

Índice

5. Gerenciamento de riscos e controles internos

5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos	1
5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado	6
5.3 - Descrição - Controles Internos	8
5.4 - Programa de Integridade	11
5.5 - Alterações significativas	16
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	17

10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais	18
10.2 - Resultado operacional e financeiro	32
10.3 - Efeitos relevantes nas DFs	35
10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases	38
10.5 - Políticas contábeis críticas	40
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs	42
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados	43
10.8 - Plano de Negócios	44
10.9 - Outros fatores com influência relevante	46

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

(a) Se o emissor possuir uma política formalizada de gerenciamento de riscos, destacando em caso afirmativo, o órgão que aprovou e aprovou e a data de sua aprovação, e, em caso negativo, as razões pelas quais o emissor não adotou uma política.

A Companhia possui uma Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance, cuja atualização foi aprovada pelo Conselho de Administração em 28 de junho de 2021.

A Política de Gestão de Riscos está disponível no site de Relações com Investidores da Companhia (<https://ri.totvs.com/esg/estatuto-politicas-e-regimento/>).

(b) objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos, incluindo:

O objetivo da Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance é estabelecer os princípios, as diretrizes e responsabilidades a serem observados no gerenciamento de riscos corporativos, controles internos e compliance, bem como disseminar a cultura de Gestão de Riscos e o Programa de integridade por todos os níveis da Companhia.

A política visa, ainda, assegurar a presença dos seguintes elementos:

Governança e Cultura de Gestão de Riscos:

A cultura de gestão de riscos deve ser disseminada em todos os níveis da Companhia e a gestão e o monitoramento dos riscos devem ser realizados de forma descentralizada pelas respectivas áreas donas dos riscos. Os gestores são responsáveis primários pela gestão cotidiana dos riscos associados à sua área e/ou pelo processo de negócio e disseminação da cultura de gestão de riscos entre seus liderados, gerenciando a exposição aos riscos por meio de planos de ação definidos e monitorados pelo Conselho de Administração.

Identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e reporte:

Os riscos devem ser periodicamente identificados, analisados, avaliados e documentados de forma estruturada para que possam ser tratados adequadamente e reportados aos órgãos competentes.

A Matriz de Riscos é objeto de revisão anual pela área de Controles Internos, Riscos e Compliance e objeto de validação e recomendação pelos Vice-Presidentes e Presidente, Comitê de Auditoria Estatutário e aprovação final pelo Conselho de Administração.

Os riscos contidos na nova matriz, dependendo do quadrante em que estejam classificados, devem ser objeto de planos de ação apresentados ao Comitê de Auditoria Estatutário e trimestralmente acompanhados quanto ao status de conclusão e análise da movimentação dos riscos na matriz.

A área de Controles Internos, Riscos e Compliance deve também reportar semestralmente ao Conselho de Administração a evolução dos planos de ação, os Indicadores Chave de Risco – KRI's apurados e o nível de exposição aos riscos.

(i) riscos para os quais se busca proteção

A Política de Gestão de Riscos Controles Internos e Compliance visa a proteção da Companhia contra os principais tipos de riscos, que podem afetar o curso e o atingimento dos seus objetivos de negócios. A Companhia considera fatores internos e externos e categoriza seus riscos, conforme as diretrizes abaixo:

Riscos Estratégicos: trata-se dos eventos de riscos associados às decisões que afetam a estratégia de negócios ou os objetivos estratégicos da Companhia, considerando os ambientes interno e externo.

Riscos Operacionais: os riscos operacionais referem-se às possíveis perdas resultantes de falhas, deficiências ou inadequação de processos internos, pessoas, ambiente tecnológico ou provocadas por eventos externos.

Riscos Financeiros: trata-se de exposição a potenciais perdas financeiras da Companhia.

Riscos Regulatórios/de Compliance: refere-se aos riscos de sanções legais ou regulatórias, de perda financeira ou de reputação que a Companhia pode sofrer como resultado de falhas no cumprimento da aplicação de leis, acordos, regulamentos, Código de Ética e Conduta, dentre outros.

Riscos de Tecnologia da Informação: trata-se dos riscos relacionados ao ambiente de tecnologia da informação (infraestrutura, gestão de acessos, segurança da informação) que podem impactar os negócios da Companhia,

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

como a ocorrência de *ciberataques*, vazamento e/ou perda de integridade de informações, indisponibilidade do ambiente de TI e obsolescência tecnológica.

(ii) instrumentos utilizados para proteção

Além disso, a Companhia possui as seguintes práticas:

Riscos Estratégicos (Negócio):

Os riscos estratégicos são mapeados pela Área de Controles Internos, Riscos e Compliance, com base na avaliação dos ambientes interno e externo e em entrevistas com os respectivos "donos" de cada risco na Companhia, responsáveis ainda pela avaliação conjunta dos fatores de risco, impacto e probabilidade, bem como pela implementação dos planos de ação, de forma a garantir a mitigação dos riscos. As ações de melhoria (planos de ação) são objeto de acompanhamento e monitoramento pela Área de Controles Internos, Riscos e Compliance, além de reporte ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho de Administração.

Riscos Operacionais e Tecnologia da Informação:

São identificados e documentados por meio do mapeamento dos processos considerados críticos pela Área de Controles Internos, Riscos e Compliance. Após a identificação dos riscos, são atribuídos seus respectivos impacto e probabilidade, a fim de identificar as ações de melhoria (planos de ação) necessárias para sua mitigação, cabendo a sua implementação às áreas responsáveis.

Os referidos planos de ação são objeto de acompanhamento e monitoramento pela Área de Controles Internos, Riscos e Compliance, além de reporte às estruturas competentes de governança e gestão da Companhia, como o Comitê de Auditoria e o Conselho de Administração.

Riscos Financeiros:

Com relação ao risco de crédito associado às instituições financeiras, a Companhia e suas controladas atuam de modo a diversificar essa exposição entre instituições financeiras de mercado. As aplicações financeiras devem ser alocadas em instituições cuja classificação de risco seja igual ou superior ao Risco Soberano (Risco Brasil) atribuído pelas agências de rating Standard & Poor's, Moody's ou Fitch. O valor alocado em cada instituição, exceto títulos públicos federais, não pode superar 30% do montante total dos saldos em contas correntes somados aos das aplicações financeiras, como também não pode representar mais que 5% do patrimônio líquido da instituição financeira.

O risco de crédito relativo à prestação de serviços e venda de licenças é minimizado por um controle estrito da base de clientes e gerenciamento ativo da inadimplência por meio de políticas claras referentes à venda de serviços e venda de licenças de *software*. Não obstante, ressalta-se a grande pulverização da base de clientes, diversificação setorial, bem como diversificação geográfica dentro do território brasileiro e a diversificação das fontes de receita do negócio.

A estrutura de avaliação de risco da carteira dos produtos de crédito da subsidiária Supplier está baseada em metodologias estatísticas de *Application e Behavior Scoring*, além de utilização de instrumentos mitigadores de risco, como seguro de crédito e interveniência. Além disso, a subsidiária Supplier Administradora busca prevenir eventuais riscos da carteira de crédito por meio da disponibilização de relatórios de acompanhamentos, comitê de risco, ações de readequação de limites de crédito, monitoramento de carteira e melhorias no sistema de cadastro. As perdas potenciais de crédito são mitigadas, quando necessário, através das seguintes garantias: seguros, garantidos pelo emissor, desde que aprovada pelo comitê de cartão de crédito. A avaliação da eficiência destes instrumentos é considerada suficiente para cobrir eventuais perdas significativas. Cabe destacar que o giro da carteira é rápido com prazo médio de 55 dias, ou quando são vendidos no curto prazo. Os limites globais de exposição aos recebíveis, considerando o risco de crédito e de liquidez são ainda estabelecidos pelo Conselho de Administração e acompanhados pelo Comitê de Auditoria Estatutário.

Adicionalmente, em virtude da pandemia de COVID-19, a Companhia e suas controladas estão monitorando diariamente o comportamento e gerenciamento ativo da inadimplência da sua carteira de clientes por meio de políticas referente à venda de serviços e licenças de *software* e não são esperados impactos relevantes, além dos refletidos na provisão para perda conforme nota 8, das Demonstrações Financeiras Padronizadas do exercício social encerrado em 31/12/2021.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

Riscos Regulatórios/de Compliance:

A Companhia monitora as novas regulamentações aplicáveis ao negócio, bem como as alterações no arcabouço regulatório ao qual está submetida. Após a avaliação de impacto ao negócio, são identificadas as medidas necessárias para cumprimento dos requisitos legais, cabendo às áreas responsáveis providenciar as adequações pertinentes, com o devido apoio legal do Departamento Jurídico. Além disso, do ponto de vista de anticorrupção a Companhia possui um Programa de Integridade apto à prevenção, detecção e remediação de atos ilícitos e/ou que violem as diretrizes de conduta da Companhia. Adicionalmente, a área de Controles Internos, Riscos e Compliance possui uma interação contínua com a área de Relações Institucionais e Governamentais com o intuito de antecipar potenciais impactos regulatórios que eventualmente poderão afetar os negócios da Companhia.

(iii) estrutura organizacional de gerenciamento de riscos



Conselho de Administração: órgão de deliberação que, entre outras atribuições, tem por objetivo monitorar a operação da Companhia e avaliar periodicamente sua exposição a riscos, bem como:

- Definir os objetivos estratégicos e aprovar a metodologia de gestão de riscos da Companhia;
- Aprovar a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance;
- Determinar os níveis de apetite e de tolerância aos riscos propostos pela Administração e recomendados pelo Comitê de Auditoria Estatutário;
- Aprovar anualmente a Matriz de Riscos Prioritários tomando conhecimento das respectivas ações de gerenciamento adotadas e seus resultados, bem como os Indicadores Chave de Risco (“KRI’s”) a serem monitorados;
- Aprovar a documentação de informações públicas sobre o modelo de gestão de riscos e transparência de informações prestadas ao público interno e externo;
- Acompanhar e deliberar sobre as recomendações do Comitê de Auditoria Estatutário a respeito dos resultados da Gestão de Riscos; e
- Aprovar a assunção de riscos Altos e Críticos

Comitê de Governança e Indicação: órgão de assessoramento do Conselho de Administração, responsável por:

- Avaliar a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance e apresentar recomendação ao Conselho de Administração quanto à sua aprovação.

Comitê de Auditoria Estatutário: órgão de assessoramento do Conselho de Administração, cujas atribuições incluem:

- Avaliar a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance e apresentar recomendação ao Comitê de Governança e Indicação quanto à sua aprovação pelo Conselho de Administração;
- Auxiliar a Administração na definição das diretrizes e metodologia de gestão de riscos, além das métricas de mensuração da tolerância e apetite aos riscos, apresentando ao Conselho de Administração sua recomendação de aprovação;
- Avaliar os trabalhos de Gestão de Riscos e a construção da Matriz de Riscos Prioritários, apresentando ao Conselho de Administração suas recomendações;
- Avaliar e recomendar ao Conselho de Administração a fixação dos níveis de apetite e de tolerância aos riscos;
- Acompanhar periodicamente os planos de ação mitigatórios e os Indicadores Chave de Risco - KRI’s apurados, reportando ao Conselho de Administração desvios e ocorrências consideradas relevantes; e
- Fazer recomendações ao Conselho de Administração quanto à assunção de riscos Altos e Críticos.

Vice-Presidências e Diretorias: suas atribuições incluem:

- Gerir os riscos sob sua responsabilidade e auxiliar na criação de controles e ações mitigatórias.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

Área de Controles Internos, Riscos e Compliance: está subordinada ao Diretor Presidente e tem como principais atribuições:

- Propor alterações e submeter a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance à aprovação do Conselho de Administração por recomendação do Comitê de Auditoria Estatutário e do Comitê de Governança e Indicação;
- Estruturar, implementar, gerir e disseminar a metodologia de gestão de riscos;
- Monitorar e reportar os planos de ação e os indicadores de chave de risco definidos para gerenciamento dos riscos;
- Conscientizar os gestores e demais colaboradores sobre a importância da gestão de riscos;
- Atuar de forma independente e autônoma, de modo a garantir a imparcialidade em todas as suas atividades e reportar ao Comitê de Auditoria Estatutário caso algo interfira em sua independência; e
- Reportar a Matriz de riscos à Diretoria Executiva, ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho de Administração.

Auditoria Interna: Reporta-se ao Conselho, através do Comitê de Auditoria Estatutário e tem como responsabilidades:

- Aferir a efetividade da gestão de riscos;
- Verificar a implementação dos planos de ação, a tempestividade de implementação e eficácia;
- Atuar de forma independente e autônoma, de modo a garantir a imparcialidade em todas as suas atividades e reportar ao Comitê de Auditoria Estatutário caso algo interfira em sua independência; e
- Reportar à área de Controles Internos, Riscos e Compliance riscos e não conformidades identificadas nos trabalhos de Auditoria.

“Donos dos Riscos” / Áreas de Negócios Operacionais: é responsabilidade, nos termos da política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance:

- Identificar continuamente e documentar os riscos sob sua gestão;
- Comunicar a Área de Controles Internos, Riscos e Compliance novos riscos identificados e qualquer alteração significativa em seu processo de negócio;
- Implementar, apurar e reportar periodicamente os Indicadores Chave de Risco - KRI's à área de Controles Internos, Riscos e Compliance; e
- Implementar controles e planos de ação em seus processos, assegurando que sejam efetivos e resultem em redução do grau de exposição aos riscos a níveis aceitáveis.

(c) adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da efetividade da política adotada

A Companhia conta com uma estrutura de Controles Internos, cujas atividades envolvem mapear processos e auxiliar na identificação de riscos, além dos respectivos controles de mitigação, acompanhar e sugerir melhorias de controles internos pelas áreas operacionais e, por fim, reportar inconsistência ou desatualização de desenhos de fluxos de processos, normas e procedimentos cujas alterações possam agravar o ambiente de controles. A estrutura de controles internos é avaliada periodicamente, a fim de verificar a eficiência dos controles existentes e possíveis impactos decorrentes de potenciais mudanças nos ambientes interno da Companhia e/ou externo.

A estrutura de gestão de riscos monitora continuamente os riscos e os respectivos fatores de riscos mapeados, de forma a acompanhar a evolução dos níveis de risco em face das medidas mitigatórias adotadas (planos de ação) e assegurar a identificação tempestiva de eventuais desvios ou movimentos que possam aumentar a exposição da Companhia aos riscos ou ameaçar a continuidade dos negócios. A Área de Controles Internos, Riscos e Compliance reporta periodicamente o status das ações e a evolução da classificação dos riscos ao Comitê de Auditoria Estatutário e Conselho de Administração. Por fim, quando do planejamento estratégico da Companhia, é realizada uma revisão sistêmica do processo de gestão de riscos, visando garantir o adequado mapeamento e priorização de riscos mediante a estratégia da Companhia.

(d) deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório circunstanciado, preparado e encaminhado ao emissor pelo auditor independente, nos termos da regulamentação emitida pela CVM que trata do registro e exercício da atividade de auditoria independente

O relatório emitido pelos Auditores Independentes relativos às Demonstrações Financeiras da Companhia para o encerramento do exercício de 31 de dezembro de 2021, apontou deficiências significativas de controles referentes ao gerenciamento de duas contas privilegiadas onde foram identificadas fragilidades no processo de atribuição de responsabilidade sobre contas privilegiadas e nos controles de revisão das atividades realizadas por essas contas.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

Dentre as deficiências significativas apontadas pelos Auditores Independentes, estão ainda, fragilidades no processo de gestão de segregação de funções e revisão de perfis de colaboradores, bem como na gestão de acessos de profissionais terceiros. Para tais deficiências, os Auditores Independentes recomendaram a implementação de procedimentos para consolidação dos terceiros e respectivas contas de usuários, e a finalização da revisão dos acessos de colaboradores e a automatização das análises de segregação de funções.

Cabe ressaltar que, por meio de procedimentos comprobatórios adicionais, os auditores externos verificaram que as deficiências identificadas não geraram nenhum tipo de ressalva em seu parecer final e não alteraram os resultados financeiros da Companhia.

(e) comentários dos diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e sobre as medidas corretivas adotadas

As principais ações adotadas pela Companhia para mitigar as fragilidades identificadas pelos Auditores Independentes estão (i) a aquisição de uma ferramenta de gestão de identidade, com um módulo para gestão de usuários terceiros, que permite a extração e controle de tais informações. A ferramenta foi implementada em Outubro de 2021 e o recadastramento de todos os terceiros ativos foi finalizado em Fevereiro de 2022; (ii) contratação de consultoria para analisar os perfis de acesso e mitigar os possíveis conflitos de segregação de funções; (iii) revisão dos perfis de acessos de todos os usuários, incluindo funcionários e terceiros; (iv) assinatura do termo de responsabilidade para contas privilegiadas; e (v) implantação de um cofre de senhas para utilização das duas contas identificadas e registro das sessões.

Cabe ressaltar que as demais recomendações dos Auditores Independentes não consideradas significativas já foram endereçadas aos responsáveis das respectivas áreas e também possuem prazo definido para sua implementação em 2022.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado

(a) política formalizada de gerenciamento de riscos de mercado

Conforme mencionado no item 5.1, a Companhia possui uma Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance, a fim de suportar o processo de identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos estratégicos, operacionais, financeiros, abrangendo risco de mercado, regulatórios/*compliance* e de tecnologia da informação.

A política foi revisada pela área de Controles Internos, Riscos e Compliance, aprovada pelo Conselho de Administração em 28 de junho de 2021.

(b) objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos de mercado

i. riscos para os quais se busca proteção:

Os principais riscos de mercado que a Companhia e suas controladas estão expostas na condução de suas atividades são:

Risco de taxa de juros e inflação: o risco de taxa de juros decorre da parcela da dívida e das aplicações financeiras referenciadas ao CDI, que podem afetar negativamente as receitas ou despesas financeiras caso ocorra um movimento desfavorável nas taxas de juros e inflação. Os direitos creditórios gerados pelos Produtos de Crédito – Supplier são de curto prazo e, portanto, não estão sujeitos a variações de taxas de juros.

Riscos de taxas de câmbio: decorre da possibilidade de perdas por conta de flutuações nas taxas de câmbio, que aumentem os passivos decorrentes de empréstimos e compromissos de compra em moeda estrangeira ou que reduzam os ativos decorrentes de valores a receber em moeda estrangeira. Além disso, algumas controladas atuam internacionalmente e estão expostas ao risco cambial decorrente de exposições de algumas moedas como dólar americano (USD), Peso Argentino (ARS), Peso Mexicano (MXN), Peso Chileno (CLP) e Peso Colombiano (COP).

ii. estratégia de proteção patrimonial (hedge):

Historicamente, os riscos apresentados anteriormente (item 5.1-b-i) têm seu efeito atenuado para a Companhia por ela ter uma base de clientes pulverizada, tanto em termos de receita, como em setores de atividades nos quais esses clientes atuam.

