

## Índice

---

### 5. Gerenciamento de riscos e controles internos

5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos	1
5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado	5
5.3 - Descrição - Controles Internos	7
5.4 - Programa de Integridade	11
5.5 - Alterações significativas	17
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	18

### 10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais	19
10.2 - Resultado operacional e financeiro	34
10.3 - Efeitos relevantes nas DFs	38
10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases	40
10.5 - Políticas contábeis críticas	41
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs	43
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados	44
10.8 - Plano de Negócios	45
10.9 - Outros fatores com influência relevante	47

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

**a) Se o emissor possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos, destacando em caso afirmativo, o órgão que a 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 e Controles Internos, a qual foi aprovada pelo Conselho de Administração em 11 de junho de 2019 e tornada pública em 19 de junho de 2019.

A Política de Gestão de Riscos e Controles Internos está disponível no site de Relações com Investidores da TOTVS ([www.ri.totvs.com/ptb/estatutos-politicas-e-regimentos](http://www.ri.totvs.com/ptb/estatutos-politicas-e-regimentos)).

**b) Os objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos, quando houver, incluindo:**

O objetivo da Política de Gestão de Riscos e Controles Internos é estabelecer os princípios, as diretrizes e responsabilidades a serem observados no gerenciamento de riscos corporativos e de controles internos da Companhia, de forma a assegurar a adequada identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos corporativos.

A política visa, ainda, a 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 não deve ser uma ação exclusiva de um único executivo ou departamento. 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 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.

### i. riscos para os quais se busca proteção

Os principais riscos aos quais a Companhia está exposta são:

**Riscos Estratégicos:** eventos de riscos associados às decisões estratégicas e 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:** associados à exposição a potenciais perdas financeiras da Companhia, bem como à confiabilidade dos lançamentos contábeis e das suas demonstrações financeiras. Pode se materializar, por exemplo, em decorrência da não efetividade na administração dos fluxos de caixa visando a maximização e a geração de caixa operacional, perdas em negócios, inadimplência de clientes, retornos das transações financeiras, oscilações em índices de mercado aplicados a seus contratos, captação/aplicação de recursos financeiros, possibilidade de emissão de relatórios financeiros, gerenciais e fiscais incompletos, não-exatos ou intempestivos, expondo a Companhia a multas e penalidades.

**Riscos Regulatórios/ de Compliance:** 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:** riscos relacionados ao ambiente de tecnologia da informação (infraestrutura, gestão de acessos, segurança da informação) que podem impactar os negócios da Companhia, como a ocorrência de ciberataques, vazamento e/ou perda de integridade de informações, indisponibilidade do ambiente de TI e obsolescência tecnológica.

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

### ii. instrumentos utilizados para proteção:

Os instrumentos utilizados para proteção são:

#### **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 Companhia ao Comitê de Auditoria e Conselho de Administração.

#### **Riscos Operacionais, Financeiros 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 respectivas 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 Conselho de Administração.

#### **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. Além disso, 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 dos quais da Companhia.

### **iii. Estrutura organizacional de Gerenciamento de Riscos:**

**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 dos sistemas de gerenciamento de riscos, dos controles internos e do sistema de integridade/conformidade (compliance) de acordo com a política previamente aprovada, bem como:

- Definir os objetivos estratégicos da Companhia que nortearão o trabalho de identificação dos riscos da organização;
- Aprovar a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos;
- Aprovar a metodologia de gestão de riscos e de controles internos da Companhia;
- Acompanhar as ações de gerenciamento dos riscos conforme direcionamento de negócios da Companhia;
- Determinar e validar os ciclos de revisão do sistema de controle de riscos e sua eficácia;
- Determinar a tolerância aos riscos;
- Aprovar o mapa de riscos (estratégicos e operacionais) e os principais fatores de risco aos quais a Companhia esteja exposta;
- Validar documentação de informações públicas sobre o modelo de gestão de riscos e transparência de informações prestadas ao público interno e externo.

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

- Propor alterações na Política de Gestão de Riscos e Controles Internos e submetê-las ao Conselho de Administração;
- Auxiliar a Administração na definição das diretrizes e metodologia de gestão de riscos e controles internos, além das métricas de mensuração da tolerância e apetite aos riscos, apresentando ao Conselho de Administração sua recomendação de aprovação;
- Avaliar os planos de ação elaborados para os riscos classificados como "alto" e "crítico";

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

- Acompanhar e recomendar ao Conselho de Administração a aceitação ou não das respostas aos riscos altos e críticos;
- Avaliar o mapa de riscos (estratégicos e operacionais) e os principais fatores de risco aos quais a Companhia esteja exposta, apresentando ao Conselho de Administração suas recomendações;
- 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;
- Acompanhar as ações de gerenciamento dos riscos conforme direcionamento de negócios da Companhia.

Aos demais Comitês Técnicos de Assessoramento do Conselho de Administração cabe acompanhar e recomendar a aceitação ou não das respostas aos riscos, auxiliar a Administração na definição das diretrizes de gestão de riscos, de métricas de mensuração da tolerância e apetite aos riscos, acompanhar as ações de implementação de planos de ação mitigatórios e reportar suas conclusões ao Conselho de Administração.

**Área de Controles Internos, Riscos e Compliance:** está subordinada à Diretoria de Controladoria e Planejamento, que por sua vez reporta-se à Vice-Presidência Administrativa e Financeira. Tem como principais atribuições:

- Propor e aplicar a metodologia de Gestão de Riscos, criando um sistema eficaz de monitoramento;
- Conduzir junto às áreas pertinentes a identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos estratégicos e operacionais;
- Reportar os riscos estratégicos e operacionais à Diretoria Executiva, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração;
- Propor alterações e submeter a aprovações a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos;
- Discutir as recomendações propostas pelos “Donos dos Riscos” para minimizar os impactos dos riscos da Companhia em linha com a estratégia e objetivos definidos;
- Monitorar as ações de implementação de controles internos para gerenciamento dos riscos;
- Realizar o acompanhamento e reporte trimestral de todas as ações desenvolvidas para os riscos classificados como “Médio”, “Alto” e “Crítico”;
- Acompanhar e reportar periodicamente o andamento dos planos de ação desenvolvidos;
- Mapear processos e auxiliar na identificação dos riscos (operacionais e financeiros, por exemplo), e no desenvolvimento dos respectivos controles que mitiguem esses riscos;
- Acompanhar e sugerir melhorias de controles internos pelas áreas operacionais;
- Reportar inconsistência ou desatualização de desenhos de fluxos de processos, normas e procedimentos cujas alterações possam agravar o ambiente de controles;
- Conscientizar os gestores sobre a importância da gestão de riscos e de controles internos e a responsabilidade inerente aos administradores, funcionários, estagiários e demais TOTVERS.

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

- Utilizar o Mapa de Riscos como subsídio para o plano anual de auditoria dos processos da Companhia, de suas subsidiárias e controladas;
- Auditar o processo de Gestão de Riscos da Companhia com pareceres imparciais, independentes e tempestivos;
- Realizar o monitoramento do ambiente de controles internos e da efetividade da gestão de riscos com base nos trabalhos executados pelas Áreas de Negócios e Área de Controles Internos, Riscos e Compliance;
- Executar os testes de controles de acordo com o planejamento da auditoria e reportar os resultados ao Comitê de Auditoria;
- Verificar a implementação dos planos de ação e sua eficácia;
- Identificar a necessidade de priorização de ações a partir dos resultados dos processos de riscos em execução, bem como ampliar o ambiente de testes substantivos e/ou monitoramento contínuo, em função de novos riscos ou agravamento de riscos previamente mapeados;
- Identificar e apontar oportunidades de melhorias nos processos de controle internos e de gestão de riscos;
- Emitir opinião formal sobre os controles internos testados no ciclo anual de auditoria.

**“Donos dos Riscos” / Áreas de Negócios Operacionais:** é responsabilidade, nos termos da política:

- Identificar continuamente e documentar os riscos sob sua gestão;
- Realizar o *Control Self Assessment* e disponibilizar as evidências necessárias;
- Avaliar anualmente o desempenho e os resultados dos controles dos riscos sob sua gestão;

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

- Comunicar a Área de Controles Internos, Riscos e Compliance novos riscos identificados e qualquer alteração em seu processo de negócio;
- Estabelecer controles adequados para gerenciamento dos riscos;
- Dar cumprimento aos planos de ação sob sua responsabilidade;
- Assegurar que as ações implementadas sejam efetivas e resultem em redução do grau de exposição aos riscos a níveis aceitáveis.

### **c) Adequação da estrutura operacional e de 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, 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 internos existentes e influências 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 de negócios. A Área de Controles Internos, Riscos e Compliance reporta periodicamente o status das ações e a evolução da classificação dos riscos às instâncias competentes. Por fim, quando do Planejamento Estratégico da TOTVS, 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.

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

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

Conforme mencionado no item 5.1, a Companhia possui uma Política de Gestão de Riscos e Controles Internos a fim de suportar o processo de identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos estratégicos, operacionais, financeiros, 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 11 de junho de 2019 e tornada pública em 19 de junho de 2019.

**b) os objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos, quando houver, incluindo:**

**i. riscos para os quais se busca proteção:**

O resultado operacional da Companhia pode ser afetado pelas mudanças econômicas nacionais, principalmente no que tange à taxa de juros de curto e longo prazo, políticas governamentais para o setor, índice de inflação e política cambial, conforme discutido no item 4.2.

**ii. estratégia de proteção patrimonial (hedge):**

Historicamente, os riscos apresentados anteriormente (item 5.1-b-i) têm seu efeito atenuado para 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 inflacionário sobre seu resultado operacional é mitigado pelo reajuste anual dos contratos de manutenção e de subscrição e pelos reajustes periódicos nos preços das novas taxas de licenciamento 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.

**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 líquido e do fluxo de caixa das operações individuais e consolidadas (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 recorrentes em relação à receita total, o comportamento das receitas 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.

**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado****vi. estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos**

A estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos é composta pelo Conselho de Administração, assessorado pelo Comitê de Auditoria, e conta também com o suporte da Área de Controles Internos, Riscos e Compliance, da Auditoria Interna e as Áreas de Negócios Operacionais ("Donas dos Riscos"). As responsabilidades de cada uma das instâncias que atuam nesse processo podem ser conferidas no item 5.1-b iii.

**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, acompanhar e sugerir melhorias de controles internos pelas áreas de negócios, item 5.1 - C.

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

### a) Principais práticas de controles internos e o grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e as 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 TOTVS e visando garantir as boas práticas de governança, mercado e atendimento às legislações e regulamentos.

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 (seja a criação do novo controle ou o aperfeiçoamento dos controles existentes).

Concluídas estas 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 TOTVS 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.

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



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

### 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 dos sistemas de gerenciamento de riscos, dos controles internos e do sistema de integridade/conformidade (compliance) de acordo com a política previamente aprovada, bem como:

- Definir os objetivos estratégicos da Companhia que nortearão os trabalhos de controle internos da organização;
- Aprovar a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos;
- Aprovar a metodologia de gestão de riscos e de controles internos da Companhia;
- Acompanhar as ações de gerenciamento dos riscos e controles internos conforme direcionamento de negócios da Companhia;
- Determinar e validar os ciclos de revisão do sistema de controle internos e sua eficácia;
- Validar documentação de informações públicas sobre o modelo de gestão de riscos e controles internos, e transparência de informações prestadas ao público interno e externo.

