade em *cashback* – ou seja, receber parte do dinheiro de volta na fatura –, que é concedido a partir da mensalidade seguinte. A campanha beneficia tanto quem paga (alunos) como quem recebe (escolas). Para a instituição, receber via *Meu eduCONNECT Pay* torna a experiência de venda mais simples, barata e segura, além de facilitar a gestão de recebíveis ao oferecer conciliação automática desses pagamentos. Todas as instituições de ensino que forem clientes TOTVS com a solução *Meu eduCONNECT Pay* estão aptas a participar da campanha.



## APOIO E ESTÍMULO À IMPLANTAÇÃO DE CONCEITOS E PRÁTICAS ESG EM EMPRESAS CLIENTES

[ GRI 102-2, 102-15, 102-43, 103-1, 103-2 ] [ ODS 8, 9, 12 ] [ PACTO GLOBAL 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 ]

Por meio de nosso braço de consultoria (TOTVS Consulting), temos procurado estimular e apoiar as empresas a colocarem em prática os conceitos e as práticas ESG, aportando ferramentas e conhecimento para auxiliar os clientes a desenvolverem uma abordagem ESG adequada ao seu contexto, tendo a tecnologia como grande aliada nesse processo, numa ampla **jornada digital de sustentabilidade**.

Para tanto, uma proposta de abordagem é o “**Mapa ESG**”, que visa dar visibilidade sobre o nível de maturidade em relação aos temas ESG, e quais desafios podem ser convertidos em potenciais oportunidades para o negócio. Dessa forma, olhando para a empresa cliente e fazendo uma verdadeira imersão em sua realidade, objetivos e estratégias, podemos, juntos, estabelecer uma **Agenda Estratégica ESG** contínua, viabilizando a compreensão de conceitos e a implementação de processos, gestão e controles, a fim de alcançar resultados de maneira eficiente e otimizada.

O processo como um todo pode abranger **quatro etapas**, conforme a necessidade do cliente: Conecta ESG, Mapa ESG e Agenda Estratégica ESG, *Roadmap* Digital da Sustentabilidade e Implementação e Sustentação.

A primeira fase (“Conecta ESG”) consiste na mobilização e no engajamento de toda a companhia em relação aos temas ESG e sua interligação com o negócio em si. Dentre as principais atividades dessa etapa, estão webinars e workshops para debater os conceitos e integrar as estratégias da empresa, trazendo a liderança para o movimento.

Na segunda etapa, “Mapa ESG” e Agenda Estratégica ESG, realizamos uma profunda análise da atual situação da organização em relação aos pilares de ESG, a partir de entrevistas e aplicação de questionários de mapeamento com

pontos focais e *stakeholders* dos processos relacionados aos temas de sustentabilidade, baseados nos principais índices globais do tema. Com as métricas apresentadas à liderança, apoiamos a empresa na elaboração e priorização de uma agenda de sustentabilidade.

O objetivo da fase do *Roadmap* Digital de Sustentabilidade é trabalhar, a partir de técnicas de *Design Thinking*, na concepção de uma análise de soluções digitais que agreguem em produtividade e impulsionem o processo de sustentabilidade dentro do negócio. O *roadmap* apresenta quatro níveis de soluções: produtos e parceiros da TOTVS capazes de atender às necessidades do negócio; a revisão ou a criação de estratégias, políticas ou procedimentos que garantam as diretrizes estabelecidas; opções e sugestões de soluções ou tecnologias aderentes ao negócio; e ações de melhoria rápida e de simples implementação.

Por fim, a etapa final da jornada digital da sustentabilidade é a fase de implementação e sustentação, que compreende o acompanhamento das ações da empresa, com monitoramento de indicadores, suporte às ações de comunicação e engajamento do tema, além de incorporação de novas tecnologias e outras demandas requeridas durante o período contratado.

Tendo em vista as necessidades de cada cliente, a aplicação pode ocorrer de maneira integral, com as quatro etapas, ou separada, ou seja, não se trata de pacote fechado.

Com esse direcionamento, queremos reiterar o nosso papel de parceiro estratégico de nossos clientes também em sua jornada de implementação da sustentabilidade/ESG. Além disso, isso está em linha com o nosso posicionamento e com o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), em especial o ODS 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura) e o ODS 12 (Consumo e Produção Responsáveis).





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## ACIONISTAS E INVESTIDORES

[ GRI 102-10, 102-43, 201-1, 103-1, 103-2, 103-3 ]

Encerramos o ano com capital social de R\$2,963 bilhões. Esse capital social, ao final de 2021, era composto por 617.183.181 ações ordinárias, sendo 84,2% do capital como ações em circulação (*free float*), representados por 25,4% compostos por investidores nacionais e 74,6% por investidores estrangeiros. O cálculo da quantidade de ações em circulação tem como base todas as ações da Companhia, excluindo-se as participações dos administradores e pessoas ligadas, assim como as ações em tesouraria.

Em 2021, as **ações TOTVS** (B3:TOTS3) apresentaram estabilidade, com desvalorização de 0,3%, enquanto o IBOVESPA apresentou desvalorização de 11,9%. O volume financeiro médio de negociação na B3, no ano de 2021, registrou R\$143,3 milhões/dia, versus R\$156 milhões/dia registrado em 2020.

Em 30 de julho de 2021, foi aprovado o **pagamento de juros sobre o capital próprio relativos ao primeiro semestre do exercício de 2021**, no montante total de R\$51.193 mil. Tiveram direito aos juros sobre o capital próprio todos os acionistas detentores de ações de emissão da Companhia na data-base de 4 de agosto de 2021. Tais juros sobre capital próprio foram pagos em 22 de outubro de 2021.

Em 22 de dezembro de 2021, foi aprovado o **pagamento de juros sobre o capital próprio relativos ao segundo semestre do exercício de 2021**, no montante total de R\$79.050 mil. Tiveram direito aos juros sobre o capital próprio todos os acionistas detentores de ações de emissão da Companhia na data-base de 28 de dezembro de 2021. Tais juros sobre capital próprio foram pagos no dia 20 de maio de 2022. Os montantes de juros sobre o capital próprio relativos ao exercício de 2021 foram imputados ao dividendo mínimo obrigatório, nos termos do artigo 39 do nosso Estatuto Social.

Em janeiro de 2021, as ações da TOTVS passaram a integrar a carteira do **IBrX-50**, índice da B3 formado pelas 50 ações com maior poder de negociação e representatividade do mercado acionário brasileiro.

É importante salientar ainda que, desde 2020, temos registrado um aumento do número de interações e interesse de acionistas, investidores e analistas de investimento nas **temáticas ESG** e iniciativas correlatas que estamos desenvolvendo, assim como verificamos uma intensificação nas consultas, por parte de fundos de investimento e de clientes, sobre as nossas práticas de sustentabilidade. Em 2021, como parte do avanço da nossa **Agenda de Sustentabilidade/ESG**, incluímos, pela primeira vez, analistas de investimento (*sell side*) e investidores no processo de consulta a *stakeholders* e de priorização de temas materiais ESG pela Companhia.

## GESTÃO DE FORNECEDORES

[ GRI 102-9, 102-10, 102-43, 103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 414-1 ]

[ ODS 8, 9, 10, 12, 17 ] [ PACTO GLOBAL 4. 5 ]

Em 2021, contratamos bens e serviços de 1.987 fornecedores, que somaram R\$832 milhões em pagamentos. A gestão desses fornecedores é realizada pelas nossas Áreas de Suprimentos e Administração de Contratos, e a cadeia é formada, essencialmente, por empresas de desenvolvimento de *softwares* que usamos e são revendidos, além de bancos de dados e plataformas tecnológicas que são revendidos aos clientes. Integram ainda essa cadeia consultorias em diferentes áreas, como auditoria, marketing, serviços de infraestrutura predial (como limpeza, segurança e manutenção), além de suprimentos diversos, como materiais de escritório, higiene e consumo, administrativos, entre outros itens.

Nosso processo de **contratação de prestadores de serviços e fornecedores** é conduzido em conformidade com os

Procedimentos de Aquisição de Produtos e Serviços e Administração de Contratos de Fornecedores da Companhia, e em consonância com nosso Código de Ética e Conduta, considerando premissas como preço, prazo de entrega, condições de pagamento, qualidade e outras variáveis, como aspectos socioambientais.

[ GRI 414-1 ]

Em termos de integridade e compliance, nossos contratos estabelecem obrigações quanto ao **cumprimento da Lei Anticorrupção, observância de obrigações trabalhistas e garantia de inexistência de trabalho análogo ao escravo e infantil**, além de cláusulas que indiquem o respeito aos direitos humanos e à diversidade, em todas as suas formas, bem como às normas ambientais. Sugerimos e estimulamos, de nossos fornecedores, que exijam o mesmo de suas cadeias de fornecimento. [ GRI 102-17 ]

Temos aprimorado, nos últimos anos, o processo de gerenciamento de fornecedores, por meio de uma **plataforma conectada com o sistema de cadastro de fornecedores**, que analisa digitalmente, entre outros elementos, os **aspectos voltados à identificação e à avaliação de riscos**, como uma *due diligence* de compliance de terceiros. Esse procedimento visa garantir que não estabeleçamos relacionamentos nem negócios com fornecedores envolvidos com qualquer tipo de prática ilícita ou irregular, com base na legislação anticorrupção vigente e nos princípios éticos que adotamos, refletidos no nosso Código de Ética e Conduta e nas demais Políticas e Normas Internas da Companhia. Em 2021, não foram selecionados novos fornecedores por meio de critérios sociais. [ GRI 414-1 ]

O fornecimento de materiais e serviços é realizado, em sua maior parte (94,61%), por fornecedores estabelecidos no Brasil, localizados da seguinte forma: 91,86% distribuídos nos estados a seguir e o restante em diversas unidades federativas no Brasil.