Inflação - A Companhia entende que o impacto e a volatilidade de índices inflacionários, como o IGP-M e o IPCA, sobre seu resultado operacional é mitigado pelo reajuste anual dos contratos de manutenção e de subscrição e pelos reajustes periódicos nas tabelas de preços para novas vendas, que englobam as taxas de licenciamento, cobranças recorrentes de contratos de subscrição e nas taxas horárias dos projetos de serviços vendidos. No entanto, como mencionado no item 4.2, essa estratégia de proteção natural não trata o risco residual do descasamento entre a inflação de custos e despesas e os índices de inflação aplicados nos contratos de manutenção e de subscrição. Com base no histórico, a Companhia entende que esses indicadores de inflação tendem a convergir no médio/longo prazo.

Taxa de juros - A Companhia busca monitorar o endividamento líquido por meio da comparação da geração operacional de caixa e a dívida total, como demonstrado no item 3.7 deste formulário.

Variação cambial - No atual estágio de maturidade das suas operações internacionais, a Companhia busca dimensionar estruturas de custos e despesas compatíveis com as respectivas gerações de receita. A Companhia atua para que sua exposição líquida em variação cambial seja mantida em nível aceitável de acordo com as políticas e limites definidos pela Administração e está acompanhando os possíveis impactos da pandemia do COVID-19 em cada uma destas empresas, sendo que no período findo em 31 de dezembro os saldos dos ativos são superiores aos saldos negativos.

iii. instrumentos utilizados para proteção patrimonial (hedge):

A Companhia não utiliza no momento nenhum instrumento ativo de hedge, além dos hedges “naturais” mencionados no item anterior (“ii”) que consistem em: reajuste das receitas com base em índices de preços (proteção contra a inflação); monitoramento do Índice de Endividamento e do fluxo de caixa das operações individuais e consolidadas

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado

(proteção contra a taxa de juros); e operações internacionais com receitas e custos essencialmente incorridos nas mesmas moedas (proteção contra a taxa de câmbio).

iv. parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos:

Os principais parâmetros são a representatividade das Receitas Líquidas de Software Recorrentes em relação à receita total, o comportamento das Receitas Líquidas de Software Recorrentes, a satisfação dos clientes atendidos, o monitoramento dos indicadores de endividamento líquido (item 3.7), o cronograma de vencimento da dívida (item 3.8) e o patrimônio líquido denominado em moeda estrangeira em relação ao patrimônio líquido total da Companhia.

v. se o emissor opera instrumentos financeiros com objetivos diversos de proteção patrimonial (hedge) e quais são esses objetivos:

No período compreendido por este Formulário de Referência, a Companhia não conduziu operações dessa natureza.

vi. estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos

A área de Controles Internos, Riscos e Compliance está subordinada ao Diretor Presidente e é responsável pela identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos para o Comitê de Auditoria Estatutário e Conselho de Administração.

(c) adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da efetividade da política adotada.

A Companhia conta com uma estrutura de Controles Internos, cujas atividades envolvem mapear processos e auxiliar na identificação dos riscos (operacionais e financeiros, por exemplo), além dos respectivos controles que mitiguem esses riscos, além de acompanhar e sugerir melhorias de controles internos pelas áreas de negócios, conforme descrito no item 5.1.C.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

A Companhia, alinhada continuamente às melhores práticas de mercado, possui uma Área de Controles Internos, Riscos e Compliance, que tem como principais atribuições conduzir e estabelecer diretrizes para os trabalhos relacionados a Controles Internos, bem como atestar o correto funcionamento do ambiente de controles, buscando mitigar riscos de acordo com a complexidade dos negócios da Companhia e visando garantir as boas práticas de governança, mercado e atendimento às legislações vigentes.

(a) grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e providências adotadas para corrigi-las

A Companhia, alinhada continuamente às melhores práticas de mercado na gestão de controles internos, possui uma Área de Controles Internos, Riscos e Compliance, que tem como principais atribuições conduzir e estabelecer diretrizes para os trabalhos relacionados a Controles Internos, bem como atestar o correto funcionamento do ambiente de controles, buscando mitigar riscos de acordo com a complexidade dos negócios da Companhia e visando garantir as boas práticas de governança, mercado e atendimento às legislações vigentes. Ainda, o processo definido visa a garantir segurança razoável para proteção do patrimônio, exatidão e fidedignidade das informações contábeis, eficiência operacional e adesão às políticas, normas e procedimentos.

Definição de escopo e atuação:

Os controles internos contribuem para a mitigação dos riscos, propiciando um ambiente mais seguro e eficaz, no que tange a eficiência operacional e a integridade dos registros e informações, considerando principalmente os seguintes aspectos:

- (i) os objetivos estratégicos da Companhia;
- (ii) composição e natureza das contas contábeis;
- (iii) possibilidade de perdas decorrentes de erros e fraudes; e
- (iv) complexidade nas transações das contas contábeis.

Para atingimento dos seus objetivos, a gestão dos controles internos da Companhia está estruturada em um modelo integrado de três Linhas de Defesa, sendo:

1ª Linha de Defesa: São as Áreas de Negócio, responsáveis por identificar e reportar os riscos de suas operações e zelar pelo atendimento dos seus objetivos de negócio, bem como pelo adequado funcionamento da sua estrutura de controles internos;

2ª Linha de Defesa: Representada pela Área de Controles Internos, Riscos e Compliance, utiliza a documentação suporte produzida pela 1ª Linha de Defesa como subsídio para revisão do ambiente de controles. Atua de forma consultiva apoiando as áreas de negócio no desenvolvimento e implementação dos processos e controles;

3ª Linha de Defesa: Auditoria Interna, responsável por analisar e avaliar de forma independente o ambiente de controles internos com base nos trabalhos executados pela 1ª e 2ª linhas de defesa. Pode executar trabalhos adicionais conforme necessidade identificada.

Posteriormente, são realizados os mapeamentos e atualizações dos processos, da matriz de riscos e dos controles e testes de desenho dos controles (denominados “walkthroughs”), com a finalidade de confirmar o entendimento dos processos mapeados, bem como se os controles estão implementados e operando de forma adequada.

Os controles inexistentes ou considerados insatisfatórios para mitigação dos riscos identificados nos processos de negócio são reportados para as áreas responsáveis para elaboração de planos de ação (criação de novo controle ou o aperfeiçoamento dos controles existentes).

Concluídas essas etapas, os responsáveis pelos processos devem realizar anualmente o *Control Self Assessment*, bem como disponibilizar as evidências de execução dos controles no sistema utilizado pela Companhia e, quando for o caso, apontar novos riscos por eles identificados em seus processos ou atividades.

Os processos e controles mapeados pela Área de Controles Internos, Riscos e Compliance são ferramentas fundamentais para o planejamento da Auditoria Interna. Com base nesse mapeamento, a Auditoria Interna define a estratégia e os testes de efetividade que serão realizados (denominados “**Testes de Controles**”), com o objetivo de avaliar a correta aplicação e eficiência operacional dos controles na prevenção ou detecção de distorções relevantes.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

Cabe ao Comitê de Auditoria Estatutário da Companhia supervisionar e acompanhar periodicamente os resultados dos testes e os planos de ação desenvolvidos pelos responsáveis dos processos.

(b) estruturas organizacionais envolvidas

Conselho de Administração: órgão de deliberação que tem por objetivo monitorar a operação da Companhia e avaliar periodicamente sua exposição a riscos e a eficácia do ambiente de controles internos, de acordo com a política previamente aprovada, bem como:

- Definir os objetivos estratégicos e aprovar a metodologia de controles internos da Companhia;
- Aprovar a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance;
- Aprovar a documentação de informações públicas sobre o modelo de gestão de riscos e transparência de informações prestadas ao público interno e externo;
- Acompanhar e deliberar sobre as recomendações do Comitê de Auditoria Estatutário a respeito dos resultados de Controles Internos

Comitê de Governança e Indicação: órgão de assessoramento do Conselho de Administração, responsável por:

- Avaliar a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance e apresentar recomendação ao Conselho de Administração quanto à sua aprovação.

Comitê de Auditoria Estatutário: órgão de assessoramento do Conselho de Administração, cujas atribuições incluem:

- Avaliar a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance e apresentar recomendação ao Comitê de Governança e Indicação quanto à sua aprovação pelo Conselho de Administração;
- Auxiliar a Administração na definição das diretrizes e metodologia de controles internos, apresentando ao Conselho de Administração sua recomendação de aprovação;
- Supervisionar e acompanhar periodicamente os resultados dos testes de controles e os planos de ação mitigatórios, reportando ao Conselho de Administração desvios e ocorrências consideradas relevantes.

Vice-Presidências e Diretorias: suas atribuições incluem:

- Gerir os riscos sob sua responsabilidade e auxiliar na criação de controles e ações mitigatórias.

Área de Controles Internos, Riscos e Compliance: está subordinada ao Diretor Presidente e tem como principais atribuições, relacionadas à Controles Internos:

- Propor alterações e submeter a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance à aprovação;
- Estruturar, implementar, gerir e disseminar a metodologia de controles internos;
- Acompanhar e sugerir melhorias de controles internos pelas áreas operacionais;
- Mapear processos e auxiliar na identificação dos riscos (operacionais e financeiros, por exemplo), e no desenvolvimento dos respectivos controles que mitiguem esses riscos;
- Monitorar as ações de implementações de controles internos para gerenciamento dos riscos;
- Executar e reportar os resultados do Control Self Assessment ao Comitê de Auditoria;
- Conscientizar os gestores e demais colaboradores sobre a importância do ambiente de controles internos; e
- Atuar de forma independente e autônoma, de modo a garantir a imparcialidade em todas as suas atividades e reportar ao Comitê de Auditoria caso algo interfira em sua independência.

Auditoria Interna: Reporta-se ao Comitê de Auditoria e tem como responsabilidades:

- Realizar o monitoramento do ambiente de controles internos e aferir a efetividade da gestão de riscos;
- Executar e reportar os resultados dos testes de controles ao Comitê de Auditoria;
- Verificar a implementação dos planos de ação, a tempestividade de implementação e eficácia;
- Emitir opinião formal sobre os controles internos testados no ciclo anual de auditoria;
- Atuar de forma independente e autônoma, de modo a garantir a imparcialidade em todas as suas atividades e reportar ao Comitê de Auditoria caso algo interfira em sua independência; e
- Reportar à área de Controles Internos, Riscos e Compliance riscos e não conformidades identificadas nos trabalhos de Auditoria.

Áreas de Negócios Operacionais: é responsabilidade, nos termos da política:

- Identificar continuamente e documentar os riscos sob sua gestão;
- Realizar anualmente o Control Self Assessment e disponibilizar as evidências necessárias;

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

- Comunicar a Área de Controles Internos, Riscos e Compliance novos riscos identificados e qualquer alteração significativa em seu processo de negócio; e
- Implementar controles e planos de ação em seus processos, assegurando que sejam efetivos e resultem em redução do grau de exposição aos riscos a níveis aceitáveis.

(c) Se e como a eficiência de controles internos é supervisionada pela administração do emissor, indicando o cargo das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento

Após a finalização do mapeamento dos processos, identificação de riscos, e testes de desenho (*walkthroughs*), as áreas de negócio devem realizar o *Control Self Assessment*, bem como disponibilizar as evidências de execução dos controles no sistema utilizado pela Companhia e, quando for o caso, apontar novos riscos por eles identificados em seus processos ou atividades.

Com base nesse mapeamento e no *Self Assessment* realizado e documentado pelo dono do processo, a Auditoria Interna define a estratégia e os testes de efetividade que serão realizados (denominados “**Testes de Controles**”), com o objetivo de avaliar a correta aplicação e eficiência operacional dos controles na prevenção ou detecção de distorções relevantes.

Todo o processo de mapeamento e revisão dos controles é efetuada pela gerência de Controles Internos, Riscos e Compliance e seus respectivos resultados são reportados ao Comitê de Auditoria da Companhia, que acompanha periodicamente a eficiência de controles internos, os planos de ação desenvolvidos e sua implementação.

(d) deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório circunstanciado, preparado e encaminhado ao emissor pelo auditor independente, nos termos da regulamentação emitida pela CVM que trata do registro e exercício da atividade de auditoria independente

O relatório emitido pelos Auditores Independentes relativos às Demonstrações Financeiras da Companhia para o encerramento do exercício de 31 de dezembro de 2021, apontou deficiências significativas de controles referentes ao gerenciamento de duas contas privilegiadas onde foram identificadas fragilidades no processo de atribuição de responsabilidade sobre contas privilegiadas e nos controles de revisão das atividades realizadas por essas contas.

Dentre as deficiências significativas apontadas pelos Auditores Independentes, estão ainda, fragilidades no processo de gestão de segregação de funções e revisão de perfis de colaboradores, bem como na gestão de acessos de profissionais terceiros. Para tais deficiências, os Auditores Independentes recomendaram a implementação de procedimentos para consolidação dos terceiros e respectivas contas de usuários, e a finalização da revisão dos acessos de colaboradores e a automatização das análises de segregação de funções.

Cabe ressaltar que, por meio de procedimentos comprobatórios adicionais, os auditores externos verificaram que as deficiências identificadas não geraram nenhum tipo de ressalva em seu parecer final e não alteraram os resultados financeiros da Companhia.

(e) comentários dos diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e sobre as medidas corretivas adotadas

As principais ações adotadas pela Companhia para mitigar as fragilidades identificadas pelos Auditores Independentes estão (i) a aquisição de uma ferramenta de gestão de identidade, com um módulo para gestão de usuários terceiros, que permite a extração e controle de tais informações. A ferramenta foi implementada em Outubro de 2021 e o cadastramento de todos os terceiros ativos foi finalizado em Fevereiro de 2022; (ii) contratação de consultoria para analisar os perfis de acesso e mitigar os possíveis conflitos de segregação de funções; (iii) revisão dos perfis de acessos de todos os usuários, incluindo funcionários e terceiros; (iv) assinatura do termo de responsabilidade para contas privilegiadas; e (v) implantação de um cofre de senhas para utilização das duas contas identificadas e registro das sessões.

Cabe ressaltar que as demais recomendações dos Auditores Independentes não consideradas significativas já foram endereçadas aos responsáveis das respectivas áreas e também possuem prazo definido para sua implementação em 2022.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

(a) Se o emissor possui regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificando em casos positivo:

i. principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pelo emissor

A Companhia possui um Programa de Integridade por meio do qual estabelece e adota mecanismos e procedimentos visando à prevenção, detecção e o tratamento adequado de atos de corrupção, fraudes e condutas ilícitas de qualquer natureza, praticados contra a administração pública nacional ou estrangeira, bem como no âmbito privado, considerando os países de atuação da Companhia.

O Programa de Integridade está estruturado em 5 (cinco) pilares inter-relacionados:

Cultura de Integridade: tem por objetivo fortalecer e disseminar a todos os níveis hierárquicos uma cultura que esteja em conformidade com os padrões de ética e de integridade da Companhia, por meio do engajamento e apoio constante do Presidente e Vice-Presidente da Companhia ("**Alta Administração**") e das principais lideranças da empresa.

Avaliação de Riscos: visa identificar e avaliar os principais riscos anticorrupção/*compliance* aos quais a Companhia está exposta, mensurar seus impactos e recomendar medidas mitigatórias, especialmente em processos considerados sensíveis, considerando o cumprimento da legislação anticorrupção aplicável aos países em que atua e às diretrizes de conduta da Companhia estabelecidos no Código de Ética e Conduta e demais documentos normativos do Programa de Integridade.

Código de Ética e Conduta, Políticas e Procedimentos: tem por objetivo estabelecer e formalizar as diretrizes, regras e procedimentos internos que devem ser seguidos pelos colaboradores e terceiros no âmbito do Programa de Integridade. O Código de Ética e Conduta, as Políticas, Normas e Procedimentos que integram o Programa de Integridade formam a base de referência para que os mecanismos e controles de integridade sejam implementados e/ou otimizados.

Comunicação e Treinamento: visa conscientizar e facilitar a compreensão dos colaboradores da Companhia quanto às diretrizes, regras e responsabilidades a serem cumpridas no âmbito do Programa de Integridade, por meio de ações de comunicação e treinamento gerais e específicos sobre as diretrizes de ética e conduta da Companhia.

Detecção e Remediação: tem por finalidade identificar a ocorrência de condutas irregulares, ilegais, fraudes ou quaisquer outros descumprimentos à legislação e regulamentação aplicável e às Normas da Companhia, bem como garantir a interrupção de tais condutas e a aplicação de medidas disciplinares e/ou corretivas, utilizando como principal instrumento um Canal gerido por empresa independente e especializada ("**Canal de Ética e Conduta**") para recepção e tratamento de denúncias, disponível aos públicos interno e externo.

O Programa de Integridade é reavaliado anualmente, a fim de assegurar a sua efetividade. Os controles também são revisados anualmente, sendo que podem ocorrer atualizações ou implementação de novos controles a qualquer tempo, em função de alterações nas regras, nos processos e no cenário de riscos. As Políticas Corporativas são objeto de revisão mandatória a cada 3 (três) anos, sem prejuízo da realização de eventuais alterações necessárias no decorrer do período. Especificamente quanto ao gerenciamento de riscos e metodologia aplicadas pela Companhia, vide o item 5.1 deste Formulário de Referência.

Conjunto de mecanismos e Normativos do Programa de Integridade TOTVS

Código de Ética e Conduta: tem por objetivo estabelecer regras de conduta e princípios éticos que orientam o compromisso da Companhia, suas controladas, subsidiárias, diretas ou indiretas, com a integridade dos seus negócios e relacionamentos internos e externos e se aplica a todos os conselheiros, administradores, acionistas que participem do controle da Companhia, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros. O Código foi atualizado em 04/04/2021.

Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance: tem por objetivo estabelecer os princípios, as diretrizes e responsabilidades a serem observadas no processo de gestão de riscos corporativos, controles internos

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

e *compliance*, bem como disseminar a cultura de Gestão de Riscos e o Programa de Integridade por todos os níveis do Grupo TOTVS. A política foi atualizada em 28/06/2021.

Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos: visa estabelecer diretrizes e regras de conduta a serem observadas no relacionamento da Companhia com agentes públicos e garantir a aderência da conduta de seus colaboradores à legislação vigente, às políticas corporativas e ao Código de Ética e Conduta da Companhia. A política foi atualizada em 16/03/2022.

Política de Contribuições, Doações e Patrocínios: tem por objetivo estabelecer as diretrizes e regras a serem observadas para a realização de contribuições, doações e patrocínios comerciais e institucionais pela Companhia. A política foi atualizada em 16/03/2022.