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

- Propor alterações na Política de Gestão de Riscos e Controles Internos e submetê-las ao Conselho de Administração;
- Auxiliar a Administração na definição das diretrizes e metodologia de gestão de riscos e controles internos, além de métricas de mensuração da tolerância e apetite aos riscos, apresentando ao Conselho de Administração sua recomendação de aprovação;
- Supervisionar e acompanhar periodicamente os resultados dos testes de controles oriundos do *Control Self-Assessment*, reportando ao Conselho de Administração desvios e ocorrências consideradas relevantes;

Aos demais comitês técnicos de assessoramento do Conselho de Administração, por sua vez, cabe acompanhar e recomendar a aceitação ou não das respostas aos riscos, auxiliar a Administração na definição das diretrizes de gestão de riscos, métricas de mensuração da tolerância e apetite aos riscos, acompanhar ações de implementação de planos de ação mitigatórios e reportar suas conclusões ao Conselho de Administração.

**Área de Controles Internos, Riscos e Compliance:** está subordinada à Diretoria de Controladoria e Planejamento, que por sua vez reporta-se à Vice-Presidência Administrativa e Financeira. Tem como principais atribuições relacionadas à Controles Internos:

- Propor alterações e submeter às aprovações a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos;
- Discutir as recomendações propostas pelos Donos dos Riscos para minimizar os riscos da Companhia em linha com a estratégia e objetivos definidos;
- Monitorar as ações de implementação de controles internos para gerenciamento dos riscos;
- Acompanhar e reportar periodicamente o andamento dos planos de ação desenvolvidos;
- Mapear processos e auxiliar na identificação dos riscos (operacionais e financeiros, por exemplo), e no desenvolvimento dos respectivos controles que mitiguem esses riscos;
- Acompanhar e sugerir melhorias de controles internos pelas áreas operacionais;
- Reportar inconsistência ou desatualização de desenhos de fluxos de processos, normas e procedimentos cujas alterações possam agravar o ambiente de controles;
- Conscientizar os gestores sobre a importância da gestão de riscos e controles internos e a responsabilidade inerente aos administradores, funcionários, estagiários e demais TOTVERS.

**Auditoria Interna:** reporta-se ao Comitê de Auditoria e tem como principais responsabilidades:

- Realizar o monitoramento do ambiente de controles internos e a efetividade da gestão de riscos com base nos trabalhos executados pelas Áreas de Negócios e Área de Controles Internos, Riscos e Compliance;
- Executar os testes de controles de acordo com o planejamento da auditoria e reportar os resultados ao Comitê de Auditoria;
- Verificar a implementação dos planos de ação e sua eficácia;

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

- Identificar a necessidade de priorização de ações a partir dos resultados dos processos de riscos em execução, bem como ampliar o ambiente de testes substantivos ou o monitoramento contínuo em função de novos riscos ou agravamento de riscos previamente mapeados;
- Identificar e apontar oportunidades de melhorias nos processos de controle internos e de gestão de riscos;
- Emitir opinião formal sobre os controles internos testados no ciclo anual de auditoria.

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

- Identificar continuamente e documentar os riscos sob sua gestão;
- Realizar o *Control Self Assessment* e disponibilizar as evidências necessárias;
- Avaliar anualmente o desempenho e os resultados dos controles dos riscos e controles sob sua gestão;
- Comunicar a Área de Controles Internos, Riscos e Compliance novos riscos identificados e qualquer alteração em seu processo de negócio;
- Estabelecer controles adequados para gerenciamento dos riscos;
- Dar cumprimento aos planos de ação sob sua responsabilidade;
- Assegurar que as ações implementadas sejam efetivas 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 TOTVS e, quando for o caso, apontar novos riscos por eles identificados em seus processos ou atividades.

Com base nesse mapeamento e no *Self Assessment* realizados e documentados 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, revisão dos controles 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 2019, apontou deficiências significativas de controles referentes à Gestão de Acessos (*ITGC Controls*), nos quais foram verificadas fragilidades nos processos de concessão, revogação, manutenção e revisão periódica de acessos de colaboradores ativos, transferidos e desligados da Companhia. Adicionalmente, verificou-se uma fragilidade nos controles do processo de gerenciamento de mudanças em um dos sistemas da Companhia.

Os Auditores Independentes recomendaram ainda, para o processo de Gestão de Acessos, reavaliar o desenho dos controles de concessão, revogação e transferências, de modo a identificar o que ocasionou as falhas apontadas, bem como documentar, evidenciar e validar formalmente qualquer tipo de alteração realizada nos perfis de acesso dos colaboradores da Companhia. Para as fragilidades identificadas nos controles de gestão de mudanças, foi recomendada a revisão do processo de gerenciamento de mudanças/atualizações dos sistemas, bem como a revisão dos controles para garantir que todas as etapas do processo de atualização dos sistemas sejam cumpridas de forma adequada.

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.

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

### **e) Comentários dos diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo Auditor independente e sobre as medidas corretivas adotadas.**

A revisão completa dos processos de gestão de acessos foi concluída e engloba a criação de mecanismos e integrações sistêmicas para evidenciar e documentar que os acessos concedidos, transferidos e revogados estejam em conformidade com as atividades realizadas pelos colaboradores e passem por aprovações conforme as alçadas competentes. Também foi definido um processo de revisão anual dos acessos de 100% dos colaboradores da Companhia.

Quanto às fragilidades identificadas no processo de gestão de mudanças, a Companhia revisou todos os seus controles e criou validações adicionais para garantir que as mudanças só entrem em produção com todas as evidências necessárias e sem nenhum conflito de segregação de função.

Cabe ressaltar que as demais recomendações da Auditoria Independente não consideradas significativas já foram concluídas ou foram endereçadas aos responsáveis das respectivas áreas e possuem prazo definido para sua implementação em 2020.

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

**a) Se o emissor possui regras, políticas, procedimentos ou práticas de integridade adotados pelo emissor para prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo:**

**i) os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pelo emissor, informando com que frequência os riscos são reavaliados e as políticas, procedimentos e as práticas são adaptadas**

A TOTVS adota mecanismos e procedimentos de integridade visando à prevenção, detecção e ao 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.

Visando ao aperfeiçoamento e melhoria contínua das práticas anticorrupção, em 2019 a Companhia aprovou junto ao Conselho de Administração a reestruturação do Programa de Integridade, com base na legislação anticorrupção pertinente e nas melhores práticas de mercado, considerando o perfil de risco da TOTVS.

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

**Cultura de Integridade:** tem por objetivo fortalecer a cultura ética e de integridade por meio do engajamento e apoio constante das principais lideranças da TOTVS, de forma a disseminar a todos os níveis hierárquicos uma cultura que reflita os padrões éticos esperados pela Companhia.

**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, no que tange ao cumprimento da legislação anticorrupção aplicável e às diretrizes de conduta da Companhia estabelecidos no Código de Ética e Conduta e demais Normas 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 TOTVERS 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 ou otimizados.

**Comunicação e Treinamento:** visa a conscientizar e facilitar a compreensão dos TOTVERS quanto as diretrizes, regras e responsabilidades a serem cumpridas no âmbito do Programa de Integridade da TOTVS, 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 da conduta antiética e a aplicação de medidas disciplinares, utilizando como principal instrumento um Canal independente 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 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 aplicação de eventuais alterações necessárias no decorrer do período. Especificamente ao gerenciamento de riscos e metodologia aplicadas pela Companhia, consultar a seção 5, item 5.1.

### **Conjunto de mecanismos e Normativos do Programa de Integridade TOTVS**

**Código de Ética e Conduta:** tem por objetivo oferecer uma compreensão geral sobre as condutas e princípios éticos que orientam o compromisso da TOTVS 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 18/12/2019.

**Política de Compliance Corporativo:** tem por objetivo orientar e definir a abrangência, estrutura e atividades de Compliance da TOTVS, por meio de diretrizes, princípios e responsabilidades. Também visa a disseminar o compliance por todos os níveis da Companhia, demonstrando a importância de conhecer e executar as

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

determinações legais e regulamentares, além da Estrutura Normativa Interna, incluindo o Código de Ética e Conduta da TOTVS. A política foi atualizada em 19/02/2020.

**Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos (Anticorrupção):** visa a estabelecer diretrizes e regras de conduta no relacionamento da TOTVS 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 TOTVS. Companhia. A política foi atualizada em 18/12/2019.

**Política de Gestão de Riscos e Controles Internos:** visa a estabelecer os princípios, as diretrizes e responsabilidades a serem observadas no gerenciamento de riscos corporativos e de controles internos da Companhia, de forma a assegurar a adequada identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos corporativos. A política foi atualizada em 11/06/2019.

**Política de Contribuições, Doações e Patrocínios:** o documento tem por objetivo estabelecer as diretrizes e regras a serem observadas para a realização de contribuições, doações e patrocínios comerciais e institucionais pelo Grupo TOTVS.

**Due Diligence de Compliance de Fornecedores:** refere-se aos processos e procedimentos voltados à identificação e avaliação de riscos de *compliance* no relacionamento com fornecedores, notadamente quanto ao tema anticorrupção, visando garantir que a Companhia não faça negócios com fornecedores envolvidos com quaisquer práticas ilícitas ou irregulares à luz da legislação anticorrupção vigente e aos princípios éticos refletidos no Código de Ética e Conduta da Companhia.

**Registro de Interação Comercial e Institucional com Entes Públicos:** procedimento para registro de interações presenciais 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.

**Treinamento de Integração:** introdução ao Código de Ética e Conduta TOTVS realizado no processo de Integração de novos colaboradores. Apresenta as principais diretrizes e regras de conduta da Companhia, bem como orienta sobre o Canal de Ética e Conduta.

**Treinamento Código de Ética e Conduta:** os colaboradores são capacitados por meio de treinamento *e-learning* do Código de Ética e Conduta, abordando a totalidade de temas presentes no documento. A compreensão do conteúdo é exercitada por meio de perguntas e dilemas éticos que devem ser respondidos à luz dos princípios e regras do Código.

**Treinamento de Relacionamento com Agentes Públicos:** treinamento *e-learning* obrigatório para as áreas que possuem relacionamento com entes públicos, visando capacitar o público alvo quanto a práticas e procedimentos a serem observados nesse tipo de interação, considerando o cumprimento da legislação aplicável e os requisitos do Código de Ética e Conduta e da Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos. Além disso, são ministrados treinamentos presenciais, internamente ou por meio de consultoria especializada, para reforçar as diretrizes anticorrupção.

**Treinamentos Temáticos:** treinamentos específicos para áreas mais expostas a determinados riscos de Compliance, como Compras, Comercial Setor Público e Relações Institucionais e Governamentais ou quaisquer outras áreas classificadas como de maior exposição a risco.

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

**Termo de Compromisso de Integridade e Declaração de Responsabilidade, Conformidade e Compromisso Social e Legal:** documentos direcionados a todas as Franquias TOTVS, no qual a Unidade Franqueada se compromete a cumprir com os dispositivos da Lei nº 12.846/2013 – “Anticorrupção” e com o Código de Ética e Conduta da TOTVS, bem como com os princípios do Pacto Global da ONU.

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

**Auditoria do Programa:** Periodicamente o Programa de Integridade é objeto de avaliação por auditoria interna ou externa, com o objetivo de identificar eventuais inconsistências do Programa, bem como oportunidades de melhoria. O resultado do trabalho é reportado ao Comitê de Auditoria e os respectivos planos de ação são acompanhados e monitorados pela Administração.

**ii. as estruturas organizacionais envolvidas no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade, indicando suas atribuições, se sua criação foi formalmente aprovada, órgãos do emissor a que se reportam, e os mecanismos de garantia da independência de seus dirigentes, se existentes**

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

### **Conselho de Administração**

- Aprovar o Programa de Integridade da TOTVS;
- Aprovar as revisões periódicas da Política de Compliance, do Código de Ética e Conduta e do Regimento Interno da Comissão de Ética e Conduta;
- Acompanhar as ações do Programa de Integridade e reforçar junto à Alta Administração o comprometimento com o seu cumprimento;
- Assegurar-se da existência de recursos adequados para o funcionamento eficaz do Programa de Integridade;
- Garantir a independência e assegurar-se da capacitação, estrutura e autonomia da área de Controles Internos, Riscos e Compliance; e
- Recepcionar e deliberar sobre as recomendações do Comitê de Auditoria a respeito dos resultados do Programa de Integridade.