Fornecedores por região, em %[\[GRI 204-1\]](#)

Percentual de fornecedores por região	
SP	54,63%
MG	6,91%
PR	6,86%
SC	6,70%
RJ	6,49%
RS	5,59%
GO	4,68%

Já a proporção de gastos com **fornecedores locais** em unidades operacionais importantes ficou em 75,69%. Unidade operacional importante é aquela que concentra a maior parte da contratação de bens e serviços da Organização. Neste caso, a TOTVS Matriz, situada em São Paulo, foi responsável por 71,99% do total do valor gasto na cadeia de fornecedores.

### INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE

[\[ GRI 102-12, 102-13, 102-43, 103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2, 413-1 \]](#) [\[ ODS 4, 8, 9, 10, 12, 17 \]](#) [\[ PACTO GLOBAL 1, 7, 8, 9 \]](#)

Em nossa trajetória empresarial, sempre nos colocamos como parceiros no processo de crescimento do Brasil juntamente com o nosso crescimento e a perenidade de nossos negócios. Acreditamos no Brasil que FAZ. Nossa atuação vai muito além de nossos públicos de relacionamento, beneficiando a sociedade em geral.

Nossos investimentos impactam diretamente no desenvolvimento do setor de tecnologia brasileiro, e nossos projetos e iniciativas têm grande amplitude, influenciando especialmente no cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) referentes à educação de qualidade, à igualdade de gênero, ao trabalho decente e crescimento econômico, à redução das desigualdades e ao consumo e produção responsáveis. Também trabalhamos em temas como integridade, anticorrupção, privacidade de dados, diversidade e inclusão e responsabilidade ambiental, com uma Agenda de Sustentabilidade/ESG estruturada e direcionada.

Ao longo do tempo, temos, ainda, estreitado nossas relações com as comunidades onde estamos inseridos e criado parcerias com governos e a sociedade para fomentar a formação de mão de obra qualificada, contribuindo com a empregabilidade de jovens.

#### ▲ Instituto da Oportunidade Social (IOS)

[\[ GRI 203-1, 203-2 \]](#) [\[ ODS 4, 5, 8, 9, 10, 12, 17 \]](#)

Somos fundadores e o principal mantenedor do **Instituto da Oportunidade Social (IOS)**, entidade para a qual canalizamos grande esforço em nosso investimento social. Trata-se de uma instituição sem fins lucrativos, criada em 1998, que atua em rede com outras organizações sociais ou entidades privadas. O IOS promove a formação profissional gratuita e a empregabilidade de jovens em situação de vulnerabilidade e pessoas com deficiência. O IOS busca proporcionar acesso à tecnologia, tendo como foco principal empregar os profissionais qualificados.

Acreditamos no protagonismo e na inclusão social de jovens, por meio da educação e do trabalho, que estão entre os elementos fundamentais para o desenvolvimento do Brasil. A atuação em rede do instituto permite que esteja em diversos territórios em que haja demanda, principalmente, de formação profissional para jovens em situação de vulnerabilidade social e pessoas com deficiência. Em seu escopo de atuação, o IOS propicia a oportunidade de

jovens interessados fazerem  **cursos profissionalizantes totalmente gratuitos**. Os cursos oferecidos abrangem gestão empresarial e tecnologia da informação, com práticas em educação digital, cidadania, sustentabilidade, matemática, comunicação e expressão e habilidades comportamentais, além de acompanhamento psicossocial com equipe multidisciplinar (psicólogos, assistentes sociais e psicopedagogos). Em sua vivência, os(as) estudantes têm a possibilidade de aplicar os conceitos utilizando *softwares* de mercado.



### INVESTIMENTO SOCIAL ALINHADO À ESTRATÉGIA DO NEGÓCIO COMO IMPULSIONADOR PARA A REDUÇÃO DE DESIGUALDADES

O investimento realizado contribuiu para que, ao longo de 24 anos de atuação, o Instituto tenha formado mais de 42 mil alunos e alunas e apoiado a empregabilidade de, em média, mil jovens e pessoas com deficiência, anualmente. O público-alvo do instituto são jovens em vulnerabilidade social e pessoas com deficiência, com idades de 15 a 29 anos. Os cursos têm duração de um semestre e, ao final, as pessoas aprovadas recebem um certificado de participação do **Programa IOS de Oportunidades**, podendo ser indicadas para processos seletivos em empresas parceiras, bem como concorrer a bolsas de estudos e descontos em faculdades.

Os números de 2021 foram extremamente positivos. O Instituto voltou a ter crescimento, após ter sido observada, em 2020, uma retração no número de estudantes e pessoas empregadas por conta da pandemia da Covid-19, e registrou, inclusive, **os melhores resultados desde sua fundação: 2.623 pessoas foram formadas e 1.410 empregadas**.

Em 2021, os(as) estudantes que encontraram um trabalho tiveram remuneração média de R\$1.123,19, o que representa um **aumento de 54% na renda de suas famílias**. Em um momento em que há perda generalizada de emprego (com forte redução nos ganhos dos trabalhadores), esse indicador demonstra o impacto positivo do ingresso de jovens no mercado de trabalho e na geração de renda familiar.

Ainda em 2021, **o valor investido pela TOTVS no IOS foi de R\$6,4 milhões, o que contribuiu com a qualificação profissional de 2.623 jovens**, com potencial de ingressarem no mercado de trabalho, numa universidade ou até mesmo se tornarem agentes modificadores da sua comunidade.





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## Projeto piloto de voluntariado

Ainda durante o ano de 2021, continuamos evoluindo com o projeto de voluntariado, em parceria com o IOS, realizando novas ações, como o **Workshop sobre Voluntariado** para a equipe de professores do Instituto, e **Guias de Carreiras**, além de continuar com a participação no desenvolvimento do **Guia de TCCs** (Trabalhos de Conclusão de Curso), nas **lives do Pausa para o Cafezinho** e no podcast **“Acontece no IOS”**.

Ao todo, participaram 40 pessoas voluntárias, totalizando 333 horas dedicadas e 15 encontros realizados. Como resultado, 1.200 alunos do IOS foram impactados com as ações, possibilitando a troca de experiências com profissionais que já atuam no setor de tecnologia. Além disso, os(as) TOTVERS, ao participarem do projeto, puderam desenvolver habilidades e aumentar o engajamento entre si, o IOS e a Companhia.

5 IGUALDADE  
DE GÊNERO



## FORMAÇÃO ESPECÍFICA TOTVS E IOS

No ano, foi também realizada uma série de capacitações com foco em alunos com deficiência e igualdade de gênero:

- **Curso de Assistente Administrativo para Pessoas com Deficiência:** formação de 18 pessoas com deficiência em diversas ferramentas, entre elas: Pacote Google (editor de textos, planilhas, apresentações); introdução ao sistema de gestão da TOTVS – ERP; Metodologia Ágil e Cultura TOTVS; além de aulas de português e matemática. A capacitação teve duração de um mês.
- **Curso de Lógica de Programação (Cloud):** capacitação de ex-alunas do IOS em lógica de programação e linguagem *Python*. Além da capacitação, as alunas também foram convidadas a participar de processos seletivos para posições *tech* na TOTVS. A capacitação teve duração de quatro meses e foi motivada pela crescente demanda de profissionais de *cloud* em vagas iniciais e pela nossa estratégia em atrair mais mulheres para áreas *tech*.

## Doações

Doamos celulares e computadores usados para o Instituto e para os(as) estudantes do IOS. No total, em 2021 foram **doados 40 notebooks e 74 celulares**, com o intuito de contribuir com equipamentos para apoiar a educação dos(as) jovens. Outras informações no [site do IOS](#).



## 2ª EDIÇÃO DA CAMPANHA “TOTVERS QUE FAZEM”

Tendo em vista os impactos derivados da pandemia de Covid-19 no Brasil, e cientes de nossa responsabilidade social corporativa, desenvolvemos e operacionalizamos, pelo segundo ano consecutivo, a campanha **“TOTVERS QUE FAZEM”**, que promoveu a arrecadação de **doações financeiras**, realizadas por nossos colaboradores, franquias e pela própria Companhia, para auxiliar na manutenção da capacitação dos(as) estudantes do IOS. Mais que triplicamos o valor doado pelos(as) TOTVERS, totalizando R\$543 mil arrecadados na campanha, o que representou um aumento de 49% comparado ao valor arrecadado no ano anterior. Desse montante, fomos responsáveis por R\$420 mil, que foram revertidos em ações para incentivar que os estudantes continuassem com seus estudos, como a distribuição de cartões alimentação e *chips* de dados para a internet.

## Festival TOTVS de Impacto Social 2021

Realizamos, em 2021, mais uma edição do Festival de Impacto Social, com o tema **“A importância da tecnologia para impulsionar o empreendedorismo por meio da inovação, para alcançar mudanças sociais e maior sustentabilidade”**. Durante os três dias de evento, em dezembro de 2021, o público teve acesso às seguintes palestras, com tradução em libras e espanhol (para os colaboradores do mercado internacional): **“Do jeito delas: histórias de mulheres empreendedoras TECH pelo mundo”**; **“Inovação social: precisamos de novas soluções para reduzir as desigualdades?”**; e **“Impacto social e sustentabilidade: empreender é a chave?”**. O festival teve 645 participantes do Brasil e 55 participantes do exterior.

## Campanha de vacinação com um toque de solidariedade

[ ODS 8, 10 ]

Em 2021, juntamente com a campanha de vacinação contra a gripe, incentivamos os(as) TOTVERS a doarem alimentos ao irem se vacinar. Foram arrecadadas 3,8 toneladas de alimentos. Adicionalmente, doamos R\$150 mil, totalizando 21,5 toneladas. Como resultado, 1.658 famílias foram beneficiadas nos estados de São Paulo, Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina, Goiás, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro.

## Instituto da Ética

[ GRI 102-12, 102-13 ]

Desde 2018, apoiamos uma das iniciativas do Instituto da Ética, voltado ao incentivo à prática de esportes para pessoas com deficiência. Patrocinamos a equipe masculina de paravôlei TOTVS/Paulistano/Instituto Ética/Converplast. Em 2021, o valor investido foi de R\$95 mil. Ainda em 2021, três atletas da equipe foram convocados para a Paralimpíada de Tóquio, em que a seleção brasileira de vôleibol sentado ficou em quinto lugar na classificação final.



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## Outros destaques em capacitações

[ ODS 4|5|8|10|

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



### CURSO DE CAPACITAÇÃO EM SISTEMAS DA TOTVS PARA ESTUDANTES DE ETECS

No segundo semestre de 2021, estudantes de 22 Escolas Técnicas Estaduais (Etecs) de São Paulo – capital puderam participar de curso *on-line* de Suporte Básico em Sistemas de Gestão Empresarial TOTVS, oferecido pelo Centro Paula Souza (CPS) em parceria com a TOTVS e a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia do Estado de São Paulo (SDE), por intermédio do programa “Minha Chance”.

O objetivo do curso foi capacitar profissionais especializados no suporte dos nossos sistemas *Protheus ERP* de gestão organizacional e de otimização de processos operacionais.

Com duração de 120 horas, o curso foi ministrado por professores do CPS e incluiu conceitos de suporte básico em ferramentas de ERP. As aulas foram apresentadas ao vivo, em formato remoto, com turmas em diferentes dias da semana e opções nos três períodos: manhã, tarde e noite. Foram oferecidas 301 vagas.

O programa “Minha Chance” é uma iniciativa do Governo do Estado de São Paulo, por intermédio da SDE e do CPS, que visa capacitar estudantes de Etecs e de Faculdades de Tecnologia do Estado (Fatecs), além da comunidade em geral, em colaboração com a iniciativa privada. A que se busca é estimular a geração de emprego e renda. Os cursos são elaborados em parceria com empresas que têm a vantagem de direcionar as vagas a profissionais com boa formação. Mais informações no [site www.minhachance.sp.gov.br](http://www.minhachance.sp.gov.br).

## RELACIONAMENTO COM OUTROS PÚBLICOS

### Relacionamento institucional e com o setor público

[ GRI 102-12, 102-13, 102-15, 102-43, 103-1, 103-2, 103-3 ]

[ ODS 17 ]

Temos realizado, de forma constante, diversas ações de **relacionamento e engajamento com stakeholders institucionais, como governo, associações e universidades**. Nossa abordagem é proativa. Quando nós ou associações representativas do setor de TI identificamos alguma oportunidade ou risco, articulamos para pautar o assunto junto ao governo, para levar informações e dados importantes sobre a agenda discutida, pleitear medidas do ente governamental e nos posicionarmos acerca de determinada medida.

E também há a abordagem reativa, que ocorre quando o governo aciona o setor de TI (associações representativas) ou a TOTVS para a participação em determinada iniciativa, seja para contribuir com a posição da Companhia sobre certa política pública, ou, até mesmo, para construir um entendimento a respeito de algum conteúdo.

Esse relacionamento se dá via participação em grupos temáticos, debates, proposições setoriais, desenvolvimento de projetos de interesse público e apoio institucional, como segue:

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

- Visitas técnicas e institucionais.

- Reuniões individuais (liderança TOTVS) e setoriais (com associações) com representantes do governo e outras entidades.

- Patrocínio em eventos associativos e outros que pautem e reforcem a importância da TI no país, realizados pelo governo.

No que diz respeito especificamente ao **setor público**, com o intuito de fortalecer a defesa institucional e o desenvolvimento do Brasil, potencializando nossos impactos positivos, buscamos ter sempre ações de proximidade com os poderes Executivo e Legislativo. Motivados pela atuação técnica e pelos princípios de transparência e postura ética, visamos **contribuir para a construção e o aprimoramento de políticas públicas** que associem crescimento econômico e avanços sociais por meio da tecnologia. O uso das tecnologias como indutoras do acesso e do desenvolvimento tem estimulado o interesse do setor público nos debates que permeiam a agenda regulatória do setor, incluindo os temas relacionados ao ambiente de negócios e à prosperidade do universo de TI.

Como empresa desenvolvedora de *softwares*, plataformas e soluções tecnológicas, estamos comprometidos com o **fortalecimento da economia** dos países onde operamos e acreditamos no potencial da tecnologia como geradora de divisas, provedora de soluções, viabilizadora de oportunidades, solucionadora de problemas e criadora de mão de obra e desenvolvimento.

No relacionamento do dia a dia com entidades e órgãos públicos, temos um processo estruturado de **registro de interação comercial e institucional com entes públicos**. Trata-se de um procedimento para o registro de todas as interações presenciais ou à distância de natureza comercial e/ou institucional com entes





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

públicos, a fim de cumprirmos as diretrizes definidas na nossa Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos. Os registros são efetuados por meio de ferramenta eletrônica, que permite aos colaboradores realizarem o registro completo das interações realizadas com agentes públicos, visando à transparência nas relações com o setor público.

Em 2021, entre as iniciativas de **engajamento institucional, associativo e com o setor público**, destacamos:

#### ▲ Agenda de capital humano

**Projeto Brasscom EuTec:** em parceria com a Associação das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação e de Tecnologias Digitais (Brasscom), participamos do desenvolvimento do projeto EuTec, cujo objetivo é acelerar a capacitação de mão de obra em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para cargos de entrada nas empresas. O projeto piloto focou na realização de capacitação mínima para desenvolvedor web com 264 horas-aula, abordando aspectos de Era Digital, Habilidades Socioemocionais e Projeto Integrador. O curso foi ministrado em três meses, em formato híbrido, com duas aulas presenciais por semana e três aulas à distância, por meio de quatro capacitadoras: IOS, Generation, Mackenzie e Zumbi dos Palmares. Foram capacitados 80 alunos, divididos em quatro turmas, de diferentes regiões do país. Após a finalização das aulas, foi realizada uma feira de empregabilidade, que contou com a participação do nosso RH e de outras empresas associadas.

**Letramento Digital:** em conjunto com a Frente Parlamentar Digital e a Brasscom, foi construído o texto do Projeto de Lei do Marco Legal do Letramento Digital. O esboço do projeto de lei (PL) está baseado em pontos como a definição de métricas e metas para o letramento, o letramento digital profissionalizante, o letramento digital infantil, a formação de professores e a infraestrutura.

**Abes Conference:** o evento propôs debater os temas resiliência digital, ambiente de negócios e fator humano. Aconteceu em formato totalmente digital, nos dias 14, 15 e 16 de setembro de 2021. Fomos uma das patrocinadoras.

**Workshops Trilhas de TIC:** em parceria com a Brasscom e a Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Governo de São Paulo, participamos da construção do perfil do aluno para as novas trilhas em TI do Centro Paula Souza. A participação no projeto teve o objetivo de apoiar o ente governamental na atualização do perfil de profissionais que o mercado de trabalho demanda atualmente. Em 2021, o curso atualizado foi ofertado nas Fatecs Zona Leste, Osasco, Araras, São José dos Campos e Franca. O objetivo inicial foi elaborar nove trilhas profissionais na área de Tecnologia da Informação, alinhadas ao mercado e que abarquem todos os níveis educacionais: Formação Inicial e Continuada (FICs), Técnico e Tecnólogo. Em 2021, o curso atualizado foi ofertado nas Fatecs Zona Leste, Osasco, Araras, São José dos Campos e Franca. Ao todo, 400 alunos iniciaram a Trilha e terão 2.400 horas de conteúdo. Para 2022, a expectativa é ampliar a oferta para mais sete unidades das Fatecs: Zona Sul (São Paulo), Cotia (Região Metropolitana), Itatiba, Itapira, Mauá (Região Metropolitana), Marília e Registro. Se esse aumento se confirmar, a expectativa é que o número de ingressantes por ano suba para 960.

#### ▲ Agenda de assuntos tributários

**Desoneração da folha de pagamento de empresas:** acreditamos em uma tributação inteligente, para que o Brasil seja cada vez mais competitivo na comunidade internacional. Para isso, contribuimos para a não taxação do emprego, defendendo a postergação da desoneração da folha de pagamento até 2023 junto às associações de tecnologia da informação e comunicação (TIC).

17 PARCERIAS E MEIOS  
DE IMPLEMENTAÇÃO



## LANÇAMOS O “VITRINE DE TALENTOS”, QUE APRESENTA JOVENS HABILITADOS A OPERAR NOSSO ERP

Em 2021, lançamos uma página específica com as nossas ações voltadas à formação e capacitação de profissionais para o mercado de tecnologia. Além das ações do IOS, a página traz uma “Vitrine de Talentos”, que apresenta ao mercado jovens estudantes capacitados a operar o ERP TOTVS *Backoffice* – Linha *Protheus*. O objetivo é apoiar empresas e recrutadores em geral que buscam jovens habilitados a operar nosso ERP.

A iniciativa faz parte de uma **parceria entre a TOTVS, a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia do Estado de São Paulo (SDE) e o Centro Paula Souza (CPS)**, por meio do programa do Governo do Estado de São Paulo denominado “Minha Chance”, que promove a abertura de cursos profissionalizantes diretamente ligados a vagas de emprego definidas em parceria com as empresas.

A “Vitrine de Talentos” é o lugar ideal para recrutadores e empresas encontrarem, de forma rápida e descomplicada, profissionais habilitados a operar sistemas TOTVS. A iniciativa reforça o nosso compromisso em contribuir com a empregabilidade de jovens no Brasil e faz parte do nosso esforço de potencializar o alcance do ODS (Objetivo de Desenvolvimento Sustentável) 4, que trata de Educação de Qualidade.



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

**Bitributação de software:** em 2021, obtivemos sucesso no julgamento histórico do Supremo Tribunal Federal (STF) pela inconstitucionalidade da incidência do ICMS nas operações de licenciamento ou cessão de direito de uso de *software*, que estava em andamento havia mais de 20 anos. Contribuímos para a definição do julgamento do tema defendido, via Brasscom, em relação à necessidade de modulação dos efeitos da decisão, para dar mais segurança jurídica ao ambiente de negócios.

**PL de Redução de Incentivos Fiscais:** a chamada “Lei do Bem” foi criada em 2005 e tem por objetivo promover avanços nos campos do conhecimento de diversos setores da sociedade, ao conceder benefícios tributários às empresas que investem em pesquisa e desenvolvimento. Após a aprovação da Emenda Constitucional nº 109/2021 (PEC Emergencial), o governo assumiu o compromisso de reduzir os incentivos praticados e, assim, a “Lei do Bem” poderia ser descontinuada. Em parceria com a Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras (Anpei), atuamos na defesa da exclusão da “Lei do Bem” do Projeto de Lei nº 3203/21, que dispõe sobre o plano de redução gradual de incentivos e benefícios federais de natureza tributária e o encerramento de benefícios fiscais. O projeto traz a lista de programas de incentivos fiscais que serão descontinuados pelo governo. A atuação foi positiva e, com isso, a “Lei do Bem” não entrou na lista de benefícios a serem extintos após a aprovação do PL.

#### Agenda de proteção de dados e de segurança da informação

Participamos do grupo de trabalho setorial da Brasscom que defendeu a aprovação da Emenda Constitucional que instituiu a Proteção de Dados como um direito garantido pela Constituição e também tornou tema de competência exclusiva da União, afastando a possibilidade de estados e municípios criarem normas próprias que poderiam gerar insegurança jurídica e necessidade do setor privado ter diferentes critérios de adaptação em cada localidade. Isso tornaria inviável o desenvolvimento da Proteção de Dados no Brasil, o que prejudicaria o país no âmbito internacional. Em 2021, a emenda foi aprovada e promulgada pelo Congresso Nacional.

#### Agenda de relações trabalhistas

**Manutenção do eSocial:** em 2021, atuamos em conjunto com a Brasscom para impedir a tentativa de exclusão do eSocial (plataforma governamental de escrituração digital de obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas) oriunda de proposta de emenda ao Projeto de Lei de Imposto de Renda e Tributação de Lucros e Dividendos. Além disso, pleiteamos a postergação da implementação do FGTS Digital, para dar às empresas tempo de adaptação suficiente.

#### Agenda de inovação e inteligência artificial

**Grupo de Trabalho de Indicadores de Inovação da CNI:** o grupo, liderado por Laércio Cosentino, criou indicadores de inovação para o Brasil, com o objetivo de entendermos como está esse ambiente no país em relação a países como EUA, China e 15 países da Europa. Também concede dados e subsídios para a criação ou aperfeiçoamento de políticas públicas que possibilitem o avanço dessa agenda. Em 2021, auxiliamos na operacionalização da pesquisa de indicadores de inovação do grupo de trabalho, que se tornou uma pesquisa institucional da Confederação Nacional da Indústria (CNI). Até o final de dezembro, a entidade estava na fase de coleta dos dados com as empresas e os seus resultados foram apresentados no 9º Congresso de Inovação da CNI, o maior da América Latina.

#### Investimento em políticas públicas |203-1|

Considerando as despesas com a participação em associações, entidades setoriais, agendas e fóruns de desenvolvimento que contribuem com a melhoria do ambiente de negócios de tecnologia da informação e fomentam discussões de políticas públicas, somamos, em 2021, R\$1.278.447,10 em investimentos e apoios (valores referentes aos investimentos em participação e engajamento em associações e entidades do setor).

#### Entidades de classe institucionais e setoriais

{ [GRI 102-12](#)|[102-13](#)|[103-1](#)|[103-2](#)|[103-3](#)|[ODS 17](#) }

Atuamos junto a entidades representativas do setor de tecnologia, seja como participantes ou atuando em grupos de trabalho. O objetivo é centrar esforços em pautas comuns do setor e consolidar a nossa posição como empresa de referência na construção de um ecossistema de crescimento e inovação tecnológica no Brasil.

Assim, participamos ativamente das principais agendas e discussões voltadas ao desenvolvimento do setor de tecnologia e relacionadas aos segmentos de negócios em que atuamos. Isso faz com que estejamos alinhados às demandas do mercado e aos interesses de nossos *stakeholders* estratégicos.





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## Principais associações e entidades setoriais nas quais participamos ou com as quais nos relacionamos:

- Presidência do Conselho de Administração da Associação Brasileira de Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação e de Tecnologias Digitais (Brasscom) e liderança do GTT de Formação de Talentos para trabalhar a agenda de desenvolvimento de capital humano qualificado para Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
- Associação Brasileira das Empresas de *Software* (ABES), com coliderança do Comitê de Futuro do Trabalho para trabalhar a agenda de desenvolvimento de capital humano qualificado para TIC.
- Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras (Anpei).
- Federação das Associações das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação do Rio de Janeiro (Federação Assespro).
- Associação para Promoção da Excelência do *Software* Brasileiro (Softex).
- Comitê de Líderes da Mobilização Empresarial pela Inovação (MEI-CNI).
- Câmara Americana de Comércio Brasil-Estados Unidos<sup>2</sup> (Amcham).
- Associação Brasileira de Automação para o Comércio (Afrac).
- Associação Brasileira de Internet Industrial (ABII).
- RedeAgro.
- Associação Brasileira de *Franchising* (ABF).
- Instituto Ethos.
- Associação Brasileira da Indústria Hotéis São Paulo (ABIH-SP).
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje).
- Instituto Brasileiro de Desenvolvimento de Relações Empresariais Internacionais (Ibrei).

- Instituto da Ética.
- Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-SP).
- Associação Serrana de Recursos Humanos (ARH Serrana).
- Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca).
- ONU – Rede Brasil do Pacto Global.
- Central Brasileira do Setor de Serviços (Cebrasse).
- Associação Brasileira da Indústria de Máquinas e Equipamentos (Abimaq).
- Associação Empresarial de Joinville (Acij).
- Associação Brasileira de Logística (Abralog).
- Sociedade Educacional de Santa Catarina (Sociesc).
- Associação Brasileira de Agricultura de Precisão (AsBraAP).
- Associação Brasileira de Automação (GS1 Brasil).
- Associação Brasileira de Distribuição e Logística de Produtos Farmacêuticos (Abradilan).
- Associação Brasileira do Comércio Farmacêutico (Abcfarma).
- Associação Comercial e Industrial de Ribeirão Preto (Acirp).
- Associação de Empresas do Polo de Informática de Caxias do Sul (Aepolo).
- Sociedade dos Usuários de Tecnologia (Sucesu).
- Polo das Indústrias de *Software* de Ribeirão Preto e Região (Piso).
- Movimento Junta pelo Rio pela Saúde (MJRS).
- Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA).

## Eventos e redes sociais

[ GRI 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3 ]

### RH Meeting

O evento *on-line*, aberto ao público e com duração de um dia, discutiu como a tecnologia foi além da digitalização de processos e transformou a área de Recursos Humanos em um departamento estratégico para as empresas. Dividido em sete painéis, o evento contou com a participação de grandes nomes do mercado, que conversaram sobre temas relevantes como diversidade e inclusão, a nova jornada digital do colaborador e as principais mudanças do setor de RH em decorrência da pandemia.

### Tech Meeting

O evento, aberto ao público e com duração de um dia, discutiu temas relacionados à tecnologia e aos negócios, além de tendências. Foram sete painéis inéditos com personalidades e especialistas, de forma gratuita e 100% digital. O novo posicionamento da TOTVS marcou nossa presença na estratégia de divulgação e também na curadoria de conteúdo, trazendo para a discussão nomes como KondZilla e Gabriela Prioli.

### TOTVS Trends

O evento, *on-line* e gratuito, teve cinco dias de duração e se dedicou a apresentar aos clientes os maiores lançamentos e as novidades do nosso portfólio para os 12 segmentos da economia em que atuamos. Ao todo, foram 35 painéis conduzidos por especialistas da Companhia, que também abordaram inovações e tendências do mercado tech para promover discussões que mostraram como as empresas podem se tornar mais produtivas. O painel de fechamento do evento reuniu três medalhistas olímpicos, Rebeca Andrade, Bruno Fratus e Mayra Aguiar, que traçaram um paralelo entre suas experiências pessoais e a vida de uma empresa.

### Finance Meeting

Em 2021, o evento chegou à sua 2ª edição, reunindo empresários e grandes especialistas do mercado financeiro do Brasil, para debater os principais desafios do setor, as inovações em tecnologia e o futuro das finanças corporativas. O evento, *on-line* e gratuito, teve duração de um dia e, ao longo dos seis painéis, contou com a participação de nomes como Gustavo Franco, economista e ex-presidente do Banco Central, Alexandre Schwartzman, economista e consultor, e Rachel Maia, conselheira da Vale e do Banco do Brasil.



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## Redes e mídias sociais

Com o intuito de contribuir para o fortalecimento da marca e aumentar a interação digital com nossos seguidores, estamos presentes em diferentes canais, intensificando a comunicação e aproximando nossos principais públicos do propósito, dos serviços, dos produtos e das iniciativas da Companhia.


### Social media | TOTVS

 **21.529**  
seguidores

 **652.996**  
seguidores

 **73.300**  
seguidores

 **TOTVS**  
**27.795**  
inscritos

 **TOTVSSoluções**  
**21.420**  
inscritos



  
by TOTVS

## Marca Eleve

Para dialogar com o público empreendedor, possuímos uma marca totalmente dedicada a oferecer tecnologia para o micro e o pequeno negócio: **Eleve by TOTVS**. A marca está presente em diversos canais, gerando conteúdo de valor para apoiar o empreendedorismo brasileiro. No YouTube, destaque para a série “Descomplicando”, que em 25 vídeos aborda e desmistifica temas muitas vezes complexos para o empreendedor.

 **Instagram**  
**11.065** seguidores

 **Youtube**  
**4.750** inscritos

 **Facebook**  
**32.727** seguidores



# CAPITAL NATURAL

O Capital Natural é composto por todos os recursos ambientais renováveis e não renováveis e processos ambientais que fornecem bens ou serviços que apoiam a prosperidade passada, presente e futura da Organização. Isto inclui: água, terra, minerais e florestas; a biodiversidade; e a qualidade do ecossistema.

## GESTÃO AMBIENTAL - DIRETRIZES DE GESTÃO

[ GRI 303-1, 303-3, 303-5, 302-1, 302-4 ] [ODS 12] [PACTO GLOBAL 7, 8, 9 ]

Desde 2014, somos signatários do **Pacto Global das Nações Unidas (ONU)** e comunicamos, anualmente, nossos resultados e avanços nos temas inerentes. Reafirmamos o compromisso em alinhar nossas decisões de negócio e nossos produtos, serviços e operações ancorados em temas ESG, como a manutenção de uma governança alinhada às melhores práticas, a garantia dos direitos humanos, a promoção de agenda de diversidade e inclusão, o estabelecimento de boas relações de trabalho, o relacionamento produtivo com a sociedade, **o respeito e a conservação do meio ambiente** (com abordagem preventiva aos desafios ambientais, o desenvolvimento de iniciativas para a promoção da responsabilidade socioambiental e o incentivo e a difusão de práticas ambientalmente sustentáveis) e o combate à corrupção em todas as suas formas e instâncias, entre outros temas. [ GRI 102-12 ]

Temos uma **Política de Sustentabilidade**, que tem por objetivo definir as diretrizes que orientam a nossa atuação em sustentabilidade, baseadas em um agenda de desenvolvimento do negócio pautada pela integração entre os aspectos econômicos, ambientais, sociais, de governança (ESG) e de relacionamento com o nosso ecossistema. A política reflete os nossos propósitos e a visão sobre a forma como nossos negócios podem influenciar e impactar positivamente o nosso ecossistema, por meio da conexão dos negócios, das pessoas e da tecnologia, que incluam a sustentabilidade como proposta de valor. O documento também estabelece a governança interna sobre o tema, que conta com a liderança do Comitê de Governança e Indicação e o engajamento do Conselho de Administração. [ GRI 102-16, 102-32 ]

Trabalhamos de forma colaborativa para engajar todos os nossos times na nossa **Agenda de Sustentabilidade/ESG**, alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. Entre outros pontos, podemos destacar:

- Identificação de oportunidades para geração de valor aos nossos clientes, por meio da oferta de produtos e serviços que contribuam com a melhor gestão dos aspectos socioambientais do seu negócio.
- Desenvolvemos medidas de logística reversa para ativos de TI e implementamos um modelo de gestão para uso consciente de recursos naturais e redução de desperdícios em nossa operação.
- Mais de 90% da nossa mobília são doadas para instituições sociais após o período de depreciação.

### Uso de água

[ GRI 303-1, 303-3, 303-5 ] [ PACTO GLOBAL 7, 8, 9 ]

Em nossa gestão, efetuamos **monitoramento permanente do uso da água** e trabalhamos por meio da **conscientização dos TOTVERS** para melhorar a nossa performance com relação ao consumo de água. Na Companhia, o **consumo de água** é exclusivo para as operações administrativas de nossas filiais e o abastecimento é totalmente proveniente da rede pública, considerando a localização das unidades.

Em 2021, houve uma **redução significativa de 56%** no nosso consumo de água, em função dos novos modelos de trabalho, nos quais a maior parte dos TOTVERS adotaram o modelo de trabalho *home office* e parcialmente híbrido em algumas localidades, o que significou um menor consumo do recurso nas unidades.

### Consumo de água por m³ [ GRI 303-05 ]

Consumo total de água por m³ – unidades TOTVS			
Abastecimento rede pública (m³)	2019	2020	2021
Total	47.866	28.424	12.336

## Gestão de energia

[ GRI 302-1, 302-4, 103-1, 103-2, 103-3 ] [ PACTO GLOBAL 7, 8, 9 ]

Em relação ao consumo de energia, temos adotado ações que permitem otimizar o uso do recurso, ano a ano. O indicador é monitorado pela nossa equipe de *Facilities*, que controla mensalmente o consumo de todas as unidades sob gestão integral da TOTVS.

O prédio da nossa sede, que foi planejado considerando a economia de recursos naturais, conta com iluminação 100% LED, controles de automação de iluminação centralizados e gestão interna do consumo de energia por meio de uma central do *Building Management System* (BMS).

Em 2021, o nosso consumo de energia foi de **35,8 mil GJ**, o que representa uma **redução de 22%** no consumo de eletricidade, quando comparada ao ano de 2020, e de 35% quando comparada ao ano de 2019. Possuímos um contrato de compra de energia elétrica proveniente de energia renovável para nossas principais unidades (sede e *data center*, ambos em SP, e Joinville - SC). Juntas, as três unidades representaram 80% do total de energia consumida pela Companhia em 2021. Dessa forma, podemos afirmar que, assim como nos anos anteriores, a maior parte da energia que consumimos em 2021 foi proveniente de fonte renovável. [ GRI 302-4 ]

Como ocorreu no ano anterior, a redução no consumo de energia em 2021 está relacionada à pandemia e às mudanças no regime de trabalho, com o aumento do *home office* e do modelo híbrido de trabalho. Além disso, a desmobilização das unidades de Brasília e Salvador também contribuíram para a redução do consumo.

## Consumo de energia elétrica [ GRI 302-1 ]

Consumo total de energia (GJ) <sup>(1)(2)</sup>			
Consumo total de eletricidade	2019	2020	2021
Total	52.681	45.877	35.812

<sup>1</sup> Para a coleta deste indicador, foram consideradas todas as unidades próprias e adquiridas no Brasil até dezembro de 2019, 2020 e 2021.  
<sup>2</sup> Em 2021, houve a desmobilização das filiais de Brasília e Salvador e a inclusão das unidades Weath System (WS) em Cascavel (PR) e Consinco em Ribeirão Preto (SP).

## Gestão de resíduos

[ GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 103-1, 103-2, 103-3 ]  
[ PACTO GLOBAL 8, 9 ]

Na gestão de resíduos gerados em nossas atividades, estamos em linha com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), que estabelece a responsabilidade compartilhada das empresas pelo descarte e disposição dos resíduos de forma correta. Além disso, essa lei também contém diretrizes sobre gestão e procedimentos, a fim de evitar impactos diretos e indiretos sobre a saúde e a segurança das pessoas e impactos no ecossistema, causados pelas atividades das empresas. [ GRI 306-1, 306-2 ]

Pela característica do nosso segmento de atuação, em sua maioria os resíduos gerados de nossas operações são provenientes de atividades administrativas dos escritórios, passíveis de **reciclagem e reaproveitamento**. O indicador de resíduos é monitorado pela Área de *Facilities*, que gerencia o contrato com a empresa terceirizada encarregada do processo de coleta e reciclagem de resíduos comuns na sede da Companhia. São gerados relatórios mensais que servem de base para o controle, com métricas específicas.

Durante o ano, foram descartadas, na sede de São Paulo, 3,3 toneladas de resíduos no aterro e 2,6 toneladas foram destinadas para a reciclagem. [ GRI 306-1, 306-2 ]

Também foram vendidas 9,2 toneladas de resíduos eletrônicos, considerando todas as unidades adquiridas da Companhia, uma alta de 71% em relação ao ano anterior. O aumento ocorreu em função da reconfiguração do ambiente de trabalho, a partir da adoção dos modelos híbrido e *home office*, que demandou a mudança de equipamentos, como *desktops*, além da desmobilização de duas unidades em 2021. Parte dos recursos resultantes dos materiais vendidos foi doada para o Instituto da Oportunidade Social (IOS), que também recebeu alguns equipamentos como celulares e computadores para os alunos. [ GRI 306-1, 306-2 ]

[ GRI 306-3, 306-4, 306-5 ]

Peso total de resíduos, por tipo e método e disposição (t) <sup>(1)</sup>			
	2019	2020	2021
Aterro	2,0	2,0	3,3
Reciclagem <sup>(2)</sup>	8,4	9,7	11,8
Total (em toneladas)	10,4	11,7	15,1

<sup>1</sup> Para o cálculo desse indicador, foram considerados os resíduos gerados na sede da Companhia, em São Paulo. As outras unidades não foram consideradas por terem coleta pública ou não produzirem um volume significativo.  
<sup>2</sup> Os materiais enviados para reciclagem são em sua maioria papel, vidro, plásticos e resíduos eletrônicos.



Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)  
[ GRI 305-1, 305-2 ]

Como um importante passo em nossa agenda ambiental, elaboramos o nosso primeiro **inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)** para nossas operações, contemplando o ano de 2021.

O desenvolvimento do nosso primeiro **inventário de emissões de GEE** representa um importante passo na evolução de nossa Agenda ESG, em especial no pilar Ambiental, sendo um movimento relevante de diagnóstico de nossas operações. O documento será utilizado, pela Administração da Companhia:

- como insumo para o planejamento e a definição da estratégia de desenvolvimento da pauta de mudanças climáticas; e
- para analisar e discutir a construção da visão de futuro e desenvolver o planejamento estratégico relativo ao tema, com avaliação da real capacidade de entrega em atendimento às demandas de nossos públicos estratégicos e de gerar valor compartilhado em toda a nossa cadeia de valor, em uma perspectiva de médio e longo prazos, em alinhamento às diretrizes de nossa Política de Sustentabilidade.