Due Diligence de Compliance de Terceiros: refere-se aos processos e procedimentos voltados à identificação e avaliação de riscos de *compliance*, especialmente quanto ao tema anticorrupção, no relacionamento da Companhia com fornecedores, parceiros comerciais, associações, instituições beneficentes para os quais a Companhia pretenda realizar doações e demais terceiros conforme aplicável, visando garantir que não sejam realizados negócios com terceiros envolvidos em quaisquer práticas ilícitas ou irregulares à luz da legislação vigente, em especial a anticorrupção, e aos princípios éticos e regras refletidos no Código de Ética e Conduta e demais Políticas e Normas Internas da Companhia.

Registro de Interação Comercial e Institucional com Entes Públicos: procedimento para o registro de interações presenciais ou virtuais de natureza comercial e/ou institucional com entes públicos, a fim de cumprir as diretrizes definidas na Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos. A Companhia dispõe de ferramenta eletrônica que permite aos colaboradores realizarem o registro completo das interações realizadas com agentes públicos, visando a transparência nas relações com o Setor Público.

Onboarding de Compliance: treinamento mensal, no formato virtual, para os novos colaboradores da Companhia, no qual são abordados os 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.

Treinamento Código de Ética e Conduta: treinamento *e-learning* do Código de Ética e Conduta, obrigatório para todos os colaboradores das unidades próprias, no Brasil e no exterior, e franqueadas, abordando a totalidade de temas presentes no documento. O conteúdo é apresentado por meio de vídeos explicativos, e animações e a compreensão do conteúdo é exercitada por meio de perguntas e dilemas éticos que devem ser respondidas à luz dos princípios e regras do Código, sendo requerido um aproveitamento mínimo de 70% para conclusão do curso e obtenção do certificado. Os colaboradores cujas atividades não requeiram o uso de computadores são treinados presencialmente ou virtualmente. A capacitação atingiu uma adesão de, 95% dos colaboradores.

Treinamento de Relacionamento com Agentes Públicos: treinamento *e-learning* obrigatório para os colaboradores das áreas que potencialmente se relacionam com agentes públicos, visando capacitar o público alvo quanto às práticas e procedimentos a serem observados nessas interações, considerando o cumprimento da legislação aplicável e as diretrizes do Código de Ética e Conduta e da Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos. Além disso, são ministrados treinamentos presenciais ou virtuais, para reforçar as diretrizes anticorrupção para as áreas com maior exposição.

Treinamentos Temáticos: treinamentos específicos para áreas mais expostas a determinados riscos de *Compliance*.

Treinamento Anticorrupção: treinamento virtual sobre o tema de combate à corrupção e os riscos de práticas ilícitas para os CEOs das Franquias TOTVS.

Cláusula anticorrupção e de cumprimento do Código de Ética e Conduta: os contratos com terceiros possuem cláusula acerca do cumprimento da legislação anticorrupção aplicável e ao Código de Ética e Conduta da Companhia.

Contrato com Franquias: os franqueados se comprometem, por meio de cláusula contratual específica, a cumprir com os dispositivos da Lei 12.846/2013 – “Anticorrupção” e com o Código de Ética e Conduta da TOTVS.

Auditoria do Programa: periodicamente o Programa de Integridade é objeto de avaliação por auditoria interna ou externa, com o objetivo de avaliar o cumprimento dos planos de ação estabelecidos para cada um dos pilares, bem como identificar oportunidades de melhoria para o aprimoramento do programa. O resultado do trabalho é reportado

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

ao Comitê de Auditoria Estatutário e os respectivos planos de ação são acompanhados e monitorados pela Administração.

ii. a estrutura organizacional envolvida no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade.

No âmbito do Programa de Integridade, as principais atribuições das estruturas e órgãos de governança envolvidos estão elencadas a seguir:

Conselho de Administração:

- Definir os objetivos estratégicos e aprovar o Programa de Integridade da Companhia;
- Aprovar a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance;
- Acompanhar as ações do Programa de Integridade e reforçar junto à Diretoria Executiva o comprometimento com o seu cumprimento;
- Assegurar-se da existência de recursos adequados para o funcionamento eficaz do Programa de Integridade e garantir a autonomia da área de Controles Internos, Riscos e Compliance; e
- Acompanhar e deliberar sobre as recomendações do Comitê de Auditoria Estatutário a respeito dos resultados do Programa de Integridade.

Comitê de Governança e Indicação:

- Avaliar a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance e apresentar recomendação ao Conselho de Administração quanto à sua aprovação; e
- Avaliar e deliberar sobre determinados casos envolvendo conflitos de interesse, conforme estabelecido no Código de Ética e Conduta da Companhia.

Comitê de Auditoria Estatutário:

- Avaliar a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance, do Código de Ética e apresentar recomendação ao Comitê de Governança e Indicação quanto à sua aprovação pelo Conselho de Administração;
- Discutir e aprovar o cronograma anual de *compliance*;
- Avaliar e acompanhar os planos de ação da auditoria do Programa de Integridade;
- Avaliar os resultados do Programa de Integridade e apresentar ao Conselho de Administração suas recomendações; e
- Reportar periodicamente, ao Conselho de Administração, casos críticos de desvios de conduta relativos à Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e, bem como as eventuais medidas disciplinares adotadas.

Comissão de Ética e Conduta: suas atribuições incluem:

- Opinar sobre a procedência e gravidade das denúncias de violação ao Código de Ética e Conduta recebidas e às demais diretrizes e regras de conduta da Companhia;
- Acompanhar a aplicação de medidas disciplinares; e
- Interpretar o Código de Ética e Conduta no caso de dúvidas.

Vice-Presidências e Diretorias: suas atribuições incluem:

- Conduzir práticas de negócio que atendam à legislação e regulamentação aplicáveis e à estrutura normativa da Companhia;
- Apoiar na implementação e demonstrar comprometimento ao Programa de Integridade; e
- Zelar para que as diretrizes de conduta da Companhia sejam comunicadas e compreendidas pelos parceiros, franqueados, canais, terceiros e clientes.

Área de Controles Internos, Riscos e Compliance: está subordinada ao Diretor Presidente e tem como principais atribuições:

- Propor alterações e submeter a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance à aprovação, bem como disseminar as suas diretrizes na Companhia;
- Estruturar, implementar, gerir e disseminar o Programa de Integridade;
- Conscientizar os gestores e demais colaboradores sobre a importância e do Programa de Integridade;
- Coordenar a revisão periódica de conteúdo do Código de Ética e Conduta;
- Realizar a gestão do Canal de Ética e Conduta, bem como reportar os casos aplicáveis à Comissão de Ética e Conduta;
- Atuar de forma independente e autônoma, de modo a garantir a imparcialidade em todas as suas atividades e reportar ao Comitê de Auditoria Estatutário caso algo interfira em sua independência;

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

- Compartilhar com a Auditoria Interna informações e/ou fatos sujeitos à investigação interna; e
- Reportar os resultados do Programa de Integridade à Diretoria Executiva, ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho de Administração.

Diretoria Jurídica

- Orientar a Companhia em relação às normas emitidas pelos órgãos reguladores e às alterações legislativas, tanto federais, estaduais, como municipais;
- Relatar a ocorrência de ato que constitua ilícito administrativo, civil ou penal à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração; e
- Apoiar a área de Controles Internos, Riscos e Compliance na interpretação das leis anticorrupção aplicáveis.

Auditoria Interna

- Realizar investigações sobre denúncias e reportar o resultado à Comissão de Ética e Conduta e, periodicamente, ao Comitê de Auditoria Estatutário;
- Atuar de forma independente e autônoma, de modo a garantir a imparcialidade em todas as suas atividades e reportar ao Comitê de Auditoria Estatutário caso algo interfira em sua independência; e
- Reportar à área de Controles Internos, Riscos e Compliance riscos e não conformidades identificadas nos trabalhos de Auditoria.

Relações Humanas: sua atribuição é:

- Fomentar e assegurar que os princípios do Programa de Integridade sejam difundidos junto à cultura organizacional da Companhia.

Demais áreas: Todos os colaboradores da Companhia, independentemente de seu cargo possuem as seguintes atribuições no âmbito do Programa de Integridade:

- Cumprir a estrutura normativa interna da Companhia, a legislação e regulamentação aplicável;
- Reportar por meio do Canal de Ética e Conduta qualquer violação ou suspeita de violação à leis ou regulamentações aplicáveis, ou descumprimento da Estrutura Normativa Interna da Companhia;
- Participar dos treinamentos considerados obrigatórios; e
- Apresentar todas as informações e/ou documentos corporativos dos quais estejam na posse, quando solicitados (i) pela Auditoria Interna, (ii) pela área de Controles Internos, Riscos e Compliance ou (iii) pela Comissão de Ética e Conduta, no contexto de investigação interna.

iii. Código de ética ou de conduta

- **se ele se aplica a todos os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados e se abrange também terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados**

A Companhia possui Código de Ética e Conduta (CODEC) arquivado na CVM desde 2012. O CODEC, cuja versão vigente foi aprovada pelo Conselho de Administração em 04 de novembro de 2021, é aplicável a todos os conselheiros, administradores, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros.

- **se e com que frequência os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados são treinados em relação ao código de ética ou de conduta e às demais normas relacionadas ao tema**

Para conhecimento e adequada capacitação, está disponível anualmente a todos os colaboradores um treinamento *e-learning* do Código de Ética e Conduta, cuja participação é obrigatória, com aplicação de avaliação de conhecimento e posterior emissão de certificado. Os colaboradores cujas atividades não requeiram o uso de computadores são treinados presencialmente ou virtualmente.

- **as sanções aplicáveis na hipótese de violação ao código ou a outras normas relativas ao assunto, identificando o documento onde essas sanções estão previstas**

A Companhia conta com uma Comissão de Ética e Conduta, responsável por tomar conhecimento das denúncias e deliberar, por meio de processo formal, se ocorreu violação ao Código de Ética e Conduta ou à legislação vigente e, em sendo o caso, definir quais medidas serão aplicadas ao infrator de acordo com as regras e critérios

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

estabelecidos na Norma de Gestão de Consequências da Companhia, que podem ser de caráter disciplinar, como aplicação de advertência, até o desligamento por justa causa, além de medidas judiciais cabíveis, quando aplicável.

- **órgão que aprovou o código, data da aprovação e, caso o emissor divulgue o código de conduta, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado**

A versão vigente do Código de Ética e Conduta foi aprovada pelo Conselho de Administração em 04 de novembro de 2021, e encontra-se disponível para consulta na página de Relações com Investidores da Companhia (<https://ri.totvs.com/esg/estatuto-politicas-e-regimento/>), bem como na página do Canal de Ética e Conduta da Companhia: www.canalconfidencial.com.br/totvs/.

(b) Se o emissor possui canal de denúncia, indicando, em caso positivo:

- **se o canal de denúncias é interno ou se está a cargo de terceiros**

A Companhia possui um Canal de Ética e Conduta mantido por empresa terceirizada, independente e especializada.

- **se o canal está aberto para o recebimento de denúncias de terceiros ou se recebe denúncias somente de empregados.**

O Canal de Ética e Conduta está apto a receber denúncias de empregados e terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, parceiros comerciais e clientes. O Canal de ética e Conduta está disponível para denúncias, por meio dos telefones (i) no Brasil, 0800 721 5966 e (ii) nas demais localidades, +55 11 3232-0766 de segunda a sexta, das 09h às 17h, ou pelo endereço eletrônico www.canalconfidencial.com.br/totvs/.

- **se há mecanismos de anonimato e de proteção a denunciantes de boa-fé**

O Canal de Ética e Conduta permite que as denúncias sejam realizadas de forma anônima ou identificada, e garante a confidencialidade das informações e o anonimato do denunciante que optar por não se identificar. A Companhia não admite retaliação e garante que os denunciantes não serão prejudicados por reportar de boa-fé quaisquer suspeitas de irregularidades.

- **órgão do emissor responsável pela apuração de denúncias**

As áreas de Auditoria Interna e Controles Internos, Riscos e Compliance da Companhia são responsáveis pela análise e apuração das denúncias recebidas. A área de Controles Internos, Riscos e Compliance é responsável também pela gestão do Canal de Ética e Conduta, bem como pelo reporte dos casos aplicáveis à Comissão de Ética e Conduta, que define as medidas cabíveis a serem adotadas.

(c) Se o emissor adota procedimentos em processos de fusão, aquisição e reestruturações societárias visando à identificação de vulnerabilidades e de risco de práticas irregulares nas pessoas jurídicas envolvidas

A Companhia adota procedimento de *Due Diligence* de empresas em processos de fusão, aquisição e reestruturações societárias. O processo é realizado por meio de auditorias externas independentes, com a finalidade de avaliar e compreender o ambiente de *compliance*, e identificar potenciais riscos de corrupção e fraude, e análise reputacional das pessoas jurídicas envolvidas. Os resultados são submetidos à avaliação da Companhia para proposição de planos de ação, que devem ser agregados ao planejamento de integração dessas empresas.

(d) Caso o emissor não possua regras, políticas, procedimentos ou práticas para prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificar as razões pelas quais o emissor não adotou controles nesse sentido

Não aplicável, pois a Companhia possui regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.5 - Alterações significativas

Na data deste Formulário de Referência, a Companhia não tem expectativas de eventual redução ou aumento na exposição aos riscos aos quais está exposta, conforme apresentados neste item 5.

Os riscos identificados e monitorados pela Companhia podem ser identificados no item “a” do indicador 4.1 – Fatores de Risco, por sua ordem de criticidade e aqueles que possam influenciar qualquer tipo de decisão dos investidores. A Companhia possui uma Política de Divulgação de Informações Relevantes e Preservação de Sigilo (“Política de Divulgação”), aprovada na reunião do Conselho de Administração realizada em 18 de dezembro de 2019.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e

A Companhia não identificou outras informações relevantes relacionadas aos itens de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

a. condições financeiras e patrimoniais gerais

A seguir, apresentamos as informações sobre a nossa estrutura financeira e patrimonial nas datas abaixo indicadas:

(em milhares de Reais)	Em 31 de dezembro de		
	2021	2020	2019
Patrimônio Líquido	4.486.008	2.604.166	2.478.409
Ativo Circulante	5.486.233	2.831.973	2.004.275
Dívida Líquida (Caixa Líquido)(1)	(41.760)	129.096	(1.087.480)

(1) A Dívida Líquida corresponde ao somatório dos saldos de empréstimos e financiamentos, debêntures e cotas sênior e mezanino, circulante e não circulante, deduzido dos saldos de caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras. A dívida líquida não é uma medida de desempenho financeiro reconhecida pelas práticas contábeis adotadas no Brasil e nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro (*International Financial Reporting Standards* - "IFRS"), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* ("IASB"), e não possui significado padrão. Outras companhias podem calcular a sua dívida líquida de forma distinta, não havendo, desta forma, comparação entre as divulgações.

Em 2021, a Companhia encerrou o ano em uma posição de caixa líquido, tendo como principais destaques a emissão de debêntures em 21 maio de 2021 no valor de R\$1.500.000 e a geração de caixa operacional, que possibilitou a aquisição da RD Station para reforçar o pilar de Business Performance do grupo. Adicionalmente, o caixa líquido foi afetado positivamente pela oferta subsequente de ações realizada durante o exercício de 2021, que resultou na captação de R\$1.443.173 e o aporte de R\$600.000 na controlada Dimensa S.A. ("Dimensa") em decorrência do acordo de sociedade entre TOTVS e B3.

Em 30 de abril de 2020, a Companhia, através da sua subsidiária TOTVS Tecnologia em Software de Gestão Ltda. ("TOTVS Tecnologia"), adquiriu a Supplier Participações S.A. ("Supplier"). A Supplier é uma empresa focada em crédito B2B e desenvolvimento de soluções para o relacionamento entre clientes e fornecedores. Além disso, com a aquisição da Supplier, a Companhia e suas controladas iniciaram o negócio de serviços financeiros, emissão e gestão de cartões de crédito, incluindo análise de crédito e intermediação de solicitações de financiamento em seus negócios. A Supplier detém cotas subordinadas de um fundo de securitização denominado Fundo de Investimento em Direitos Creditórios ("Supplier FIDC"), que compra, vende e securitiza direitos creditórios próprios ou de terceiros que está sendo consolidado nas demonstrações financeiras da Companhia e suas controladas. Como consequência da consolidação, as obrigações com as cotas sênior e mezanino e as aplicações financeiras passaram a compor a dívida líquida da Companhia e suas controladas.

Em 1º de janeiro de 2019, a dívida líquida da Companhia foi impactada pelo reconhecimento do passivo de arrendamento mercantil (circulante e não circulante) no valor de R\$236.820 oriundo da adoção da nova norma contábil relativa ao IFRS 16. Adicionalmente, o caixa líquido foi afetado positivamente pela oferta subsequente de ações realizada durante o exercício de 2019, que resultou na captação de R\$1.066.500.

b. estrutura de capital, indicando:

A Companhia financia suas operações por meio de capital próprio e recursos de terceiros. A Companhia emite exclusivamente ações ordinárias, não havendo, portanto, ações resgatáveis.

Apresentamos, no decorrer dos últimos três anos, uma estrutura de capital equilibrada entre capital próprio e de terceiros, e condizente com as nossas atividades, na visão da Administração, na proporção apresentada na tabela abaixo:

(em milhares de Reais, exceto %)	Em 31 de dezembro de		
	2021	2020	2019
Passivo Circulante e não Circulante (capital de terceiros)	5.459.017	2.542.240	1.057.518
Patrimônio Líquido (capital próprio)	4.486.008	2.604.166	2.478.409
Capital de Terceiros(1)	54,89%	49,40%	29,90%
Capital Próprio(2)	45,11%	50,60%	70,10%

(1) O capital de terceiros corresponde à soma do passivo circulante e não circulante dividido pelo total do passivo e patrimônio líquido.

(2) Capital próprio refere-se ao Capital Social da Companhia.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

c. capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

Em 31 de dezembro de 2021, a dívida bruta da Companhia era de R\$3.217.466, dos quais R\$1.915.020, ou 59,5%, estão no passivo circulante e R\$1.302.446, ou 40,5% no passivo não circulante.

A Companhia e suas controladas têm apresentado plena capacidade de pagamento dos compromissos financeiros assumidos, uma vez que suas operações são geradoras de caixa e os financiamentos concedidos a clientes são essencialmente de curto prazo.

A maior parte dos exigíveis e dos recebíveis é decorrente da venda e prestação de serviços de implementação de software, que são prestados nos países onde são vendidos.