### **Comitê de Auditoria**

- Discutir e recomendar as alterações ou ajustes necessários no âmbito das revisões da Política de Compliance, do Código de Ética e Conduta e do Regimento Interno da Comissão de Ética e Conduta;
- Discutir e aprovar o cronograma anual de Compliance;
- Avaliar e acompanhar os planos de ação da auditoria do Programa de Integridade; e
- Avaliar os resultados do Programa de Integridade; e
- Reportar periodicamente ao Conselho de Administração casos críticos de desvios de conduta relativos à presente Política, bem como as eventuais medidas disciplinares adotadas.

### **Comissão de Ética e Conduta**

- Garantir resguardo, esclarecimento, promoção e cumprimento do Código de Ética e Conduta;
- Opinar sobre a procedência e gravidade das denúncias de violação ao Código de Ética e Conduta, por via de processo formal e encaminhar o assunto aos responsáveis imediatos pelos envolvidos para aplicação das medidas disciplinares definidas;
- Acompanhar as aplicações de medidas disciplinares;
- Monitorar a institucionalização e a divulgação do Código de Ética e Conduta; e
- Interpretar o Código de Ética e Conduta no caso de dúvidas.

### **Alta Administração e Diretorias**

- Conduzir práticas de negócio que atendam à legislação e regulamentação aplicáveis e à Estrutura Normativa Interna;
- Apoiar a implementação dos pilares do Programa de Integridade; e
- Demonstrar comprometimento com o Programa de Integridade.

**Área de Controles Internos, Riscos e Compliance - subordinada à Diretoria de Planejamento e Controladoria, que por sua vez reporta à Vice-Presidência Administrativa e Financeira**

- Elaborar, submeter à aprovação e publicar a Política de Compliance, bem como disseminar as suas diretrizes na Companhia;

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

- Estruturar, implementar, gerir e disseminar o Programa de Integridade;
- Auxiliar as áreas de negócio na análise de suas estruturas, produtos e serviços, a fim de alinhá-los à Estrutura Normativa Interna;
- Coordenar a revisão periódica de conteúdo do Código 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 caso algo interfira em sua independência;
- Compartilhar com a Auditoria Interna toda informação recebida, internamente ou por qualquer outro meio, sobre fatos relacionados à Política de Compliance sujeitos à investigação interna; e
- Reportar e dar transparência aos resultados do Programa de Integridade à Alta Administração, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

A Área de Controles Internos, Riscos e *Compliance*, no âmbito de suas atribuições e conforme estabelecido na Política de Compliance Corporativo, possui independência funcional e acesso às informações e documentos necessários para a condução das atividades do Programa de Integridade da Companhia.

### Relações Humanas

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

### 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 Alta Administração e ao Conselho de Administração;
- Acompanhar a jurisprudência e as tendências sobre os assuntos afeitos a esta Política, disseminando a informação quando cabível; e
- Apoiar a área de Controles Internos, Riscos e Compliance na interpretação das leis anticorrupção aplicáveis nos países de atuação da TOTVS.

### Auditoria Interna

- Realizar investigações sobre denúncias registradas no Canal de Ética e Conduta ou recebidas por qualquer outro meio;
- Reportar o resultado das investigações internas à Comissão de Ética e Conduta e, periodicamente, ao Comitê de Auditoria;
- Acompanhar a implementação dos Planos de Ação para correção de processos relativos às denúncias;
- 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;
- Reportar à área de Compliance riscos e não conformidades pertinentes ao Programa de Integridade identificados em testes de controles ou substantivos ou em outras rotinas de Auditoria; e
- Acompanhar a Implementação de planos de ação relativos a gaps identificados no Programa de Integridade.

### Demais áreas

Todos os TOTVERS, independentemente do seu cargo, têm as seguintes responsabilidades:

- Cumprir a Estrutura Normativa Interna, incluindo o Código de Ética e Conduta e a legislação e regulamentação aplicável;
- Reportar por meio do Canal de Ética e Conduta qualquer violação ou suspeita de violação a leis ou regulamentações aplicáveis, ou descumprimento da Estrutura Normativa Interna;
- Participar dos treinamentos considerados obrigatórios; e
- Apresentar todas as informações das quais tenham conhecimento e disponibilizar todos os documentos da Companhia 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.

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

**iii. se o emissor possui código de ética ou de conduta formalmente aprovado, indicando:**

**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 TOTVS possui Código de Ética e Conduta (CODEC) arquivado na CVM desde 2012. O CODEC, cuja versão vigente foi aprovada pelo Conselho de Administração em dezembro de 2019, é aplicável a todos os conselheiros, administradores, acionistas que participem do controle da Companhia, 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.

**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 concluir, por meio de processo formal, se ocorreu violação ao Código de Ética e Conduta e, em sendo o caso, definir quais medidas serão aplicadas ao infrator, 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 18 de dezembro de 2019, e encontra-se disponível para consulta na página de Relações com Investidores da Companhia ([www.ri.totvs.com/ptb/estatutos-politicas-e-regimentos](http://www.ri.totvs.com/ptb/estatutos-politicas-e-regimentos)), bem como na página do Canal de Ética e Conduta da TOTVS: <https://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.

- **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 e parceiros comerciais.

- **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. A TOTVS não admite retaliação e garante que os denunciantes não serão prejudicados por reportar quaisquer suspeitas de irregularidades.

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

A Auditoria Interna da Companhia é responsável pela análise e apuração das denúncias recebidas, 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 processo 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,



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

e de análise reputacional das pessoas jurídicas envolvidas. Os resultados são submetidos à avaliação para proposição de planos de ação, que devem ser agregados ao planejamento de incorporação destas empresas.

**d) Caso o emissor não possua regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a 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

No último exercício não houve alterações significativas nos riscos aos quais a Companhia está exposta. A Política de Gestão de Riscos e Controles Internos foi revisada e aprovada pelo Conselho de Administração em 11 de junho de 2019, tornando-se pública em 19 de junho de 2019. Nesta versão, foi refletida a nova metodologia de Gestão de Riscos, contendo as etapas de estabelecimento do contexto, identificação, análise e avaliação de riscos, tratamento e monitoramento e reporte. A Companhia estabeleceu também nesta nova versão, a metodologia de *Control Self-Assessment* para a melhoria na gestão dos controles internos.

Os riscos identificados e monitorados pela TOTVS 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.

## **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

As informações financeiras contidas nos itens 10.1 a 10.9 deste Formulário são derivadas de nossas informações contábeis das demonstrações financeiras consolidadas relativas aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017, elaboradas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB).

Em 1º de janeiro de 2019, entrou em vigor a nova norma que regula o tratamento contábil das Operações de Arrendamento Mercantil (IFRS 16/ CPC 06(R2)) emitida pelo IASB e CPC, respectivamente. Para a implementação de tal norma, a Companhia adotou o método retrospectivo modificado. Consequentemente, as informações financeiras de 31 de dezembro de 2018 e 2017 não foram ajustadas para refletir a adoção do IFRS 16/CPC 06(R2) e, por isso, não são comparativas com as informações financeiras de 31 de dezembro de 2019, as quais refletem os efeitos da adoção desta norma.

Adicionalmente, com efeito a partir de 1º de janeiro de 2018, entraram em vigor as novas normas que regulam o tratamento contábil de Receita de Contratos de Clientes (IFRS 15/ CPC 47) e de Instrumentos Financeiros (IFRS 9 / CPC 48) emitidas pelo IASB e CPC, respectivamente. A Companhia adotou o método retrospectivo modificado. Consequentemente, as informações financeiras de 31 de dezembro de 2017 não foram ajustadas para refletir a adoção do IFRS 15/CPC 47 e IFRS 9/CPC 48 e, por isso, não são comparativas com as informações financeiras de 31 de dezembro de 2019 e 2018, as quais refletem os efeitos da adoção destas normas.

A análise dos Diretores esclarecendo os resultados obtidos e as razões para a flutuação nos valores das contas patrimoniais da Companhia constituem uma opinião sobre os impactos ou efeitos dos dados apresentados nas demonstrações financeiras sobre a situação patrimonial e financeira da Companhia. A Diretoria da Companhia não pode garantir que a situação financeira e os resultados obtidos no passado venham a se reproduzir no futuro.

Os termos “AH” e “AV” constantes das colunas de determinadas tabelas no item 10 em geral significam “Análise Horizontal” e “Análise Vertical”, respectivamente.

### 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		
	2019	2018	2017
Patrimônio líquido	2.478.409	1.288.220	1.261.577
Ativo circulante	2.004.275	1.020.134	1.038.346
Dívida Líquida (Caixa Líquido) <sup>(1)</sup>	(1.071.433)	50.678	322.344

(1) A Dívida Líquida corresponde ao somatório dos saldos de empréstimos e financiamentos, debêntures e obrigações por aquisição de investimentos, circulante e não circulante, deduzido dos saldos de caixa e equivalentes de caixa e garantias de investimentos, 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.

Em 01 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\$236,8 milhões 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\$1.066,5 bilhão.

Em 2018, a Companhia apresentou significativo avanço na posição financeira, com aumento no fluxo de caixa operacional em relação ao exercício anterior. Assim, a dívida líquida sofreu uma forte redução com relação ao ano anterior.

Em 2017, a Companhia também reduziu sua dívida líquida quando comparado com o ano anterior, resultado principalmente do aumento no caixa líquido proveniente das atividades operacionais e pela redução dos pagamentos pela aquisição de ativo imobilizado e de intangível em relação ao ano anterior, por conta dos investimentos relacionados às instalações da nova sede em 2016.

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

### 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, nos últimos anos e trimestre, 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		
	2019	2018	2017
Passivo Circulante e não Circulante (capital de terceiros)	1.057.518	1.103.057	1.232.048
Patrimônio Líquido (capital próprio)	2.478.409	1.288.220	1.261.577
Capital de Terceiros <sup>(1)</sup>	29,9%	46,1%	49,4%
Capital Próprio <sup>(2)</sup>	70,1%	53,9%	50,6%

(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.

### c. capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

Em 31 de dezembro de 2019, a dívida bruta da Companhia era R\$466,7 milhões, dos quais R\$265,9 milhões, ou 57,0%, estão no passivo circulante e R\$200,9 milhões, ou 43,0% no passivo não circulante.

A Companhia tem 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.

A Companhia mantém um perfil conservador de investimento financeiro e atualmente não possui operações em mercados de risco e/ou de 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		
	2019	2018	2017
Dívida Bruta <sup>(1)</sup>	466.723	503.477	709.513
Dívida Líquida (Caixa Líquido) <sup>(2)</sup>	(1.071.433)	50.678	322.344
EBITDA Ajustado <sup>(3)</sup>	469.742	347.014	293.532
Índice de Endividamento <sup>(4)</sup>	-2,3	0,1	1,1
Índice de liquidez corrente <sup>(5)</sup>	2,8	1,4	1,7
Índice de liquidez geral <sup>(6)</sup>	2,2	1,2	1,1

(1) A Dívida Bruta corresponde ao somatório dos saldos de empréstimos e financiamentos, debêntures e obrigações por aquisição de investimentos, circulante e não circulante. 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 obrigações por aquisição de investimentos, circulante e não circulante, deduzido dos saldos de caixa e equivalentes de caixa e garantias de investimentos, 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.

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

(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: pelo resultado de equivalência patrimonial; pela provisão para perda de valor recuperável de ativos e outras provisões extraordinárias, como para contingências e para créditos de liquidação duvidosa; pela perda (ganho) na baixa de ativos; pelo ganho com a venda de controladas; e pelo prejuízo líquido de operações descontinuadas. 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.

2019: A Companhia não contratou novos financiamentos em 2019. A redução da dívida líquida é resultado do reconhecimento do passivo de arrendamento financeiro decorrente da adoção na nova norma contábil do IFRS 16/CPC 06 (R2), somada à 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 de cumprir seus compromissos de longo prazo.