Nesta primeira experiência de consolidação das emissões de nossas operações, optamos por reportar os escopos 1 e 2. Nas próximas edições, conduziremos uma análise sobre a abordagem mais adequada para contemplar o escopo 3 em nosso inventário, o qual envolve o desafio de mobilização e engajamento de nossa cadeia de valor. Da mesma forma, por ser nosso primeiro inventário, ainda não submetemos à verificação externa.

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

Emissões diretas – Escopo 1	1.136,90
(Inclui emissões biogênicas) <sup>(2)</sup>	304,29
As emissões de GEE provenientes de escopo 1 envolvem frota interna, emissões fugitivas, geradores e combustíveis.	
Emissões indiretas – Escopo 2 (base mercado)	199,46
Envolvem a aquisição de energia elétrica e consideram, para o cálculo, a redução dos valores emitidos provenientes de energia incentivada.	
Emissões totais Escopo 1 + Escopo 2	1.336,36

<sup>(1)</sup> Gases incluídos: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O.  
<sup>(2)</sup> Associadas a combustíveis fósseis, referentes à frota e a geradores.

Com a consolidação dessa iniciativa a cada ano, conseguiremos planejar ações efetivas relacionadas ao tema de emissões, ligadas ao desafio global de prevenção e combate aos efeitos das mudanças climáticas. Um inventário de emissões, de acordo com o *Carbon Disclosure Project* (CDP), permite o mapeamento das fontes de emissão de GEE de atividades, processos, organizações, setores econômicos, cidades, estados ou até mesmo de um país, seguida da quantificação, monitoramento e registro dessas emissões.

Ao ser realizado periodicamente, um inventário de GEE torna-se uma ferramenta de gestão de emissão de gases, possibilitando conhecer o perfil das emissões de GEE da entidade inventariante a cada ano, por exemplo, facilitando ações de planejamento e comparabilidade.



CAPITAL HUMANO	CAPITAL FINANCEIRO	CAPITAL INTELECTUAL	CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO	CAPITAL NATURAL
<p>Direcionadores</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Empresa singular, atraente e competitiva</li><li>• Diversidade e inclusão</li><li>• Cultura forte, jovem e meritocrática</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• TOTVS, um “<i>Trusted Advisor</i>” de seus clientes</li><li>• Estratégia de crescimento baseada em três principais alavancas: Desenvolvimento Orgânico, Parcerias e Aquisições</li><li>• Construção de novas e potentes locomotivas de crescimento de negócios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiência e necessidade do usuário como principal premissa da inovação</li><li>• Fortalecimento da telemetria das soluções digitais</li><li>• Estímulo à inovação aberta</li><li>• Qualidade e satisfação</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Investimento social alinhado à estratégia do negócio</li><li>• Fortalecimento das ações de Cidadania Corporativa e de Estímulo à Diversidade</li><li>• Diálogo transparente com os TOTVERS</li><li>• Presença e proximidade no relacionamento com os clientes</li><li>• Relacionamento construtivo com o Poder Público e entidades de classe</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fortalecimento de práticas ambientais</li><li>• Descarte responsável dos resíduos eletrônicos</li><li>• Consumo consciente dos recursos naturais</li></ul>
<p>Nossos ativos e/ou processos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mais de 8 mil pessoas em unidades próprias no Brasil e no exterior</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capital Social de mais de R\$2,9 bilhões</li><li>• Forte Governança Corporativa: 84,2% de <i>free float</i> e Conselho com 6 membros independentes de um total de 7</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10 centros de desenvolvimento no Brasil e 2 no exterior, especializados em 12 segmentos da economia</li><li>• Cerca de 30% dos TOTVERS na estrutura de P&amp;D</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cerca de 70 mil clientes em 41 países</li><li>• 21 filiais no mundo e 52 territórios franqueados no Brasil</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Datacenter</i> com certificação internacional TIER III</li><li>• Aplicação de placas fotovoltaicas para aproveitamento de energia solar</li></ul>
<p>Investimentos, Impactos e geração de valor compartilhado</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• R\$1,3 bilhão em valor gerado no Capital Humano (salários, benefícios e encargos)</li><li>• Implementação do modelo de trabalho híbrido com foco na qualidade de vida e produtividade</li><li>• Promoção da diversidade e inclusão, com a criação dos grupos de afinidade: Gênero, Pessoas com Deficiência, Étnico-racial, e LGBTQIAP+</li><li>• Foco em educação para o trabalho via modelo de Universidade em Rede e a gamificação entre usuários</li><li>• Programa de Saúde Mental com iniciativas de suporte ao enfrentamento dos desafios da pandemia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Liderança incontestável em ERP no mercado de pequenas e médias empresas no Brasil, com 48% de <i>market share</i> no Brasil</li><li>• Receita Líquida de <i>Funding</i> gerada em 2021 no valor de R\$ 3,2 bilhões (+24% vs 2020)</li><li>• Novas locomotivas de crescimento representaram 40% do total da Receita Líquida e 68% do crescimento de 2021</li><li>• Equilíbrio singular entre crescimento acelerado e alta margem no mercado de tecnologia brasileiro</li><li>• Ingresso da TOTVS no IBrX-50</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mais de R\$2 bilhões investidos em P&amp;D nos últimos 5 anos</li><li>• Muito além do ERP: ecossistema de tecnologias B2B em 3 dimensões de negócios já é uma realidade - Gestão, <i>Techfin</i> e <i>Business Performance</i></li><li>• 25ª marca mais valiosa do Brasil no <i>ranking</i> da Interbrand (2020)</li><li>• Mais de 90 patentes, 110 registros de <i>software</i> e cerca de 400 marcas</li><li>• Conexão com 80 <i>startups</i></li><li>• Níveis recordes de NPS</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• R\$6,4 milhões em doações para o Instituto da Oportunidade Social (IOS), contribuindo com a qualificação profissional de 2.623 jovens</li><li>• Aumento de 54% da renda familiar dos alunos capacitados pelo IOS</li><li>• R\$551 milhões distribuídos na forma de impostos, taxas e contribuições municipais, estaduais e federais</li><li>• Fomento, engajamento e articulação de políticas públicas para o setor em temas de educação, trabalhistas, de segurança da informação e tributários</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desenvolvimento do primeiro inventário de emissões de gases de efeito estufa</li><li>• Cerca de 98% da energia consumida pelas operações vêm de fontes renováveis</li><li>• Destinação 18,9 toneladas de resíduos para reciclagem, 90% a mais que em 2020</li><li>• Venda de 9 toneladas de resíduos eletrônicos e destinação dos recursos auferidos para o IOS</li></ul>
CAPITAL MANUFATURADO				
Posição de liderança e marca sólida / Plataforma de distribuição robusta e capilar / Portfólio amplo, diverso e flexível Modelo de negócio com histórico de crescimento e rentabilidade / Time executivo qualificado e experiente				





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

85

# FUTURO

X

86 PERSPECTIVAS  
PARA O FUTURO



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## Perspectivas para o futuro

Para 2022 e nos próximos anos, seguiremos focados na nossa jornada de crescimento e transformação. Temos visto de forma consistente uma corrida de empresas por novas tecnologias, buscando expandir e recuperar investimentos para acelerar o processo de digitalização. Neste sentido, a busca por um parceiro forte, com capacidade de solucionar a maior parte dos problemas e que permita manter foco no *core business*, se torna ainda mais relevante, principalmente entre as pequenas e médias empresas.

Vemos a TOTVS como uma grande beneficiária neste cenário. O futuro é interligado, interdependente e por isso seguiremos evoluindo e investindo para continuar sendo o parceiro que nosso cliente sabe que pode contar. O parceiro que irá entregar a proposta de valor contratada e ajudá-lo a melhorar seus resultados. Ou seja, cada vez mais podemos nos tornar o “*Trusted Advisor*” de nossos clientes.

O bom andamento de nossas estratégias de negócio, de nossos projetos e iniciativas e de nossa Agenda de Sustentabilidade/ESG passa pelo enfrentamento permanente de desafios importantes que influenciam o panorama empresarial em geral e as perspectivas de nosso setor de atuação:

- O cenário socioeconômico global.
- Os desdobramentos do período eleitoral no Brasil.
- O quadro político, socioeconômico e ambiental no Brasil e as respectivas necessidades e demandas decorrentes.
- As características particulares de desenvolvimento de cada segmento de atuação em que atuamos e o atendimento às necessidades crescentes de nossos clientes.
- O atendimento e o inter-relacionamento contínuo com nossos *stakeholders*.

Sobaótica do negócio, nosso ecossistema 3D (3-Dimensões: Gestão, *Business Performance* e *Techfin*) é uma realidade consolidada, com nosso cliente acessando um amplo portfólio que vai muito além do ERP, permitindo a aceleração da jornada de digitalização.

Em **Gestão**, tivemos o terceiro ano consecutivo de crescimento de dois dígitos, o que reforça que mesmo com a nossa liderança no mercado de ERP, este é um mercado ainda não maduro, em contínua expansão, o que continuaremos a perseguir. Em **Business Performance**, estabelecemos de forma definitiva no período esta dimensão de negócio com a vinda da RD Station, que objetiva aumentar o *addressable market*, o *take rate* e também a fidelização de clientes, por meio do avanço na cadeia de valor em que atuam,







Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

os apoiando a vender mais e serem cada vez mais competitivos. Estratégia de marketing e impulsionamento do comércio digital são alguns dos caminhos que apostaremos. Na dimensão **Techfin**, temos avançado, quebrando recordes seguidos de produção de crédito, comprovando a solidez do modelo de negócio, com disciplina na concessão de crédito e manutenção de baixos patamares de inadimplência. Há ainda há muito mais por vir. Nosso principal objetivo é revolucionar a oferta de serviços financeiros, nos tornando a plataforma financeira principal para nossos clientes e expandindo nosso portfólio com produtos personalizados e mais competitivos, facilitando o acesso a esses serviços por meio de soluções integradas e baseadas em *Big Data*.

Quanto às perspectivas, destacamos que nossas 3 dimensões de negócios apresentam diferentes desempenhos e vivem o que chamamos de “momentos e mandatos distintos”. Essa expressão embute um importante conceito: que precisamos ter o cuidado de não exigir as mesmas coisas de negócios que não vivem a mesma realidade. Nesse sentido, nosso desafio está pautado em tornar essas 3 dimensões de negócios, que são sólidas de maneira autônoma, em um verdadeiro ecossistema integrado, interligado e interdependente.

No âmbito de sustentabilidade, o ESG é uma premissa de negócio. Temos atuado para fortalecer cada vez mais a integração dos aspectos econômicos às diretrizes ambientais, sociais e de governança (ESG) na estratégia e no modelo de negócios, nas decisões de investimento, nos produtos, nos serviços, nos processos de inovação e de desenvolvimento tecnológico da Companhia.

Em termos de perspectivas, podemos destacar:

- Na nossa estrutura para o desenvolvimento de negócios, construção de parcerias e prestação de serviços (**Capital Manufaturado**), estamos permanentemente atentos às novas demandas da sociedade e dos negócios. Continuaremos utilizando nossa capacidade de transformação e adaptação para alcançarmos bons resultados, na conjunção de diferentes dimensões de negócios, e para obtermos crescimento contínuo, com ênfase em desenvolvimento tecnológico, parcerias produtivas e oportunidades com aquisições, buscando ser o melhor parceiro para nossos clientes, acreditando no “BRASIL QUE FAZ” e apoiando o crescimento de empresas e empreendedores.
- **Capital Humano** é um dos principais impulsores do crescimento da TOTVS. Os principais desafios que se sobressaem estão relacionados a agenda de educação para o trabalho com formação de mão obra qualificada e massificada em tecnologia; diversidade e inclusão; e saúde e qualidade de vida. Nesse sentido, nossos esforços estão centrados na nossa cultura forte, time diverso e multidisciplinar; na formação de talentos via fomento da Universidade em Rede e parcerias com atores externos institucionais, engajamento e retenção dos TOTVERS, no fortalecimento da relevância da nossa marca empregadora, implementação de modelos de trabalho flexível e promoção de ações de saúde mental.
- Na gestão econômico-financeira (**Capital Financeiro**), seguiremos, a cada ano, buscando os melhores resultados financeiros e operacionais, com estratégias robustas de gerenciamento financeiro, geração de caixa, liquidez e endividamento controlado. A eficiência operacional, por sua vez, cada vez mais amparada por processos estruturados em nossas operações, gestão de riscos diligente e disciplina no controle de custos.
- Em geração e difusão de conhecimento (**Capital Intelectual**), prosseguiremos com grande foco em inovação, pesquisa e desenvolvimento de softwares, soluções e serviços, com investimentos direcionados a essas frentes. Nesse sentido, atuaremos em prol da integração cada vez mais forte entre as dimensões de negócios de nosso portfólio e o desenvolvimento ágil de software, entregando valor aos clientes por meio de releases recorrentes nos produtos.
- No relacionamento com clientes, acionistas e investidores, fornecedores e outros públicos, bem como na interação com a sociedade em geral (**Capital Social e de Relacionamento**), continuaremos nos empenhando em oferecer as melhores soluções e parcerias, a fim de beneficiarmos, num processo de ganha-ganha, os nossos públicos de relacionamento e a nossa cadeia de valor, gerando valor compartilhado e potencializando o capital relacional da marca com seus públicos.
- E, por fim, na gestão dos recursos e processos ambientais (**Capital Natural**), manteremos nossa rota de evoluirmos permanentemente em todas as iniciativas, com foco em respeito e conservação do meio ambiente e pela adoção de práticas ambientalmente sustentáveis, passando por melhorias constantes no uso da água, na gestão de energia, na gestão e na mensuração dos impactos da pegada de carbono; o que neste ciclo tivemos um importante avanço com o desenvolvimento do nosso primeiro inventário de emissões de gases de efeito estufa como diagnóstico e insumo para o planejamento dos próximos passos.





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

# ANEXOS

X

89 SUMÁRIO GRI

99 CARTA DE  
ASSEGURAÇÃO  
EXTERNA

100 EXPEDIENTE



SUMÁRIO GRI

|102-55|

GRI	PADRÃO	PÁGINA ou LINK	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
101: FUNDAMENTOS 2016					
	Não inclui conteúdo				
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO					
102-1	Nome da organização	16, 38			
102-2	Principais atividades, marcas, produtos e serviços	16, 17, 18, 38, 39, 40, 70, 71, 72			
102-3	Localização da sede da organização	19			
102-4	Localização das operações	16, 19			
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	16			
102-6	Mercados atendidos	16, 19			
102-7	Porte da organização	13, 16, 17, 19, 26, 45, 48, 70			
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	48		8	6
102-9	Cadeia de fornecedores	73			
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	11, 12, 18, 22, 26, 41, 42, 73			
102-11	Princípio ou abordagem da precaução	20, 26, 27, 29, 33, 36, 41, 42	Não aderimos formalmente ao Princípio da Precaução, no entanto, desenvolvemos em 2022, um projeto específico para identificar os principais fatores de riscos associados aos temas materiais da Agenda de Sustentabilidade/ESG da companhia		7
102-12	Iniciativas externas	8, 9, 33, 35, 74, 75, 76, 78, 81			
102-13	Participação em associações	8, 9, 13, 45, 46, 74, 75, 76, 78			
ESTRATÉGIA					
102-14	Declaração do mais alto executivo	11, 12			
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	5, 11, 12, 26, 27, 28, 70, 71, 76, 84	132		



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

SUMÁRIO GRI (continuação)

|102-55|

GRI	PADRÃO	PÁGINA ou LINK	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
INTEGRIDADE E ÉTICA					
102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	7, 9, 20, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 47, 81		16	10
102-17	Mecanismos para orientação e preocupações referentes a ética	7, 20, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 47, 73		16	10
ESTRUTURA DE GOVERNANÇA					
102-18	Estrutura de governança	21			
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	21, 22, 23, 60			
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	21, 22, 25			
102-25	Conflitos de interesse	7, 26, 27, 28, 29, 30, 32		16	
102-26	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	5, 21, 22, 23, 60			
102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	9, 22, 23, 26, 27, 28, 32, 36, 84		16	
102-30	Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	9, 22, 26, 27			
102-31	Conflitos de interesse	22, 23, 26, 27			
102-32	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	9, 81			
102-33	Comunicação de preocupações cruciais	5, 26, 33, 36			
102-35	Políticas de remuneração	23, 24, 25, 48, 53			
102-36	Processo para determinação da remuneração	23, 24, 25, 53			
102-37	Envolvimento dos stakeholders na remuneração	7, 23, 24, 53		16	
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS					
102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	4,5			
102-41	Acordos de negociação coletiva	6, 7, 66		8	1,3
102-42	Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	4, 5			



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021



SUMÁRIO GRI (continuação)

|102-55|

GRI	PADRÃO	PÁGINA ou LINK	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders	5, 8, 50, 52, 59, 70, 72, 73, 74, 76, 79, 84			
102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	5, 36, 52, 59, 79, 84			
PRÁTICAS DE RELATO					
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	26. Demonstrações financeiras disponíveis no <a href="#">site ri</a> .			
102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos	4			
102-47	Lista dos tópicos materiais	5			
102-48	Reformulações de informações	N.A. Não houve reformulação de informações fornecidas em relatórios anteriores.			
102-49	Alterações no relato	22, 33			
102-50	Período coberto pelo relatório	4			
102-51	Data do relatório mais recente	O relato integrado mais recente foi publicado em julho de 2021 e se refere ao período de 1o de janeiro de 2020 à 31 de dezembro de 2020.			
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	4, anual			
102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	4			
102-54	Declarações de relato em conformidade com as normas GRI	4			
102-55	Sumário de conteúdo da GRI	89			
102-56	Verificação externa	4, 97			
103 - FORMA DE GESTÃO					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	5, 17, 18, 19, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 35, 38, 39, 40, 46, 47, 48, 50, 52, 53, 59, 66, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 78, 79			
103-2	Forma de gestão e seus componentes	5, 17, 18, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 35, 38, 39, 40, 46, 47, 48, 50, 52, 53, 59, 66, 70, 71, 72, 73, 74, 76, 78, 79			
103-3	Avaliação da forma de gestão	5, 17, 18, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 33, 35, 38, 39, 40, 46, 47, 48, 50, 52, 53, 59, 66, 70, 73, 74, 76, 78, 79			

SUMÁRIO GRI (continuação)

|102-55|

GRI	PADRÃO	PÁGINA ou LINK	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
201 - DESEMPENHO ECONÔMICO					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	7, 8, 9, 41, 42, 73			
103-2	Forma de gestão e seus componentes	41, 42, 73		1,5,8,16	1,8
103-3	Avaliação da forma de gestão	41, 42, 73			
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	7, 8, 9, 41, 42, 73 Informações detalhadas sobre os custos estão disponíveis nas <a href="#">Demonstrações Financeiras</a>		2,7,8,9	
201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	53, 56			
202 - PRESENÇA NO MERCADO					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	6, 44, 55			
103-2	Forma de gestão e seus componentes	44, 55		1,5,8,16	1,8
103-3	Avaliação da forma de gestão	44, 55			
202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	6, 44, 55		1,5,8	6
202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	6, 26	Não há um procedimento formalizado para a contratação de líderes, para a alta gestão, provenientes das comunidades locais		
203 - IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	7,8, 9, 42, 45, 74			
103-2	Forma de gestão e seus componentes	42, 45, 74		1,5,8,16	1,8
103-3	Avaliação da forma de gestão	42, 45, 74			
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	7,8, 9, 42, 45, 74, 78			
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	74		1,2,3,8,10,17	
204 - PRÁTICAS DE COMPRA					
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	73, 74			



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021



SUMÁRIO GRI (continuação)

|102-55|

GRI	PADRÃO	PÁGINA ou LINK	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
205 - COMBATE À CORRUPÇÃO					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	7, 27, 29, 30, 33			
103-2	Forma de gestão e seus componentes	29, 33		1,5,8,16	1,8
103-3	Avaliação da forma de gestão	29, 33			
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	27		16	10
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	29, 30, 31, 33		16	10
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	7, 27, 30. Não houve nenhuma denúncia relacionada à corrupção em 2021 no canal de ética e conduta.		16	10
302 - ENERGIA					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	82			
103-2	Forma de gestão e seus componentes	82			
103-3	Avaliação da forma de gestão	82			
302-1	Consumo de energia dentro da organização	81, 82 Em 2021, o total de energia consumida, em combustível renovável somou 110,92 GJ de biodiesel, e não renovável, 862,06 GJ de diesel.		7,8,12,13	7,8
302-4	Redução do consumo de energia	82		7,8,12,13	8,9
303 - ÁGUA E EFLUENTES					
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	81			
303-3	Captação de água	81			
303-5	Consumo de água	81		6	7,8
305 - EMISSÕES					
305-1	Emissões diretas (escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	83		3,12,13,14,15	7,8
305-2	Emissões indiretas (escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	83		3,12,13,14,15	7,8



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

SUMÁRIO GRI (continuação)

|102-55|

GRI	PADRÃO	PÁGINA ou LINK	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
306 - RESÍDUOS					
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	82		3,6,12	8
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	82		3,6,12	8
306-3	Resíduos gerados	82. Em 2021, os resíduos gerados pela TOTVS em sua sede, em SP, foram: papelão (836,40 kg); papel branco (146,56 kg); papel misto (180,38 kg); plástico (783,92 kg); mix (639,82 kg); vidro (17,37 kg) e lixo comum (31.515,00 kg).		3,6,12	8
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	82			
306-5	Resíduos destinados para disposição final	82			
401- EMPREGO					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	6, 49, 53, 55			
103-2	Forma de gestão e seus componentes	49, 53, 55		1,5,8,16	1,8
103-3	Avaliação da forma de gestão	49, 53, 55			
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	6, 49		5,8	6
401-3	Licença maternidade/paternidade	6, 53,55			
403 - SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	6, 67, 69			
103-2	Forma de gestão e seus componentes	67, 68, 69			
103-3	Avaliação da forma de gestão	67, 68, 69			
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	66, 67, 69			
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	66, 67, 69 . Os colaboradores da TOTVS têm total liberdade para encaminhar sugestões, críticas ou demandas relacionadas às questões de saúde e segurança organizacional. Além da participação nas comissões de SST, a TOTVS dispões de canais de denúncia que garantem o anonimato e o endereçamento das questões registradas.			



SUMÁRIO GRI (continuação)

|102-55|

GRI	PADRÃO	PÁGINA ou LINK	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
403-3	Serviços de saúde do trabalho	67, 69			
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	A TOTVS cumpre toda legislação referente à participação de trabalhadores na composição das comissões internas de segurança e saúde (CIPA), bem como oferece espaços de discussão e participação dos colaboradores para sugerir e avaliar ações relacionadas ao tema. Realiza anualmente a SIPA e mantém comunicação permanente sobre os temas de saúde e segurança, inclusive com formação por meio de trilhas de treinamento, entre ouças iniciativas de bem-estar, saúde e segurança.			
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	69. A TOTVS mantém comunicação permanente sobre os temas de saúde e segurança, inclusive com formação por meio de trilhas de treinamento promovidas pelo SESMT, CIPA e a Brigada de Incêndio, entre outras iniciativas de bem-estar.			
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	67			
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	67, 68			
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	66, 67, 69			
403-9	Acidentes de trabalho	66, 69		3,8	
403-10	Doenças profissionais	66, 67, 69		3,8	
404 - CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	6, 8, 56, 58			
103-2	Forma de gestão e seus componentes	56, 58		1,5,8,16	1,8
103-3	Avaliação da forma de gestão	56, 58			
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	6, 8, 56, 57, 58		4,5,8	6
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	6, 8, 56, 59			
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	6, 8, 56, 59		5.8	6

GRI	PADRÃO	PÁGINA ou LINK	OMISSÃO	ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL
405 - DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	6, 53, 55, 60			
103-2	Forma de gestão e seus componentes	53, 55, 60		1,5,8,16	1,8
103-3	Avaliação da forma de gestão	53, 55, 60			
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	6, 23, 60, 61, 62, 63, 64, 65		5,8	6
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	6, 53, 55, 60		5,8,10	1,6
413 - COMUNIDADES LOCAIS					
413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	74			
414 - AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	7, 73			
103-2	Forma de gestão e seus componentes	73		1,5,8,16	1,8
103-3	Avaliação da forma de gestão	73			
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	7, 73		5,8,16	2
418 - PRIVACIDADE DO CLIENTE					
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	7, 8, 33			
103-2	Forma de gestão e seus componentes	8, 33		1,5,8,16	1,8
103-3	Avaliação da forma de gestão	8, 33			
418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	7, 8, 33. Em 2021 houve um evento não material e que não produziu qualquer impacto relevante em suas atividades. Mais informações podem ser conferidas no item 3.9, Do formulário de referência da companhia, disponível no site de relações com investidores.		16	1
419 - CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA					
419-1	Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica	Em 2021, a companhia não acusou o recebimento de ações judiciais ou multas significativas na área socioeconômica, incluindo mas não se limitando à concorrência desleal ou fornecimento e uso de produtos e serviços.			16



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

## ANEXO I - OS 10 PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL

1



### RESPEITAR

e apoiar a proteção  
de direitos humanos  
reconhecidos  
internacionalmente

2



### ASSEGURAR

a não participação  
da empresa em  
violações dos  
direitos humanos

3



### APOIAR

a liberdade de  
associação e o  
reconhecimento  
efetivo do direito à  
negociação coletiva

4



### ELIMINAR

todas as formas  
de trabalho forçado  
ou compulsório

5



### ERRADICAR

todas as formas  
de trabalho infantil  
da sua cadeia  
produtiva

6



### ESTIMULAR

práticas que  
eliminem  
qualquer tipo  
de discriminação  
no emprego

7



### ASSUMIR

práticas que adotem  
uma abordagem  
preventiva aos  
desafios ambientais

8



### DESENVOLVER

iniciativas e  
práticas para  
promover maior  
responsabilidade  
ambiental

9



### INCENTIVAR

o desenvolvimento  
e difusão de  
tecnologias  
ambientalmente  
responsáveis

10



### COMBATER

a corrupção  
em todas as suas  
formas, inclusive  
extorsão e suborno



Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intellectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacionamento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021

# ANEXO II – OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

## OS 17 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



## MATERIALIDADE 2021 - ODS PRIORIZADOS PELA TOTVS

**4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE**  
Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todas e todos

**5 IGUALDADE DE GÊNERO**  
Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas

**8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO**  
Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos

**9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA**  
Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação

**10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES**  
Reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países

**12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS**  
Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis

**17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO**  
Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável





Introdução,  
Mensagens da  
Administração  
e Destaques

Quem somos

COMO  
GERAMOS  
VALOR

Capital  
Manufaturado

Capital  
Financeiro

Capital  
Intelectual

Capital  
Humano

Capital  
Social e de  
Relacioanmento

Capital  
Natural

Futuro

Anexos

RELATO  
INTEGRADO  
TOTVS 2021



# RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES

[GRI 102-56]

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

## Introdução

Fomos contratados pela TOTVS S.A ("TOTVS" ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no "Relato Integrado 2021" da TOTVS ("Relatório") acompanhadas a esse relatório, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

## Responsabilidades da administração da TOTVS

A administração da TOTVS é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no "Relato Integrado 2021" de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI, com a Orientação CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council* – IIRC), e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

## Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

A KPMG Auditores Independentes Ltda. ("KPMG") aplica as normas brasileira e internacional sobre controle de qualidade, e consequentemente, mantém um sistema abrangente de controle de qualidade incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento de normas éticas e profissionais, além dos requisitos legais e regulatórios aplicáveis. Cumprimos com o código de ética abrangente incluindo requerimentos detalhados de independência, estabelecidos com base nos princípios éticos de integridade, objetividade, competência e zelo profissional, confidencialidade e o comportamento profissional.

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

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

- planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da TOTVS, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório da TOTVS. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- análise dos processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* - GRI (*GRI-Standards*) e com a Orientação CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council* – IIRC);
- avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
  - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
  - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório;
  - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;

- análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia.
- confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ ou registros contábeis.

Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

## Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório.

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

## Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relato Integrado 2021 da TOTVS S.A, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* - GRI (*GRI-Standards*), com a Orientação CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council* – IIRC) e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 01 de agosto de 2022

KPMG Auditores Independentes Ltda.  
CRC 2SP014428/O-6

Sebastian Yoshizato Soares  
Contador CRC 1SP257710/O-4



# Relato Integrado 2021

**Coordenação  
e Revisão**

Relações com Investidores/ ESG  
Alexandre Pereira  
Gabriela Hawat  
[ri@totvs.com.br](mailto:ri@totvs.com.br)

**Consultoria,  
redação e edição**

SOCIETÀ CONSULTORIA  
[www.societaconsultoria.com.br](http://www.societaconsultoria.com.br)

**Projeto Gráfico  
e Diagramação**

fmcom  
<https://www.fmcom.com.br/>

**Apoio**

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