Com a aquisição da Supplier em 2020, a Companhia e suas controladas iniciaram o negócio de serviços financeiros, emissão e gestão de cartões de crédito, incluindo análise de crédito e intermediação de solicitações de financiamento em seus negócios. Adicionalmente, como consequência da consolidação do Supplier FIDC, as cotas sênior e mezanino são contabilizadas como um passivo financeiro na rubrica "Cotas sênior e mezanino" e compõem a dívida bruta da Companhia e suas controladas.

A Companhia e suas controladas mantêm um perfil conservador de investimento financeiro e atualmente não possui operações em mercados de risco e/ou derivativos.

A tabela abaixo demonstra os principais indicadores financeiros relacionados à nossa capacidade de pagamento:

(em milhares de Reais, exceto quando indicado de outra forma)	Em 31 de dezembro de		
	2021	2020	2019
Dívida Bruta(1)	3.217.466	1.336.137	450.676
Dívida Líquida (Caixa Líquido)(2)	(41.760)	129.096	(1.087.480)
EBITDA Ajustado(3)	781.956	589.716	470.706
Índice de Endividamento(4)	-0,1	0,2	-2,3
Índice de liquidez corrente(5)	1,7	1,4	2,8
Índice de liquidez geral(6)	1,1	1,3	2,2

(1) A Dívida Bruta corresponde ao somatório dos saldos de empréstimos e financiamentos, debêntures e cotas sênior e mezanino. A dívida bruta não é uma medida de desempenho financeiro reconhecida pelas práticas contábeis adotadas no Brasil e nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro (*International Financial Reporting Standards* - "IFRS"), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* ("IASB"), e não possui significado padrão. Outras companhias podem calcular a sua dívida bruta de forma distinta, não havendo, desta forma, comparação entre as divulgações.

(2) A Dívida Líquida corresponde ao somatório dos saldos de empréstimos e financiamentos, debêntures e cotas sênior e mezanino, deduzido dos saldos de caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras, circulante e não circulante. A dívida líquida não é uma medida de desempenho financeiro reconhecida pelas práticas contábeis adotadas no Brasil e nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro (*International Financial Reporting Standards* - "IFRS"), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* ("IASB"), e não possui significado padrão. Outras companhias podem calcular a sua dívida líquida de forma distinta, não havendo, desta forma, comparação entre as divulgações.

(3) O EBITDA Ajustado é uma medição não contábil elaborada pela Companhia que consiste no EBITDA, calculado em consonância com a Instrução CVM 527, ajustado: gastos com transações de M&A; pelo Ganho (perda) na baixa de ativos; custos extraordinários com desligamento de pessoal (*lay-offs*); ajuste de *earn-out* a valor justo; provisões não caixa e créditos tributários extemporâneos. O EBITDA Ajustado não é uma medida reconhecida pelas Práticas Contábeis Adotadas no Brasil nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro - *International Financial Reporting Standards* (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standard Board* (IASB), não representam o fluxo de caixa para os períodos apresentados e não devem ser considerados como substitutos para o lucro (prejuízo) líquido, como indicador do desempenho operacional ou como substitutos do fluxo de caixa como indicador de liquidez da Companhia ou base para distribuição de dividendos. O EBITDA Ajustado não possui um significado padrão e pode não ser comparável a medidas com títulos semelhantes fornecidos por outras companhias.

(4) O índice de endividamento corresponde ao quociente da divisão da dívida líquida ao fim do exercício pelo EBITDA ajustado do mesmo exercício.

(5) O índice de liquidez corrente corresponde ao quociente da divisão do ativo circulante pelo passivo circulante.

(6) O índice de liquidez geral corresponde ao quociente da divisão: (i) do resultado da soma do ativo circulante e do ativo não circulante (exceto investimento, imobilizado e intangível); pelo (ii) resultado da soma do passivo circulante e do passivo não circulante.

2021: A Companhia emitiu debêntures simples, não conversíveis em ações, no montante de R\$1.500.000 com o objetivo de captar recursos a serem utilizados na consecução do Plano Estratégico e do objeto social da Companhia e suas controladas. Apesar deste novo passivo, a dívida líquida apresentou uma redução, ocasionada pelo maior saldo de caixa comparado a 2020, resultado da captação de R\$1.443.173 mediante Oferta Pública Restrita

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

("Follow-on") neutralizando a emissão de debêntures e aumento do saldo de cotas sênior e mezanino. O índice de endividamento foi de -0,1 e o índice de liquidez corrente foi de 1,7, seguindo os patamares de 2020. O índice de liquidez geral em 31 de dezembro de 2021 fechou em 1,1 demonstrando a capacidade da Companhia e de suas controladas de cumprirem seus compromissos de longo prazo.

2020: A Companhia emitiu debêntures simples, não conversíveis em ações, no montante de R\$200.000 de forma preventiva frente à pandemia da COVID-19, as quais foram resgatadas de forma antecipada no dia 10 de agosto de 2020. O aumento da dívida líquida é resultado, principalmente, do passivo financeiro das cotas sênior e mezanino do Supplier FIDC. O índice de endividamento em 31 de dezembro de 2020 foi de 0,2 e o índice de liquidez corrente foi de 1,4, mesmo patamar de 2018. O índice de liquidez geral em 31 de dezembro de 2020 fechou em 1,3 demonstrando a capacidade da Companhia e de suas controladas de cumprirem seus compromissos de longo prazo.

2019: A Companhia e suas controladas não contrataram novos financiamentos em 2019. A posição de caixa líquido é resultado da captação de recursos obtidos no *Follow-on* realizado em maio de 2019, que elevou o saldo de caixa do exercício. O índice de endividamento em 31 de dezembro de 2019 foi de -2,3 e o índice de liquidez corrente foi de 2,8, enquanto que o índice de liquidez geral passou para 2,2 em 31 de dezembro de 2019, demonstrando a capacidade da Companhia e de suas controladas de cumprirem seus compromissos de longo prazo.

d. fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes utilizadas

2019 a 2021: O capital de giro e os investimentos em ativos não circulantes foram financiados predominantemente por recursos próprios advindos da geração operacional de caixa, por recursos de debêntures emitidas pela Companhia, conforme detalhado no item 10.1.f.i, e por recursos oriundos da emissão subsequente de ações, as quais foram realizadas, em maio de 2019 e setembro de 2021.

e. fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes que pretendem utilizar para cobertura de deficiências de liquidez

No momento, a Companhia e suas controladas entendem que não possuem deficiências de liquidez. Caso exista necessidade de buscar fontes de financiamento para capital de giro ou ativos não circulantes, a Companhia poderá: (i) buscar linhas de empréstimos e financiamentos com bancos privados ou (ii) emitir títulos de dívida, como por exemplo debêntures.

Vale ressaltar também que a Companhia e suas controladas, apesar de entenderem não possuir deficiências de liquidez, possuem linhas pré-aprovadas com bancos privados que podem ser acessadas no curtíssimo prazo.

f. níveis de endividamento e as características de tais dívidas, descrevendo ainda:

(i) contratos de empréstimo e financiamento relevantes

Os empréstimos e financiamentos tomados pela Companhia, bem como o saldo de cada um ao final de cada período, estão demonstrados na tabela abaixo:

(em milhares de Reais, exceto quando indicado de outra forma)	Encargos financeiros	Em 31 de dezembro de		
		2021	2020	2019
Arrendamentos	2,00% a 15,25%	231.874	223.525	241.340
BNDES PROSOFT	TJLP+1,5% a 1,52% a.a.	-	-	3.232
BNDES PSI	3,5% a 4,0% a.a.	-	-	2.227
BNDES Inovação	TJLP + 0,52% a.a.	-	-	888
Capital de giro	CDI + 1,9% a.a.	103.740	100.740	-
Contas garantidas e outras		-	785	16
Empréstimos e Financeiros		335.614	325.050	247.703
Passivo Circulante		156.306	146.806	55.623
Passivo Não Circulante		179.308	178.244	192.080

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

(em milhares de Reais, exceto quando indicado de outra forma)				Em 31 de dezembro de		
Emissão	Debêntures	Encargos Financeiros Anuais	Preço unitário em Reais	2021	2020	2019
Série única	200.000	105,95% do CDI	1	-	-	202.973
3ª Emissão de debêntures - Série única (i)	1.500.000	100% do CDI + Spread 1,90%	1	1.509.126	-	-
Total				1.509.126	-	202.973
Passivo circulante				385.988	-	202.973
Passivo não circulante				1.123.138	-	-

Os montantes de empréstimos e financiamentos e debêntures registrados no passivo não circulante ao final de cada período apresentam o seguinte cronograma de vencimentos:

(Em milhares de Reais)	Em 31 de dezembro de		
	2021	2020	2019
2021	-	-	192.080
2022	-	41.761	-
2023	426.686	37.895	-
2024	798.746	33.751	-
2025	41.494	32.067	-
2026 em diante	35.520	32.770	-
Empréstimos, financiamentos e debêntures (Passivo não circulante)	1.302.446	178.244	192.080

Arrendamentos: A Companhia e suas controladas possuem diversos contratos de arrendamento financeiro com prazo contratado entre 3 e 10 anos referentes à compra de equipamentos eletrônicos, aluguéis e instalações das unidades da Companhia e suas controladas. As taxas para os arrendamentos de direito de uso de imóveis variam entre 2,00% a 14,63% (taxa nominal de juros) e 7,82% a 15,25% para arrendamento de direito de uso de equipamentos eletrônicos.

Capital de Giro 2020 e 2021: Em 21 de outubro de 2020, a subsidiária Supplier Administradora captou R\$100.000 para capital de giro junto ao Banco ABC Brasil com vencimento em 20 de julho de 2021. Nesta mesma data, o contrato sofreu aditamento e teve os juros pagos, mantendo-se o principal com nova data de vencimento para 18 de abril de 2022. Sobre o montante contratado incidirá 100% do CDI acrescidos da taxa de 1,9% ao ano com base de 360 dias.

Debêntures emitidas em 2021: No dia 21 de maio de 2021, a Companhia aprovou a emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações, da espécie quirografária, em série única, que será objeto de distribuição pública com esforços restritos de distribuição no montante total de R\$1.500.000, sendo o valor nominal unitário de mil reais. Sobre o valor nominal unitário ou saldo do valor nominal unitário, incidirão juros remuneratórios correspondentes a 100,00% da variação acumulada das taxas médias diárias dos DI (Depósitos Interfinanceiros), acrescida de spread equivalente a 1,90% ao ano, base 252 dias úteis. Os juros terão vencimentos semestrais e serão pagos sempre no dia 21 dos meses de maio e novembro de cada ano, sendo o primeiro pagamento devido em 21 de novembro de 2021 e o último pagamento devido na data de vencimento.

Debêntures emitidas em 2020: no dia 22 de abril de 2020, a Companhia aprovou a emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações, da espécie quirografária, em série única, que será objeto de distribuição pública com esforços restritos de distribuição no montante total de R\$200.000, sendo o valor nominal unitário de R\$1. Sobre o valor nominal unitário incidiram juros remuneratórios correspondentes a 100,0% da variação acumulada das taxas médias diárias dos DI (Depósitos Interfinanceiros), base 252 dias úteis, acrescida de spread equivalente a 2,65% ao ano. No dia 10 de agosto de 2020, a Companhia resgatou a totalidade das debêntures no valor de R\$203.219.

Debêntures TOTVS 2017, liquidadas em 2020: Em 06 de setembro de 2017, a Companhia emitiu debêntures simples, não conversíveis em ações, da espécie quirografária, em série única, cuja colocação foi feita por meio de oferta pública com esforços restritos de distribuição no montante total de R\$200.000. Os recursos captados foram integralmente utilizados para capital de giro, investimentos no âmbito do objeto social da Companhia e/ou pré-pagamento de dívidas. Sobre o valor nominal das debêntures, incidiram juros remuneratórios correspondentes a

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

105,95% da variação acumulada das taxas médias diárias dos DI (Depósitos Interfinanceiros) com vencimentos semestrais. As debêntures venceram em 15 de setembro de 2020 e foram liquidadas pelo valor de R\$202.838.

BNDES: A TOTVS Large, empresa controlada da Companhia, também contratou empréstimos junto ao BNDES, tais como BNDES PROSOFT, BNDES Inovação, BNDES EXIM, BNDES Internacionalização e Finame (estes dois últimos já quitados) no valor total de R\$76.800. O BNDES autorizou, em 23 de outubro de 2015, que a Companhia fosse incluída como fiadora dos referidos contratos de empréstimo. Ademais, os contratos de empréstimos e financiamentos contratados junto ao BNDES pela TOTVS Large não possuem garantia. Esta linha de crédito teve sua liquidação em 2020.

Prêmio por não conversão das debêntures de 2008, pago em 2019: Em 19 de agosto de 2008, os acionistas aprovaram captação de R\$200.000 por meio da emissão de até 100.000 ("Units"), representadas por certificados de depósitos de valores mobiliários, compostos por duas debêntures não destacáveis, sendo uma debênture conversível da 1ª série e uma debênture conversível da 2ª série. O valor total de principal e juros teve sua amortização concluída em 2016. O prêmio de não conversão das debêntures da 1ª série foi corrigido pelo IPCA, acrescido de 8,0% ao ano, enquanto que o da 2ª série foi corrigido pela TJLP acrescida de 5,0% ao ano.

Nenhum dos debenturistas optou por receber em ações ordinárias e o prêmio de não conversão foi pago em 19 de agosto de 2019 em espécie.

BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social: Em 13 de setembro de 2013 foi aprovada pelo Conselho de Administração a tomada de crédito junto ao BNDES no montante de R\$658.500 com prazo de amortização de 72 meses, incluindo carência de 24 meses sobre o montante principal, liberados conforme comprovação de realização dos investimentos e divididos em três subcréditos:

- Subcrédito "A", no montante de R\$596.800, sobre o qual incidirão juros de 1,5% ao ano acima da TJLP – Taxa de Juros de Longo Prazo, a ser utilizado entre 2013 e 2015 na promoção da evolução qualitativa das soluções ofertadas pela Companhia, no âmbito do Programa BNDES PROSOFT;
- Subcrédito "B", no montante de R\$58.500, sobre o qual incidirão juros de 3,5% ao ano, a ser utilizado no desenvolvimento de sua plataforma denominada "fluig", no âmbito do Programa BNDES de Sustentação do Investimento – PSI, Subprograma Inovação e Máquinas e Equipamentos eficientes;
- Subcrédito "C", no montante de R\$3.300, sobre o qual incidirá a TJLP – Taxa de Juros de Longo Prazo, a ser investido em projetos de âmbito social a serem executados pela Companhia.

As linhas de créditos junto ao BNDES descritas acima tiveram sua liquidação em 2019.

(ii) outras relações de longo prazo com instituições financeiras

A Companhia e suas controladas não mantêm outras relações relevantes de longo prazo com instituições financeiras, além daquelas descritas no item 10.f.i.

(iii) grau de subordinação entre as dívidas

As dívidas com o BNDES possuíam cartas fianças de outros bancos e os contratos de arrendamento mercantil possuem garantia real dos bens arrendados. As demais dívidas da Companhia e suas controladas são quirografárias, portanto, não há grau de subordinação entre elas.

(iv) eventuais restrições impostas ao emissor, em especial, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e à alienação de controle societário

Debênture 2021: as debêntures possuem cláusulas de vencimento antecipado ("*covenants*") normalmente aplicáveis a esses tipos de operações relacionadas ao atendimento de índices econômico-financeiros. O índice financeiro aplicado a esta escritura decorre do coeficiente da divisão da dívida líquida pelo EBITDA Ajustado, que deverá ser igual ou inferior a 4 vezes. Este indicador não considera a dívida e o EBITDA das subsidiárias do grupo Supplier.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Capital de Giro 2020: O contrato da Supplier Administradora que captou R\$100.000 para capital de giro junto ao Banco ABC Brasil com vencimento em 20 de julho de 2021 possui cláusula de vencimento antecipado no caso de inadimplência, falência ou protesto de título com valor acima de R\$10.000, além de outras condições previstas em contrato. O contrato sofreu aditamento e teve os juros pagos, mantendo-se o principal com nova data de vencimento para 18 de abril de 2022.