2018: A Companhia não contratou novos financiamentos relevantes em 2018. O índice de endividamento em 31 de dezembro de 2018 foi de 0,1 e o índice de liquidez corrente foi de 1,4, indicando a manutenção da saúde financeira da empresa para honrar com suas obrigações de curto prazo.

2017: Em 2017, a Companhia emitiu debêntures simples, não conversíveis em ações, nos termos da Instrução CVM 476, no montante de R\$200,0 milhões, com o objetivo de utilização dos recursos para capital de giro, investimentos no âmbito do objeto social e/ou pré-pagamento de dívidas. O índice de endividamento em 31 de dezembro de 2017 foi de 1,1 e o índice de liquidez corrente foi de 1,7, crescimento de 10,0% frente ao ano anterior, indicando a manutenção de boa saúde financeira da empresa para honrar com suas obrigações de curto prazo. Quando analisado o índice de liquidez geral de 1,1 em 31 de dezembro de 2017, é possível verificar a capacidade de quitação de compromissos de longo prazo da Companhia.

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

2017 a 2019: 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 realizada em maio de 2019.

### **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 entende que não possui 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, tais como debêntures. Vale ressaltar também que a Companhia, apesar de entender não possuir deficiências de liquidez, possui 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:

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

(em milhares de Reais, exceto quando indicado de outra forma)	Encargos financeiros	Em 31 de dezembro de		
		2019	2018	2017
Arrendamento financeiro	8,55% a 17,24%	241.340	42.189	63.454
BNDES PROSOFT	TJLP+1,5% a 1,52% a.a.	3.232	137.940	296.565
BNDES PSI	3,5% a 4,0% a.a.	2.227	18.224	36.701
BNDES Inovação	TJLP + 0,52% a.a.	888	2.404	3.897
BNDES Social	TJLP a.a.	-	714	1.560
Contas garantidas e outras		16	-	379
<b>Empréstimos e Financeiros</b>		<b>247.703</b>	<b>201.471</b>	<b>402.556</b>
Passivo Circulante		55.623	166.154	220.215
Passivo Não Circulante		192.080	35.317	182.341

(em milhares de Reais, exceto quando indicado de outra forma)				Em 31 de dezembro de		
Emissão	Debêntures	Encargos Financeiros Anuais	Preço unitário em Reais	2019	2018	2017
Série única	200.000	105,95% do CDI	1,00	202.973	203.431	203.524
Prêmio por não conversão das debêntures de 2008				-	73.757	65.614
<b>Total</b>				<b>202.973</b>	<b>277.188</b>	<b>269.138</b>
Passivo circulante				202.973	77.319	3.841
Passivo não circulante				-	199.869	265.297

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		
	2019	2018	2017
2019	-	-	226.466
2020	-	219.452	221.172
2021 em diante	192.080	15.734	-
<b>Empréstimos e financiamentos e debêntures (Passivo não circulante)</b>	<b>192.080</b>	<b>235.186</b>	<b>447.638</b>

**Arrendamento financeiro:** A Companhia e suas controladas possuem diversos contratos de arrendamento financeiro com prazo contratado entre 3 e 10 anos referentes a compra de equipamentos eletrônicos, veículos, aluguéis e instalações das unidades da Companhia com taxas de juros entre 15,12% a 17,24% para equipamentos e veículos e de 8,55% a 10,16% para contratos de aluguéis de imóveis.

**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\$658,5 milhões 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\$596,8 milhões, 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;

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

- Subcrédito “B”, no montante de R\$58,5 milhões, 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\$3,3 milhões, 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.

A TOTVS Large (antiga Bematech S.A.), 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\$76,8 milhões. 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.

Debêntures TOTVS 2017: 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. As Debêntures tiveram valor nominal unitário de R\$1.000,00 (mil Reais), totalizando o montante de R\$200,0 milhões na data de emissão. Os recursos captados foram integralmente utilizados para capital de giro, investimentos no âmbito do objeto social da Companhia e/ou pré-pagamento de dívidas.

O pagamento da remuneração deve ser realizado semestralmente, a partir da data de emissão, em 15 de março e em 15 de setembro de cada ano, sendo o primeiro pagamento devido em 15 de março de 2018 e o último pagamento devido na data de vencimento das debêntures, em 15 de setembro de 2020.

As Debêntures não terão seu Valor Nominal Unitário atualizado monetariamente. Sobre o Valor Nominal Unitário das Debêntures incidirão juros remuneratórios correspondentes a 105,95% da variação acumulada das taxas médias diárias dos DI, base 252 dias úteis.

A escritura das debêntures possui cláusulas de vencimento antecipado para o caso do não cumprimento de determinadas condições financeiras e não financeiras, além de outras obrigações acessórias.

Prêmio por não conversão das debêntures de 2008: Em 19 de agosto de 2008, os acionistas aprovaram captação de R\$200,0 milhões 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 IPC-A, 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.

### (ii) outras relações de longo prazo com instituições financeiras

A Companhia não mantém 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 possuem cartas fianças de outros bancos e os contratos de arrendamento mercantil possuem garantia real dos bens arrendados, enquanto que o Prêmio de não conversão das debêntures possui garantia flutuante. As demais dívidas da Companhia 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

BNDES TOTVS: O financiamento contratado junto ao BNDES em 2013 estabelece que é obrigação da Companhia manter, durante o prazo de vigência do contrato de financiamento, os seguintes índices financeiros, cuja apuração



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

será realizada com base nas demonstrações financeiras consolidadas, objeto de revisão especial no primeiro semestre, e de auditoria completa realizada no encerramento do exercício, por auditores externos registrados na Comissão de Valores Mobiliários – CVM:

1. Patrimônio Líquido (“PL”) /Ativo Total (“AT”): igual ou maior que 40,0%; e
2. Dívida Líquida/EBITDA Ajustado: igual ou menor que 1,5;

Na hipótese do não atingimento destes indicadores constantes, a Companhia deverá constituir garantias reais, aceitas pelo BNDES, em valor correspondente a, no mínimo, 130,0% do valor do saldo devedor em operações de crédito contratadas com o Sistema BNDES, com exposição direta, que exceder a 20,0% do Ativo Total da Companhia à época, ou apresentar fiança bancária a ser prestada por instituição financeira com exposição direta, que exceder a 20,0% do Ativo Total da Companhia à época.

No caso de o indicador de Dívida Líquida/EBITDA Ajustado ser superior a 2,0, a Companhia deverá constituir garantias reais, aceitas pelo BNDES, em valor correspondente a, no mínimo, 130,0% do valor do financiamento ou da dívida dele decorrente, ou apresentar fiança bancária no valor total da dívida.

Ademais, o contrato de financiamento junto ao BNDES poderá ainda ter seu vencimento antecipado caso:

- ocorra ou seja alterado, sem prévia autorização do BNDES, após a contratação do financiamento, ou ocorra qualquer procedimento judicial ou evento que possa afetar as garantias constituídas em favor do BNDES.
- ocorra a redução do quadro de pessoal da Companhia, em função do projeto apresentado ao BNDES para obtenção do financiamento, sem oferta de programa de treinamento voltado para as oportunidades de trabalho na região e/ou programa de recolocação dos trabalhadores em outras empresas.
- haja existência de sentença condenatória transitada em julgado em razão da prática de atos que importem em trabalho infantil, trabalho escravo ou crime contra o meio ambiente.
- haja a inclusão em acordo societário, estatuto ou contrato social da Companhia, ou das empresas que a controlam, de dispositivo que importe em restrições ou prejuízo à capacidade de pagamento das obrigações financeiras decorrentes desta operação.

**BNDES TOTVS Large:** O financiamento contratado junto ao BNDES pela controlada TOTVS Large possui os seguintes *covenants* financeiros:

Patrimônio Líquido / Ativo Total: igual ou maior que 40,0%; e  
Dívida Líquida / EBITDA Ajustado: igual ou menor que 2,0.

É importante mencionar que esses *covenants* deverão ser calculados com base nas demonstrações financeiras da TOTVS S.A., nos mesmos moldes dos *covenants* do empréstimo contratado pela TOTVS S.A. junto ao BNDES em 2013.

**Debêntures TOTVS 2017:** As debêntures emitidas pela Companhia em 2017 possuem o seguinte *covenant*:

Dívida Líquida / EBITDA Ajustado igual ou menor que 2,5.

Em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017, a Companhia e sua controlada TOTVS Large se encontravam adimplentes com todas as condições/covenants estipulados em seus referidos contratos de empréstimos e debêntures.

As debêntures poderão ser consideradas antecipadamente vencidas, tornando-se imediatamente exigível da Companhia o pagamento do valor nominal unitário, ou saldo do valor unitário, na ocorrência dos seguintes eventos: (i) decisões judiciais contrárias e desfavoráveis, que são eventos padrão de aceleração para esse tipo de transação, envolvendo um valor individual ou agregado de R\$50,0 milhões; (ii) a Companhia deixe de ter seu controle acionário disperso e passe a ter um Acionista controlador; ou (iii) incorporação e aquisição, sem a prévia aprovação dos debenturistas, entre outros eventos.

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais****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 R\$ milhares)**

	Em 31 de dezembro de			Análise vertical			Análise Horizontal	
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	19 v. 18	18 v. 17
<b>Ativo Circulante</b>								
Caixa e equivalentes de caixa	1.538.156	452.799	387.169	43,5%	18,9%	15,5%	239,7%	17,0%
Garantias de Investimentos	25.278	44.909	44.615	0,7%	1,9%	1,8%	-43,7%	0,7%
Contas a receber de clientes	453.118	504.056	515.545	12,8%	21,1%	20,7%	-10,1%	-2,2%
Provisão para perda esperada	(102.123)	(118.518)	(89.032)	-2,9%	-5,0%	-3,6%	-13,8%	33,1%
Estoque	-	41.531	44.828	0,0%	1,7%	1,8%	-100,0%	-7,4%
Impostos a recuperar	29.662	38.817	93.097	0,8%	1,6%	3,7%	-23,6%	-58,3%
Outros ativos circulantes	60.184	56.540	42.124	1,7%	2,4%	1,7%	6,4%	34,2%
<b>Total do Ativo Circulante</b>	<b>2.004.275</b>	<b>1.020.134</b>	<b>1.038.346</b>	<b>56,7%</b>	<b>42,7%</b>	<b>41,6%</b>	<b>96,5%</b>	<b>-1,8%</b>
<b>Ativo Não Circulante</b>								
Garantias de Investimentos	1.987	5.334	7.013	0,1%	0,2%	0,3%	-62,7%	-23,9%
Ativos financeiros	71.955	69.171	57.645	2,0%	2,9%	2,3%	4,0%	20,0%
Contas a receber	31.627	19.890	31.901	0,9%	0,8%	1,3%	59,0%	-37,7%
Impostos a recuperar	-	236	20.695	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	-98,9%
Imposto de Renda e Contribuição Social							-19,8%	
Diferidos	100.380	125.124	104.715	2,8%	5,2%	4,2%		19,5%
Depósitos judiciais	65.059	65.965	61.127	1,8%	2,8%	2,5%	-1,4%	7,9%
Outros ativos	57.395	26.340	26.844	1,6%	1,1%	1,1%	117,9%	-1,9%
Investimentos	3.120	3.129	2.349	0,1%	0,1%	0,1%	-0,3%	33,2%
Imobilizado	389.432	198.826	182.022	11,0%	8,3%	7,3%	95,9%	9,2%
Intangível	810.697	857.128	960.968	22,9%	35,8%	38,5%	-5,4%	-10,8%
<b>Total do Ativo Não Circulante</b>	<b>1.531.652</b>	<b>1.371.143</b>	<b>1.455.279</b>	<b>43,3%</b>	<b>57,3%</b>	<b>58,4%</b>	<b>11,7%</b>	<b>-5,8%</b>
<b>Ativo Total</b>	<b>3.535.927</b>	<b>2.391.277</b>	<b>2.493.625</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>47,9%</b>	<b>-4,1%</b>