Em 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019, a Companhia e suas controladas se encontravam adimplentes com todas as condições/*covenants* estipulados em seus referidos contratos de empréstimos e debêntures.

g. limites de utilização dos financiamentos já contratados

Os limites dos financiamentos obtidos junto ao BNDES já foram inteiramente utilizados.

h. alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras

BALANÇO PATRIMONIAL CONSOLIDADO

(em milhares de Reais)	Em 31 de dezembro de			Análise vertical			Análise Horizontal	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	21 v. 20	20 v. 19
Ativo circulante								
Caixa e equivalentes de caixa	2.871.072	1.027.733	1.538.156	28,9%	20,0%	43,5%	179,4%	-33,2%
Aplicações financeiras	388.154	179.308	-	3,9%	3,5%	-	116,5%	0,0%
Garantias de investimentos	9.341	10.012	25.278	0,1%	0,2%	0,7%	-6,7%	-60,4%
Contas a receber de clientes	2.142.820	1.633.474	453.118	21,5%	31,7%	12,8%	31,2%	260,5%
Provisão para perda esperada	(159.110)	(136.245)	(102.123)	-1,6%	-2,6%	-2,9%	16,8%	33,4%
Impostos a recuperar	90.482	38.092	29.662	0,9%	0,7%	0,8%	137,5%	28,4%
Outros ativos circulantes	143.474	79.599	60.184	1,4%	1,5%	1,7%	80,2%	32,3%
Total do ativo circulante	5.486.233	2.831.973	2.004.275	55,2%	55,0%	56,7%	93,7%	41,3%
Ativo não circulante								
Garantias de investimentos	35.427	1.116	1.987	0,4%	0,0%	0,1%	3074,5%	-43,8%
Ativos financeiros	99.621	92.770	71.955	1,0%	1,8%	2,0%	7,4%	28,9%
Contas a receber de clientes	64.943	64.012	31.627	0,7%	1,2%	0,9%	1,5%	102,4%
Ativo fiscal diferido	144.622	100.535	100.380	1,5%	2,0%	2,8%	43,9%	0,2%
Depósitos judiciais	29.658	43.972	65.059	0,3%	0,9%	1,8%	-32,6%	-32,4%
Outros ativos	90.335	57.928	57.395	0,9%	1,1%	1,6%	55,9%	0,9%
Investimentos	3.075	3.476	3.120	0,0%	0,1%	0,1%	-11,5%	11,4%
Imobilizado	404.869	364.447	389.432	4,1%	7,1%	11,0%	11,1%	-6,4%
Intangível	3.586.242	1.586.177	810.697	36,1%	30,8%	22,9%	126,1%	95,7%
Total do ativo não circulante	4.458.792	2.314.433	1.531.652	44,8%	45,0%	43,3%	92,7%	51,1%
Ativo total	9.945.025	5.146.406	3.535.927	100,0%	100,0%	43,3%	93,2%	45,5%

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

(em milhares de Reais)	Em 31 de dezembro de			Análise Vertical			Análise Horizontal	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	21 v. 20	20 v. 19
Passivo Circulante								
Obrigações sociais e trabalhistas	289.289	211.603	193.472	2,9%	4,1%	5,5%	36,7%	9,4%
Fornecedores	112.579	99.305	63.821	1,1%	1,9%	1,8%	13,4%	55,6%
Obrigações fiscais	96.790	74.558	55.203	1,0%	1,4%	1,6%	29,8%	35,1%
Empréstimos e financiamentos	156.306	146.806	55.623	1,6%	2,9%	1,6%	6,5%	163,9%
Debêntures	385.988	-	202.973	3,9%	0,0%	5,7%	100,0%	-100,0%
Comissões a pagar	59.635	53.795	46.035	0,6%	1,0%	1,3%	10,9%	16,9%
Dividendos e JCP a pagar	80.153	57.687	44.579	0,8%	1,1%	1,3%	38,9%	29,4%
Obrigações por aquisição de investimento	153.839	44.781	32.554	1,5%	0,9%	0,9%	243,5%	37,6%
Repasso para parceiros	520.118	328.817	-	5,2%	6,4%	0,0%	58,2%	100,0%
Cotas seniores e mezaninos	1.372.726	1.011.087	-	13,8%	19,6%	0,0%	35,8%	100,0%
Outros passivos	92.127	11.592	11.292	0,9%	0,2%	0,3%	694,7%	2,7%
Total do Passivo Circulante	3.319.550	2.040.031	705.552	33,4%	39,6%	20,0%	62,7%	189,1%
Passivo Não Circulante								
Empréstimos e financiamentos	179.308	178.244	192.080	1,8%	3,5%	5,4%	0,6%	-7,2%
Debêntures	1.123.138	-	-	11,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Provisão para contingências	107.646	125.818	131.521	1,1%	2,4%	3,7%	-14,4%	-4,3%
Obrigações por aquisição investimento	311.575	163.419	10.758	3,1%	3,2%	0,3%	90,7%	1419,0%
Opção de compra de participação de não controladores	366.194	-	-	3,7%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Outros passivos	51.606	34.728	17.607	0,5%	0,7%	0,5%	48,6%	97,2%
Total do Passivo Exigível a Longo Prazo	2.139.467	502.209	351.966	21,5%	9,8%	10,0%	326,0%	42,7%
Patrimônio Líquido								
Capital social	2.962.585	1.382.509	1.382.509	29,8%	26,9%	39,1%	114,3%	0,0%
Ações em tesouraria	(133.195)	(148.537)	(62.531)	-1,3%	-2,9%	-1,8%	-10,3%	137,5%
Reserva de capital	864.868	894.824	875.979	8,7%	17,4%	24,8%	-3,3%	2,2%
Ajustes de avaliação patrimonial	55.457	42.541	22.051	0,6%	0,8%	0,6%	30,4%	92,9%
Reserva de lucros	483.214	381.869	234.389	4,9%	7,4%	6,6%	26,5%	62,9%
Proposta de dividendos adicionais	-	50.960	24.817	0,0%	1,0%	0,7%	-100,0%	105,3%
Patrimônio líquido de não controlador	253.079	-	1.195	2,5%	0,0%	0,0%	100,0%	-100,0%
Total do Patrimônio Líquido	4.486.008	2.604.166	2.478.409	45,1%	50,6%	70,0%	72,3%	5,1%
Passivo Total	9.945.025	5.146.406	3.535.927	100,0%	100,0%	100,0%	93,2%	45,5%

Comentários referentes ao balanço patrimonial consolidado da Companhia em 31 de dezembro de 2021 e 2020:

Ativo Circulante: O aumento de 93,7% em 31 de dezembro de 2021, é resultado do captação de R\$1.443.173, mediante a emissão de novas ações ordinárias no âmbito da Oferta Pública Restrita (*Follow On*), que gerou um crescimento de 179,4% na rubrica de “Caixa e equivalentes de caixa” da Companhia e suas controladas. Na rubrica de “Contas a receber de clientes”, o aumento de 31,2% foi ocasionado pelo aumento dos direitos creditórios advindos da Supplier, além da consolidação do contas a receber da RD Station a partir de junho de 2021. Além disso, o aumento de 137,5% em “Tributos a recuperar” deve pela constituição de créditos extemporâneos de INSS que serão compensados no curto prazo.

Ativo não Circulante: O crescimento de 92,7% em 31 de dezembro de 2021, tem como principal justificativa, os ativos intangíveis e ágio oriundos da aquisição da RD Station, que gerou um aumento de 126,1% na rubrica “Intangível”, além do impacto do valor de *earn-out* que foi retido como garantia que impactou a rubrica de “Garantias de investimentos” em 3.074,5% ano contra ano e “Outros ativos” em 55,9%, ambos também decorrentes da aquisição da RD Station.

Passivo Circulante: O crescimento de 62,7% em 31 de dezembro de 2021 deve-se, principalmente, ao aumento do passivo financeiro de 35,8% na rubrica de “Cotas sênior e mezanino” e 58,2% em “Repasso para parceiros”, ambos referente a operação da Supplier, que juntos somam R\$552.940. O aumento em “Debêntures” refere-se ao pagamento da primeira parcela prevista para novembro de 2022. Adicionalmente, houve um aumento de 243,5% em “Obrigações por aquisição de investimento” que representa as parcelas de *earn-out* de curto prazo das adquiridas Tail Target, Consinco e Supplier.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Passivo não Circulante: O aumento de 326,0% em 31 de dezembro de 2021 deve-se, principalmente, à captação de debêntures em maio de 2021, registrado na rubrica “Debêntures” no valor de R\$1.123.138. Além disso, o acordo de sociedade com a B3, envolvendo a controlada Dimensa, gerou um passivo referente a “Opção de compra de participação de não controladores” no valor de R\$366.194.

Patrimônio Líquido: O crescimento de 72,3% é resultado do aumento de capital social em 114,3% derivado da captação de R\$1.443.173, mediante a emissão de 39.270.000 novas ações ordinárias no âmbito do *Follow-on* e do aumento no patrimônio líquido de não controlador referente à participação societária da B3 na Dimensa.

Comentários referentes ao balanço patrimonial consolidado da Companhia em 31 de dezembro de 2020 e 2019:

Ativo Circulante: Representou 55,0% do Ativo Total em 31 de dezembro de 2020, um aumento de 41,3% em relação a 31 de dezembro de 2019, impactado principalmente pelo crescimento de 260,5% em Contas a receber de clientes em relação a 2019, resultado da consolidação dos direitos creditórios da operação de produtos de crédito decorrentes da aquisição da Supplier, que representavam R\$1.172.168 ou 71,8% do contas a receber de clientes consolidado da Companhia em 31 de dezembro de 2020.

Ativo não Circulante: O aumento de 51,1% no ativo não circulante, se deve pelo crescimento de 95,7% em Intangível, resultado das aquisições de participação societária das empresas Consinco S.A, Supplier Participações, Wealth Systems e Tail Target durante o ano de 2020. Estas combinações de negócios geraram um Goodwill de R\$479.889 e intangíveis pela alocação do preço pago no montante de R\$347.662.

Passivo Circulante: O aumento de 189,1% no passivo circulante em 31 de dezembro de 2020 deve-se, principalmente, pela consolidação dos passivos financeiros referente a “Cotas sênior e mezanino” no valor de R\$1.011.087 e “Repasse para parceiros” no valor de R\$328.817, decorrentes da aquisição da Supplier Participações em 30 de abril de 2020.

Passivo não Circulante: O aumento de 42,7% no passivo não circulante, explica-se pelo aumento de R\$152.661 na rubrica de obrigações por aquisição de investimento oriundo das aquisições da Consinco S.A., Supplier Participações, Wealth Systems e Tail Target.

Patrimônio Líquido: O patrimônio líquido se manteve em linha ano contra ano. Destaque para a recompra de 5.100.900 ações de emissão da própria Companhia, para fazer frente ao Plano de Incentivo e Retenção baseado em ações.

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO CONSOLIDADO

A seguir apresentamos as descrições das principais linhas de resultado:

- **Receita Líquida:** as receitas são reconhecidas quando existe um contrato com o cliente, as obrigações de desempenho são identificadas, o preço da transação é mensurável e alocado de forma confiável e quando o controle dos bens ou serviços é transferido para o cliente. As receitas são apresentadas líquidas de impostos, devoluções, abatimentos e descontos, quando aplicável. A Companhia e suas controladas separam as receitas em receitas recorrentes, receitas não recorrentes e receita de produtos de crédito da seguinte forma:

Receita de software recorrente

A receita de software recorrente compreende: (i) assinatura de software, na qual os clientes têm acesso ao software em vários dispositivos simultaneamente em sua versão mais recente; (ii) manutenção, incluindo suporte técnico e evolução tecnológica; e (iii) serviços, incluindo computação em nuvem e atendimento ao cliente. Todos esses serviços são vendidos separadamente.

A receita de software recorrente é reconhecida no resultado mensalmente ao longo do tempo, à medida que os serviços são prestados, a partir da data em que os serviços e software são disponibilizados ao cliente e todos os demais critérios de reconhecimento de receita são atendidos.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Receita de software não recorrente

A receita de software não recorrente compreende: (i) taxas de licenciamento, que transferem ao cliente o direito de uso do software por tempo indeterminado; e (ii) serviços de implementação e customização de softwares, serviços de consultoria e treinamento.

(i) Taxa de licenciamento é reconhecida em determinado momento quando todos os riscos e benefícios inerentes a licença são transferidos ao comprador mediante a disponibilização do software e o valor pode ser mensurado de forma confiável, bem como seja provável que os benefícios econômicos serão gerados em favor da Companhia.

(ii) As receitas de serviços de implementação e customização representam obrigação de desempenho distinta dos outros serviços e são faturadas separadamente e reconhecidas ao longo do tempo à medida que os custos são incorridos em relação ao total de custos esperados, realizados conforme cronograma de execução e quando há expectativa válida de recebimento do cliente. Receitas faturadas que não atingem os critérios de reconhecimento, não compõem os saldos das respectivas contas de receita e contas a receber. As receitas de serviços de consultoria e treinamento são reconhecidas no momento em que os serviços são prestados.

Receita de produtos de crédito

As receitas de produtos de crédito são reconhecidas conforme descrito abaixo:

- (i) Antecipação de recebíveis, é reconhecida no momento da antecipação, em que os riscos e benefícios são transferidos para Supplier Administradora.
- (ii) Taxa de administração, é reconhecida pelo valor da contraprestação recebida ou a receber e reconhecida no momento da prestação de serviço. O preço da transação é definido individualmente para cada parceiro conforme contrato firmado entre as partes.

As receitas estão sujeitas aos seguintes impostos e contribuições, pelas seguintes alíquotas básicas:

- Sobre as receitas de software incidem as alíquotas de 0,65% para o PIS e 3,0% para o COFINS. Adotamos o regime não cumulativo para algumas receitas, podendo descontar créditos auferidos em compras e outras despesas, as quais incidem as alíquotas de 1,5% para o PIS e 7,6% para o COFINS;
- Imposto sobre serviços (ISS) de 2% a 5%;
- Contribuição Previdenciária sobre Receita Bruta (CPRB) de 4,5% para a receita de software.
- **Custo de Software:** Os custos de softwares são compostos principalmente por salários do pessoal de consultoria e suporte e inclui custos de aquisição de banco de dados e o preço das licenças pagas a terceiros, no caso de softwares revendidos.
- **Custo de Produtos de Crédito:** Os custos de produto de crédito são compostos principalmente por remuneração dos cotistas seniores e mezanino e custo de captação dos direitos creditórios.
- **Pesquisa e desenvolvimento:** As despesas com pesquisa e desenvolvimento incorridas pela área de desenvolvimento de software relacionadas aos novos produtos ou a inovações tecnológicas dos softwares existentes, que não atingirem os critérios de capitalização, são registradas como despesas do exercício em que incorrem e são demonstradas separadamente dos custos de vendas, em despesas operacionais. Além disso, a Companhia capitaliza gastos com desenvolvimento, desde que atendidos os critérios do CPC 04 (R1)/ IAS 38.
- **Despesas Comerciais e Marketing:** As despesas comerciais correspondem a despesas com pessoal das unidades próprias e despesas de comissão pagas à rede de franquias da Companhia. As despesas de marketing em sua grande maioria correspondem a divulgação da marca Companhia.
- **Despesas Gerais e Administrativas:** As despesas gerais e administrativas são incorridas no gerenciamento e suporte das atividades operacionais. As principais despesas gerais e administrativas da Companhia são os gastos com pessoal e provisão para contingências.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

- **Resultado Financeiro:** O resultado financeiro é a diferença entre as receitas e as despesas financeiras. Os principais grupos que integram o resultado financeiro são Juros sobre empréstimos e financiamentos, e receita de aplicação financeira.
- **Imposto de Renda e Contribuição Social Corrente e Diferido:** A provisão para imposto sobre a renda e contribuição social está relacionada ao lucro tributável dos exercícios, sendo as alíquotas para as atividades de varejo de 25% para IRPJ e 9% para CSLL. A alíquota efetiva da Companhia é composta por Imposto de renda e Contribuição social corrente e diferidos conforme as melhores práticas contábeis.

A Companhia, em 16 de fevereiro de 2022, reapresentou voluntariamente suas Demonstrações Financeiras, individuais e consolidadas, em conformidade ao CPC 23/IAS 8. A reapresentação voluntária das Demonstrações Financeiras decorreu de mera adequação aos requerimentos previstos pelo CPC 26/IAS 1 por reclassificação contábil de determinadas linhas da Demonstração dos Resultados da Companhia e não gerou qualquer modificação na receita líquida e no lucro líquido dos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019 e 2020, bem como no balanço patrimonial, na demonstração de resultado abrangente, na demonstração de fluxo de caixa, na demonstração do valor adicionado, quando comparados com as demonstrações financeiras anteriormente aprovadas.

Os efeitos das reclassificações nas demonstrações de resultado dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019 estão apresentados no item 10.4.b.

COMPARAÇÃO ENTRE OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021, 2020 E 2019

(em milhares de Reais)	Em 31 de dezembro de			Análise vertical			Análise Horizontal	
	2021	2020 (*)	2019 (*)	2021	2020	2019	21 v. 20	20 v. 19
Receita líquida de software	2.980.427	2.467.959	2.282.124	91,5%	95,1%	100,0%	20,8%	8,1%
Receita líquida de produtos de crédito	278.436	128.118	-	8,5%	4,9%	-	117,3%	100,0%
Receita Líquida	3.258.863	2.596.077	2.282.124	100,0%	100,0%	100,0%	25,5%	13,8%
Custo de software	(923.786)	(804.192)	(809.494)	-28,3%	-31,0%	-35,5%	14,9%	-0,7%
Custo de produto de crédito	(109.065)	(41.934)	-	-3,3%	-1,6%	-	160,1%	100,0%
Lucro bruto	2.226.012	1.749.951	1.472.630	68,3%	67,4%	64,5%	27,2%	18,8%
Receitas (despesas) operacionais								
Pesquisa e desenvolvimento	(585.472)	(462.176)	(432.035)	-18,0%	-17,8%	-18,9%	26,7%	7,0%
Despesas comerciais e marketing	(659.667)	(538.667)	(469.901)	-20,2%	-20,7%	-20,6%	22,5%	14,6%
Despesas gerais e administrativas	(480.132)	(383.889)	(269.504)	-14,7%	-14,8%	-11,8%	25,1%	42,4%
Outras receitas (despesas)	12.297	28.613	24.262	0,4%	1,1%	1,1%	-57,0%	17,9%
Lucro operacional antes dos efeitos financeiros e equivalência patrimonial	513.038	393.832	325.452	15,7%	15,2%	14,3%	30,3%	21,0%
Resultado financeiro								
Receitas financeiras	97.213	47.344	69.312	3,0%	1,8%	3,0%	105,3%	-31,7%
Despesas financeiras	(146.016)	(58.778)	(70.489)	-4,5%	-2,3%	-3,1%	148,4%	-16,6%
Resultado da equivalência patrimonial	(526)	(294)	(248)	0,0%	0,0%	0,0%	78,9%	18,5%
Lucro antes da tributação	463.709	382.104	324.027	14,2%	14,7%	14,2%	21,4%	17,9%
Imposto de renda e contribuição social	(89.672)	(86.068)	(70.111)	-2,8%	-3,3%	-3,1%	4,2%	22,8%
Lucro (prejuízo) líquido da operação continuada	374.037	296.036	253.916	11,5%	11,4%	11,1%	26,3%	16,6%
Lucro (prejuízo) líquido da operação descontinuada	-	(1.077)	(43.268)	-	0,0%	-1,9%	-	-97,5%
Lucro líquido do exercício	374.037	294.959	210.648	11,5%	11,4%	9,2%	26,8%	40,0%

(*) Os valores das rubricas de "Depreciação e Amortização" e "Provisão para perda esperada" foram reclassificados para melhor comparabilidade em atendimento ao CPC26/IAS1.

Comentários referentes ao desempenho financeiro e operacional consolidado da Companhia entre os exercícios findos em 31 de dezembro de 2021 e de 2020:

Receita líquida de software

Na comparação anual, a Receita Líquida continuou sua aceleração, crescendo 25,5% na comparação entre 2021 e 2020. Esse crescimento foi impulsionado pelo melhor desempenho da receita recorrente de software, que teve um aumento de R\$516.828 ou 26,4% ano contra ano, sendo os principais motivos: (i) aumento no volume de vendas, líquidas de churn, sobretudo no modelo SaaS, que representou 30% do total; (ii) elevada Taxa de Renovação de clientes durante o ano (acima de 98,3%); (iii) capacidade de reajuste dos preços da Companhia (*Pricing Power*); e

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

(iv) pela consolidação dos resultados da RD Station a partir de junho de 2021. Como destaque do ano de 2021, continuamos pontuando a aceleração das vendas de cloud, cujo novos signings cresceram 48% no ano, além da receita de produtos de crédito do grupo Supplier, cujo aumento foi de 117,30%.

Receita Líquida de produtos de crédito

No ano de 2021, o crescimento de 117,3% da Receita líquida de produtos de crédito principalmente pelos seguintes fatores: (i) Consolidação da Supplier em maio de 2020, o que resulta em uma comparação de 2021 com 4 meses adicionais desta despesa; e (ii) aumento da taxa Selic no período.