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais****BALANÇO PATRIMONIAL CONSOLIDADO (em R\$ milhares)**

	Em 31 de dezembro de			Análise Vertical			Análise Horizontal	
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	19 v. 18	18 v. 17
<b>Passivo Circulante</b>								
Obrigações sociais e trabalhistas	193.472	174.874	148.836	5,5%	7,3%	6,0%	10,6%	17,5%
Fornecedores	63.821	113.907	108.424	1,8%	4,8%	4,3%	-44,0%	5,1%
Obrigações fiscais	55.203	47.466	28.725	1,6%	2,0%	1,2%	16,3%	65,2%
Empréstimos e financiamentos	55.623	166.154	220.215	1,6%	6,9%	8,8%	-66,5%	-24,5%
Debêntures	202.973	77.319	3.841	5,7%	3,2%	0,2%	162,5%	1913,0%
Comissões a pagar	46.035	43.166	39.769	1,3%	1,8%	1,6%	6,6%	8,5%
Dividendos e JCP a pagar	44.579	13.902	18.487	1,3%	0,6%	0,7%	220,7%	-24,8%
Obrigações por aquisição de investimento	32.554	59.597	47.561	0,9%	2,5%	1,9%	-45,4%	25,3%
Outros passivos	11.292	13.227	3.428	0,3%	0,6%	0,1%	-14,6%	285,9%
<b>Total do Passivo Circulante</b>	<b>705.552</b>	<b>709.612</b>	<b>619.286</b>	<b>20,0%</b>	<b>29,7%</b>	<b>24,8%</b>	<b>-0,6%</b>	<b>14,6%</b>
<b>Passivo Não Circulante</b>								
Empréstimos e financiamentos	192.080	35.317	182.341	5,4%	1,5%	7,3%	443,9%	-80,6%
Debêntures	-	199.869	265.297	0,0%	8,4%	10,6%	0,0%	-24,7%
Provisão para contingências	131.521	127.792	117.770	3,7%	5,3%	4,7%	2,9%	8,5%
Obrigações por aquisição investimento	10.758	15.464	41.886	0,3%	0,6%	1,7%	-30,4%	-63,1%
Outros passivos	17.607	15.003	5.468	0,5%	0,6%	0,2%	17,4%	174,4%
<b>Total do Passivo Exigível a Longo Prazo</b>	<b>351.966</b>	<b>393.445</b>	<b>612.762</b>	<b>10,0%</b>	<b>16,5%</b>	<b>24,6%</b>	<b>-10,5%</b>	<b>-35,8%</b>
<b>Patrimônio Líquido</b>								
Capital social	1.382.509	1.041.229	989.841	39,1%	43,5%	39,7%	32,8%	5,2%
Ações em tesouraria	(62.531)	(70.026)	(71.495)	-1,8%	-2,9%	-2,9%	-10,7%	-2,1%
Reserva de capital	875.979	169.907	165.079	24,8%	7,1%	6,6%	415,6%	2,9%
Outros resultados abrangentes	22.051	20.704	1.728	0,6%	0,9%	0,1%	6,5%	1098,1%
Reserva de lucros	234.389	125.228	170.799	6,6%	5,2%	6,8%	87,2%	-26,7%
Proposta de dividendos adicionais	24.817	-	5.442	0,7%	0,0%	0,2%	0,0%	-100%
Patrimônio líquido de não controlador	1.195	1.178	183	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	543,7%
<b>Total do Patrimônio Líquido</b>	<b>2.478.409</b>	<b>1.288.220</b>	<b>1.261.577</b>	<b>70,1%</b>	<b>53,9%</b>	<b>50,6%</b>	<b>92,4%</b>	<b>2,1%</b>
<b>Passivo Total</b>	<b>3.535.927</b>	<b>2.391.277</b>	<b>2.493.625</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>47,9%</b>	<b>-4,1%</b>

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

### Comentários referentes ao balanço patrimonial consolidado da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018:

Ativo Circulante: Representou 56,7% do Ativo Total em 31 de dezembro de 2019, um aumento de 96,5% em relação a 31 de dezembro de 2018, impactado principalmente pelo crescimento de 239,7% em Caixa e equivalentes de caixa em relação a 2018, resultado a captação de recursos no *follow-on*, ocorrida em maio de 2019.

Ativo não Circulante: Mesmo com o aumento de 12,1% do Ativo não Circulante, impactado principalmente pelo aumento do imobilizado por conta do IFRS 16, o ativo não circulante passou de 57,3% do Ativo Total, em 31 de dezembro de 2018, para 43,3%, em 31 de dezembro de 2019, devido ao aumento expressivo do circulante por conta da captação de recursos no *follow-on* conforme mencionado acima.

Passivo Circulante: A redução de 0,6% do Passivo Circulante, que passou de 29,7% do Passivo Total, em 31 de dezembro de 2018 para 20,0%, em 31 de dezembro de 2019, é resultado do pagamento de obrigações por aquisição de investimentos e menor volume de fornecedores, compensado pela transferência do saldo de Debêntures do passivo não circulante para o passivo circulante, levando em consideração seu vencimento dentro de 12 meses.

Passivo não Circulante: A redução de 10,5% do Passivo não Circulante, que passou de 16,5% em 31 de dezembro de 2018 para 10,0%, em 31 de dezembro de 2019, é explicado principalmente pelo pagamento de obrigações por aquisição de investimento e transferência das debêntures para o curto prazo, compensado pelo reconhecimento do passivo por arrendamento mercantil decorrente da adoção da norma contábil CPC 06 (R2). Esta norma contábil estabelece um novo modelo de contabilização para arrendamento mercantil, pois na data do início do arrendamento, o arrendatário reconhece um passivo de arrendamento para efetuar os pagamentos (aumentando a dívida bruta) e um ativo representando o direito de usar o ativo objeto durante o prazo do arrendamento.

Patrimônio Líquido: O crescimento de 92,4% no Patrimônio Líquido é consequência da captação de recursos no *follow-on*, além do lucro líquido apurado no exercício de 2019.

### Comentários referentes ao balanço patrimonial consolidado da Companhia em 31 de dezembro de 2018 e 2017:

Ativo Circulante: Representou 42,7% do Ativo Total em 31 de dezembro de 2018, impactado principalmente pelo crescimento de 17% no Caixa e Equivalentes de Caixa, que representou 18,9% do Ativo Total 31 de dezembro de 2018, ante 15,5% em 31 de dezembro de 2017, compensado pelo aumento da provisão para perda esperada de 33,1% e pela queda de 58,3% na linha de Impostos a recuperar. A variação de 34,2% em outros ativos deve-se principalmente pelo aumento de ativos de contratos gerados pelo aumento das vendas na modalidade de Recorrência.

O aumento na rubrica de Caixa e Equivalentes de Caixa reflete o crescimento de 29,2% no caixa gerado das atividades operacionais no período em relação a 31 de dezembro de 2017.

Ativo não Circulante: A redução de 5,8% do Ativo não Circulante, que passou de 58,4% do Ativo Total, em 31 de dezembro de 2017, para 57,3%, em 31 de dezembro de 2018, devido à amortização dos ativos intangíveis ao longo do ano e pela provisão para *impairment* de R\$87,0 milhões constituída sobre os ativos da operação de Hardware em 31 de dezembro de 2018.

A redução do Ativo não Circulante em patamar inferior à redução da rubrica Intangível se deveu ao aumento de 19,5% na rubrica de Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos, por conta de diferenças temporárias ligadas a provisões e também prejuízos fiscais e bases negativas de Imposto de Renda e Contribuição Social apurados nas investidas; e ao aumento de 9,2% na rubrica Imobilizado, em decorrência das reformas realizadas nas filiais ao longo de 31 de dezembro de 2018.

Passivo Circulante: O aumento de 14,6% do Passivo Circulante, que passou de 24,8% do Passivo Total, em 31 de dezembro de 2017, para 29,7%, em 31 de dezembro de 2018, é resultado da combinação dos seguintes fatores: (i) do crescimento de R\$73,5 milhões na rubrica de debêntures, que passaram do não circulante para o circulante; e (ii) do aumento de 65,2% das obrigações fiscais, decorrente do crescimento de receita e dos respectivos tributos sobre ela incidentes, bem como pelo crescimento do lucro tributável após os impactos da provisão para *impairment* constituída no exercício à ordem de R\$87,0 milhões.

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

**Passivo não Circulante:** A redução de 35,8% do Passivo não Circulante, que passou de 24,6% em 31 de dezembro de 2017, para 16,5%, em 31 de dezembro de 2018, é explicada principalmente pelos seguintes fatores: (i) redução de 80,6% na linha de Empréstimos e Financiamentos e de 24,7% da rubrica Debêntures, por conta da amortização das dívidas e por conta da movimentação para o Circulante, compensando com o aumento de 8,5% em provisão para contingências refletindo, principalmente, o andamento dos processos judiciais trabalhistas, que teve um peso maior no último trimestre do ano.

**Patrimônio Líquido:** O crescimento de 2,1% no Patrimônio Líquido é consequência, essencialmente, do aumento da rubrica Capital Social. Já a diminuição da rubrica Reserva de Lucros é fruto: (i) do aumento de capital social, sem a emissão de novas ações, mediante a capitalização da reserva de retenção de lucros, deliberado na Assembleia Geral Extraordinária realizada em abril de 2018; e (ii) pelo aumento de R\$19,0 milhões na rubrica de outros resultados abrangentes, por conta de ajuste cumulativo de conversão para moeda estrangeira relativo às operações estrangeiras da Bematech.

### DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO

A seguir apresentamos as descrições das principais linhas de resultado:

● **Receita Líquida:** A Companhia e suas controladas auferem receitas de software, compreendendo taxas de licenciamento, serviço mensal de software, receitas de serviços, incluindo implementação, customização e consultoria. As receitas são apresentadas líquidas de impostos, das devoluções, abatimentos e dos descontos, quando aplicável. As receitas são reconhecidas em valor que reflete a contraprestação à qual a Companhia espera ter direito em troca da transferência de bens ou serviços a um cliente.

As receitas de software são reconhecidas conforme os seguintes critérios:

- (i) **Taxa de licenciamento**, é reconhecida em determinado momento quando todos os riscos e benefícios inerentes à 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) **Serviço mensal de software**, a receita é reconhecida ao longo do tempo pela disponibilidade do serviço, durante a vigência dos contratos com os clientes.
- (iii) **As receitas de serviços** representam obrigação de desempenho distinta dos outros serviços e são faturadas separadamente e reconhecidas ao longo do tempo à medida que os serviços são 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.

A Companhia usa as seguintes definições para segregação da receita: (i) receitas de software recorrentes compreendem subscrição de software, suporte técnico e evolução tecnológica, e (ii) receitas de software não recorrentes contemplam as receitas de taxa de licenciamento e serviços de implementação e customização.

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, dos 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.
- **Devoluções sobre Vendas:** Os montantes relativos às devoluções de vendas de hardware, e cancelamentos de serviços de software são registrados como deduções da receita operacional bruta.
- **Custos:** 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.



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

- **Pesquisa e desenvolvimento:** As despesas com salários e encargos da equipe de pesquisa e desenvolvimento incorridas pela área de desenvolvimento de software, relacionadas aos novos produtos ou à inovação tecnológica dos softwares existentes, são registradas como despesas do exercício em que incorrem e são demonstradas separadamente dos custos de vendas, em despesas operacionais.
- **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.
- **Resultado Financeiro:** O resultado financeiro é a diferença entre as receitas e 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.

### COMPARAÇÃO ENTRE OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019, 2018 E 2017

(em R\$ milhares)	Exercício findo em 31 de dezembro de			Análise vertical			Análise Horizontal	
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	19 v. 18	18 v. 17
Receita líquida de software	2.282.124	2.111.160	1.992.911	100,0%	100,0%	100,0%	8,1%	5,9%
Custo de software	(743.855)	(739.210)	(715.470)	-32,6%	-35,0%	-35,9%	0,6%	3,3%
<b>Lucro bruto</b>	<b>1.538.269</b>	<b>1.371.950</b>	<b>1.277.441</b>	<b>67,4%</b>	<b>65,0%</b>	<b>64,1%</b>	<b>12,1%</b>	<b>7,4%</b>
<b>Receitas (despesas) operacionais</b>								
Pesquisa e desenvolvimento	(397.824)	(382.078)	(343.373)	-17,4%	-18,1%	-17,2%	4,1%	11,3%
Despesas comerciais e marketing	(423.997)	(386.150)	(384.309)	-18,6%	-18,3%	-19,3%		
Despesas gerais e administrativas	(239.791)	(228.165)	(234.705)	-10,5%	-10,8%	-11,8%	5,1%	-2,8%
Depreciação e amortização	(147.033)	(122.291)	(142.748)	-6,4%	-5,8%	-7,2%	20,2%	-14,3%
Provisão para perda esperada	(28.434)	(36.992)	(31.970)	-1,2%	-1,8%	-1,6%	-23,1%	15,7%
Outras receitas (despesas)	24.262	9.381	(1.108)	1,1%	0,4%	-0,1%	158,6%	-946,7%
<b>Lucro operacional antes dos efeitos financeiros e equivalência patrimonial</b>	<b>325.452</b>	<b>225.655</b>	<b>139.228</b>	<b>14,3%</b>	<b>10,7%</b>	<b>7,0%</b>	<b>44,2%</b>	<b>62,1%</b>
<b>Resultado financeiro</b>								
Receitas financeiras	69.312	37.895	49.117	3,0%	1,8%	2,5%	82,9%	-22,8%
Despesas financeiras	(70.489)	(78.357)	(88.302)	-3,1%	-3,7%	-4,4%	-10,0%	-11,3%
<b>Resultado da equivalência patrimonial</b>	<b>(248)</b>	<b>(517)</b>	<b>(69)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Lucro antes da tributação</b>	<b>324.027</b>	<b>184.676</b>	<b>99.974</b>	<b>14,2%</b>	<b>8,7%</b>	<b>5,0%</b>	<b>75,5%</b>	<b>84,7%</b>
Imposto de renda e contribuição social	(70.111)	(46.941)	(11.195)	-3,1%	-2,2%	-0,6%	49,4%	319,3%
Lucro (prejuízo) líquido da operação continuada	253.916	137.735	88.779	11,1%	6,5%	4,5%	84,4%	55,1%
Lucro (prejuízo) líquido da operação descontinuada	(43.268)	(77.092)	4.479	-1,9%	-3,7%	0,2%	0,0%	0,0%
<b>Lucro líquido do exercício</b>	<b>210.648</b>	<b>60.643</b>	<b>93.258</b>	<b>9,2%</b>	<b>2,9%</b>	<b>4,7%</b>	<b>247,4%</b>	<b>-35,0%</b>

### Comentários referentes ao desempenho financeiro e operacional consolidado da Companhia entre os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018:

#### Receita Líquida

A Receita Líquida da Companhia, que compreende receita líquida de software, totalizou R\$2.282,1 bilhões no período exercício de 31 de dezembro de 2019, um crescimento de R\$170,9 milhões, ou 8,1% com relação ao exercício anterior. Esse crescimento deve-se principalmente à aceleração da Receita Recorrente, que cresceu 2

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

dígitos em todos os trimestres de 2019, fechando o ano com um aumento de 11,8% em relação a 2018 e atingindo um patamar de 75,3% de participação na Receita Líquida no ano.

### Custos

O custo de software da Companhia relativo ao exercício de 31 de dezembro de 2019 foi de R\$743,9 milhões, um crescimento de R\$4,6 milhões, ou 0,6% em relação a 2018. A evolução da Receita Líquida e a manutenção dos patamares de custos, fizeram com que a Margem Bruta se expandisse em 240 pontos base, atingindo 67,4%.

### Despesas

- **Pesquisa e Desenvolvimento** – Essa linha reflete principalmente a maior eficiência na alocação dos investimentos em P&D e o maior nível de investimentos realizados em 2018 relacionados a mudanças na legislação fiscal daquele período. Esse ganho de eficiência na alocação dos investimentos pode ser observado na comparação anual, tendo essas despesas passado de 18,1% da Receita Líquida de 2018 para 17,4% da Receita Líquida de 2019. Tal redução é ainda mais relevante quando considerado: (i) o maior nível de provisionamento de bônus, por conta do atingimento de metas no ano; (ii) o aumento da provisão relativa ao Plano de Incentivo de Longo Prazo (ILP) baseado em ações; (iii) a montagem da equipe de Techfin.
- **Despesas Comerciais e de Marketing** – Quando comparamos 2019 vs. 2018, o crescimento da representatividade desta linha sobre a Receita foi de apenas 30 pontos base, atingindo 18,6% da Receita Líquida devido principalmente: (i) pelo aumento no volume das vendas por meio das franquias; (ii) pelo impacto de R\$2,1 milhões de despesas com rescisões por conta de adequação de equipe de vendas, em caráter extraordinário mesmo com o aumento da provisão de ILP ocorrida neste ano.
- **Despesas Gerais e Administrativas e Provisão para Contingências** – Em 2019, como percentual da Receita, essas despesas apresentaram uma queda de 40 pontos base em relação ao patamar de 2018, impactadas negativamente por: (i) R\$2 milhões de despesas com M&As no período; (ii) R\$1,6 milhão com despesas extraordinárias com desligamento de pessoal; (iii) aumento da provisão para bônus; e (iv) provisionamento da outorga de ações realizadas no 2T19, segundo o Plano de Incentivo de Longo Prazo (ILP).
- **Despesas com Depreciação e Amortização** – As despesas com depreciação cresceram 84,0% em relação a 2018 motivada principalmente pelo impacto da aplicação do IFRS 16 no período. Já as despesas com Amortização tiveram redução na comparação anual, por conta do término da amortização de ativos oriundos de aquisições realizadas em anos anteriores.
- **Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa** – Na comparação anual, apresentou queda de 23,1% em relação a 2018, atingindo 1,2% da Receita. Tais quedas nos patamares dessa provisão resultam da redução do *churn* e do nível geral de inadimplência em nossa base de clientes que em parte também pode ser atribuída ao aumento da representatividade da recorrência na Receita da Companhia.
- **Outras Receitas (Despesas) Operacionais** – Esta linha foi impactada em 2019 pela reversão da provisão de earn-out em R\$3,7 milhões, ligada à aquisição de participação acionária na RJ Participações, além do efeito positivo de R\$11,7 milhões pela venda da CiaShop para a VTex.
- **Resultado Financeiro** – O Resultado Financeiro, no ano de 2019 foi majoritariamente impactado pelo: (i) aumento da Receita Financeira proveniente das aplicações dos recursos oriundos do *follow-on* e da geração de caixa; e (ii) redução do endividamento bruto, parcialmente compensada pelas despesas financeiras resultantes da aplicação do IFRS 16 sobre os contratos de aluguel mantidos pela Companhia.
- **Imposto de Renda e Contribuição Social** - Na comparação anual, o maior volume de Juros sobre Capital Próprio, em conjunto com as despesas com emissão de ações, levou à uma taxa efetiva total 380 pontos base menor que a apresentada em 2018.

O **Lucro Líquido da operação continuada** da Companhia relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019 totalizou R\$253,9 milhões, um aumento de R\$116,2 milhões, ou 84,4% sobre 2018, que totalizou R\$137,7 milhões. Em linhas gerais, o aumento reflete o melhor desempenho operacional detalhado nas linhas anteriores.

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

### Prejuízo Líquido da operação descontinuada

O Prejuízo Líquido da operação descontinuada da Companhia, relativo à 2019 totalizou R\$43,3 milhões, um aumento de R\$33,8 milhões sobre 2018, que totalizou R\$77,1 milhões. O principal impacto decorre da provisão para valor recuperável pela venda dos ativos das operações de hardware no valor de R\$48,8 milhões, ou R\$32,2 milhões líquidos de impostos.

### Comentários referentes ao desempenho financeiro e operacional consolidado da Companhia entre os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e de 2017:

#### Receita Líquida de Software

A receita líquida de Software da Companhia relativa ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$2.111,2 milhões, representando um aumento de R\$118,2 milhões, ou 5,9% em relação ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017, quando a Companhia teve receita líquida de R\$1.992,9 milhões. Esse crescimento se deu principalmente pelo:

- (i) Crescimento de R\$80,8 milhões, ou 5,5% das receitas de software recorrente, que passaram de R\$1.466,4 milhões em 2017 para R\$1.547,2 milhões em 2018, como resultado principalmente da aceleração no crescimento de vendas e, em menor escala, do aumento de IGP-M acumulado de 12 meses ao longo de 2018 e passou a representar 73,3% da Receita de Software; e
- (ii) Avanço nas vendas de licença de software não recorrente, que totalizaram R\$177,7 milhões em 2018, um aumento de R\$11,1 milhões, ou 6,6%, em relação a 2017, e pelo maior ritmo de vendas de serviços, que totalizaram R\$386,3 milhões e cresceram R\$26,4 milhões, ou 7,3% sobre 2017.

#### Custos

O custo de software da Companhia relativo ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$739,2 milhões, um crescimento de R\$23,8 milhões, ou 3,3% em relação a 2017, que foi abaixo do crescimento de 5,9% da Receita de Software.

O crescimento é resultado da maior alocação de pessoas do time de serviços nas atividades de suporte, para atender ao aumento de demandas oriundas de novas regulamentações (ex.: e-Social) implementadas ao longo de 2018.

#### Despesas

As despesas com Pesquisa e Desenvolvimento da Companhia, relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizaram R\$382,1 milhões, um crescimento de R\$38,7 milhões, ou 11,3% sobre 2017, reflexo: (i) do aumento das despesas com inovação no período, (ii) do aumento de despesas relativas aos esforços de desenvolvimento relacionados a novas regulamentações e; (iii) dos efeitos cambiais na estrutura do TOTVS Labs na Califórnia.

As Despesas Comerciais e de Marketing da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizaram R\$386,2 milhões, aumento de 0,5% versus 2018, que totalizou R\$384,3 milhões.

As Despesas Gerais e Administrativas da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizaram R\$228,2 milhões, uma redução de R\$6,5 milhões, ou 2,8% sobre 2017, que totalizou R\$234,7 milhões. A redução reflete o ganho de eficiência operacional e está principalmente ligada à integração das operações administrativas, concluída no 4T17.

#### Depreciação e Amortização

A rubrica de Depreciação e Amortização da Companhia, relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizou R\$122,3 milhões, uma redução de R\$20,5 milhões, ou 14,4% sobre 2017. A redução reflete principalmente o fim da amortização dos ativos intangíveis oriundos da incorporação da Datasul.



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

### Provisão para perda esperada

A rubrica de Provisão para perda esperada da Companhia relativa ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizou R\$37,0 milhões, um aumento de R\$5,0 milhões, ou 15,7% sobre 2017, que totalizou R\$32,0 milhões. O aumento é reflexo da elevação da inadimplência dos clientes, principalmente no novo modelo de provisão estabelecido pelo IFRS9/CPC48, em especial ao crescimento dos pedidos de recuperação judicial e à dificuldade financeira enfrentada pelos clientes, decorrente do cenário macroeconômico brasileiro no período.