Custos de software

O custo de software da Companhia no exercício de 31 de dezembro de 2021 totalizou R\$923.786, um aumento de 14,9% em relação a 2020, ocasionado por: (i) consolidação da RD Station a partir de junho de 2021 que representou 4,4% do custo total; (ii) aumento com custo de suporte em 8,4% e custo de serviços em 10,9%.

Custos de produto de crédito

O custo de produto de crédito totalizou R\$109.065, com um crescimento de 160,1% em comparação a 2020. Esse aumento foi ocasionado, principalmente, pela consolidação da Supplier a partir de maio de 2020, seguido do aumento de custo de Funding em 188,6% comparado a 2020, devido aos sucessivos aumentos da taxa Selic (que iniciou 2021 em 2% e encerrou o ano em 9,25%).

Despesas

- **Pesquisa e Desenvolvimento** - No acumulado de 2021, as despesas com Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) representaram 23,7% da Receita Recorrente, mesmo percentual comparado a 2020, confirmando o ganho de escala e de eficiência, fruto do uso cada vez mais intenso de insights gerados pela análise da telemetria de nossas soluções, permitindo um rápido remanejamento de recursos para aproveitar oportunidades e investimento contínuo em inovação, amplitude, qualidade e digitalização do nosso portfólio. Neste contexto, alguns dos projetos desenvolvidos ao longo de 2021, com claras perspectivas de retorno no médio/longo prazo, atenderam os critérios de capitalização e totalizaram R\$23.319. O aumento de 26,7% com P&D comparado a 2020, foi ocasionado por: (i) consolidação dos resultados da RD Station a partir de junho de 2021 que representou 7,3% do total de P&D; (ii) consolidação da Supplier em maio de 2020; (iii) ampliação dos investimentos para execução da estratégia de desenvolvimento das soluções na dimensão de Techfin; e (iv) aumento de R\$6.345 com amortização dos projetos desenvolvidos e capitalizados no decorrer de 2020 e 2021;
- **Despesas Comerciais e de Marketing** - Na comparação anual, as Despesas Comerciais e de Marketing apresentaram aumento de 22,5% em relação a 2020, representando 20,2% sobre a Receita Líquida em 2021, frente a 20,7% de 2020. Este aumento está relacionado principalmente a: (i) consolidação dos resultados da RD Station, que apresentou uma representatividade desta linha em relação à Receita de 31% e (ii) ao crescimento das despesas com marketing, pela maior contenção desses gastos em 2020 durante a pandemia do COVID-19. Este aumento foi compensado parcialmente pela redução da provisão para perda esperada que passou de R\$43.856 em 31 de dezembro de 2020 para R\$36.235 em 31 de dezembro de 2021 e representou 1,1% da Receita Líquida, versus 1,7% auferidos em 2020.
- **Despesas Gerais e Administrativas e Provisão para Contingências** - No ano de 2021, a representatividade desse grupo de despesa passou de 20,7% da Receita Líquida em 2020 para 20,2% em 2021. O crescimento de 22,5% em 2021 em relação a 2020 deve-se à: (i) consolidação dos resultados da RD Station; (ii) despesas com transações de M&A; (iii) 51,5% de aumento em Depreciação e Amortização devido principalmente ao início da amortização dos ativos intangíveis oriundos das aquisições das empresas Wealth Systems, Supplier, Tail e RD Station; e (iv) redução com Contingências, que encerrou 2021 em R\$31.911, 27,7% abaixo de 2020 e 43,9% abaixo de 2019, resultado da redução de novas demandas, em especial as trabalhistas.
- **Outras Receitas (Despesas) Operacionais** - Na comparação ano contra ano, Outras receitas (Despesas) operacionais apresentaram uma redução de 57,0% em relação a 2020. Em 2021 essa linha foi impactada por: (i) complemento de obrigação por aquisição de investimentos em decorrência do processo anual de revisão e atualização dos montantes de *earn-out* das transações de M&A no valor de R\$18.109 versus reversão realizada em 2020 no valor de R\$25.526; (ii) ganho na baixa de ativos de R\$1.156 relativo a venda

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

de carteiras de clientes dentro do processo de consolidação de franquias; e (iii) receita oriunda de crédito tributário em 2021 de R\$19.196.

- **Resultado Financeiro** - Na comparação ano contra ano, o principal item que afetou o Resultado Financeiro foi a diferença temporal entre a 3ª emissão de Debêntures, emitida em 21 de maio de 2021, e o aumento de capital fruto do follow-on, o que resultou numa posição de Dívida Líquida por aproximadamente 4 meses no ano atual, além do pagamento de juros sobre as Debêntures no valor de R\$ 51.046 ocorrido em novembro/2021.
- **Imposto de Renda e Contribuição Social** - A Taxa Efetiva de Imposto de Renda e Contribuição Social reduziu em 2021 de 320 pontos base quando comparado a 2020, associada ao: (i) efeito da dedução, para fins de apuração de tributação, do custo de emissão subsequente de ações; e (ii) aumento de 36% do pagamento de Juros Sobre Capital Próprio.

Comentários referentes ao desempenho financeiro e operacional consolidado da Companhia entre os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019:

Receita Líquida

Na comparação anual, a Receita Líquida continuou sua tendência de aceleração, crescendo 13,8% na comparação entre 2020 e 2019. Esse crescimento foi impulsionado pelo melhor desempenho da receita recorrente de software, que teve um aumento de R\$224.875 ou 13,0% ano contra ano, sendo os principais motivos: (i) pela evolução dos patamares de vendas, líquidas de churn, sobretudo no modelo SaaS, que representou 65% das novas vendas no 4T20; (ii) somada à elevada Taxa de Renovação de clientes durante o ano (acima de 98,5%); (iii) pelos reajustes de contratos com níveis de inflação superiores aos aplicados no mesmo período de 2019; e (iv) pela consolidação dos resultados da Consinco e da Wealth Systems. Como destaque do ano de 2020 pontuamos a aceleração das vendas de cloud, cuja receita cresceu 27% no ano, além da receita de produtos de crédito do grupo Supplier.

Custos de software

O custo de software da Companhia no exercício de 31 de dezembro de 2020 totalizou R\$804.192, uma redução de 0,7% em relação a 2019, a TOTVS seguiu melhorando sua eficiência operacional, fazendo uso do modelo de trabalho remoto para ganhar mais produtividade. A queda da Receita de Serviços não Recorrentes (linha de receita essa que possui nível de margem reduzido), o aumento exponencial da implantação remota, que atingiu patamar próximo a 90%, além da maior participação das receitas recorrentes decorrentes da venda de soluções em nuvem são alguns dos fatores que garantiram a maximização na eficiência em custos de software.

Custos de produto de crédito

A partir de 30 de abril de 2020, a Companhia passou a consolidar os custos de produto de crédito, em decorrência da aquisição da Supplier, sendo que em 2019 tais custos não estavam refletidos nas demonstrações financeiras.

Despesas

- **Pesquisa e Desenvolvimento** - No acumulado de 2020, as despesas com Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) representaram 23,7% da Receita Recorrente, frente a 25,0% em 2019, confirmando o ganho de escala e de eficiência, fruto do uso cada vez mais intenso de insights gerados pela análise da telemetria de nossas soluções, permitindo um rápido remanejamento de recursos para aproveitar oportunidades e investimento contínuo em inovação, amplitude, qualidade e digitalização do nosso portfólio. Neste contexto, alguns dos projetos desenvolvidos ao longo de 2020, com claras perspectivas de retorno no médio/longo prazo, atenderam os critérios de capitalização e totalizaram R\$18.959.
- **Despesas Comerciais e de Marketing** – Na comparação anual, as Despesas Comerciais e de Marketing, excluindo o efeito de provisão para perda esperada, apresentaram expansão de 20 pontos base quando comparamos 2020 versus 2019, passando de 18,6% para 18,8% da Receita Líquida de Software. Este crescimento é resultado: (i) do aumento da participação das franquias no mix de vendas total; (ii) da consolidação dos resultados da Consinco e Wealth Systems no valor de R\$8.265 ao longo do exercício.

A provisão para perda esperada representou 1,7% da Receita Líquida, *versus* aos 1,2% auferidos em 2019. No segmento de Tecnologia, este aumento foi reflexo do aumento no prazo médio da carteira de recebíveis, seja pelas práticas comerciais adotadas que alongaram o prazo médio de títulos a vencer, seja pelo volume de títulos vencidos, em especial de setores mais impactados pela pandemia da Covid-19 ao longo de 2020. Para o segmento de

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Produtos de Crédito, foi possível observar que a taxa de perda da carteira ainda se apresenta em patamar inferior à baixa média histórica desse indicador no período, o que reforça a flexibilidade e resiliência do modelo de negócios da Supplier, e sua gestão eficiente na concessão de crédito.

- **Despesas Gerais e Administrativas e Provisão para Contingências** – No ano de 2020, a maior representatividade desse grupo de despesas, que passou de 11,8% em 2019 para 14,8% da Receita Líquida, se deve à combinação: (i) do aumento da provisão para bônus e para o plano de incentivo de longo prazo (ILP); (ii) da consolidação dos resultados da Consinco, da Wealth Systems e da Supplier no montante de R\$45.271; e (iii) início da amortização dos intangíveis oriundos das aquisições da Consinco, Wealth Systems e Supplier e pelo aumento da amortização do direito de uso dos imóveis, devido às atualizações contratuais
- **Outras Receitas (Despesas) Operacionais** – Na comparação ano contra ano, Outras receitas (despesas) operacionais apresentaram um crescimento de 17,9%. Em 2020 esta linha foi impactada pela reversão de obrigações por aquisições de investimentos em decorrência do processo anual de revisão e atualização dos montantes de *earn-out* das transações de M&A no valor de R\$25.526 versus os impactos de 2019 pela reversão da provisão de *earn-out* em R\$3.732, ligada à aquisição de participação acionária na RJ Participações, além do efeito positivo de R\$11.697 pela venda da Ciashop para a VTex.
- **Resultado Financeiro** – Na comparação ano contra ano, os principais itens que afetaram o Resultado Financeiro foram: (i) redução no volume de caixa médio aplicado, em decorrência das aquisições realizadas ao longo de 2020, juntamente com a redução da taxa Selic; e (ii) redução, no 4T20, do ajuste a valor presente advindo do *earn-out* de aquisições.
- **Imposto de Renda e Contribuição Social** - O benefício fiscal sobre as despesas incorridas no Follow-on realizado em 2019 fizeram a Taxa Efetiva Total crescer 90 pontos base em 2020.

Lucro Líquido da operação continuada

Lucro Líquido da operação continuada da Companhia relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020 totalizou R\$296.036, um aumento de R\$42.120, ou 16,6% em relação a 2019. Em linhas gerais, o aumento no lucro líquido da operação continuada é resultado do aumento da Receita Recorrente de Tecnologia, pela consolidação dos resultados da Consinco, Wealth System e Supplier e pela disciplina na gestão dos custos e despesas da Companhia.

Prejuízo Líquido da operação descontinuada

O Prejuízo Líquido da operação descontinuada da Companhia, relativo a 2020, totalizou R\$1.076 e se refere aos valores para encerramento da operação da Bematech Ásia.

DEMONSTRAÇÕES DO FLUXO DE CAIXA

A tabela a seguir mostra informações extraídas das Demonstrações dos Fluxos de Caixa da Companhia, para os exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019. Nesta tabela estão apresentados os principais itens que impactaram as respectivas atividades e, desta forma, o caixa e os equivalentes de caixa da Companhia.

Comparação entre os fluxos de caixa dos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2021 e de 2020

(em milhares de Reais)	Exercício encerrado em 31 de dezembro de		Análise Horizontal
	2021	2020	
			21 v. 20
Caixa líquido gerado nas atividades operacionais	424.522	371.742	14,2%
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(2.146.887)	(355.761)	503,5%
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	3.565.704	(526.404)	-777,4%
Aumento (Redução) de caixa e equivalentes de caixa	1.843.339	(510.423)	-461,1%

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Análise das principais variações referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021 comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020:

O caixa gerado nas atividades operacionais no exercício findo em 31 de dezembro de 2021 foi de R\$424.522, apresentando um acréscimo de R\$52.780, ou 14,2% em relação a 2020, devido ao aumento no lucro líquido ajustado por itens que não afetam caixa em R\$262.267, que foi compensado pela variação no Capital de Giro devido ao aumento dos direitos creditórios da Supplier e nos impostos a recuperar, além do maior valor de juros pagos e imposto de renda e contribuição social em relação ao ano anterior.

O caixa aplicado nas atividades de investimento no exercício findo em 31 de dezembro de 2021 foi de R\$2.146.887, apresentando aumento de R\$1.791.126, ou 503,5% comparado a 2020, devido basicamente pelo valor pago na aquisição de participação societária da empresa RD Station no valor de R\$1.705.031, montante este que está líquido do caixa adquirido desta empresa.

O caixa utilizado nas atividades de financiamento no exercício findo em 31 de dezembro de 2021 foi de R\$3.565.704 ou 777,4% comparado a 2020, impactado principalmente pela captação de recursos no *follow-on* e debêntures ocorridos em 2021, que juntas somaram R\$2.892.163. Outros fatores que contribuíram para o aumento foram a sociedade entre TOTVS e B3 na Dimensa, com R\$600.073, além da redução no pagamento principal de debêntures em R\$400.000.

Comparação entre os fluxos de caixa dos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2020 e de 2019

(em milhares de Reais)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de		Análise Horizontal
	2020	2019	
Caixa líquido gerado nas atividades operacionais	371.742	345.299	7,7%
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(355.761)	(36.881)	864,6%
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	(526.404)	776.939	-167,8%
Aumento (Redução) de caixa e equivalentes de caixa	(510.423)	1.085.357	-147,0%

Análise das principais variações referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019:

O caixa gerado nas atividades operacionais no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 foi de R\$371.742, apresentando um acréscimo de R\$26.443, ou 7,7% em relação a 2019, devido ao aumento no lucro líquido ajustado por itens que não afetam caixa em R\$128.764 e pelo menor volume de juros pagos em 2020, especialmente pelo pagamento do prêmio de não conversão das debêntures. Estes efeitos que aumentaram o caixa gerado nas atividades operacionais foram parcialmente compensados com o aumento dos direitos creditórios da Supplier Participações.

O caixa aplicado nas atividades de investimento no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 foi de R\$355.761, apresentando aumento de R\$318.880, ou 864,6% comparado a 2019, devido basicamente pelo valor pago na aquisição de participação societárias das empresas Consinco, Wealth Systems, Supplier e Tail ao longo de 2020 que somaram R\$329.016, montante este que está líquido do caixa adquirido destas empresas.

O caixa utilizado nas atividades de financiamento no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 foi de R\$526.404 ou 167,8% comparado a 2019, impactado principalmente pela captação de recursos no *follow-on* ocorrida em 2019. Em 2020, houve o resgate das debêntures de 2017 no valor de R\$200.000 e pagamento de R\$58.330 a mais de dividendos e juros sobre capital próprio.

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

a. Resultados das operações do emissor, em especial:

i. Descrição de quaisquer componentes importantes da receita

Os critérios de reconhecimento de receita de software não sofreram alterações significativas que pudessem comprometer a sua comparabilidade nos anos de 2019, 2020 e 2021.

Em 30 de abril de 2020, com a aquisição da Supplier, empresa focada em crédito B2B e desenvolvimento de soluções para o relacionamento entre clientes e fornecedores, a Companhia iniciou o negócio de serviços financeiros, emissão e gestão de cartões de crédito, incluindo análise de crédito e intermediação de solicitações de financiamento em seus negócios, passando a apresentar um novo segmento da receita relacionada a operação de Produtos de Crédito.

Maiores detalhes sobre o reconhecimento de receita estão disponíveis no item 10.1.h.

ii. Fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais

Os principais fatores que impactaram os resultados operacionais da Companhia nos exercícios sociais encerrado em 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019 foram:

- (i) **Mudança de estratégia no negócio de hardware:** A mudança da estratégia na operação de hardware tornou a solução Bemacash (que passou a se chamar Eleve à partir de 2020) agnóstica (capacidade de operar em vários dispositivos) combinada com a migração da estrutura de TEF (Transferência eletrônica de fundos) para a operação de software. Após as transferências das operações acima citadas a Companhia alienou, em 2019, as operações de Hardware.
- (ii) **Segmento de Techfin:** A aquisição da Supplier, em 30 de abril de 2020, gerou a criação de um novo segmento dentro das operações da Companhia e suas controladas, denominado “Techfin” (vide item 10.3.b para maiores detalhes da aquisição). A Companhia iniciou o negócio de serviços financeiros, emissão e gestão de cartões de crédito, incluindo análise de crédito e intermediação de solicitações de financiamento em seus negócios. A Supplier detém cotas subordinadas de um fundo de securitização denominado Fundo de Investimento em Direitos Creditórios (“Supplier FIDC”), que compra, vende e securitiza direitos creditórios próprios ou de terceiros.
- (iii) **Segmento de Business Performance:** A aquisição da RD Station consolidou a criação do segmento denominado “Business Performance”, que visa apoiar os clientes de diversos segmentos a aumentar as vendas, competitividade e desempenho, alavancando os resultados, performance e relacionamento de suas diferentes soluções de apoio a vendas, compostas pela suíte de e-commerce (incluindo a *Joint Operation* com a Vtex) e OMS (*Omnichannel*).
- (iv) **Atividade econômica:** 2021, o segundo ano da pandemia da COVID-19, foi marcado pelo avanço da vacinação no mundo, sendo que o Brasil fechou o ano com cerca de 80% da sua população alvo vacinada com as duas doses. Com esse avanço, houve também um estímulo à reabertura segura das atividades na economia, com aumento na mobilidade e no consumo de bens e serviços, o que também resultou em maior segurança por parte das empresas para retomarem suas contratações e operações em modelos flexíveis de trabalho. Na perspectiva setorial, um dos destaques foi a prorrogação da desoneração da folha de pagamentos até 2023, medida econômica importante para a competitividade internacional de 17 setores da economia brasileira, dentre os quais TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), 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 3 vezes superior à média nacional, segundo a Brasscom. Avanços em infraestrutura também foram sentidos com a aprovação de legislações para o fortalecimento da implementação da tecnologia 5G no país, o que ampliará a conectividade e inclusão digital, e beneficiará os segmentos de telefonia, educação, saúde, agronegócio, entre outros.
- (v) **Investimentos em pesquisa e desenvolvimento:** Um dos pilares de alavancagem de negócios da Companhia é a inovação em novas soluções e tecnologias. Mesmo em um cenário de retração econômica, a Companhia tem mantido altos investimentos em pesquisa e desenvolvimento. As despesas com pesquisa

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

e desenvolvimento nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019, representam 18,0%, 17,8%, e 18,9% da receita líquida de software dos referidos exercícios respectivamente; e

(vi) Benefícios fiscais: A TOTVS faz uso de incentivos fiscais que auxiliam a Companhia e suas controladas em seus investimentos em inovação e melhores práticas em empregabilidade, colaborando com a excelência em seus produtos e estabilidade na quantidade de seu quadro de colaboradores. A participação na Lei do Bem auxilia o desenvolvimento de produtos que contribuem para o melhor atendimento às necessidades dos clientes e desenvolvimento da agenda de inovação do Brasil. Já a Desoneração da Folha coopera com a manutenção de empregos e mão de obra qualificada. Não temos a garantia da continuidade no uso destes benefícios por serem federais e dependem da decisão governamental pela sua manutenção;

b. Variações das receitas atribuíveis a modificações de preços, taxas de câmbio, inflação, alterações de volumes e introdução de novos produtos e serviços

As Receitas de Software Recorrente, que representaram 75,8% da Receita Líquida de software da Companhia no exercício findo em 2021 (75,3% no mesmo período de 2020) foram indexadas pelo IGP-M (Índice Geral de Preços ao Mercado) e pelo IPCA, sendo reajustadas de acordo com o “aniversário” de cada contrato firmado com os clientes.

Quanto aos indicadores econômicos, as projeções dos analistas preveem um crescimento de cerca de 4,5% do PIB, após revisões pelos resultados positivos do setor de serviços no 4T21, próximo do patamar de 5% estimado para as economias desenvolvidas. O IGP-M fechou o ano em 17,78%, enquanto o IPCA fechou o período com alta acumulada de 10,06%, maior inflação anual desde 2015. No âmbito da política monetária, a taxa Selic iniciou o ano em 2% e fechou em 9,25%. Em termos cambiais, o dólar iniciou o ano cotado a R\$5,19 e encerrou em R\$5,58. De acordo com o Fundo Monetário Internacional (FMI) esse conjunto de indicadores sugere a necessidade de atenção a curto prazo, mas as expectativas relacionadas à inflação no longo prazo estão ancoradas, o que podem indicar que as políticas monetárias que vem sendo aplicadas na região podem contribuir positivamente para colocar a inflação nos trilhos novamente, após pressão de preços e corrosão do poder de consumo, deflagrada pela pandemia. Nesse sentido, destaca-se a Medida Provisória aprovada pelo Governo Federal que concedeu o auxílio emergencial financeiro como medida de proteção para mais de 50 milhões de beneficiários em situação de vulnerabilidade no enfrentamento dessa crise sanitária sem precedentes.

Em 2020, o IGP-M teve intensa variação mensal durante o ano e fechou com uma alta acumulada em 21,97%, enquanto o IPCA ficou em 4,52%, 0,21 pontos percentuais acima dos 4,31% registrados em 2019. No âmbito da política monetária, a taxa Selic fechou o ano em 2%. Apesar dos desafios enfrentados na conjuntura econômica, as mudanças estruturais que vem levando as taxas de juros aos menores patamares da história impulsionaram o mercado de capitais brasileiro, que está em forte transformação e capitalizou uma oportunidade com a crise: o número de pessoas físicas ultrapassou a marca de mais de 3,2 milhões (um incremento de mais de 2 milhões no ano), com destaques para a diversificação dos investimentos e a participação das fatias mais jovens da população e mulheres no período.

No ano de 2019, o IGP-M fechou com uma alta acumulada em 7,3%, enquanto o IPCA ficou em 4,31%, 0,56 pontos percentuais acima dos 3,75% registrados em 2018. Quanto à política monetária, a taxa Selic iniciou o ano em 6,5%, passando por quatro reduções que a levaram a encerrar o ano na mínima histórica de 4,5%. Essa conjuntura impulsionou a grande procura por investimentos de taxa variável, o que impactou positivamente o mercado de capitais, com o Ibovespa batendo consecutivos recordes históricos em 2019 e chegando aos 115 mil pontos, o que representou um crescimento de 31,6% em relação ao ano de 2018. De acordo com dados divulgados pela Conferência das Nações Unidas para o Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD), o Brasil foi o 4º destino que mais atraiu investimentos externo no ano atingindo a marca de US\$75 bilhões em 2019, contra US\$60 bilhões em 2018, um incremento de 26% no período.

c. Impacto da inflação, da variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro do emissor

O resultado operacional da Companhia pode ser afetado pelas mudanças econômicas, principalmente no que tange à taxa de juros de curto e longo prazo, índice de inflação e política cambial brasileiras. Porém, historicamente, essas mudanças têm seu efeito atenuado para a Companhia e suas controladas devido à pulverização de sua base instalada de clientes, composta por empresas de praticamente todos os tamanhos e setores da economia brasileira.

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

Diversos serviços utilizados pela Companhia e suas controladas têm seus valores reajustados com base na variação do IGP-M ou do IPCA, entre eles a despesa com pessoal (salários, encargos e benefícios), além de outros gastos com viagens, comunicação e aluguel, que também são influenciados por estes índices de inflação. Porém, este impacto é atenuado à medida que as receitas recorrentes também são indexadas pela inflação (IGP-M e IPCA).

O impacto do IGP-M e IPCA médio ponderado de 12 meses na receita recorrente da Companhia, desconsiderando o cancelamento dos contratos recorrentes de manutenção e de subscrição, resultou em um impacto positivo na receita líquida total da Companhia de aproximadamente 16,8% em 2021, 12,8% em 2020 e 5,9% em 2019.

A variação das taxas de juros no país pode influenciar de maneira indireta o resultado operacional da Companhia na medida em que uma eventual elevação deste índice pode gerar uma retração dos investimentos em tecnologia realizados pelos clientes e potenciais clientes. Assim, não é possível quantificar o real impacto da variação da taxa de juros no resultado operacional da Companhia, porém vale ressaltar que, historicamente, nos períodos de alta da taxa SELIC, a Companhia não deixou de registrar crescimento em vendas.

Já no resultado financeiro, a Companhia através da subsidiária Supplier mantém empréstimo para capital de giro atrelado ao Certificado de Depósito Interbancário (CDI) e estava exposta os financiamentos provenientes de linhas do BNDES, atreladas à taxa de juros de longo prazo (TJLP) que foram líquidas durante os anos de 2019 e 2020. As debêntures emitidas em 2017, 2020 e 2021 são atreladas à variação do CDI, no qual as emissões de 2017 e 2020 tiveram sua liquidação no segundo semestre de 2020. No exercício social findo em 31 de dezembro de 2021, os juros incorridos relacionados aos empréstimos, financiamentos e debêntures representaram 59,7% da despesa financeira, ante 40,5% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2020 e 65,6% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019.

A dívida da Companhia está exposta aos seguintes indicadores em cada período abaixo:

Operação	Risco	Indicadores
Financiamentos BNDES atrelados à TJLP	TJLP	TJLP + 0,52% a 1,52% a.a.
Debêntures (2017)	CDI	105,95% do CDI
Debêntures (2020)	CDI	CDI + 2,65% a.a
Debêntures (2021)	CDI	100% CDI + Spread 1,90%
Capital de giro	CDI	CDI + 1,90% a.a

A Companhia e suas controladas têm políticas de investimentos financeiros que determinam que os investimentos se concentrem em valores mobiliários de baixo risco e aplicações em instituições financeiras de primeira linha e são substancialmente remuneradas com base em percentuais da variação do CDI. A receita financeira dessas aplicações, que estão atreladas à taxa de juros, representou no exercício social findo em 31 de dezembro de 2021 representava 90,4% da receita financeira, ante 72,1% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2020 e 87,9% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019.

Adicionalmente, as receitas de algumas controladas que atuam internacionalmente estão expostas ao risco cambial decorrente de exposições de algumas moedas como Dólar dos Estados Unidos da América (USD), Peso Argentino (ARS), Peso Mexicano (MXN), Peso Chileno (CLP) e Peso Colombiano (COP). A Companhia e suas controladas atuam para que sua exposição líquida seja mantida em nível aceitável de acordo com as políticas e limites definidos pela Administração.

10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs

a. Introdução ou alienação de segmento operacional

Visando ampliar o foco estratégico da Companhia para a operação de software, a Administração vendeu as operações de hardware em 2019. O resultado da venda da operação de hardware gerou um prejuízo líquido de R\$44.946 registrado na rubrica “Prejuízo das operações descontinuadas”.

O resultado da operação de hardware foi classificado como operação descontinuada, conforme IFRS 05/CPC 31, divulgado em uma linha separada na demonstração de resultado da Companhia em 31 de dezembro de 2020 e 2019 de forma comparativa.

Em 30 de abril de 2020, a Companhia, por meio da sua subsidiária TOTVS Tecnologia, adquiriu o controle da Supplier, empresa de operação de crédito B2B, especialmente na relação entre clientes e fornecedores. A Supplier por sua vez possui cotas subordinadas do Supplier FIDC, o qual está sendo consolidado nas demonstrações financeiras do grupo. Como consequência, o acompanhamento gerencial do desempenho desse novo negócio, a TOTVS introduziu a apresentação dos resultados financeiros e operacionais para este novo segmento denominado de Techfin.

A dimensão Techfin visa simplificar, ampliar e dar maior acessibilidade a serviços financeiros B2B aos clientes SMB da TOTVS. Ela contempla os negócios da Supplier e dos novos produtos (Antecipa, Consignado, Painel Financeiro, EduConnectPAY, Mais Negócios, Mais Prazo e Pagamento Instantâneo) e seguimos trabalhando para aumentar o portfólio. Desta forma, passamos a consolidar todos os esforços de Techfin nesta seção. Isso significa que temos 2 operações em momentos distintos de desenvolvimento: a Supplier, com quase 2 décadas de vida, sólido crescimento e rentabilidade; e os Novos Produtos Techfin com foco total em investimento na construção de um portfólio completo e de uma base de clientes, para posterior busca de receita e rentabilidade.

Em 2021 com aquisição da RD Station, a Companhia e suas controladas estabeleceram um marco importante na consolidação da dimensão de Business Performance, composto por soluções voltadas à geração de oportunidades e conversão de vendas dos clientes como vendas, marketing digital e *customer experience*.

Com o objetivo de contribuir com o atingimento dos objetivos estratégicos, a Companhia avalia constantemente oportunidades de investimento e desinvestimento. As principais operações realizadas pela Companhia podem ser identificadas no item b. deste item.

b. Constituição, aquisição ou alienação de participação societária

Estão elencadas a seguir, em ordem cronológica, as principais operações de fusões, aquisições e alienações da Companhia ocorridas nos últimos 3 anos:

2021

RD Station - Em 31 de maio de 2021, a Companhia concluiu o contrato de compra e venda para aquisição de ações que representam 92% do capital social da RD Gestão e Sistemas S.A. (“RD”), através da subsidiária TOTVS Large com o valor de transação após ajuste de preço de R\$1.864.593. A RD é uma empresa de software de automação de marketing digital e está inserida na estratégia de Business Performance da Companhia.

Adicionalmente, a transação prevê a opção de compra e venda da parcela remanescente da RD que poderá ser exercida entre abril e junho de 2024. O preço de exercício das opções será mensurado com base em múltiplos aplicados à performance da RD em 31 de dezembro de 2023. Considerando que as opções de compra e venda de participação adicional emitida em favor de acionistas não controladores foram acordadas em conjunto com uma combinação de negócios, o valor justo da obrigação foi reconhecido e registrado na rubrica de “Obrigações por aquisição de investimentos”.

Dimensa - acordo de sociedade entre TOTVS e B3 - Em 1 de outubro de 2021, a Companhia concluiu a negociação envolvendo a subscrição, pela B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (“B3”), de participação acionária minoritária representativa, de 37,5% do total de ações da Dimensa S.A. (“Dimensa”), após o cumprimento de todas as condições precedentes pelo montante de R\$600.073 (após ajustes de preço). Com a conclusão da transação, a TOTVS passou a ter 62,5% de participação no capital social na Dimensa e a transação gerou um ganho por mudança de participação societária de R\$352.540 no patrimônio líquido da controladora.

10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs

2020

Neolog – Em 28 de janeiro de 2020, a Companhia adquiriu a participação remanescente de 40% no capital social da controlada Neolog pelo valor de R\$7.120, por meio do exercício da opção de venda exercida pelo acionista vendedor.

Aquisição da Consinco – Em 30 de janeiro de 2020, a Companhia através de sua subsidiária Soluções em Software e Serviços TTS Ltda., adquiriu 100% do capital social da Consinco S.A., empresa provedora de sistemas de gestão para vertical de supermercados e atacadistas no mercado brasileiro, nos termos do contrato assinado em 27 de dezembro de 2019, pelo montante aproximado de R\$240.636, dos quais R\$197.000 foram pagos na data da transação. A transação previa um ajuste de preço após aquisição que resultou em um valor recebido de R\$5.624, totalizando R\$191.376. Adicionalmente, o contrato prevê o pagamento de preço de compra complementar de até R\$55.000, sendo que o valor justo estimado na data da aquisição foi de R\$49.260, sujeito ao atingimento de metas estabelecidas para a adquirida relativas aos exercícios de 2020 e 2021 e ao cumprimento de outras condições, a serem pagas em 2021 e 2022, respectivamente.

Aquisição da Wealth Systems – Em 08 de abril de 2020, a Companhia, através de sua subsidiária TOTVS Large, adquiriu 100% do capital social da Wealth Systems Ltda. pelo montante de R\$27.000, dos quais R\$11.750 foram pagos à vista aos vendedores e o restante será pago no exercício de 2023 mediante atingimento de performance de metas estabelecidas para a Wealth Systems. O valor residual deduzido o ajuste de preço previsto em contrato na data de aquisição era de R\$2.994.

Aquisição da Supplier – Em 30 de abril de 2020, após o cumprimento de todas as condições precedentes, a Companhia concluiu a aquisição de 88,75% do capital social da Supplier Participações, através da sua subsidiária TOTVS Tecnologia em Software de Gestão Ltda., empresa focada em crédito B2B entre clientes e fornecedores, pelo montante de R\$458.405. A transação teve início em 28 de outubro de 2019 e passou por aprovação do CADE (Conselho Administrativo de Defesa Econômica) em dezembro de 2019.

Adicionalmente, a transação também prevê a opção de compra e venda da parcela remanescente da Supplier Participações que poderão ser exercidas a partir de 2022 até 2026. O preço de exercício das opções será mensurado com base em múltiplos aplicados pela performance da Supplier para cada ano. Considerando que a opção de compra e venda de participação adicional emitida em favor de acionistas não controladores foram acordadas em conjunto com uma combinação de negócios, o valor justo da obrigação foi reconhecido e registrado na rubrica de “Obrigações por aquisição de investimentos”.

A Supplier, em conformidade com o CPC36(R3) / IFRS 10, consolida o Supplier FIDC que é legalmente um fundo de investimento autorizado pelo Conselho Monetário Brasileiro e especificamente concebido como veículo de investimento para aplicação em recebíveis de crédito brasileiros. Como consequência da consolidação do Supplier FIDC, as quotas sênior e mezanino são contabilizadas como um passivo financeiro na rubrica “Cotas sênior e mezanino” e a remuneração da valorização das cotas em benefício aos titulares das cotas sênior e mezanino é registrada como custo da operação.

Aquisição da Tail – Em 19 de dezembro de 2020, a Companhia, através da sua subsidiária TOTVS Large, adquiriu 100% do capital social da Tail Target Tecnologia de Informação Ltda. pelo montante de R\$32.000, sendo os pagamentos distribuídos da seguinte forma: (i) R\$7.800 foram pagos à vista; (ii) R\$3.506 referente a parcelas retidas para cumprimento de condições estabelecidas em contrato; e (iii) R\$20.000 que serão pagos mediante atingimento de metas estabelecidas para a Tail relativas aos exercícios de 2021 e 2022, cujo valor justo na data da aquisição era de R\$11.600.

A Tail é provedora de uma plataforma de inteligência de dados que fornece *insights* aos clientes por meio do monitoramento em tempo real do comportamento de uma ampla audiência na internet com o objetivo de otimizar as vendas de seus clientes.

2019

Ciashop – Em 09 de maio de 2019, a Companhia celebrou contrato para alienação da participação de 70,47% no capital social da Ciashop para a VTEX S.A. pelo valor de R\$21.175. A conclusão desta transação ocorreu em 31 de julho de 2019, após a aprovação das autoridades concorrenciais brasileiras. O ganho líquido pela venda da Ciashop foi registrado na linha “Outras despesas e receitas operacionais” da demonstração dos resultados.

10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs

Operação de Hardware – Em 24 de outubro de 2019, a Companhia divulgou a conclusão da alienação da operação brasileira de hardware, por meio da subsidiária Bematech Hardware Ltda. para a ELGIN S.A. pelo montante de R\$25.000, recebidos integralmente no ano de 2020.

Em 06 de novembro de 2019, foi concluída a alienação da Bematech International Corporation (BIC) para a Reason Capital Group LLC., conforme contrato celebrado em 02 de julho de 2019, pelo montante de US\$4,4 milhões equivalente a R\$17.528, após ajustes determinados em contrato, dos quais US\$1,5 milhões equivalente a R\$5.988 foram retidos a título de garantia e deverá ser liberado até 5 de novembro de 2022.

c. Eventos ou operações não usuais

Em 04 de dezembro de 2019, a Companhia informou em Comunicado ao Mercado que o Contrato de Locação firmado em 16 de outubro de 2013 entre a Companhia e a VIP VII - Empreendimentos e Participações S.A., cujo objeto é a locação do imóvel em que está instalada a sede social da TOTVS, não mais se configurava como uma contratação com Parte Relacionada, tendo em vista a alteração da composição societária da VIP VII, conforme fato relevante divulgado pela corretora de valores Credit Suisse Hedging-Griffo, na qualidade de instituição administradora do CSHG Real Estate – Fundo de Investimento Imobiliário – FII, na mesma data.

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

a. Mudanças significativas nas práticas contábeis

Em 1º de janeiro de 2021, entraram em vigor as novas normas contábeis emitidas pelo IASB (*International Accounting Standards Board*) e CPC (Comitê de Pronunciamentos Contábeis) que resultaram nas alterações abaixo elencadas, porém não tiveram impacto significativo nas Demonstrações Financeiras da Companhia e suas controladas:

- Alterações nos CPC 11, CPC 40 (R1), CPC 48, CPC 06 (R2), e CPC 38 - Reforma da Taxa de Juros de Referência – Fase 2: A alteração trata da substituição de uma taxa de juros de referência por uma taxa de referência alternativa. Aos CPCs 48 e 38, a reforma da taxa de juros de referência muda a base de determinação dos fluxos de caixa contratuais das relações de proteção. Já no CPC 06 (R2), modifica os arrendamentos devido à mudança de base na determinação dos pagamentos futuros.
- Alterações no CPC 06 (R2): Benefícios Relacionados à COVID-19 Concedidos para Arrendatários em Contratos de Arrendamento que vão além de 30 de junho de 2021: As alterações preveem concessão aos arrendatários sobre a modificação do contrato de arrendamento, ao contabilizar os benefícios relacionados como consequência direta da pandemia COVID-19.