### Resultado Financeiro

O Resultado Financeiro da Companhia relativo ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizou uma despesa financeira líquida de R\$40,5 milhões, permanecendo estável com relação a 2017, quando totalizou R\$39,1 milhões. A linha se manteve estável refletindo a combinação dos seguintes fatores: (i) redução das receitas com rendimentos das aplicações financeiras em decorrência da redução da taxa Selic, que não impacta nosso passivo financeiro na mesma proporção; e (ii) redução das receitas com atualização monetária de créditos tributários, que foram compensadas pelo aumento das despesas com atualização monetária devido ao maior saldo de provisões para contingências.

### Imposto de Renda e Contribuição Social

O montante de Imposto de Renda e Contribuição Social da Companhia, relativos ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizou R\$46,9 milhões, um aumento de R\$35,7 milhões, ou 319,3% sobre 2017, que totalizou R\$11,2 milhões. O aumento se deve principalmente a: (i) menor representatividade do Juros sobre Capital Próprio em relação ao lucro antes do imposto de renda, consequência do menor lucro tributável da Controladora em 2018; (ii) menor representatividade do incentivo fiscal à inovação em relação ao lucro líquido antes do imposto de renda.

### Lucro Líquido

O Lucro Líquido da Companhia relativo ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizou R\$60,6 milhões, uma redução de R\$32,6 milhões, ou 35% sobre 2017, que totalizou R\$93,3 milhões. Em linhas gerais, o fator mais relevante para a redução do lucro em 2018 foi constituição da provisão para *impairment* no valor de R\$87,0 milhões registrados na operação de hardware comentado em Outras Receitas (Despesas) Operacionais líquidas.

## 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 2019, 2018 e 2017. 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 2019 E DE 2018

(Em milhares de Reais)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018	AH (%)
Caixa líquido gerado nas atividades operacionais	345.299	417.838	-17,4%
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(36.881)	(94.044)	-60,8%
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	776.939	(258.164)	-400,9%
Aumento (Redução) de caixa e equivalentes de caixa	1.085.357	65.630	1553,8%

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

### Análise das principais variações referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018

O caixa gerado nas atividades operacionais no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$345,3 milhões, apresentando uma redução de R\$72,5 milhões, ou 17,4% em relação a 2018, devido ao aumento da necessidade de capital de giro, dado o maior patamar de aproveitamento de créditos tributários em 2018, pelo pagamentos de obrigações trabalhistas com custos extraordinários de desligamento de pessoal e o maior volume de juros pagos, especialmente pelo pagamento do prêmio de não conversão das debêntures.

O caixa aplicado nas atividades de investimento no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$36,9 milhões, apresentando uma redução de R\$57,2 milhões, ou 60,8% comparado a 2018, devido aos valores recebidos pela venda da Ciashop e da operação de hardware em 2019.

O caixa aplicado nas atividades de financiamento no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$776,9 milhões ou 400,9% comparado a 2018, impactado da captação de recursos no *follow-on*.

### COMPARAÇÃO ENTRE OS FLUXOS DE CAIXA DOS EXERCÍCIOS SOCIAIS ENCERRADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E DE 2017

(Em milhares de Reais)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017	AH (%)
Caixa líquido gerado nas atividades operacionais	417.838	329.772	26,7%
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(94.044)	(50.312)	86,9%
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	(258.164)	(107.063)	141,1%
Aumento (Redução) de caixa e equivalentes de caixa	65.630	172.397	-61,9%

### Análise das principais variações referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017

O caixa gerado nas atividades operacionais no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$417,8 milhões, apresentando um aumento de R\$88,1 milhões, ou 29,2% em relação ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017, devido principalmente ao aumento no lucro líquido ajustado pela provisão de *impairment* da operação de hardware, redução do estoque decorrente da melhor gestão de matéria prima de hardware a compensação de créditos tributários ao longo de 2018.

O caixa aplicado nas atividades de investimento no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$94,0 milhões, apresentando um aumento de R\$43,7 milhões, ou 86,9% comparado ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017, devido principalmente investimento à vista em equipamentos eletrônicos como notebooks e servidores e reformas nas instalações das unidades de Belo Horizonte e Joinville.

O caixa aplicado nas atividades de financiamento no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$258,2 milhões, apresentando um aumento de R\$151,1 milhões, ou 141,1% comparado ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017, devido principalmente porque houve captação de debêntures no valor de R\$200 milhões em 2017 que foi compensado parcialmente com pagamento do financiamento com BNDES.

## 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 em sua totalidade não sofreram alterações significativas que pudessem comprometer a sua comparabilidade nos anos de 2017, 2018 e 2019.

Em 2018, a Companhia adotou um novo padrão de apresentação do desempenho financeiro e operacional. A alteração no formato se deu pela segregação dos resultados de Software e de Hardware, objetivando apresentar a performance do negócio de Software mais claro, uma vez que a Companhia demonstrou interesse em alienar as operações de Hardware.

A Companhia e suas controladas auferem receitas de software, compreendendo taxas de licenciamento, software recorrente, receitas de serviços, incluindo implementação, customização e consultoria.

As receitas são apresentadas líquidas de impostos, das devoluções, abatimentos e dos descontos, quando aplicável. As receitas são reconhecidas em valor que reflete a contraprestação à qual a Companhia espera ter direito em troca da transferência de bens ou serviços a um cliente.

As receitas de software são reconhecidas conforme os seguintes critérios:

**(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) Serviço mensal de software**, a receita é reconhecida ao longo do tempo pela disponibilidade do serviço, durante a vigência dos contratos com os clientes.

**(iii) As receitas de serviços** 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.

A Companhia usa as seguintes definições para segregação da receita:

**(i) Receitas de Software Recorrentes** compreendem subscrição de software, manutenção (suporte técnico e evolução tecnológica) e serviços recorrentes (*Cloud* e outros serviços adicionais); e

**(ii) Receitas de Software Não Recorrentes** contemplam as receitas de taxa de licenciamento e serviços de implementação e customização.

#### 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 2019, 2018 e 2017 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, resultou em uma provisão para *impairment* na operação de hardware no montante de R\$87,0 milhões impactando na redução do lucro líquido em 35% durante o exercício de 2018. Após as transferências das operações acima citadas a Companhia alienou, em 2019, as operações de hardware.

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

- (ii) **Queda na atividade econômica:** A queda do nível da atividade da economia brasileira observada nos últimos anos, tem impactado diretamente o apetite dos clientes em investir nas soluções de softwares, postergando em muitas vezes a sua decisão. Nesse cenário, os clientes novos acabam pleiteando uma extensão maior no prazo de pagamento, além de condições comerciais abaixo da média histórica que a Companhia tem praticado nos últimos anos, impactando dessa forma o ticket médio.
- (iii) **Nova modalidade de venda de software:** Seguindo uma tendência de mercado, os clientes têm buscado a contratação de softwares no modelo “software como serviços” pautado por pagamentos mensais e sucessivos, sem a necessidade de altos investimentos de curto prazo, como é requerido no modelo tradicional de licenciamento. Esse modelo é preferencial para clientes de médio e pequeno portes, perfil esse majoritário na base de clientes da Companhia;
- (iv) **Investimentos em pesquisa e desenvolvimento:** Um dos pilares de alavancagem de negócios da Companhia é a inovação em novas soluções e tecnologias. Mesmo num cenário de retração econômica, a Companhia tem mantido altos investimentos em pesquisa e desenvolvimento. As despesas com pesquisa e nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017, representam 17,4%, 18,1% e 17,2% da receita líquida de software dos referidos exercícios respectivamente; e
- (v) **Benefícios fiscais:** A Companhia se aproveita de certos benefícios fiscais, inclusive benefícios relacionados a atividade de inovação e desoneração de folha de pagamento. Enquanto esses benefícios fiscais não são materiais eles melhoram a performance financeira da Companhia e não podemos assegurar que continuaremos a gozar de referidos benefícios.
- (vi) **Adoção IFRS 16:** Em 1º de janeiro de 2019, entrou em vigor a nova norma que regula o tratamento contábil das Operações de Arrendamento Mercantil (IFRS 16/ CPC 06(R2)) emitida pelo IASB e CPC, respectivamente. Para a implementação de tal norma, a Companhia adotou o método retrospectivo modificado. Consequentemente, as informações financeiras de 31 de dezembro de 2018 e 2017 não foram ajustadas para refletir a adoção do IFRS 16/CPC 06(R2) e, por isso, não são comparativas com as informações financeiras de 31 de dezembro de 2019, as quais refletem os efeitos da adoção desta norma. O IFRS-16 / CPC-06 (R6), estabelece um novo modelo de contabilização para arrendamento mercantil, onde na data do início do arrendamento, o arrendatário reconhece um passivo de arrendamento para efetuar os pagamentos (aumentando a dívida bruta) e um ativo representando o direito de usar o ativo objeto durante o prazo do arrendamento. Consequentemente, serão reconhecidas no resultado as despesas de juros sobre o passivo de arrendamento e a despesa de depreciação do direito de uso do ativo ao invés das despesas de aluguel anteriormente reconhecidas no resultado operacional da Companhia.

### iii. 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 Total da Companhia no exercício findo em 2019 (73,3% no mesmo período de 2018) são indexadas ao IGP-M (Índice Geral de Preços ao Mercado) e ao IPC-A, sendo reajustadas de acordo com o “aniversário” de cada contrato firmado com os clientes.

Com relação à inflação, o IGP-M teve intensa variação mensal durante o ano e fechou com uma alta acumulada em 7,3%, enquanto o IPCA ficou em 4,31%, 0,56 ponto percentual 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.

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

Em 2018, no tocante à inflação, o IGP-M teve intensa variação mensal durante o ano e fechou com uma alta acumulada em 7,5%, enquanto o IPC-A ficou em 3,8%, 0,8 ponto percentual acima dos 3,0% registrados em 2017. Quanto à política monetária, ela foi conduzida pelo COPOM baseada na manutenção da taxa de juros Selic abaixo da taxa de juros estrutural, fechando o ano em 6,5%. Por sua vez, a Taxa de Juros de Longo Prazo (TJLP) teve uma mudança significativa em 2018, quando o Conselho Monetário Nacional (CMN) aprovou regramento que condiciona a automação do cálculo e divulgação da taxa, em linha com o disposto em lei. A taxa de desemprego, após ter atingido 12,8% em 2017, iniciou em 2018 a sua trajetória de redução, ainda que em um grau abaixo do esperado, provavelmente se consolidando em 12,2%. Além disso, os índices de inadimplência, tanto de pessoas físicas quanto jurídicas, voltaram a se equiparar aos patamares registrados antes da crise, aproximando-se ao nível dos 2%.

Em 2017, a inflação medida pelo IPC-A encerrou o ano em 2,95%, taxa abaixo do piso da meta estipulada pelo Banco Central e a menor dos últimos dezenove anos. A taxa de juros Selic, que encerrou o ano de 2016 em 13,75%, atingiu 7,25% em dezembro de 2017, enquanto o dos Estados Unidos registrou alta acumulada de 1,99%.

### b. 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 Companhia devido à pulverização de sua base instalada de clientes, composta por empresas de praticamente todos os tamanhos e setores da economia brasileira.

Diversos serviços utilizados pela Companhia têm seus valores reajustados com base na variação do IGP-M e o do IPC-A, entre eles a despesa com pessoal (salários, encargos e benefícios), além de outros gastos, como 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, majoritariamente pelo IGP-M.

O impacto do IGP-M 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 5,9% em 2019, 3,5% em 2018 e 2% em 2017. Já o impacto do IGP-M médio ponderado de 12 meses e do IPC-A médio nos custos e despesas operacionais da Companhia foi de aproximadamente 4% em 2019, 3% em 2018, 6% em 2017.

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, os financiamentos tomados pela Companhia são basicamente provenientes de linhas do BNDES e prêmio de não conversão atreladas à taxa de juros de longo prazo (TJLP) e ao IPCA, conforme aplicável, mais recentemente, a debêntures não conversíveis atreladas à variação do Certificado de Depósito Interbancário (CDI). No exercício social findo em 31 de dezembro de 2019, os juros incorridos relacionados aos empréstimos, financiamentos e debêntures representaram 65,6% da despesa financeira, ante 67,3% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 e 67,5% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2017.

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

<b>Operação</b>	<b>Risco</b>	<b>Indicadores</b>
Financiamentos BNDES atrelados a TJLP	TJLP	TJLP + 0,52% a 1,52% a.a.
Debêntures	CDI	105,95% do CDI

A Companhia tem 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

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

atreladas à taxa de juros, representou no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019 representava 87,9% da receita financeira, ante 68,6% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 e 50,0% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2017.

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) e Peso Chileno (CLP). A Companhia atua 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 decidiu pela venda das 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”.

Mediante esse cenário, 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 2019, 2018 e 2017 de forma comparativa.

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 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:

#### 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.

#### 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.

**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, o qual está sujeito à eventual ajuste de preço, a ser apurado nos termos estabelecidos no contrato que regula a transação.

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.

**Supplier** - No dia 28 de outubro de 2019 a Companhia anunciou a aquisição de 88,8% do capital social da Supplier, sociedade focada em crédito B2B, entre clientes e fornecedores, pelo montante de R\$455,2 milhões. Mauro Wulkan e Eduardo Wagner, fundadores da sociedade adquirida, seguem como gestores e acionistas, com 11,2% do capital social. Trata-se da primeira aquisição realizada pela Companhia após a captação de mais de R\$1 bilhão com o *follow-on* (oferta subsequente de ações primárias), realizado em maio de 2019. A aquisição já foi aprovada pelas autoridades concorrenciais brasileiras, mas seu fechamento está sujeito ao cumprimento de outras condições precedentes usuais para esse tipo de negócio. Adicionalmente, também está previsto o pagamento de preço de compra complementar aos vendedores, condicionado ao atingimento de metas estabelecidas para a Supplier relativas aos exercícios de 2020 e 2021.

A Supplier deve acelerar a estratégia de Techfin da Companhia, que tem como objetivo de simplificar, ampliar e baratear o acesso dos clientes a crédito e a demais serviços financeiros. Ao longo dos próximos meses, a Companhia e a Supplier deverão desenvolver uma plataforma tecnológica que irá permitir uma integração total com os sistemas de gestão das empresas, visando uma jornada sem atritos para clientes e fornecedores. Esta plataforma também deverá permitir o uso de big data, buscando melhorar de maneira contínua os algoritmos de aprovação de crédito.

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

**Consinco** - Em 27 de dezembro de 2019, a Companhia anunciou a aquisição de 100% das ações da Consinco S.A. pelo montante de R\$197 milhões, pago no fechamento da transação realizado em 30 de janeiro de 2020. Adicionalmente, poderá ser pago um preço de compra complementar de até R\$55 milhões, sujeito ao atingimento de metas estabelecidas para a Consinco relativas aos exercícios de 2020 e 2021 e ao cumprimento de outras condições.

A Consinco é a principal provedora de sistemas de gestão para a vertical de supermercados e atacadistas de autosserviço (atacarejo) do mercado brasileiro. Com esse movimento, a Companhia aumenta sua presença no segmento de Varejo e consolida sua posição de liderança na vertical de supermercados, ponta de uma cadeia de valor longa, que também possibilita a geração de sinergias significativas por meio da oferta de soluções de serviços financeiros, como por exemplo crédito B2B, da divisão Techfin.

### 2018

**RJ Participações:** Em 09 de maio de 2018, a subsidiária Bematech S.A. (atual TOTVS Large) exerceu opção de compra adicional de mais 20% do capital social da RJ Participações, atingindo 80% de participação. O valor atribuído por esta aquisição foi de R\$9,9 milhões dos quais R\$4,3 milhões foram pagos na data do exercício da opção e o restante foi pago durante o exercício de 2019. Neste mesmo ato foi prorrogada a opção de compra e venda dos 20% de participação remanescentes para 2021 a ser mensurada com base na métrica de performance de 2020. Como o contrato inicial da aquisição da RJ Participações já previa as opções de compra e venda da participação remanescente, a Companhia consolida 100% de seus resultados e mantém uma estimativa do pagamento no passivo de "Obrigações por aquisição de investimento". Durante o exercício de 2019, foi revertido o valor de R\$3,7 milhões relativos ao *Earn Out* da aquisição da RJ Participações, devido ao não atingimento de metas estabelecidas no contrato de aquisição de participação.

**Passlack:** Em 01 de agosto de 2018, a subsidiária TFS Soluções em Software Ltda. adquiriu e incorporou a Passlack Consultoria em Informática Ltda., empresa voltada para desenvolvimento e suporte para o segmento de *Financial Services* pelo valor de R\$8,2 milhões. O acervo líquido da Passlack foi incorporado conforme laudo de avaliação do patrimônio líquido, aprovado em reunião de sócios juntamente com o protocolo e justificação de incorporação.

#### 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 2018, 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:

**IFRS-9 / CPC-48 - Instrumentos Financeiros:** estabelece, entre outros requisitos, um novo modelo de *impairment* de ativos financeiros por perdas esperadas e incorridas, em substituição ao modelo anterior que considerava apenas as perdas incorridas com base em indícios de inadimplemento. A aplicação desta norma resultou na constituição adicional de provisão para créditos de liquidação, com base na perda histórica apurada em cada faixa do “*aging-list*” da carteira de contas a receber, incluindo as a vencer, combinada com a propensão de pagamento dos clientes provida pelas instituições de proteção ao crédito.

**IFRS-15 / CPC-47 - Contratos com Clientes:** estabelece novos requisitos para o reconhecimento de receitas originadas de contratos de clientes com base no cumprimento das chamadas “obrigações por desempenho” (entregas) e requer o diferimento dos custos incrementais incorridos na venda. A aplicação desta norma resultou no reconhecimento de receitas recorrentes de manutenção e de subscrição durante os períodos de carência, bem como o diferimento das despesas de vendas e o provisionamento das despesas com comissões, como forma de “linearizar” o resultado ao longo do ciclo de vida estimado desses contratos. O método de reconhecimento de receitas de serviços também sofreu ajustes, passando a apurar o percentual de completude dos projetos (*PoC – Percentage of Completion*) com base nos custos incorridos frente às estimativas atualizadas de custos totais necessários para conclusão dos projetos.

Em 1º de janeiro de 2019, entrou em vigor a nova norma contábil emitidas pelo IASB (*International Accounting Standards Board*) e CPC (Comitê de Pronunciamentos Contábeis):

**IFRS 16 / CPC 06 -** Estabelece um novo modelo de contabilização para arrendamento mercantil, onde na data do início do arrendamento, o arrendatário reconhece um passivo de arrendamento para efetuar os pagamentos (aumentando a dívida bruta) e um ativo representando o direito de usar o ativo objeto durante o prazo do arrendamento. Consequentemente, serão reconhecidas no resultado as despesas de juros sobre o passivo de arrendamento e a despesa de depreciação do direito de uso do ativo ao invés das despesas de aluguel anteriormente reconhecidas no resultado operacional da Companhia.

### 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\$236,8 milhões e um passivo de arrendamento mercantil (circulante e não circulante) e outros passivos não circulante no valor de R\$236,8 milhões. 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\$4,3 milhões.

Em 01 de janeiro de 2018, a adoção inicial do IFRS 9 / CPC 48 e o IFRS 15 / CPC 47 geraram uma redução no Patrimônio Líquido de R\$8,0 milhões.

No exercício social findo em 31 de dezembro de 2018, a adoção do IFRS 9 / CPC 48 resultou em um aumento de R\$6,2 milhões na despesa de Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa, enquanto que o IFRS 15 / CPC 47 resultou em um aumento de R\$9,2 milhões na Receita Líquida e R\$1,9 milhões nas Despesas Comerciais e Marketing.

As demonstrações financeiras referentes aos exercícios encerrados em 31 de dezembro de 2017, refletidas neste material, não apresentam comparabilidade com as demonstrações financeiras referentes ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2018 e 2019.

### 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 2019, 2018 e 2017 disponíveis no website de Relações com Investidores da Companhia e no website da Comissão de Valores Mobiliários ([www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br)).

A preparação de demonstrações financeiras requer o uso 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) Julgamentos relacionados a 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 concluiu 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) A Companhia determina 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 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) **Impostos diferidos** – Ativo fiscal diferido é reconhecido para todos 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.
- (iv) **Provisão para contingências vinculadas a processos judiciais** – 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.
- (v) **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

**10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas**

cumprir a obrigação de desempenho por contrato de cliente. A Companhia reavalia estas estimativas periodicamente e replaneja 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 revisa 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 2019.

Para as Demonstrações Financeiras dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e de 2017, a Companhia apresentava o contrato com a VIP VII – Empreendimentos e Participações Ltda., para a construção e locação da nova sede social, cujo objetivo foi integrar as instalações da empresa na cidade de São Paulo, durante o período mínimo de 10 anos a partir da data de entrega ocorrida em 2017.

**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. Porém, é importante observar que em função da pandemia COVID-19 ocorrida durante o primeiro semestre de 2020, a Companhia entende que tais investimentos podem ser reavaliados a fim de preservar a liquidez de seus negócios.

Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) é uma linha relevante no plano de investimento orgânico, 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 2019, 2018 e 2017 foram de R\$397,8 milhões, R\$382,1 milhões e R\$343,4 milhões, 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) e atendimento a novas regulamentações:

- Projetos voltados a iniciativa de ampliar, simplificar e baratear o acesso de nossos clientes a serviços financeiros, por meio da nova frente de Techfin.
- Projetos voltados a regulamentação como E-social e EFD- Reinf.
- 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 a 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 a gestão de transportadoras, operadores logísticos, portos e recintos alfandegados.
- Pesquisa e desenvolvimento voltado a agregar inovações ao segmento do varejo, buscando trazer novas e melhores experiências a usuários e clientes destas soluções.
- Investimentos em projeto de inteligência artificial que promoverão inovação, ganho de eficiência e performance as diversas soluções desenvolvidas pela Companhia nos diversos segmentos.

#### ii. fontes de financiamento dos investimentos

Os investimentos em P&D têm como fonte de financiamento os recursos gerados nas atividades operacionais da Companhia e os recursos oriundos principalmente do PROSOFT, PSI e 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.

### 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.

**10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios****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 representaram 17,4%, 18,1% e 17,2% da receita líquida da Companhia, para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017, respectivamente.

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

Conforme Comunicado ao Mercado arquivado na CVM em 18/03/2020, relativo à Pandemia COVID 19, a Companhia vem tomando medidas preventivas e mitigatórias em linha com os direcionamentos estabelecidos pelas autoridades de saúde visando minimizar eventuais impactos decorrentes, no que se refere à segurança de seus participantes (TOTVERS) e continuidade de suas operações.

Destacamos principalmente as seguintes medidas já adotadas pela Companhia:

- Criação de um Comitê de Crise para monitorar e avaliar diariamente a evolução do COVID 19, possíveis impactos e medidas necessárias a serem adotadas pela Companhia;
- Adoção da prática de trabalho remoto (*home office*) para todas suas unidades;
- Suspensão das viagens internacionais e restrição de viagens nacionais; e
- Implantação, junto a nosso operador de Plano de Saúde, de atendimento telefônico disponível 24 horas para dar suporte aos TOTVERS.
- Atualização semanal do Conselho de Administração, com revisão dos impactos e ações adotadas.

Vale ressaltar que o modelo de negócio da Companhia apresenta nível de recorrência de receita acima de 75% de sua receita total, além de grande pulverização da base de clientes, diversificação setorial, bem como diversificação geográfica dentro do território brasileiro e sólida posição de caixa.

Potenciais impactos decorrentes da evolução do COVID 19 serão avaliados e as medidas adicionais que se mostrarem necessárias serão adotadas durante o período em que as autoridades de saúde informarem que for necessário.