Como um expediente prático, um arrendatário pode optar por não avaliar se um benefício relacionado à COVID-19 concedido pelo arrendador é uma modificação do contrato de arrendamento. A Companhia e suas controladas negociaram postergação de pagamentos que não impactaram o passivo de arrendamento e descontos pontuais que não configuraram modificação de contrato com impacto imaterial no resultado.

A Companhia e suas controladas decidiram não adotar antecipadamente nenhuma outra norma, interpretação ou alteração que tenham sido emitidas, mas ainda não estejam vigentes.

Durante o exercício de 2021, a Companhia identificou a necessidade de mudar o critério de apresentação das despesas de depreciação e amortização, bem como, a provisão para perda esperada de acordo com o CPC26/IAS1. Esta mudança tem por objetivo adequar as rubricas descritas acima por função na demonstração de resultado que no entendimento da Administração melhor informa aos usuários destas demonstrações financeiras.

Em conformidade ao CPC 23/IAS 8, a Companhia reapresentou as demonstrações de resultado da controladora e consolidado referente aos exercícios findos 31 de dezembro de 2020 e de 2019 e respectiva nota explicativa afetada pela reclassificação procedida (nota 29 – Informações por segmento).

b. Efeitos significativos das alterações em práticas contábeis

Em 01 de janeiro de 2019, a adoção do IFRS 16 / CPC 06 (R2) resultou em um aumento no ativo imobilizado de R\$236.820 e um passivo de arrendamento mercantil (circulante e não circulante) e outros passivos não circulante no valor de R\$236.820. Como parte do reconhecimento do ativo de direito de uso dos imóveis pelo período contratado, a Companhia reverteu o valor de diferimento do período de carência aplicado para alguns contratos de aluguéis que resultou em um aumento no Patrimônio Líquido de R\$4.276.

Os efeitos das reclassificações realizadas conforme comentado no item 10.4a. foram conforme a seguir:

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases**(i) Demonstração de Resultado do exercício findo em 31 de dezembro de 2020**

	Controladora			Consolidado		
	Publicado	Reclassificação	Reapresentado	Publicado	Reclassificação	Reapresentado
Softwares	1.748.979	-	1.748.979	2.467.959	-	2.467.959
Operação de crédito	-	-	-	128.118	-	128.118
Receita líquida total	1.748.979	-	1.748.979	2.596.077	-	2.596.077
Custo de Softwares	(546.380)	(63.653)	(610.033)	(734.770)	(69.422)	(804.192)
Custo da operação de crédito	-	-	-	(41.934)	-	(41.934)
Lucro Bruto	1.202.599	(63.653)	1.138.946	1.819.373	(69.422)	1.749.951
Receitas (Despesas) Operacionais						
Pesquisa e Desenvolvimento	(279.397)	(25.958)	(305.355)	(431.348)	(30.828)	(462.176)
Despesas comerciais e marketing	(355.275)	(44.376)	(399.651)	(474.373)	(64.294)	(538.667)
Despesas gerais e Administrativas	(222.056)	(16.886)	(238.942)	(299.990)	(83.899)	(383.889)
Depreciação e amortização	(124.758)	124.758	-	(204.587)	204.587	-
Provisão para perda esperada	(26.115)	26.115	-	(43.856)	43.856	-
Outras (despesas)/receitas operacionais líquidas	3.733	-	3.733	28.613	-	28.613
Lucro antes dos efeitos financeiros e da equivalência patrimonial	198.731	-	198.731	393.832	-	393.832

As demonstrações financeiras foram publicadas originalmente em 10/02/2021.

(ii) Demonstração de Resultado do exercício findo em 31 de dezembro de 2019

	Controladora			Consolidado		
	Publicado	Reclassificação	Reapresentado	Publicado	Reclassificação	Reapresentado
Softwares	1.630.722	-	1.630.722	2.282.124	-	2.282.124
Custo de Softwares	(549.991)	(59.865)	(609.856)	(743.855)	(65.639)	(809.494)
Lucro Bruto	1.080.731	(59.865)	1.020.866	1.538.269	(65.639)	1.472.630
Receitas (Despesas) Operacionais						
Pesquisa e Desenvolvimento	(273.155)	(28.824)	(301.979)	(397.824)	(34.211)	(432.035)
Despesas comerciais e marketing	(330.128)	(34.963)	(365.091)	(423.997)	(45.904)	(469.901)
Despesas gerais e Administrativas	(198.966)	(13.760)	(212.726)	(239.791)	(29.713)	(269.504)
Depreciação e amortização	(118.346)	118.346	-	(147.033)	147.033	-
Provisão para perda esperada	(19.066)	19.066	-	(28.434)	28.434	-
Outras (despesas)/receitas operacionais líquidas	18.709	-	18.709	24.262	-	24.262
Lucro antes dos efeitos financeiros e da equivalência patrimonial	159.779	-	159.779	325.452	-	325.452

As demonstrações financeiras foram publicadas originalmente em 12/02/2020.

Estas reclassificações não impactaram o balanço patrimonial, demonstração do resultado abrangente, demonstração do fluxo de caixa e demonstração do valor adicionado.

c. Ressalvas e ênfases presentes no parecer do auditor

A Companhia não tem histórico de ressalvas e/ou ênfases presentes nos pareceres emitidos por seus auditores independentes.

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

As principais práticas contábeis adotadas pela Companhia estão descritas nas Demonstrações Financeiras dos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019 disponíveis no website de Relações com Investidores da Companhia e no website da Comissão de Valores Mobiliários (www.cvm.gov.br).

A preparação de demonstrações financeiras requer o uso de certas estimativas contábeis críticas e também o exercício de julgamento por parte da administração da Companhia no processo de aplicação das políticas contábeis da TOTVS S.A. e suas controladas.

Julgamentos

No processo de aplicação das políticas contábeis consolidadas, a Administração fez os seguintes julgamentos que podem ter efeito significativo sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas:

- (i) **Reconhecimento de receita:** Julgamentos relacionados à identificação das obrigações de performance das vendas de software, que incluem a taxa de licenciamento, serviço mensal de software e serviços de implementação/customização que podem ter efeitos significativos no reconhecimento de receita de contrato com clientes. A Companhia e suas controladas concluíram que estas obrigações de performance são distintas uma vez que são vendidos separadamente, pois os serviços de implementação e customização também são oferecidos por outros fornecedores.
- (ii) **Prazo de arrendamento:** A Companhia e suas controladas determinam o prazo do arrendamento como o prazo contratual não cancelável, juntamente com os períodos incluídos em eventual opção de renovação na medida em que essa renovação seja avaliada como razoavelmente certa e com períodos cobertos por uma opção de rescisão do contrato na medida em que também seja avaliada como razoavelmente certa.

Estimativas e premissas

As estimativas e premissas que apresentam um risco significativo e que necessitam de um maior nível de julgamento e complexidade para as demonstrações financeiras da Companhia e suas controladas são:

- (i) **Provisão para perdas esperadas do contas a receber** – a Companhia e suas controladas utilizam uma matriz de provisão baseada nas taxas de perda histórica observadas pelo grupo para calcular a perda de crédito esperada. A avaliação da correlação entre as taxas de perda histórica observadas, as condições econômicas previstas e as perdas de crédito esperadas são uma estimativa significativa. A quantidade de perdas de crédito esperadas é sensível a mudanças nas circunstâncias e nas condições econômicas previstas. A experiência histórica de perda de crédito da Companhia e suas controladas e a previsão das condições econômicas também podem não representar o padrão real do cliente no futuro.
- (ii) **Valor recuperável dos ativos tangíveis e intangíveis, incluindo ágio** – uma perda por redução ao valor recuperável existe quando o valor contábil de um ativo ou unidade geradora de caixa excede o seu valor recuperável, o qual é o maior entre o valor justo líquido das despesas de venda e o valor em uso.
- (iii) **Mensuração ao valor justo dos instrumentos financeiros** – quando o valor justo de ativos e passivos financeiros registrados no balanço patrimonial não puder ser mensurado com base em preços cotados nos mercados ativos, o valor justo é mensurado com base em técnicas de avaliação, incluindo o modelo de fluxo de caixa descontado. A contraprestação contingente, resultante de combinações de negócios, é avaliada pelo valor justo na data da aquisição como parte da combinação de negócios. Quando a contraprestação contingente atende à definição de passivo financeiro, é subsequentemente reavaliada ao valor justo a cada data de reporte. O valor justo é baseado no fluxo de caixa descontado.
- (iv) **Impostos diferidos** – ativo fiscal diferido é reconhecido para todas as diferenças temporárias dedutíveis e os prejuízos fiscais não utilizados na extensão em que seja provável que haja lucro tributável disponível para permitir a utilização dos referidos prejuízos. Julgamento significativo da Administração é requerido para determinar o valor do ativo fiscal diferido que pode ser reconhecido, com base no prazo provável e nível de lucros tributáveis futuros, juntamente com estratégias de planejamento fiscal futuras.

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

- (v) **Provisão para contingências** – A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados externos. As provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta alterações nas circunstâncias, tais como prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais.
- (vi) **Receita de serviços não recorrentes** – o reconhecimento das receitas de serviços de implementação e customização de softwares requer o uso de estimativas na projeção de custos totais necessários para cumprir a obrigação de desempenho por contrato de cliente. A Companhia e suas controladas reavaliam estas estimativas periodicamente e replanejam as margens por contrato sempre que necessário.

A liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores significativamente divergentes dos registrados nas demonstrações financeiras devido ao tratamento probabilístico inerente ao processo de estimativa. A Companhia e suas controladas revisaram suas estimativas pelo menos anualmente.

10. Comentários dos diretores / 10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs

a. Os ativos e passivos detidos pelo emissor, direta ou indiretamente, que não aparecem no seu balanço patrimonial (*off-balance sheet items*), tais como:

i. arrendamentos mercantis operacionais, ativos e passivos

Não há itens relevantes dessa natureza não evidenciados nas Demonstrações Financeiras em 31 de dezembro de 2021, 2020 e de 2019.

ii. carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a entidade mantenha riscos e responsabilidades, indicando respectivos passivos

Não há itens relevantes dessa natureza não evidenciados nas demonstrações financeiras.

iii. contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços

Não há itens relevantes dessa natureza não evidenciados nas demonstrações financeiras.

iv. contratos de construção não terminada

Não há itens relevantes dessa natureza não evidenciados nas demonstrações financeiras.

v. contratos de recebimentos futuros de financiamentos

Não há itens relevantes dessa natureza não evidenciados nas demonstrações financeiras.

b. Outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

Não aplicável.

10. Comentários dos diretores / 10.7 - Coment. s/itens não evidenciados**a. Como tais itens alteram ou poderão vir a alterar as receitas, as despesas, o resultado operacional, as despesas financeiras ou outros itens das demonstrações financeiras do emissor**

Não há itens relevantes dessa natureza não evidenciados nas demonstrações financeiras.

b. Natureza e o propósito da operação

Não há itens relevantes dessa natureza não evidenciados nas demonstrações financeiras.

c. Natureza e montante das obrigações assumidas e dos direitos gerados em favor do emissor em decorrência da operação

Não há itens relevantes dessa natureza não evidenciados nas demonstrações financeiras.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

a. Investimentos, incluindo:

i. descrição quantitativa e qualitativa dos investimentos em andamento e dos investimentos previstos.

A Companhia continua com sua estratégia de buscar o crescimento inorgânico por meio de transações de fusão e aquisição de empresas, desenvolvedoras de software de gestão ou de empresas que possam ampliar as ofertas de serviços de valor agregado da Companhia, no mercado brasileiro e/ou internacional.

Em 11 de novembro de 2021, a Companhia formalizou compromisso de investimento em *Corporate Venture Capital as a Service* ("CVC") por meio de um fundo de investimento de participações ("FIP"), um conceito novo que conta com um gestor externo e independente e que nos permitiu criar um mecanismo de investimento direcionado para startups com alto potencial de crescimento e inovação.

Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) é outra linha relevante no plano de investimento, dada sua importância estratégica para o setor da economia no qual a Companhia está inserida. Tais investimentos permitem oferecer soluções cada vez mais aderentes às necessidades dos clientes e agregar inovações tecnológicas que propiciam maior produtividade dos usuários das soluções.

As despesas com Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) nas Demonstrações Financeiras no período findo em 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019 foram de R\$585.472, R\$462.176 e R\$432.035, respectivamente.

As principais iniciativas na linha de investimento com Pesquisa e Desenvolvimento da Companhia nos últimos três anos foram voltadas a facilitar o acesso a nossos clientes a serviços financeiros de forma mais tecnológica, ágil e econômica (Techfin), Inteligência Artificial (AI), consolidar e exponencializar produtos voltados para dimensão de business performance e, por fim, atendimento a novas regulamentações:

- Projetos voltados à iniciativa de ampliar, simplificar e baratear o acesso de nossos clientes a serviços financeiros, por meio da nova frente de Techfin. Foram lançados os novos produtos "TOTVS Antecipa", "TOTVS Mais Prazo", "Consignado", "Mais Negócios", "Painel Financeiro", "Pagamento Instantâneo" e "EduConnect Pay".
- Projetos voltados a levar inovação ao mercado financeiro, gerando melhores resultados operacionais aos usuários das ferramentas de *financial services*.
- Investimentos em projeto para atender as necessidades dos mercados de manufatura, integrando as diversas soluções com agilidade e buscando sempre as melhores práticas da indústria 4.0.
- Projetos com foco na integração e produtividade da plataforma, tem por objetivo facilitar a administração e utilização da infraestrutura em nuvem.
- Pesquisa e desenvolvimento aplicado a promover ganho de eficiência e melhores práticas na gestão de transportadoras, operadores logísticos, portos e recintos alfandegados.
- Projetos de inovação voltados para o desenvolvimento de algoritmos de aprendizado de máquina (*Machine Learning*) e Redes Neurais Artificiais (RNA) para aplicações agnósticas na resolução de problemas, detecção de fraudes e otimização de sistemas Smart-ERP.
- Projetos de inovação e integrações com o portfólio de parceiros voltado para o setor de hotelaria.
- Investimento em segurança da informação, para atender a LGPD.
- Investimento em otimização de processos de cibersegurança com Blockchain para desenvolvimento de sistemas de saúde com maior performance no conceito de interoperabilidade do setor.
- Desenvolvimento de sistema Smart Agriculture com features de Inteligência Artificial integrados em processos de controle em IoT.
- Projetos de inovação voltados para a transformação digital do RH através de portfólio de soluções e ofertas que incorporam o inovador conceito "*HXM - Human Experience Management*".

ii. fontes de financiamento dos investimentos

Os investimentos em P&D têm como fonte de financiamento os recursos gerados nas atividades operacionais da Companhia, emissões de ações e/ou Debêntures (vide item 10.1.f). Além dos recursos gerados nas atividades operacionais, as transações de fusão e aquisição de empresas podem também ser viabilizadas por meio de operações estruturadas que envolvam, tanto recursos próprios, quanto de terceiros de acordo com a magnitude da transação.

iii. desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos

Atualmente, a Companhia não tem desinvestimentos relevantes em curso e/ou previstos.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

b. Desde que já divulgada, indicar a aquisição de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que devam influenciar materialmente a capacidade produtiva do emissor

Não aplicável.

c. Novos produtos e serviços, indicando:

i. descrição das pesquisas em andamento já divulgadas

Não aplicável.

ii. montantes totais gastos pelo emissor em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços

Não aplicável.

iii. projetos em desenvolvimento já divulgados

Não aplicável.

iv. montantes totais gastos pelo emissor no desenvolvimento de novos produtos ou serviços

O total de despesas com Pesquisa e Desenvolvimento representou 18,0%, 17,8%, e 18,9% da receita líquida da Companhia e suas controladas, para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019, respectivamente. Adicionalmente, ao longo de 2021 e 2020 a Companhia e suas controladas capitalizaram gastos com desenvolvimento de alguns projetos, com claras perspectivas de retorno no médio/longo prazo que totalizaram R\$23.319 e R\$18.959, respectivamente.

10. Comentários dos diretores / 10.9 - Outros fatores com influência relevante

A Companhia e suas controladas continuam monitorando os impactos decorrentes da pandemia da COVID-19 e mantém as medidas preventivas e mitigadoras adotadas desde 2020, em linha com os direcionamentos estabelecidos pelas autoridades de saúde no que se refere à segurança de seus participantes (TOTVERS) e continuidade de suas operações.

Entre as medidas adotadas pela Companhia destacam-se:

- (i) Manutenção do Comitê de Crise que continuamente desenvolve diversas ações para o seu ecossistema, promovendo a responsabilidade social junto ao setor, a sociedade e aos colaboradores;
- (ii) Adoção de novos modelos de trabalho (remoto e híbrido) para todas suas unidades, com base em diretrizes oficiais de saúde das cidades nas quais possuímos unidades. Além disso, a Companhia e suas controladas estudam, juntamente com o Comitê de Crise, a retomada dos TOTVERS no 1º trimestre de 2022;
- (iii) Restrição para realização de viagens internacionais e nacionais;
- (iv) Implantação, junto a nosso operador de plano de saúde, de atendimento telefônico disponível 24 horas para dar suporte aos TOTVERS;
- (v) Monitoramento ainda mais austero do contas a receber durante a pandemia, que apesar do aumento de provisão para perda esperada no 2T20. A Companhia e suas controladas não observaram nenhuma mudança significativa em relação às Demonstrações Financeiras de 31 de dezembro de 2021 e de 2020. Cabe ressaltar que a Administração permanece acompanhando o cenário econômico e avaliando eventuais impactos que podem causar reflexos na mensuração das perdas estimadas;
- (vi) Não realização de *layoffs* e/ou iniciativas de redução salarial e jornada de trabalho;
- (vii) As operações da Companhia se mantiveram num patamar de normalidade, mesmo no novo modelo repentino de trabalho a distância, tanto no atendimento quanto no suporte aos nossos clientes;
- (viii) Criação de uma página online específica, na qual todos os stakeholders da Companhia podem acompanhar os desdobramentos da pandemia e as ações realizadas nos produtos e serviços para que os nossos clientes pudessem se adequar ao cenário, como, por exemplo, alterações em obrigações fiscais e trabalhistas;
- (ix) Disponibilização de mais de 30 mil vagas de treinamento online gratuitos aos clientes e demais interessados nos cursos sobre produtos e serviços fornecidos pela TOTVS; e
- (x) Participação da TOTVS no desenvolvimento de Protocolo Mínimo de Retorno às atividades pela Brasscom (Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação).