

Índice

5. Gerenciamento de riscos e controles internos

5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos	1
5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado	6
5.3 - Descrição - Controles Internos	8
5.4 - Programa de Integridade	13
5.5 - Alterações significativas	20
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	21

10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais	22
10.2 - Resultado operacional e financeiro	53
10.3 - Efeitos relevantes nas DFs	57
10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases	60
10.5 - Políticas contábeis críticas	61
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs	63
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados	64
10.8 - Plano de Negócios	65
10.9 - Outros fatores com influência relevante	67

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

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

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

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

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

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

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

Identificação, análise, avaliação, tratamento e reporte: os riscos devem ser periodicamente identificados, analisados, avaliados e documentados de forma estruturada para que possam ser tratados adequadamente e reportados aos órgãos competentes.

A Matriz de Riscos é objeto de revisão anual pela área de Controles Internos, Riscos e *Compliance* e aprovada pelos Vice-Presidentes e Presidente, Comitê de Auditoria e Conselho de Administração. Sua reavaliação ocorre no último trimestre de cada ano e a nova matriz riscos é apresentada ao Comitê de Auditoria e aprovada pelo Conselho de Administração.

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

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

(i) riscos para os quais se busca proteção

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

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

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

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

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

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

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

(ii) instrumentos utilizados para proteção

Além disso, a Companhia possui as seguintes práticas:

Riscos Estratégicos (Negócio):

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

Riscos Operacionais e Tecnologia da Informação:

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

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

Riscos Financeiros:

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

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

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

A estrutura de avaliação de risco da carteira dos produtos de crédito da Supplier está baseada em metodologias estatísticas de *Application e Behavior Scoring*, além de utilização de instrumentos mitigadores de risco, como seguro de crédito e interveniência. Além disso, a subsidiária Supplier Administradora busca prevenir eventuais riscos da carteira de crédito por meio da disponibilização de relatórios de acompanhamentos, comitê de risco, ações de readequação de limites de crédito, monitoramento de carteira e melhorias no sistema de cadastro. As perdas potenciais de crédito são mitigadas, quando necessário, através das seguintes garantias: seguros, garantias do emissor, desde que aprovada pelo comitê de cartão de crédito. A avaliação da eficiência destes instrumentos é considerada suficiente para cobrir eventuais perdas significativas. Cabe destacar que o giro da carteira é rápido com prazo médio de 60 dias, ou quando são vendidos no curto prazo. Os limites globais de exposição aos recebíveis, considerando o risco de crédito e de liquidez são ainda estabelecidos pelo Conselho de Administração e acompanhados pelo Comitê de Auditoria.

Adicionalmente, em virtude da pandemia de COVID-19, a Companhia está monitorando diariamente o comportamento e gerenciamento ativo da inadimplência da sua carteira de clientes por meio de políticas referente à venda de serviços e licenças de *software* e não são esperados impactos relevantes, além dos refletidos na provisão para perda conforme nota 9, das Demonstrações Financeiras Padronizadas do exercício social encerrado em 31/12/2020.

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, com o devido apoio legal do Departamento Jurídico. Do ponto de vista de anticorrupção, a Companhia possui um Programa de Integridade apto à prevenção, detecção e remediação de atos ilícitos e/ou que violem as diretrizes de conduta da Companhia. Adicionalmente, a área de Controles Internos, Riscos e Compliance possui uma interação contínua com a área de Relações Institucionais e Governamentais com o intuito de antecipar potenciais impactos regulatórios que eventualmente poderão afetar os negócios 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, bem como:

- Definir os objetivos estratégicos e aprovar a metodologia de gestão de riscos da Companhia;
- Aprovar a Política de Gestão de Riscos; Controles Internos e Compliance;
- Determinar os níveis de apetite e de tolerância aos riscos propostos pela Administração e recomendados pelo Comitê de Auditoria;
- Aprovar anualmente a Matriz de Riscos Prioritários tomando conhecimento das respectivas ações de gerenciamento adotadas e seus resultados, bem como os indicadores chave de risco a serem monitorados;

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

- Aprovar a documentação de informações públicas sobre o modelo de gestão de riscos e transparência de informações prestadas ao público interno e externo;
- Acompanhar e deliberar sobre as recomendações do Comitê de Auditoria a respeito dos resultados da Gestão de Riscos; e
- Aprovar a assunção de riscos Altos e Críticos.

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

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

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

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

Vice-Presidências e Diretorias: suas atribuições incluem:

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

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

- Propor alterações e submeter a Política de Gestão de Riscos Controles Internos e Compliance à aprovação do Conselho de Administração por recomendação do Comitê de Auditoria;
- Estruturar, implementar, gerir e disseminar a metodologia de gestão de riscos;
- Monitorar e reportar os planos de ação e os indicadores de chave de risco definidos para gerenciamento dos riscos;
- Conscientizar os gestores e demais colaboradores sobre a importância da gestão de riscos;
- Atuar de forma independente e autônoma, de modo a garantir a imparcialidade em todas as suas atividades e reportar ao Comitê de Auditoria caso algo interfira em sua independência;
- Compartilhar com a Auditoria Interna informações e/ou fatos sujeitos à investigação interna; e

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

- Reportar a Matriz de riscos à Alta Administração, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

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

- Realizar o monitoramento do ambiente de controles internos e aferir a efetividade da gestão de riscos;
- Executar e reportar os resultados dos testes de controles ao Comitê de Auditoria;
- Verificar a implementação dos planos de ação, a tempestividade de implementação e eficácia;
- Emitir opinião formal sobre os controles internos testados no ciclo anual de auditoria; e
- Reportar à área de Controles Internos, Riscos e Compliance riscos e não conformidades identificadas nos trabalhos de Auditoria.

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

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

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

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

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

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado**(a) política formalizada de gerenciamento de riscos de mercado**

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

A política foi revisada pela Área de Controles Internos, Riscos e Compliance, aprovada pelo Conselho de Administração em 28 de junho de 2012.

(b) objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos de mercado**i. riscos para os quais se busca proteção:**

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

Risco de taxa de juros e inflação: o risco de taxa de juros decorre da parcela da dívida e das aplicações financeiras referenciadas ao CDI, que podem afetar negativamente as receitas ou despesas financeiras caso ocorra um movimento desfavorável nas taxas de juros e inflação. Os direitos creditórios gerados pelo segmento de Techfin são de curto prazo e, portanto, seu risco, referente às não estão sujeitos a variações de taxas de juros e inflação, é imaterial.

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

ii. estratégia de proteção patrimonial (hedge):

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

Inflação - A Companhia entende que o impacto e a volatilidade de índices inflacionários, como o IGP-M e o IPCA, sobre seu resultado operacional é mitigado pelo reajuste anual dos contratos de manutenção e de subscrição e pelos reajustes periódicos 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.

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

Variação cambial - No atual estágio de maturidade das suas operações internacionais, a Companhia busca dimensionar estruturas de custos e despesas compatíveis com as respectivas gerações de receita. A Companhia atua para que sua exposição líquida em variação cambial seja mantida em nível aceitável de acordo com as políticas e limites definidos pela Administração e está acompanhando os possíveis impactos da pandemia do COVID-19 em cada uma destas empresas, sendo que no período findo em 30 de junho de 2021 os saldos dos ativos são superiores aos saldos negativos.

iii. instrumentos utilizados para proteção patrimonial (hedge):

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

iv. parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos:

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

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

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

vi. estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos

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

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

A Companhia conta com uma estrutura de Controles Internos, cujas atividades envolvem mapear processos e auxiliar na identificação dos riscos (operacionais e financeiros, por exemplo), além dos respectivos controles que mitiguem esses riscos, 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) grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e providências adotadas para corrigi-las

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

Ainda, o processo definido visa a garantir segurança razoável para proteção do patrimônio, exatidão e fidedignidade das informações contábeis, eficiência operacional e adesão às políticas, normas e procedimentos.

Definição de escopo e atuação:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

(b) estruturas organizacionais envolvidas

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

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

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

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

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

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

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

Vice-Presidências e Diretorias: suas atribuições incluem:

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

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

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

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

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

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

- Identificar continuamente e documentar os riscos sob sua gestão;
- Realizar anualmente o Control Self Assessment e disponibilizar as evidências necessárias;
- Comunicar a Área de Controles Internos, Riscos e Compliance novos riscos identificados e qualquer alteração significativa em seu processo de negócio; e
- Implementar, apurar e reportar periodicamente os indicadores chave de risco à área de Controles Internos, Riscos e Compliance.

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

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

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

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

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

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

O relatório emitido pelos Auditores Independentes relativos às Demonstrações Financeiras da Companhia para o encerramento do exercício de 31 de dezembro de 2020, apontou deficiências significativas de controles referentes à Gestão de Acessos (ITGC Controls), nos quais foram verificadas fragilidades nos processos de concessão, revogação, transferência e manutenção de acessos de colaboradores terceiros. Adicionalmente foi apontada uma fragilidade no processo de revisão e validação de perfis de acessos ativos. Os Auditores Independentes recomendaram a revisão dos controles de gestão de acessos de terceiros e a revisão de perfis de acessos, considerando sua frequência de execução em pelo menos duas vezes por ano.

Dentre as deficiências significativas apontadas pelos Auditores Independentes, estão ainda a necessidade de implantação de controles internos para transações não usuais (como por exemplo combinações de negócios) e fragilidades no processo de sustentação das premissas assumidas no teste de *impairment* e divulgações requeridas em nota explicativa. Para tais fragilidades, foi recomendado pelos Auditores Independentes a implementação/revisão de controles que suportem as transações não usuais, bem como a revisão das premissas assumidas no teste de *impairment*.

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

Como principais ações para mitigar as fragilidades identificadas pelos Auditores Independentes estão (i) o aumento na frequência das revalidações de usuários terceiros, que passará de uma para quatro vezes ao ano; (ii) revisão dos perfis de acessos de todos os usuários, que passará de uma para duas vezes ao ano; e (iii) a criação de um banco de dados para simplificar o processo de consulta sobre dados de terceiros. Destaca-se ainda, a implementação de análises de riscos dos acessos e criação de controles após o processo de revisão.

Quanto às deficiências apontadas no processo de transações não usuais e *impairment*, a Administração empenhará esforços para aprimorar os controles hoje existentes, mitigando em sua plenitude os pontos mencionados.

Cabe ressaltar que as demais recomendações dos Auditores Independentes não consideradas significativas já foram endereçadas aos responsáveis das respectivas áreas e também possuem prazo definido para sua implementação em 2021.

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

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

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

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

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

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

Avaliação de Riscos: visa identificar e avaliar os principais riscos anticorrupção/Compliance aos quais a Companhia está exposta, mensurar seus impactos e recomendar medidas mitigatórias, especialmente em processos considerados sensíveis, considerando o cumprimento da legislação anticorrupção aplicável 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 colaboradores e terceiros no âmbito do Programa de Integridade. O Código de Ética e Conduta, as Políticas, Normas e Procedimentos que integram o Programa de Integridade formam a base de referência para que os mecanismos e controles de integridade sejam implementados e/ou otimizados.

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

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

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

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, vide o item 5.1 deste Formulário de Referência.

Conjunto de mecanismos e Normativos do Programa de Integridade TOTVS

Código de Ética e Conduta: tem por objetivo estabelecer regras de conduta e princípios éticos que orientam o compromisso da Companhia, suas controladas, subsidiárias, diretas ou indiretas, com a integridade dos seus negócios e relacionamentos internos e externos e se aplica a todos os conselheiros, administradores, acionistas que participem do controle da Companhia, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros. O Código foi atualizado em 03/08/2020.

Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance: tem por objetivo estabelecer os princípios, as diretrizes e responsabilidades a serem observadas no processo de gestão de riscos corporativos, controles internos e Compliance, bem como disseminar a cultura de Gestão de Riscos e o Programa de integridade na Companhia, suas subsidiárias, controladas e/ou coligadas. A política foi atualizada em 28/06/2021.

Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos: visa estabelecer diretrizes e regras de conduta a serem observadas no relacionamento da Companhia com agentes públicos e garantir a aderência da conduta de seus colaboradores à legislação vigente, às políticas corporativas e ao Código de Ética e Conduta da Companhia. A política foi atualizada em 14/10/2020.

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 pela Companhia. A política foi atualizada em 15/12/2020.

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

Registro de Interação Comercial e Institucional com Entes Públicos: procedimento para o registro de interações presenciais ou à distância 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 da Companhia 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.

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

Treinamento Código de Ética e Conduta: os colaboradores são capacitados por meio de treinamento *e-learning* do Código de Ética e Conduta obrigatório para todas as unidades próprias e franqueadas, abordando a totalidade de temas presentes no documento. O conteúdo é apresentado por meio de vídeos explicativos, animações e a compreensão é exercida com perguntas que devem ser respondidas à luz dos princípios e regras do Código. Os colaboradores cujas atividades não requeiram o uso de computadores são treinados presencialmente ou virtualmente. Nesta capacitação, foram treinados 88% dos colaboradores.

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.

Treinamento Anticorrupção: treinamento virtual anticorrupção abordando as formas específicas de corrupção e os riscos de práticas ilícitas direcionado a todos os membros do Conselho de Administração e da Diretoria, visando a conscientização contínua da alta administração da Companhia sobre o tema.

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 Companhia, bem como com os princípios do Pacto Global da ONU.

Auditoria do Programa: Periodicamente o Programa de Integridade é objeto de avaliação por auditoria interna ou externa, com o objetivo de verificar o cumprimento do cronograma estabelecido para o ano vigente, 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) a estrutura organizacional envolvida no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade.

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

Conselho de Administração:

- Definir os objetivos estratégicos e aprovar o Programa de Integridade da Companhia;
- Aprovar a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance;

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

- 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 e garantir a autonomia da área de Controles Internos, Riscos e Compliance; e
- Acompanhar e deliberar sobre as recomendações do Comitê de Auditoria a respeito dos resultados do Programa de Integridade.

Comitê de Governança e Indicação:

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

Comitê de Auditoria:

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

Comissão de Ética e Conduta: suas atribuições incluem:

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

Vice-Presidências e Diretorias: suas atribuições incluem:

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

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

- Propor alterações e submeter a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance à aprovação, bem como disseminar as suas diretrizes na Companhia;
- Estruturar, implementar, gerir e disseminar o Programa de Integridade;

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

- Conscientizar os gestores e demais colaboradores sobre a importância e do Programa de Integridade;
- Coordenar a revisão periódica de conteúdo do Código de Ética e Conduta;
- Realizar a gestão do Canal de Ética e Conduta, bem como reportar os casos aplicáveis à Comissão de Ética e Conduta;
- Atuar de forma independente e autônoma, de modo a garantir a imparcialidade em todas as suas atividades e reportar ao Comitê de Auditoria caso algo interfira em sua independência;
- Compartilhar com a Auditoria Interna informações e/ou fatos sujeitos à investigação interna; e
- Reportar os resultados do Programa de Integridade à Alta Administração, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

Diretoria Jurídica

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

Auditoria Interna

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

Relações Humanas: sua atribuição é:

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

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

- Cumprir a estrutura normativa interna, 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 e/ou documentos corporativos dos quais estejam na posse, quando solicitados (i) pela Auditoria Interna, (ii) pela área de Controles Internos, Riscos e Compliance ou (iii) pela Comissão de Ética e Conduta, no contexto de investigação interna.

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

(iii) código de ética ou de conduta

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

A Companhia possui Código de Ética e Conduta (CODEC) arquivado na CVM desde 2012. O CODEC, cuja versão vigente foi aprovada pelo Conselho de Administração em 3 de agosto de 2020, é aplicável a todos os conselheiros, administradores, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros.

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

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

- **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 de acordo com as regras e critérios estabelecidos na Norma de Gestão de Consequências da Companhia, que podem ser de caráter disciplinar, como aplicação de advertência, até o desligamento por justa causa, além de medidas judiciais cabíveis, quando aplicável.

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

A versão vigente do Código de Ética e Conduta foi aprovada pelo Conselho de Administração em 03 de agosto de 2020, e encontra-se disponível para consulta na página de Relações com Investidores da Companhia (<https://ri.totvs.com/esg/estatuto-politicas-e-regimento/>), bem como na página do Canal de Ética e Conduta da Companhia: www.canalconfidencial.com.br/totvs/.

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

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

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

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

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

- **se há mecanismos de anonimato e de proteção a denunciante 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 Companhia 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. A área de Controles Internos, Riscos e Compliance é responsável pela gestão do Canal de Ética e Conduta, bem como pelo reporte dos casos aplicáveis à Comissão de Ética e Conduta, que define as medidas cabíveis a serem adotadas.

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

A Companhia adota procedimento de *Due Diligence* de empresas em processos de fusão, aquisição e reestruturações societárias. O processo é realizado por meio de auditorias externas independentes, com a finalidade de avaliar e compreender o ambiente de Compliance e identificar potenciais riscos de corrupção e fraude, e 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 dessas empresas.

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

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

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

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

Os riscos identificados e monitorados pela Companhia podem ser identificados no item “a” do indicador 4.1 – Fatores de Risco, por sua ordem de criticidade e aqueles que possam influenciar qualquer tipo de decisão dos investidores.

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 intermediárias consolidadas referentes aos períodos de seis meses findos em 30 de junho de 2021 e 2020, que foram elaboradas em conformidade com o CPC 21(R1) e a norma internacional IAS 34 – *Interim Financial Reporting*, emitida pelo *International Accounting Standards Board* (IASB) e das demonstrações financeiras consolidadas da Companhia referentes aos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, 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 (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 não foram ajustadas para refletir a adoção do IFRS 16/CPC 06(R2) e, por isso, algumas informações financeiras não são comparáveis com as informações contábeis relativas aos períodos de seis meses findo em 30 de junho de 2021 e 2020 e aos exercícios encerrados em 31 de dezembro de 2020 e 2019, as quais refletem os efeitos da adoção desta norma. Para mais informações sobre o IFRS 16/CPC 06(R2), vide item 10.4 deste Formulário de Referência.

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) comentários dos Diretores sobre as condições financeiras e patrimoniais gerais

A seguir, apresentamos as informações sobre à nossa estrutura financeira e patrimonial nos períodos indicados abaixo:

(Em milhares de reais, exceto %)	Em 30 de junho de	Em 31 de dezembro de		
	2021	2020	2019	2018
Patrimônio líquido	2.723.213	2.604.166	2.478.409	1.288.220
Ativo circulante	3.175.682	2.831.973	2.004.275	1.020.134
Dívida Líquida (Caixa Líquido) ⁽¹⁾	2.078.289	129.096	(1.087.480)	25.860

⁽¹⁾ A Dívida Líquida (Caixa Líquido) corresponde ao somatório dos saldos de empréstimos e financiamentos, debêntures, cota sênior e mezanino, circulante e não circulante, deduzido dos saldos de caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras, circulante e não circulante. A Dívida Líquida (Caixa Líquido) 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 (Caixa Líquido) de forma distinta não havendo, desta forma, comparação entre as divulgações.

A Diretoria da Companhia entende que possui condições financeiras e patrimoniais suficientes para (i) implementar o seu plano de negócios e (ii) cumprir com suas obrigações financeiras de curto e longo prazo. Ademais, a Diretoria acredita que a geração de caixa da Companhia é suficiente para atender o financiamento de suas atividades e cobrir sua necessidade de recursos para execução do seu plano de negócios.

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

Em 30 de junho de 2021, o ativo circulante da Companhia era de R\$3.175.682 mil, e era superior em R\$451.730 mil ao passivo circulante, que era de R\$2.723.952 mil, representando um índice de liquidez corrente de 1,2. Em 31 de dezembro de 2020, o ativo circulante da Companhia era de R\$2.831.973 mil, e era superior em R\$791.942 mil ao passivo circulante, que era de R\$2.040.031 mil, representando um índice de liquidez corrente de 1,4. Em 31 de dezembro de 2019, o índice de liquidez corrente era de 2,8 e, em 31 de dezembro de 2018, era de 1,4.

Em 30 de junho de 2021, 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, o Índice de Endividamento sobre EBITDA Ajustado (LTM) era de 3,0, 0,2, (2,3) e 0,1, respectivamente. Essa variação é reflexo principalmente da emissão de debêntures no valor de R\$1.500.000 mil em maio de 2021.

Em 30 de junho de 2021, a Dívida Líquida da Companhia foi impactada pela emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações no montante total de R\$1.500.000 mil com vencimento em 2024, sendo que este recurso foi utilizado para aquisição de ações que representam 92% do capital social da RD Gestão e Sistemas S.A. ("RD"), no valor de R\$1.861.000 mil dos quais foram pagos à vista o valor de R\$1.829.713 mil no fechamento da transação.

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

Em 01 de janeiro de 2019, o Caixa Líquido da Companhia foi impactada pelo reconhecimento do passivo de arrendamento mercantil (circulante e não circulante) no valor de R\$236.820 mil 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 milhão.

Em 2018, a Companhia apresentou significativo avanço na posição financeira, com aumento no fluxo de caixa operacional. Assim, a Dívida Líquida sofreu uma forte redução.

A Diretoria ressalta que o crescimento do Índice de Endividamento sobre EBITDA Ajustado (LTM) da Companhia foi planejado seguindo a estratégia de fortalecimento dos segmentos de Gestão, Techfin e Business Performance, visando sempre o crescimento exponencial da Receita Líquida de Software Recorrente da Companhia, que apresentou um crescimento de 17,5% em 30 de junho de 2021 comparado com o mesmo período do ano anterior e 13% em 31 de dezembro de 2020 quando comparado com 31 de dezembro de 2019.

(b) comentários dos Diretores sobre a estrutura de capital.

A Diretoria acredita que a estrutura de capital da Companhia é adequada para atender às demandas e necessidades das operações e continuar executando seu plano de crescimento, seja por meio de expansão orgânica ou da realização de novas aquisições, uma vez que financia suas operações por meio de capital próprio e recursos de terceiros. A Companhia emite exclusivamente ações ordinárias, não havendo, portanto, ações resgatáveis.

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

A Companhia apresentou, em 30 de junho de 2021 e em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, uma estrutura de capital equilibrada entre capital próprio e de terceiros, e condizente, na visão da Diretoria, com as atividades da Companhia, na proporção apresentada na tabela abaixo:

(em R\$ milhares, exceto %)	Em 30 de junho de	Em 31 de dezembro de		
	2021	2020	2019	2018
Capital de terceiros (passivo circulante e não circulante)	4.879.986	2.542.240	1.057.518	1.103.057
Capital próprio (patrimônio líquido)	2.723.213	2.604.166	2.478.409	1.288.220
Capital total (terceiros + próprio)	7.603.199	5.146.406	3.535.927	2.391.277
Parcela de capital de terceiros ⁽¹⁾	64,2%	49,4%	29,9%	46,1%
Parcela de capital Próprio ⁽²⁾	35,8%	50,6%	70,1%	53,9%

⁽¹⁾ Representa o percentual de Capital de Terceiros sobre o Capital Total da Companhia.
⁽²⁾ Representa o percentual do Capital próprio sobre o Capital Total da Companhia.

(c) comentários dos Diretores em relação a capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos.

Em 30 de junho de 2021, a Dívida Bruta da Companhia era de R\$3.168.644 mil, dos quais R\$1.481.311 mil, ou 46,7%, estão no passivo circulante e R\$1.687.333 mil, ou 53,3% 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.

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

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

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

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

(R\$ milhares, exceto %)	Período de seis meses findo em 30 de junho de	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de		
	2021	2020	2019	2018
Lucro Líquido	159.288	294.959	210.648	60.643
Dívida Bruta ⁽¹⁾	3.168.644	1.336.137	450.676	478.659
Dívida Líquida (Caixa Líquido) ⁽²⁾	2.078.289	129.096	(1.087.480)	25.860
EBITDA Ajustado ⁽³⁾	696.504	587.937	470.706	347.428
Índice de Endividamento sobre EBITDA Ajustado (LTM) ⁽⁴⁾	3,0	0,2	(2,3)	0,1
Índice de liquidez corrente ⁽⁵⁾	1,2	1,4	2,8	1,4
Índice de liquidez geral ⁽⁶⁾	0,7	1,3	2,2	1,2

⁽¹⁾ A Dívida Bruta corresponde ao somatório dos saldos de empréstimos e financiamentos, debêntures e cotas sênior e mezanino, 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 (Caixa Líquido) corresponde ao somatório dos saldos de empréstimos e financiamentos, debêntures e cotas sênior e mezanino, circulante e não circulante, deduzido dos saldos de caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras, circulante e não circulante. A Dívida Líquida (Caixa Líquido) 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 (Caixa Líquido) de forma distinta, não havendo, desta forma, comparação entre as divulgações.

⁽³⁾ O EBITDA Ajustado é uma medição não contábil elaborada pela Companhia que consiste no EBITDA, calculado em consonância com a Instrução CVM 527, ajustado: pelo lucro (prejuízo) líquido da operação descontinuada, gastos com transações de M&A, ajuste de *earn-out* a valor justo e crédito tributário. 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 sobre EBITDA Ajustado (LTM) corresponde ao quociente da divisão da Dívida Líquida (Caixa Líquido) 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.

No período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 e nos últimos três exercícios sociais a Companhia vem realizando diferentes ações a fim de manter e expandir o seu plano de negócios, conforme abaixo listadas:

2021: A Companhia emitiu debêntures simples, não conversíveis em ações, no montante de R\$1.500.000, o que resultou no aumento da Dívida Bruta. O Índice de Endividamento sobre EBITDA Ajustado (LTM) em 30 de junho de 2021 foi de 3,0 e o índice de liquidez corrente foi de 1,2. O Índice de Liquidez Geral em 30 de junho de 2021 fechou em 0,7 impactado principalmente pela emissão das debêntures com vencimento no longo prazo e reafirma sua capacidade da Companhia de cumprir seus compromissos de longo prazo, considerando sua geração de caixa operacional.

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

2020: A Companhia emitiu debêntures simples, não conversíveis em ações, no montante de R\$200.000 mil de forma preventiva frente a pandemia do COVID-19, as quais foram resgatadas de forma antecipada no dia 10 de agosto de 2020. O aumento da Dívida Líquida é resultado, principalmente, do passivo financeiro das cotas sênior e mezanino do Supplier FIDC. O Índice de Endividamento sobre EBITDA Ajustado (LTM) em 31 de dezembro de 2020 foi de 0,2 e o índice de liquidez corrente foi de 1,4, mesmo patamar de 2018. O Índice de Liquidez Geral em 31 de dezembro de 2020 fechou em 1,3 demonstrando a capacidade da Companhia de cumprir seus compromissos de longo prazo.

2019: A Companhia não contratou novos financiamentos em 2019. O Caixa Líquido 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 sobre EBITDA Ajustado (LTM) em 31 de dezembro de 2019 foi de (2,3) e o Índice de Liquidez Corrente foi de 2,8, enquanto 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 sobre EBITDA Ajustado (LTM) 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.

(d) fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não circulantes utilizadas

Na data deste Formulário de Referência, as principais fontes de financiamento para capital de giro e investimento em ativos não circulantes da Companhia foram o caixa gerado por meio de suas atividades operacionais e a utilização de financiamentos de terceiros representados pelas emissões de debêntures, conforme descritas no item 10.1(f) abaixo, bem como os recursos líquidos auferidos pela Companhia com ofertas públicas primárias de distribuição de ações, conforme descritas no item 18.9 deste Formulário de Referência.

(e) fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não circulantes que pretende 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, como por exemplo 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

Em 30 de junho de 2021, a Dívida Bruta da Companhia atingiu o montante total de R\$3.168.644 mil, enquanto a sua Dívida Líquida era de R\$2.078.289 mil, representando um aumento de 137% em seu endividamento e um aumento de 1.510% em sua Dívida Líquida quando comparado com a Dívida Líquida em 31 de dezembro de 2020.

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

Em 31 de dezembro de 2020, a Dívida Bruta da Companhia atingiu o montante total de R\$1.336.137 mil, enquanto a Dívida Líquida era de R\$ 129.096 mil, representado um aumento de 196% em seu endividamento quando comparado com o endividamento total em 31 de dezembro de 2019 e um aumento da Dívida Líquida em de 112%.

Em 31 de dezembro de 2019, a Dívida Bruta da Companhia atingiu o montante total de R\$ 450.676 mil, enquanto seu Caixa Líquido era de R\$1.087.480 mil, representado uma redução de 6% em seu endividamento total e uma variação de 4.305% em seu Caixa Líquido quando comparado com o endividamento total e a Dívida Líquida em 31 de dezembro de 2018.

Em 31 de dezembro de 2018, a Dívida Bruta da Companhia atingiu o montante total de R\$478.659 mil, enquanto a sua Dívida Líquida era de R\$25.860 mil.

i. contratos de empréstimo e financiamento relevantes

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

(em milhares de Reais, exceto quando indicado de outra forma)	Encargos financeiros	Em 30 de junho de 2021	Em 31 de dezembro de		
			2020	2019	2018
Arrendamentos	5,53% a 17,24%	244.992	223.525	241.340	42.189
BNDES PROSOFT	TJLP+1,5% a 1,52% a.a.	-	-	3.232	137.940
BNDES PSI	3,5% a 4,0% a.a.	-	-	2.227	18.224
BNDES Inovação	TJLP + 0,52% a.a.	-	-	888	2.404
BNDES Social	TJLP a.a.	-	-	-	714
Capital de giro	CDI + 1,9% a.a.	102.988	100.740	-	-
Contas garantidas e outras		-	785	16	-
Empréstimos e financiamentos		347.980	325.050	247.703	201.471
Passivo Circulante		155.331	146.806	55.623	166.154
Passivo Não Circulante		192.649	178.244	192.080	35.317

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

<i>(em milhares de Reais, exceto quando indicado de outra forma)</i>				Em 30 de junho de	Em 31 de dezembro de		
Emissão	Debêntures	Encargos Financeiros Anuais	Preço unitário em Reais	2021	2020	2019	2018
Série Única	200.000	105,95% do CDI	1,00	-	-	202.973	203.431
Série Única	1.500.000	100% do CDI + Spread 1,90%	1,00	1.497.677	-	-	-
Prêmio por não conversão das debêntures de 2008				-	-	-	73.757
Total				1.497.677	-	202.973	277.188
Passivo circulante				2.993	-	202.973	77.319
Passivo Não circulante				1.494.684	-	-	199.869

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

<i>(Em milhares de Reais)</i>	Em 30 de junho de 2021	Em 31 de dezembro de		
		2020	2019	2018
2021		-	-	219.452
2022	397.875	-	192.080	15.734
2023	421.402	41.761	-	-
2024	795.117	37.895	-	-
2025 em diante	72.939	33.751	-	-
Empréstimos e financiamentos e debêntures (Passivo Não Circulante)	1.687.333	178.244	192.080	235.186

Arrendamentos: A Companhia e suas controladas possuem diversos contratos de arrendamento financeiro com prazo contratado entre 3 e 10 anos referentes à compra de equipamentos eletrônicos, aluguéis e instalações das unidades da Companhia, com taxas de juros entre 7,82% a 9,24% para aluguéis de equipamentos e veículos e de 2,00% a 10,89% para contratos de aluguéis de imóveis.

Capital de Giro 2020: Em 21 de outubro de 2020, a subsidiária Supplier Administradora captou R\$100.000 mil para capital de giro junto ao Banco ABC Brasil com vencimento em 20 de julho de 2021, o qual foi renovado para vencimento no dia 18 de abril de 2022. Sobre o montante contratado incidirá 100% do CDI acrescidos da taxa de 1,9% ao ano com base de 360 dias.

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

Debêntures emitidas em 2021: Em 21 de maio de 2021, a Companhia emitiu 1.500.000 debêntures simples, não conversíveis em ações, em série única, sob regime de garantia firme de colocação, com valor nominal unitário de R\$1 mil, no valor total de R\$1,5 bilhões, e vencimento final em 21 de maio de 2024. A partir da Data de Emissão, as Debêntures farão jus a uma remuneração equivalente a 100% do CDI acrescida de sobretaxa (spread) equivalente a 1,90% (um inteiro e noventa centésimos por cento).

ii. outras relações de longo prazo mantidas com instituições financeiras

Na data deste Formulário de Referência, a Companhia não possui outras relações de longo prazo mantidas com instituições financeiras.

iii. grau de subordinação entre as dívidas da Companhia

Em eventual concurso universal de credores, a subordinação entre as obrigações registradas no passivo exigível acontecerá de acordo com a Lei nº 11.101/2005: (i) créditos trabalhistas; (ii) créditos com garantia real até o limite do valor do bem gravado; (iii) créditos tributários; (iv) créditos com privilégio especial conforme previsto na Lei nº 11.101/2005; (v) créditos com privilégio especial conforme previsto na Lei nº 11.101/2005; (vi) créditos quirografários; (vii) multas e penas pecuniárias; e (viii) créditos subordinados.

Nenhuma das dívidas financeiras da Companhia e de suas controladas existentes em 30 de junho de 2021 possui cláusula específica contratual de subordinação, de forma que não há relação de preferência entre as mesmas. Assim, o grau de subordinação entre as dívidas financeiras da Companhia e de suas controladas segue o quanto determinado na legislação em vigor e nas garantias constituídas.

iv. restrições impostas à Companhia, 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, bem como se o emissor vem cumprindo essas restrições.

Capital de Giro 2020: O contrato da Supplier Administradora que captou R\$100.000 mil para capital de giro junto ao Banco ABC Brasil com vencimento em 20 de julho de 2021 possui cláusula de vencimento antecipado no caso de inadimplência, falência ou protesto de título com valor acima de R\$10.000 mil, além de outras condições previstas em contrato.

Debêntures emitidas em 2021: As debêntures possuem cláusulas de vencimento antecipado ("covenants") normalmente aplicáveis a esses tipos de operações relacionadas ao atendimento de índices econômico-financeiros. O índice financeiro aplicado a esta escritura decorre do coeficiente da divisão da Dívida Líquida pelo EBITDA Ajustado, excluindo a operação das subsidiárias do grupo Supplier, que deverá ser igual ou inferior a 4 vezes.

Não existem outras restrições em aberto em 30 de junho de 2021, uma vez que os empréstimos junto BNDES e a emissão de Debêntures foram liquidados conforme mencionado no item f (i).

(g) limites de utilização dos financiamentos contratados e percentuais já utilizados

Em 30 de junho de 2021, a Companhia possuía R\$3.168.644 mil de empréstimos e financiamentos tomados, incluindo as debêntures, circulante e não circulante, e o arrendamento mercantil (circulante e não circulante).

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

Em 30 de junho de 2021, a Companhia através de sua subsidiária Supplier Participações negociava um capital de giro de R\$50.000 mil, cuja contratação ocorreu em julho de 2021, não havendo outros contratos de financiamento cujo desembolso não tenha sido integralmente desembolsado.

(h) alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras

Os números e análises a seguir apresentados derivam das informações contábeis intermediárias revisadas referentes ao período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 e das demonstrações financeiras consolidadas auditadas da Companhia referentes aos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, respectivamente.

A seguir apresentamos as descrições das principais linhas de resultado:

Receitas Líquidas

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

Receita Líquida de Software Recorrente

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

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

Receita Líquida de Software Não Recorrente

A Receita Líquida de Software Não Recorrente compreende: (i) taxas de licenciamento, que transferem ao cliente o direito de uso do *software* por tempo indeterminado; e (ii) serviços de implementação e customização de *softwares*, serviços de consultoria e treinamento.

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

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

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

Receita serviços de produto de crédito

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

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

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

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

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS****COMPARAÇÃO ENTRE OS PERÍODOS DE SEIS MESES FINDOS EM 30 DE JUNHO DE 2021 E EM 30 DE JUNHO DE 2020**

(em R\$ milhares, exceto %)	Período de seis meses findo em 30 de junho de 2021	AV (%)	Período de seis meses findo em 30 de junho de 2020	AV (%)	AH (%)
Receita de software	1.368.468	92,2%	1.202.153	97,8%	13,8%
Receita de serviços de produtos de crédito	115.163	7,8%	26.664	2,2%	331,90%
Receita Líquida Total	1.483.631	100,0%	1.228.817	100,0%	20,7%
Custo de Software	(388.909)	(26,2%)	(354.999)	(28,9%)	9,6%
Custo de Produto de crédito	(40.733)	(2,7%)	(9.557)	(0,8%)	326,2%
Lucro Bruto	1.053.989	71,0%	864.261	70,3%	22,0%
Receitas (despesas) operacionais	(798.369)	(53,8%)	(691.911)	(56,3%)	15,5%
Pesquisa e desenvolvimento	(246.782)	(16,6%)	(212.021)	(17,3%)	16,4%
Despesas comerciais e marketing	(267.512)	(18,0%)	(221.297)	(18,0%)	20,9%
Despesas gerais e administrativas	(163.794)	(11,0%)	(137.946)	(11,2%)	18,7%
Depreciação e amortização	(119.073)	(8,0%)	(91.446)	(7,4%)	30,2%
Provisão para perda esperada	(15.768)	(1,1%)	(29.990)	(2,4%)	(47,4%)
Outras receitas operacionais	14.560	1,0%	789	0,1%	1745,4%
Lucro operacional antes dos efeitos financeiros e equivalência patrimonial	255.620	17,2%	172.350	14,0%	48,0%
Resultado Financeiro					
Receitas financeiras	21.527	1,5%	32.157	2,6%	(33,1%)
Despesas financeiras	(41.925)	(2,8%)	(26.315)	(2,1%)	59,3%
Resultado da equivalência patrimonial	(564)	0,0%	-	0,0%	0,0%
Lucro antes dos impostos das operações continuadas	234.658	15,8%	178.192	14,5%	31,7%
Imposto de renda e contribuição social Corrente	(84.931)	(5,7%)	(38.210)	(3,1%)	122,3%
Imposto de renda e contribuição social diferido	9.561	0,6%	(19.045)	(1,5%)	(150,2%)
Imposto de renda e contribuição social	(75.370)	(5,1%)	(57.255)	(4,7%)	31,6%
Lucro líquido da operação continuada	159.288	10,7%	120.937	9,8%	31,7%
Prejuízo líquido da operação descontinuada	-	0,0%	(1.436)	(0,1%)	(100,0%)
Lucro líquido do período	159.288	10,7%	119.501	9,7%	33,3%

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

Comentários referentes ao desempenho financeiro e operacional consolidado da Companhia entre o período de seis meses findos em 30 de junho de 2021 e 30 de junho de 2020.

Receita Líquida Total

No período de seis meses findo em 30 de junho de 2021, a receita líquida da Companhia aumentou 20,7% ou R\$ 254.814 mil, passando de R\$1.228.817 mil, no período de seis meses findo em 30 de junho de 2020, para R\$1.483.631 mil, no período de seis meses findos em 30 de junho de 2021. Esse aumento ocorreu devido ao crescimento da Receita Líquida de Software Recorrente em R\$166.794 mil ou 17,5% quando comparado ao mesmo período do ano anterior, principalmente impulsionada pelos *signings* para clientes novos e *cross/up sell* em clientes da base das ofertas de SaaS e os reajustes inflacionários contratuais do período e o aumento taxa de renovação de clientes. Adicionalmente, a aquisição da RD em 2021 contribuiu para o aumento da receita líquida em R\$18.040 mil e os Produtos de Crédito em R\$88.499 mil decorrente da aquisição da Supplier a partir de maio de 2020.

Custos de software e produtos de crédito

Os custos de *software* e produtos de crédito da Companhia no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 totalizou R\$429.642 mil, um aumento de 17,9% em relação ao período de seis meses findo em 30 de junho de 2020, no valor de R\$364.556 mil. O aumento em custo está relacionado principalmente aos custos de produtos de crédito em R\$31.176 mil decorrente da aquisição da Supplier a partir de maio de 2020. O custo de *software* teve um aumento de R\$33.910 mil ou 9,6%, principalmente em custos de serviços em R\$16.544 mil devido a retomada de demanda em alguns segmentos mais impactados pela pandemia.

Receitas (despesas) operacionais

- **Pesquisa e Desenvolvimento** - No período de seis meses findo em 30 de junho de 2021, a despesa de pesquisa e desenvolvimento da Companhia aumentou 16,4% ou R\$34.761 mil, passando de R\$212.021 mil no período de seis meses findo em 30 de junho de 2020, para R\$246.782 mil, no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021. No período de seis meses findo em 30 de junho de 2021, as despesas com Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) representaram 22,0% da Receita Líquida de Software Recorrente ou R\$246.782 mil, frente a 22,2% no período de seis meses findo em 30 de junho de 2020 ou R\$212.021 mil, confirmando o ganho de escala e de eficiência, fruto do uso de insights gerados pela análise da telemetria de nossas soluções e segue investindo na modernização do portfólio e no aumento de qualidade, visando potencializar as novas avenidas de crescimento e aumentar a eficiência na alocação de recursos. Neste contexto, alguns dos projetos desenvolvidos ao longo do primeiro semestre de 2021, atenderam os critérios de capitalização e totalizaram R\$10.211 mil.
- **Despesas Comerciais e de Marketing** – No período de seis meses findo em 30 de junho de 2021, as despesas comerciais e de marketing da Companhia aumentaram 20,9% ou R\$46.215 mil, passando de R\$221.297 mil no período de seis meses findo em 30 de junho de 2020, para R\$267.512 mil, no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021. No período de seis meses findo em 30 de junho de 2021, as Despesas Comerciais e de Marketing representaram 18,0% da Receita Líquida Total, o mesmo patamar comparado ao período de seis meses findo em 30 de junho de 2020. O crescimento de 20,9% entre os períodos apresentados nesta linha é explicado, principalmente, pelo impacto que o início da pandemia gerou na remuneração variável, comissões e investimento de marketing no 2T20, além da consolidação dos resultados da Wealth Systems, Supplier, Tail e RD Station.

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

- **Despesas Gerais e Administrativas** – As despesas desse grupo passaram de R\$137.946 mil no período de seis meses findo em 30 de junho de 2020, para R\$163.794 mil no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021, totalizando um aumento de 18,7%. Esse aumento se deve à combinação: (i) despesas extraordinárias com transações de M&A no valor de R\$7.786 mil e (ii) consolidação do resultado da RD em 2021 e as adquiridas Consinco, Wealth Systems e Supplier em 2020 que resultaram em um aumento em R\$16.447 mil.
- **Despesas com Depreciação e Amortização** – No período de seis meses findo em 30 de junho de 2021, as despesas com depreciação e amortização da Companhia aumentaram 30,2% ou R\$27.627 mil, passando de R\$91.446 mil no período de seis meses findo em 30 de junho de 2020, para R\$119.073 mil, no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021. Este aumento é explicado pela manutenção dos ativos da Companhia e investimentos em equipamentos eletrônicos. As despesas com Amortização também apresentaram crescimento de 55,5% em 30 de junho de 2021 em relação ao mesmo período do ano anterior, devido essencialmente ao início da amortização dos ativos intangíveis oriundos das aquisições das empresas Wealth Systems, Supplier e Tail.
- **Provisão para Perda Esperada** – No período de seis meses findo em 30 de junho de 2021, a provisão para perda esperada da Companhia reduziu 47,4% ou R\$14.222 mil, passando de R\$29.990 mil no período de seis meses findo em 30 de junho de 2020, para R\$15.768 mil, no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021. No resultado do período de seis meses findo em 30 de junho de 2021, a Provisão para Perda Esperada (antiga PCLD) representou 1,1% da Receita Líquida Total, versus aos 2,4% auferidos no período de seis meses findo em 30 de junho de 2020.
- **Outras Receitas Operacionais Líquidas** – Na comparação período contra período, outras receitas operacionais líquidas apresentaram um crescimento de 1.745,4% ou R\$13.771 mil, passando de R\$789 mil no período de seis meses findo em 30 de junho de 2020 para R\$14.560 mil no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021. Esta linha foi impactada: (i) R\$8.718 mil de receita oriunda de crédito tributário; e (ii) R\$834 mil referente à revisão e atualização dos montantes de *earn-out* das transações de M&A, ocasionando um aumento de R\$13.771 mil em comparação ao período de seis meses findo em 30 de junho de 2020.

Resultado Financeiro – No período de seis meses findo em 30 de junho de 2021, o resultado financeiro da Companhia reduziu 449,2% ou R\$26.240 mil, passando de uma receita de R\$5.842 mil no período de seis meses findo em 30 de junho de 2020, para uma despesa de R\$20.398 mil, no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021. Os principais itens que afetaram o Resultado Financeiro foram a redução em Receitas Financeiras pela redução no volume de caixa médio aplicado, em decorrência das aquisições realizadas ao longo de 2020 e 2021 e o aumento nas Despesas Financeiras pelo aumento nas despesas de juros pela emissão das debentures, ocorrida em maio de 2021, e pela captação de recursos realizada pela Supplier no 2º trimestre de 2021.

Imposto de Renda e Contribuição Social – No período de seis meses findo em 30 de junho de 2021, a despesa de Imposto de Renda e Contribuição Social fechou em R\$75.370 mil comparado com R\$57.255 mil no período de seis meses findo em 30 de junho de 2020, um aumento de R\$18.115 mil ou 31,6% em linha com o aumento do Lucro antes da tributação. A taxa efetiva de Imposto de Renda e Contribuição Social se manteve estável em 32,1%, confirmado pela evolução dos projetos de P&D, enquadrados nas regras de incentivo fiscal, e pela redução do Efeito de Controladas com Taxas Diferenciadas no período.

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

Lucro Líquido da operação continuada

Lucro Líquido da operação continuada da Companhia relativo ao período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 totalizou R\$159.288 mil, um aumento de R\$38.351 mil, ou 31,7% em relação ao período de seis meses findo em 30 de junho de 2020 que totalizou R\$120.937 mil. Em linhas gerais, o aumento no lucro líquido da operação continuada é resultado do aumento da Receita Líquida de Software Recorrente e gestão de gastos do período, além da consolidação da RD a partir de junho de 2021.

Lucro Líquido do período

O lucro líquido do período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 teve um aumento de 33,3% ou R\$39.787 mil, passando de R\$119.501 mil no período de seis meses findo em 30 de junho de 2020 para R\$159.288 mil no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021. Este aumento está relacionado com o aumento do prejuízo líquido da operação continuada.

COMPARAÇÃO ENTRE OS EXERCÍCIOS SOCIAIS ENCERRADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020, 2019 E 2018

(em R\$ milhares, exceto %)	Exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de			Análise vertical			Análise Horizontal	
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	20 v. 19	19 v. 18
Receita de software	2.467.959	2.282.124	2.111.160	95,1%	100,0%	100,0%	8,1%	8,1%
Receita de serviços de produtos de crédito	128.118	-	-	4,9%	-	-	100,00 %	-
Receita Líquida Total	2.596.077	2.282.124	2.111.160	100,0%	100,0%	100,0%	13,8%	8,1%
Custos de software	(734.770)	(743.855)	(739.210)	(28,3%)	(32,6%)	(35,0%)	(1,2%)	0,6%
Custo de produto de crédito	(41.934)	-	-	(1,6%)	-	-	100,00 %	-
Lucro bruto	1.819.373	1.538.269	1.371.950	70,1%	67,4%	65,0%	18,3%	12,1%
Receitas (despesas) operacionais								
Pesquisa e desenvolvimento	(431.348)	(397.824)	(382.078)	(16,6%)	(17,4%)	(18,1%)	8,4%	4,1%
Despesas comerciais e de marketing	(474.373)	(423.997)	(386.150)	(18,3%)	(18,6%)	(18,3%)	11,9%	9,8%
Despesas gerais e administrativas	(299.990)	(239.791)	(228.165)	(11,6%)	(10,5%)	(10,8%)	25,1%	5,1%
Depreciação e amortização	(204.587)	(147.033)	(122.291)	(7,9%)	(6,4%)	(5,8%)	39,1%	20,2%
Provisão para perda esperada	(43.856)	(28.434)	(36.992)	(1,7%)	(1,2%)	(1,8%)	54,2%	(23,1%)
Outras (despesas)/receitas operacionais líquidas	28.613	24.262	9.381	1,1%	1,1%	0,4%	17,9%	158,6%
Lucro antes dos efeitos financeiros e da equivalência patrimonial	393.832	325.452	225.655	15,2%	14,3%	10,7%	21,0%	44,2%

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

Resultado financeiro								
Receitas financeiras	47.344	69.312	37.895	1,8%	3,0%	1,8%	(31,7%)	82,9%
Despesas financeiras	(58.778)	(70.489)	(78.357)	(2,3%)	(3,1%)	(3,7%)	(16,6%)	(10,0%)
Resultado da equivalência patrimonial	(294)	(248)	(517)	-	-	-	18,5%	(52,0%)
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	382.104	324.027	184.676	14,7%	14,2%	8,7%	17,9%	75,5%
Imposto de renda e contribuição social Corrente	(80.919)	(54.628)	(41.978)	(3,1%)	(2,4%)	(2,0%)	48,1%	30,1%
Imposto de renda e contribuição social diferido	(5.149)	(15.483)	(4.963)	(0,2%)	(0,7%)	(0,2%)	(66,7%)	212,0%
Imposto de renda e contribuição social	(86.068)	(70.111)	(46.941)	(3,3%)	(3,1%)	(2,2%)	22,8%	49,4%
Lucro líquido da operação continuada	296.036	253.916	137.735	11,4%	11,1%	6,5%	16,6%	84,4%
Prejuízo líquido da operação descontinuada	(1.077)	(43.268)	(77.092)	0,0%	(1,9%)	(3,7%)	(97,5%)	43,9%
Lucro líquido do exercício	294.959	210.648	60.643	11,4%	9,2%	2,9%	40,0%	247,4%

Comentários referentes ao desempenho financeiro e operacional consolidado da Companhia entre os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2020 e de 2019:***Receita Líquida Total***

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, a receita líquida total da Companhia aumentou 13,8% ou R\$ 313.953 mil, passando de R\$ 2.282.124 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, para R\$ 2.596.077 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. Esse crescimento foi impulsionado pelo melhor desempenho da Receita Líquida de Software Recorrente, que teve um aumento de R\$224.874 mil ou 13,0% ano contra ano, sendo os principais motivos: (i) pela evolução dos patamares de vendas, líquidas de *churn*, sobretudo no modelo SaaS, que representou 65% das novas vendas no 4T20; (ii) somada à elevada Taxa de Renovação de clientes durante o ano (acima de 98,5%); (iii) pelos reajustes de contratos com níveis de inflação superiores aos aplicados no mesmo período de 2019; e (iv) pela consolidação dos resultados da Consinco e da Wealth Systems. Como destaque do ano de 2020 pontuamos a aceleração das vendas de *cloud*, cuja receita cresceu 27% no ano, além da receita de produtos de crédito do grupo Supplier.

Custos de software e produtos de crédito

Os custos de software e produtos de crédito da Companhia no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 totalizaram R\$776.704 mil, um aumento de 4,4 % em relação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Desconsiderando o crescimento advindo da Supplier (inorgânico), a Companhia seguiu melhorando sua eficiência operacional, fazendo uso do modelo de trabalho remoto para ganhar mais produtividade. Os Custos de *software* apresentaram redução ano contra ano de 1,2% no exercício de 2020. A queda da Receita de Serviços não Recorrentes (linha de receita essa que possui nível de margem reduzido), o aumento exponencial da implantação remota, que atingiu patamar próximo a 90%, além da maior participação das receitas recorrentes decorrentes da venda de soluções em nuvem são alguns dos fatores que garantiram a maximização na eficiência em custos de *software*.

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

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

Despesas

- **Pesquisa e Desenvolvimento** - No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, a despesa de pesquisa e desenvolvimento da Companhia aumentou 8,4% ou R\$ 33.524 mil, passando de R\$ 397.824 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, para R\$ 431.348 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. No acumulado de 2020, as despesas com Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) representaram 22,1% da Receita Líquida de Software Recorrente, frente a 23,0% em 2019, confirmando o ganho de escala e de eficiência, fruto do uso cada vez mais intenso de insights gerados pela análise da telemetria de nossas soluções, permitindo um rápido remanejamento de recursos para aproveitar oportunidades e investimento contínuo em inovação, amplitude, qualidade e digitalização do nosso portfólio. Neste contexto, em 2020, a capitalização de desenvolvimento totalizou R\$18.959 mil, correspondente em sua grande maioria a projetos voltados ao plano estratégico da Companhia.
- **Despesas Comerciais e de Marketing** – No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, as despesas comerciais e de marketing da Companhia aumentou 11,9% ou R\$ 50.376 mil, passando de R\$ 423.997 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 para R\$ 474.373 mil no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. Na comparação anual, as Despesas Comerciais e de Marketing apresentaram expansão de 20 pontos base quando comparamos 2020 versus 2019, passando de 18,6% para 18,3% da Receita Líquida Total. Este crescimento é resultado: (i) do aumento da participação das franquias no mix de vendas total; (ii) da consolidação dos resultados da Consinco e Wealth Systems no valor de R\$8.265 mil ao longo do exercício.
- **Despesas Gerais e Administrativas** – No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, as despesas gerais e administrativas da Companhia aumentaram 25,1% ou R\$ 60.199 mil, passando de R\$ 239.791 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, para R\$ 299.990 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. No ano de 2020, a maior representatividade desse grupo de despesas, que passou de 10,5% em 2019 para 11,6% em 2020 da Receita Líquida Total, se deve à combinação: (i) do aumento da provisão para bônus e para o plano de incentivo de longo prazo (ILP); e (ii) da consolidação dos resultados da Consinco, da Wealth Systems e da Supplier no montante de R\$45.276 mil.
- **Depreciação e Amortização** – No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, a despesa com depreciação e amortização da Companhia aumentou 39,1% ou R\$ 57.554 mil, passando de R\$ 147.033 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, para R\$ 204.587 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. Este aumento é explicado pela: (i) consolidação dos resultados da Consinco, da Wealth Systems e da Supplier; (ii) maior depreciação com equipamentos de processamento eletrônico, por conta do aumento da capacidade instalada. As despesas com Amortização também apresentaram crescimento ano contra ano, pelo início da amortização dos intangíveis oriundos das aquisições da Consinco, Wealth Systems e Supplier e pelo aumento da amortização do direito de uso dos imóveis, devido às atualizações contratuais.

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

- **Provisão para Perda Esperada** – No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, a despesa com provisão para perda esperada da Companhia aumentou 54,2% ou R\$ 15.422 mil, passando de R\$ 28.434 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, para R\$ 43.856 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. No resultado do ano de 2020, a Provisão para Perda Esperada (antiga PCLD) representou 1,7% da Receita Líquida Total, versus aos 1,2% auferidos em 2019. No segmento de Tecnologia este aumento foi reflexo do aumento no prazo médio da carteira de recebíveis, seja pelas práticas comerciais adotadas que alongaram o prazo médio de títulos a vencer, seja pelo volume de títulos vencidos, em especial de setores mais impactados pela pandemia da COVID-19 ao longo de 2020. Para o segmento de Produtos de Crédito foi possível observar que a taxa de perda da carteira ainda se apresenta em patamar inferior à baixa média histórica desse indicador no período, o que reforça a flexibilidade e resiliência do modelo de negócios da Supplier, e sua gestão eficiente na concessão de crédito.
- **Outras (Despesas)/ Receitas Operacionais Líquidas** – No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, as outras (despesas)/ receitas operacionais líquidas da Companhia aumentaram 17,9% ou R\$ 4.351 mil, passando de R\$ 24.262 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, para R\$ 28.613 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. Em 2020 esta linha foi impactada pela reversão de obrigações por aquisições de investimentos em decorrência do processo anual de revisão e atualização dos montantes de *earn-out* das transações de M&A no valor de R\$25.526 mil versus os impactos de 2019 pela reversão da provisão de *earn-out* em R\$3.732 mil, ligada à aquisição de participação acionária na RJ Participações, além do efeito positivo de R\$11.698 mil pela venda da Ciashop para a VTex.

Resultado Financeiro – Com exceção do resultado de equivalência patrimonial, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, o resultado financeiro da Companhia aumentou 871,5% ou R\$ 10.257 mil, passando de uma despesa de R\$ 1.177 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, para uma despesa de R\$ 11.434 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. Na comparação ano contra ano, os principais itens que afetaram o Resultado Financeiro foram: (i) redução no volume de caixa médio aplicado, em decorrência das aquisições realizadas ao longo de 2020, juntamente com a redução da taxa Selic; e (ii) redução, no 4T20, do ajuste a valor presente advindo do *earn-out* de aquisições.

Total do Imposto de Renda e Contribuição Social - No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, o total do imposto de renda e contribuição social da Companhia aumentou 22,8% ou R\$ 15.957 mil, passando de R\$ 70.111 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, para uma despesa de R\$ 86.068 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. Este aumento é explicado principalmente pelo benefício fiscal sobre as despesas incorridas na emissão subsequente de ações (*follow-on*) em 2019, além dos projetos de P&D que fizeram a Taxa Efetiva crescer 90 pontos base.

Lucro Líquido do exercício da operação continuada

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

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

Prejuízo Líquido do exercício da operação descontinuada

O Prejuízo Líquido do exercício da operação descontinuada da Companhia, relativo ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 totalizou R\$1.077 mil, uma redução de R\$ 42.191 mil, ou 97,5% em relação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Este aumento refere-se aos valores para encerramento da operação da Bematech Ásia.

Lucro líquido do exercício

O lucro líquido do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 teve um aumento de 40,0% ou R\$84.311 mil, passando de R\$210.648 mil no exercício social encerrado em 2019 para R\$294.959 mil no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. Este aumento está relacionado com o aumento do lucro líquido do exercício da operação continuada de R\$42.120 mil e a redução do prejuízo da operação descontinuada.

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

Receita Líquida Total

A Receita Líquida Total da Companhia, que compreende receita líquida de *software*, totalizou R\$ 2.282.124 mil no exercício social encerrado de 31 de dezembro de 2019, um crescimento de R\$ 170.964 mil, ou 8,1% com relação ao exercício social anterior. Esse crescimento deve-se principalmente à aceleração da Receita Líquida de Software Recorrente, que cresceu 2 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 75,8% de participação na Receita Líquida no ano de 2019.

Custos

O custo de *software* da Companhia relativo ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$743.855 mil, um crescimento de R\$4.645 mil, ou 0,6% em relação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 que fechou o ano em R\$739.210 mil. A evolução da Receita Líquida Total 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** – No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, a despesa de pesquisa e desenvolvimento da Companhia aumentou 4,1% ou R\$ 15.746 mil, passando de R\$382.078 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, para R\$397.824 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. 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 Software de 2018 para 17,4% da Receita Líquida de Software 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.

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

- **Despesas Comerciais e de Marketing** – No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, as despesas comerciais e de marketing da Companhia aumentou 9,8% ou R\$ 37.847 mil, passando de R\$386.150 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 para R\$423.997 mil no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. 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 Total devido principalmente: (i) pelo aumento no volume das vendas por meio das franquias; (ii) pelo impacto de R\$ 2.136 mil de despesas com rescisões.
- **Despesas Gerais e Administrativas** – No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, as despesas gerais e administrativas da Companhia aumentaram 5,1% ou R\$11.626 mil, passando de R\$228.165 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, para R\$239.791 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. 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\$ 2.201 mil de despesas com M&As no período; (ii) R\$1.931 mil com despesas 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).
- **Depreciação e Amortização** – No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, a despesa com depreciação e amortização da Companhia aumentou 20,2% ou R\$24.742 mil, passando de R\$122.291 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, para R\$147.033 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. 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 Perda Esperada** – No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, a despesa com provisão para perda esperada da Companhia reduziu em 23,1% ou R\$8.558 mil, passando de R\$36.992 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, para R\$28.434 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Na comparação anual atingiu 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 (Despesas)/Receitas Operacionais Líquidas** – No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, as outras (despesas)/receitas operacionais líquidas da Companhia aumentaram 158,6% ou R\$14.881 mil, passando de R\$9.381 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, para R\$24.262 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Esta linha foi impactada em 2019 pela reversão da provisão de *earn-out* em R\$3.732 mil, ligada à aquisição de participação acionária na RJ Participações, além do efeito positivo de R\$ 11.658 mil pela venda da Ciashop para a VTex.

Resultado Financeiro – Com exceção do resultado de equivalência patrimonial, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, o resultado financeiro da Companhia passou de uma despesa de R\$40.462 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, para uma despesa de R\$1.177 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, uma redução na despesa financeira de 97,1%. Essa redução 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.

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

Total do Imposto de Renda e Contribuição Social - No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, o total do imposto de renda e contribuição social da Companhia aumentou 49,4% ou R\$23.170 mil, passando de R\$46.941 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, para R\$70.111 mil, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. 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.

Lucro Líquido do exercício da operação continuada

Lucro Líquido do exercício da operação continuada da Companhia relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019 totalizou R\$253.916 mil, um aumento de R\$116.181 mil, ou 84,4% sobre 2018, que totalizou R\$137.735 mil. Em linhas gerais, o aumento reflete o melhor desempenho operacional detalhado nas linhas anteriores.

Prejuízo Líquido do exercício da operação descontinuada

O Prejuízo Líquido do exercício da operação descontinuada da Companhia, relativo ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 totalizou R\$43.268 mil, uma redução de R\$33.824 mil em relação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, que totalizou R\$77.092 mil. O principal impacto decorre da provisão para valor recuperável pela venda dos ativos das operações de *hardware* no valor de R\$48.800 mil, ou R\$32.208 mil líquidos de impostos.

Lucro líquido do exercício

O lucro líquido do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 teve um aumento de 247,4% ou R\$150.005 mil, passando de R\$60.643 mil no exercício social encerrado em 2018 para R\$210.648 mil no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Este aumento está relacionado com o aumento do lucro líquido do exercício da operação continuada de R\$116.181 mil e a redução do prejuízo da operação descontinuada.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**BALANÇO PATRIMONIAL****COMPARAÇÃO ENTRE OS SALDOS DAS CONTAS PATRIMONIAIS EM 30 DE JUNHO DE 2021 E EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020**

(em R\$ milhares, exceto %)	Em 30 de junho de 2021	AV (%)	Em 31 de dezembro de 2020	AV (%)	AH (%)
Ativo Circulante					
Caixa e equivalentes de caixa	802.260	10,6%	1.027.733	20,0%	(21,9%)
Aplicações financeiras	288.095	3,8%	179.308	3,5%	60,7%
Garantias de Investimentos	9.067	0,1%	10.012	0,2%	(9,4%)
Contas a receber de clientes	1.922.045	25,3%	1.497.229	29,1%	28,4%
Impostos a recuperar	54.389	0,7%	38.092	0,7%	42,8%
Outros ativos	99.826	1,3%	79.599	1,5%	25,4%
Total do Ativo Circulante	3.175.682	41,8%	2.831.973	55,0%	12,1%
Ativo Não Circulante					
Garantias de Investimentos	34.388	0,5%	1.116	0,0%	2981,4%
Ativos financeiros	89.297	1,2%	92.770	1,8%	(3,7%)
Contas a receber de clientes	60.881	0,8%	64.012	1,2%	(4,9%)
Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	111.701	1,5%	100.535	2,0%	11,1%
Depósitos judiciais	44.032	0,6%	43.972	0,9%	0,1%
Outros ativos	82.469	1,1%	57.928	1,1%	42,4%
Investimentos	2.797	0,0%	3.476	0,1%	(19,5%)
Imobilizado	390.855	5,1%	364.447	7,1%	7,2%
Intangível	3.611.097	47,5%	1.586.177	30,8%	127,7%
Total do Ativo Não Circulante	4.427.517	58,2%	2.314.433	45,0%	91,3%
Total do Ativo	7.603.199	100,0%	5.146.406	100,0%	47,7%
Passivo Circulante					
Obrigações sociais e trabalhistas	329.679	4,3%	211.603	4,1%	55,8%
Fornecedores	107.722	1,4%	99.305	1,9%	8,5%
Obrigações fiscais	78.420	1,0%	74.558	1,4%	5,2%
Empréstimos e financiamentos	155.331	2,0%	146.806	2,9%	5,8%
Debêntures	2.993	0,0%	-	0,0%	0,0%
Comissões a pagar	61.816	0,8%	53.795	1,0%	14,9%
Dividendos a pagar	1.040	0,0%	57.687	1,1%	(98,2%)
Obrigações por aquisição de investimentos	160.230	2,1%	44.781	0,9%	257,8%
Repasse para parceiros	432.463	5,7%	328.817	6,4%	31,5%
Cotas seniores e mezaninos	1.322.987	17,4%	1.011.087	19,6%	30,8%
Outros passivos	71.271	0,9%	11.592	0,2%	514,8%
Total do Passivo Circulante	2.723.952	35,8%	2.040.031	39,6%	33,5%

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

Passivo Não Circulante					
Empréstimos e financiamentos	192.649	2,5%	178.244	3,5%	8,1%
Debêntures	1.494.684	19,7%	-	0,0%	0,0%
Provisão para contingências vinculadas a processos judiciais	125.914	1,7%	125.818	2,4%	0,1%
Obrigações por aquisição de investimentos	269.699	3,5%	163.419	3,2%	65,0%
Outros passivos	73.088	1,0%	34.728	0,7%	110,5%
Total do Passivo Não Circulante	2.156.034	28,4%	502.209	9,8%	329,3%
Patrimônio Líquido					
Capital Social	1.519.412	20,0%	1.382.509	26,9%	9,9%
Ações em tesouraria	(133.303)	(1,8%)	(148.537)	(2,9%)	(10,3%)
Reserva de capital	894.758	11,8%	894.824	17,4%	0,0%
Reserva de lucros	404.254	5,3%	381.869	7,4%	(35,9%)
Outros resultados abrangentes	38.092	0,5%	42.541	0,8%	(10,5%)
Dividendos propostos	-	-	50.960	1,0%	-
Total do Patrimônio Líquido	2.723.213	35,8%	2.604.166	50,6%	4,6%
Total do Passivo e do Patrimônio Líquido	7.603.199	100,0%	5.146.406	100,0%	47,7%

Comentários referentes ao balanço patrimonial da Companhia em 30 de junho de 2021 e em 31 de dezembro de 2020.**Ativo Circulante**

O Ativo Circulante representou 41,8% do Ativo Total em 30 de junho de 2021, um aumento de 12,1% em 30 de junho de 2021, em relação a 31 de dezembro de 2020, impactado principalmente pelo crescimento do contas a receber de 28,4% em R\$424.816 mil principalmente (i) aumento de R\$399.865 mil em direitos creditórios pelo aumento da produção de crédito da Supplier; (ii) aumento R\$108.787 mil em Aplicações Financeiras devido ao maior volume de captação, com objetivo de suprir o aumento da produção, o levou ao aumento da posição de Aplicações Financeiras do FIDC.

Ativo Não Circulante

O aumento de 91,3% no ativo não circulante em 30 de junho de 2021 em relação a 31 de dezembro de 2020, se deve pelo crescimento de 127,7% em Intangível, devido ao ágio gerado pela aquisição da RD em maio de 2021 no valor de R\$1.781.585 mil.

Passivo Circulante

O aumento de 33,5% no passivo circulante no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 em relação a 31 de dezembro de 2020, deve-se, principalmente (i) aumento em cotas seniores e mezaninos em R\$311.900 mil decorrente do maior volume de captação do FIDC Supplier; (ii) aumento em obrigações por aquisição de investimento em R\$115.449 mil decorrente da transferência de longo para curto prazo de *earn-out* da Consinco e Supplier; e (iii) Obrigações trabalhistas no valor de R\$118.076 mil em decorrência da provisão de 13º salário e férias do período e seus respectivos encargos, além da consolidação dos saldos da RD.

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

O aumento de 329,3% no passivo não circulante, no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 em relação a 31 de dezembro de 2020, explica-se principalmente pela emissão das debêntures em maio de 2021, cujo saldo no longo prazo era de R\$1.494.684 mil e pelo valor da opção de compra remanescente das ações da RD registrada na rubrica de Obrigações por aquisição de investimentos.

Patrimônio Líquido

O patrimônio líquido aumentou 4,6% em linha no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 em relação a 31 de dezembro de 2020, basicamente pelo lucro apurado no período.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**COMPARAÇÃO ENTRE OS SALDOS DAS CONTAS PATRIMONIAIS NOS EXERCÍCIOS SOCIAIS ENCERRADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020, 2019 E 2018**

	Em 31 de dezembro de			Análise vertical			Análise Horizontal	
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	20 v. 19	19 v. 18
Ativo Circulante								
Caixa e equivalentes de caixa	1.027.733	1.538.156	452.799	20,0%	43,5%	18,9%	(33,2%)	239,7%
Aplicações Financeiras	179.308	-	-	3,5%			0,0%	
Garantias de Investimentos	10.012	25.278	44.909	0,2%	0,7%	1,9%	(60,4%)	(43,7%)
Contas a receber de clientes	1.497.229	350.995	385.538	29,1%	9,9%	16,1%	326,6%	(9,0%)
Estoque	-	-	41.531	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	(100,0%)
Tributos a recuperar	38.092	29.662	38.817	0,7%	0,8%	1,6%	28,4%	(23,6%)
Outros ativos	79.599	60.184	56.540	1,5%	1,7%	2,4%	32,3%	6,4%
Total do Ativo Circulante	2.831.973	2.004.275	1.020.134	55,0%	56,7%	42,7%	41,3%	96,5%
Ativo Não Circulante								
Garantias de Investimentos	1.116	1.987	5.334	0,0%	0,1%	0,2%	(43,8%)	(62,7%)
Ativos financeiros	92.770	71.955	69.171	1,8%	2,0%	2,9%	28,9%	4,0%
Contas a receber de clientes	64.012	31.627	19.890	1,2%	0,9%	0,8%	102,4%	59,0%
Impostos a recuperar	-	-	236	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	(100,0%)
Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	100.535	100.380	125.124	2,0%	2,8%	5,2%	0,2%	(19,8%)
Depósitos judiciais	43.972	65.059	65.965	0,9%	1,8%	2,8%	(32,4%)	(1,4%)
Outros ativos	57.928	57.395	26.340	1,1%	1,6%	1,1%	0,9%	117,9%
Investimentos	3.476	3.120	3.129	0,1%	0,1%	0,1%	11,4%	(0,3%)
Imobilizado	364.447	389.432	198.826	7,1%	11,0%	8,3%	(6,4%)	95,9%
Intangível	1.586.177	810.697	857.128	30,8%	22,9%	35,8%	95,7%	(5,4%)
Total do Ativo Não Circulante	2.314.433	1.531.652	1.371.143	45,0%	43,3%	57,3%	51,1%	11,7%
Total do Ativo	5.146.406	3.535.927	2.391.277	100,0 %	100,0 %	100,0 %	45,5%	47,9%

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

(em R\$ milhares, exceto %)	Em 31 de dezembro de			Análise Vertical			Análise Horizontal	
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	20 v. 19	19 v. 18
Passivo Circulante								
Obrigações sociais e trabalhistas	211.603	193.472	174.874	4,1%	5,5%	7,3%	9,4%	10,6%
Fornecedores	99.305	63.821	113.907	1,9%	1,8%	4,8%	55,6%	(44,0%)
Obrigações fiscais	74.558	55.203	47.466	1,4%	1,6%	2,0%	35,1%	16,3%
Empréstimos e financiamentos	146.806	55.623	166.154	2,9%	1,6%	6,9%	163,9%	(66,5%)
Debêntures	-	202.973	77.319	0,0%	5,7%	3,2%	(100,0%)	162,5%
Comissões a pagar	53.795	46.035	43.166	1,0%	1,3%	1,8%	16,9%	6,6%
Dividendos a pagar	57.687	44.579	13.902	1,1%	1,3%	0,6%	29,4%	220,7%
Obrigações por aquisição de investimentos	44.781	32.554	59.597	0,9%	0,9%	2,5%	37,6%	(45,4%)
Repasse para parceiros	328.817	-	-	6,4%			0,0%	
Cotas seniores e mezaninos	1.011.087	-	-	19,6%			0,0%	
Outros passivos	11.592	11.292	13.227	0,2%	0,3%	0,6%	2,7%	(14,6%)
Total do Passivo Circulante	2.040.031	705.552	709.612	39,6%	20,0%	29,7%	189,1%	(0,6%)
Passivo Não Circulante								
Empréstimos e financiamentos	178.244	192.080	35.317	3,5%	5,4%	1,5%	(7,2%)	443,9%
Debêntures	-	-	199.869	0,0%	0,0%	8,4%	0,0%	0,0%
Provisão para contingências vinculadas a processos judiciais	125.818	131.521	127.792	2,4%	3,7%	5,3%	(4,3%)	2,9%
Obrigações por aquisição de investimentos	163.419	10.758	15.464	3,2%	0,3%	0,6%	1419,0%	(30,4%)
Outros passivos	34.728	17.607	15.003	0,7%	0,5%	0,6%	97,2%	17,4%
Total do Não Circulante	502.209	351.966	393.445	9,8%	10,0%	16,5%	42,7%	(10,5%)
Patrimônio Líquido								
Capital social	1.382.509	1.382.509	1.041.229	26,9%	39,1%	43,5%	0,0%	32,8%
Ações em tesouraria	(148.537)	(62.531)	(70.026)	(2,9%)	(1,8%)	(2,9%)	137,5%	(10,7%)
Reserva de capital	894.824	875.979	169.907	17,4%	24,8%	7,1%	2,2%	415,6%

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

Outros resultados abrangentes	42.541	22.051	20.704	0,8%	0,6%	0,9%	92,9%	6,5%
Reserva de lucros	381.869	234.389	125.228	7,4%	6,6%	5,2%	62,9%	87,2%
Proposta de dividendos adicionais	50.960	24.817	-	1,0%	0,7%	0,0%	105,3%	0,0%
Patrimônio líquido de não controlador	-	1.195	1.178	0,0%	0,0%	0,0%	(100,0%)	1,4%
Total do Patrimônio Líquido	2.604.166	2.478.409	1.288.220	50,6%	70,1%	53,9%	5,1%	92,4%
Total do Passivo e Patrimônio Líquido	5.146.406	3.535.927	2.391.277	100,0%	100,0%	100,0%	45,5%	47,9%

Comentários referentes ao balanço patrimonial consolidado da Companhia nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2020 e 2019:**Ativo Circulante**

O Ativo Circulante representou 55,0% do Ativo Total no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, um aumento de 41,3% em relação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, impactado principalmente pelo crescimento de 326,6% em Contas a receber de clientes em relação a 2019, resultado da consolidação dos direitos creditórios da operação de produtos de crédito decorrentes da aquisição da Supplier, que representavam R\$1.112.151 mil ou 71,2% do contas a receber de clientes consolidado da Companhia em 31 de dezembro de 2020, além da consolidação das Aplicações Financeiras da Supplier no valor de R\$179.308 mil.

Ativo Não Circulante

O aumento de 51,1% no ativo não circulante, se deve pelo crescimento de 95,7% em Intangível, resultado das aquisições de participação societária das empresas Consinco S.A, Supplier Participações, Wealth Systems e Tail Target durante o ano de 2020. Estas combinações de negócios geraram um Ágio de R\$479.889 mil e intangíveis pela alocação do preço pago no montante de R\$347.662 mil. Ainda dentro do ativo não circulante houve um crescimento de 102,4% ou R\$32.385 mil no contas a receber de longo prazo decorrente do maior parcelamento na venda de licença de *software* e serviços de implementação.

Passivo Circulante

O aumento de 189,1% no passivo circulante no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 deve-se pela consolidação das empresas adquiridas em 2020, principalmente, pela consolidação dos passivos financeiros referente a “Cotas sênior e mezanino” no valor de R\$1.011.087 mil e “Repasso para parceiros” no valor de R\$328.817 mil, decorrentes da aquisição da Supplier Participações em 30 de abril de 2020. O aumento em empréstimos e financiamentos de curto prazo decorre da captação de capital de giro no valor de R\$100.740 mil através da subsidiária Supplier Participações.

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

Passivo Não Circulante

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

Patrimônio Líquido

O patrimônio líquido encerrou o exercício social de 31 de dezembro de 2020 em R\$2.604.166 mil, um aumento de 5,1% ou R\$125.757 mil, comparado ao patrimônio líquido de R\$2.478.409 mil do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. As principais variações estão relacionadas à Reserva de Lucros decorrente do resultado do exercício menos as distribuições intermediárias de Juros sobre Capital Próprio (JSCP) e pela recompra de 5.100.900 ações de emissão da própria Companhia, para fazer frente ao Plano de Incentivo e Retenção baseado em ações que resultou em um aumento de R\$86.006 mil na rubrica de Ações em Tesouraria. Em outros resultados abrangentes, o aumento de R\$20.490 mil ou 92,9% é resultado da variação cambial pela conversão de balanço das subsidiárias no exterior.

Comentários referentes ao balanço patrimonial consolidado da Companhia nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019 e 2018:

Ativo Circulante

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

Ativo Não Circulante

Mesmo com o aumento de 11,7% 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, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, para 43,3%, no exercício social encerrado 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, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 para 20,0%, no exercício social encerrado 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.

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

A redução de 10,5% do passivo não circulante, que passou de uma representatividade de 16,5% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 para 10,0% sobre o passivo total, no exercício social encerrado 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 social encerrado de 2019.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**FLUXOS DE CAIXA****COMPARAÇÃO ENTRE OS FLUXOS DE CAIXA PARA OS PERÍODOS DE SEIS MESES FINDOS EM 30 DE JUNHO DE 2021 E 2020**

(em R\$ milhares, exceto %)	Período de seis meses findo em 30 de junho de 2021	Período de seis meses findo em 30 de junho de 2020
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	33.899	307.908
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(1.898.640)	(426.086)
Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades de financiamento	1.639.268	(156.051)
(Redução) de caixa e equivalentes de caixa	(225.473)	(274.229)

Análise das principais variações referentes ao período de seis meses findos em 30 de junho de 2021 e de 2020**Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais**

O caixa líquido gerado pelas atividades operacionais no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 foi de R\$33.899 mil, apresentando um decréscimo no valor de R\$274.009 mil, ou 89,0% em relação ao período de seis meses findo em 30 de junho de 2020, devido: (i) ao aumento das contas a receber de clientes, em especial da carteira de crédito da Supplier, refletido na linha de Variação do Capital de Giro; e (ii) aumento do imposto de renda e contribuição social pagos no período.

Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento

O caixa líquido aplicado nas atividades de investimento no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 foi de R\$1.898.640 mil, apresentando aumento no valor de R\$1.472.554 mil, ou 345,6% comparado ao período de seis meses findo em 30 de junho de 2020, devido basicamente pelo pagamento a vista pela aquisição da RD em maio de 2021 no valor de R\$1.705.031 mil.

Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades de financiamento

O caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 foi de R\$1.639.268 mil ou 1.150,5% comparado ao período de seis meses findo em 30 de junho de 2020, impactado principalmente pela emissão das debêntures no valor de R\$1.500.000 mil. No período de seis meses findo em 30 de junho de 2021, houve pagamento no valor de R\$107.607 mil referente a dividendos e juros sobre capital próprio, sendo R\$39.081 mil a mais que o mesmo período do ano anterior.

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

COMPARAÇÃO ENTRE OS FLUXOS DE CAIXA PARA OS EXERCÍCIOS SOCIAIS ENCERRADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019

(em R\$ milhares, exceto %)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	371.742	345.299
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(355.761)	(36.881)
Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades de financiamento	(526.404)	776.939
Aumento (Redução) de caixa e equivalentes de caixa	(510.423)	1.085.357

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

Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais

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

Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento

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

Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades de financiamento

O caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 foi de R\$526.404 mil, apresentando uma redução no valor de R\$1.303.343 mil, ou 167,8% comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, impactado principalmente pelo pagamento do principal de debêntures no montante de R\$ 400.000 mil, referentes as debêntures emitidas em 2017 e 2020 e pagamento de R\$108.228 mil de dividendos e juros sobre capital próprio.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**COMPARAÇÃO ENTRE OS FLUXOS DE CAIXA PARA OS EXERCÍCIOS SOCIAIS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018**

(em R\$ milhares, exceto %)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	345.299	417.838
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(36.881)	(94.044)
Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades de financiamento	776.939	(258.164)
Aumento de caixa e equivalentes de caixa	1.085.357	65.630

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**Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais**

O caixa líquido gerado pelas atividades operacionais no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$345.299 mil, apresentando uma redução no valor de R\$72.539 mil, ou 17,4% em relação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 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.

Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento

O caixa líquido aplicado nas atividades de investimento no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$36.881 mil, apresentando uma redução no valor de R\$57.163 mil, ou 60,8% comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, devido aos valores recebidos pela venda da Ciashop e da operação de *hardware* em 2019.

Caixa líquido gerado pelas (aplicado nas) atividades de financiamento

O caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$776.939 mil, apresentando um aumento no valor de R\$1.035.103 mil comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, principalmente em decorrência da captação de recursos do *follow-on*.

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

(a) resultados das operações da Companhia

(i) descrição de quaisquer componentes importantes da receita

Os critérios de reconhecimento de receita de *software* não sofreram alterações significativas que pudessem comprometer a sua comparabilidade no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 e nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018.

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 pretendia alienar as operações de *hardware*, o que ocorreu em 2019.

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

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

(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 2020, 2019 e 2018 e no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 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 a 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*.
- (ii) **Produto de Crédito:** A aquisição da Supplier, em 30 de abril de 2020, gerou a criação de um novo segmento dentro das operações da Companhia, denominado “Produtos de Crédito” (vide item 10.3 b deste Formulário de Referência para maiores detalhes da aquisição). A Companhia iniciou o negócio de serviços financeiros, emissão e gestão de cartões de crédito, incluindo análise de crédito e intermediação de solicitações de financiamento em seus negócios. A Supplier detém cotas subordinadas de um fundo de securitização denominado Fundo de Investimento em Direitos Creditórios (“**Supplier FIDC**”), que compra, vende e securitiza direitos creditórios próprios ou de terceiros.
- (iii) **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. O Brasil ainda apresenta modesto

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

grau de investimentos em tecnologias principalmente pelas pequenas e médias empresas, que representam mais de 98% da economia local, mas vem apresentando sinais de avanço na digitalização nos últimos anos. Isto, aliado à forte demanda por crédito para expansão dos negócios, que cresceu 29% em 2020 segundo o Índice Neurotech de Demanda por Crédito (INDC), em um momento no qual a pandemia da COVID-19 impõe desafios adicionais a todos, somam inúmeras oportunidades para crescimento, aumento da produtividade e da competitividade.

- (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 no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 e nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, representam 18,0%, 17,5%, 17,4%, e 18,1% da receita líquida de *software* dos referidos exercícios respectivamente; e
- (v) **Benefícios fiscais:** A Companhia faz uso de incentivos fiscais que auxiliam a Companhia em seus investimentos em inovação e melhores práticas em empregabilidade, colaborando com a excelência em seus produtos e estabilidade na quantidade de seu quadro de colaboradores. A participação na Lei do Bem auxilia o desenvolvimento de produtos que contribui para o melhor atendimento às necessidades de clientes e desenvolvimento da agenda de inovação do Brasil. Já a Desoneração da Folha coopera com a manutenção de empregos e mão de obra qualificada. Não temos a garantia da continuidade no uso destes benefícios por serem federais e dependem da decisão governamental pela sua manutenção;
- (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 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.

(b) variações das receitas atribuíveis a modificações de preços, taxas de câmbio, inflação, alterações de volumes e introdução de novos produtos e serviços

As Receitas Líquidas de Software Recorrente, que representaram 82% da Receita Líquida de *software* da Companhia no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 (79,5% no mesmo período de seis meses findo em 30 de junho de 2020) foram indexadas pelo IGP-M (Índice Geral de Preços ao Mercado) e pelo IPC-A, sendo reajustadas de acordo com o “aniversário” de cada contrato firmado com os clientes.

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

Com relação aos índices econômicos que afetam diretamente os negócios da Companhia, em 30 de junho de 2021, o IPCA fechou o acumulado de 12 meses em 8,35% enquanto o IGP-M continua acelerado e ficou em 35,75% no acumulado de 12 meses.

No ano de 2020, o IGP-M teve intensa variação mensal durante o ano e fechou com uma alta acumulada em 23,14%, enquanto o IPCA ficou em 4,52%, 0,21 pontos percentuais acima dos 4,31% registrados em 2019. No âmbito da política monetária, a taxa Selic fechou o ano em 2%. Apesar dos desafios enfrentados na conjuntura econômica, as mudanças estruturais que vem levando as taxas de juros aos menores patamares da história impulsionaram o mercado de capitais brasileiro, que está em forte transformação e capitalizou uma oportunidade com a crise: o número de pessoas físicas ultrapassou a marca de mais de 3,2 milhões (um incremento de mais de 2 milhões no ano), com destaques para a diversificação dos investimentos e a participação das fatias mais jovens da população e mulheres no período.

No ano de 2019, o IGP-M fechou com uma alta acumulada em 7,3%, enquanto o IPCA ficou em 4,31%, 0,56 pontos percentuais acima dos 3,75% registrados em 2018. Quanto à política monetária, a taxa Selic iniciou o ano em 6,5%, passando por quatro reduções que a levaram a encerrar o ano na mínima histórica de 4,5%. Essa conjuntura impulsionou a grande procura por investimentos de taxa variável, o que impactou positivamente o mercado de capitais, com o Ibovespa batendo consecutivos recordes históricos em 2019 e chegando aos 115 mil pontos, o que representou um crescimento de 31,6% em relação ao ano de 2018. De acordo com dados divulgados pela Conferência das Nações Unidas para o Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD), o Brasil foi o 4º destino que mais atraiu investimentos externo no ano atingindo a marca de US\$75 bilhões em 2019, contra US\$60 bilhões em 2018, um incremento de 25% no período.

(c) impacto da inflação, da variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro da Companhia, quando relevante

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 ou do IPCA, entre eles a despesa com pessoal (salários, encargos e benefícios), além de outros gastos com viagens, comunicação e aluguel, que também são influenciados por estes índices de inflação. Porém, este impacto é atenuado à medida que as Receitas Líquidas de Softwares Recorrentes também são indexadas pela inflação (IGP-M e IPCA).

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

Já no resultado financeiro, a Companhia através da subsidiária Supplier mantém empréstimo para capital de giro atrelado ao Certificado de Depósito Interbancário (CDI) e estava exposta os financiamentos provenientes de linhas do BNDES, atreladas à taxa de juros de longo prazo (TJLP) que foram líquidas durante os anos de 2019 e 2020. As debêntures emitidas em 2021 são atreladas

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

à variação do CDI. No período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 os juros incorridos relacionados aos empréstimos, financiamentos e debêntures representaram 35,1% da despesa financeira, ante 40,5% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, 65,6% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019 e 67,3% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018.

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

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

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 atreladas à taxa de juros, representou 68,5% no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021, ante 72,1% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2020 da receita financeira, 87,9% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019 e 68,6% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018.

Adicionalmente, as receitas de algumas controladas que atuam internacionalmente estão expostas ao risco cambial decorrente de exposições de algumas moedas como Dólar dos Estados Unidos da América (USD), Peso Argentino (ARS), Peso Mexicano (MXN), Peso Chileno (CLP) e Peso Colombiano (COP). A Companhia 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 vendeu as operações de hardware em 2019. O resultado da venda da operação de hardware gerou um prejuízo líquido de R\$44.946 mil registrado na rubrica “Prejuízo das operações descontinuadas”.

O resultado da operação de hardware foi classificado como operação descontinuada, conforme IFRS 05/CPC 31, divulgado em uma linha separada na demonstração de resultado da Companhia em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018 de forma comparativa.

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

O segmento de Techfin contempla os negócios do grupo Supplier que envolvem, além da originação, a assunção de algum grau de risco de crédito e/ou a definição e/ou a aplicação das políticas de crédito, como por exemplo os produtos “Supplier Card”, “Antecipa” e o “Mais Prazo”, bem como produtos de tecnologia voltados para serviços financeiros (exemplo Painel Financeiro), parcerias (exemplo crédito consignado). Neste segmento estão também consolidados os resultados auferidos da cota subordinada do Supplier FIDC, para qual a Supplier Administradora atualmente cede os créditos originados.

Em 31 de maio de 2021, a Companhia concluiu a aquisição da RD, a Companhia consolidou o surgimento do segmento de Business Performance e foi um passo definitivo na construção de um ecossistema de tecnologias B2B. Essa estratégia tem como objetivos ampliar o addressable market, o *take rate* e, por fim, aumentar a fidelização de clientes, através do avanço nas cadeias de valor, liderando uma jornada de digitalização que visa exponencializar as operações da TOTVS.

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:

2021

RD Station - Em 09 de março de 2021, a Companhia anunciou a celebração de contrato de compra e venda para aquisição de ações que representam 92% do capital social da RD Gestão e Sistemas S.A (“**RD Station**”), pelo montante de R\$1.861.000 mil. A operação foi concluída em 31 de maio de 2021.

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 mil, por meio do exercício da opção de venda exercida pelo acionista vendedor.

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

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

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

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

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

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

Aquisição da Tail – Em 19 de dezembro de 2020, a Companhia, através da sua subsidiária TOTVS Large, adquiriu 100% do capital social da Tail Target Tecnologia de Informação Ltda. pelo montante de R\$32.000 mil, sendo os pagamentos distribuídos da seguinte forma: (i) R\$7.800 mil foram pagos à vista; (ii) R\$4.073 mil referente a parcelas retidas para cumprimento de condições estabelecidas em contrato; e (iii) R\$20.000 mil que serão pagos mediante atingimento de metas estabelecidas para a Tail relativas aos exercícios de 2021 e 2022, cujo valor justo na data da aquisição era de R\$11.600 mil.

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

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

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 mil. 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 mil, recebidos integralmente no ano de 2020.

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

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\$9.880 mil dos quais R\$4.350 mil 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\$3.732 mil 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\$8.200 mil. 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 Companhia, 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 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.

Não houve mudanças de norma contábil em 2020 que impactassem as demonstrações financeiras 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\$236.820 mil e um passivo de arrendamento mercantil (circulante e não circulante) e outros passivos não circulante no valor de R\$236.820 mil. Como parte do reconhecimento do ativo de direito de uso dos imóveis pelo período contratado, a Companhia reverteu o valor de diferimento do período de carência aplicado para alguns contratos de aluguéis que resultou em um aumento no Patrimônio Líquido de R\$4.276 mil.

(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 Informações Financeiras dos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018 disponíveis no website de Relações com Investidores da Companhia e no website da Comissão de Valores Mobiliários (www.cvm.gov.br).

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

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

(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 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 pela Companhia, direta ou indiretamente, que não aparecem no seu balanço patrimonial (*off-balance sheet items*)

(i) arrendamentos mercantis operacionais, ativos e passivos

Não há itens relevantes dessa natureza não evidenciados nas Informações Contábeis intermediárias de 30 de junho de 2021 e nas Demonstrações Financeiras em 31 de dezembro de 2020 e de 2019.

Para as Demonstrações Financeiras dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018, 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 o 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 outra linha relevante no plano de investimento, dada sua importância estratégica para o setor da economia no qual a Companhia está inserida. Tais investimentos permitem oferecer soluções cada vez mais aderentes às necessidades dos clientes e agregar inovações tecnológicas que propiciam maior produtividade dos usuários das soluções.

As despesas com P&D nas Demonstrações Financeiras no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 e em 30 de junho de 2020, e nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018 foram de R\$246.782 mil, R\$212.021 mil, R\$431.348 mil, R\$397.824 mil e R\$382.078 mil, respectivamente.

As principais iniciativas na linha de investimento com P&D da Companhia no período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 e em 30 de junho de 2020, e 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 à iniciativa de ampliar, simplificar e baratear o acesso de nossos clientes a serviços financeiros, por meio da nova frente de Techfin. Foram lançados em 2020 os produtos “TOTVS Antecipa” e “TOTVS Mais Prazo”.
- Projetos voltados a levar inovação ao mercado financeiro, gerando melhores resultados operacionais aos usuários das ferramentas de *financial services*.
- Investimentos em projeto para atender as necessidades dos mercados de manufatura, integrando as diversas soluções com agilidade e buscando sempre as melhores práticas da indústria 4.0.
- Projetos com foco na integração e produtividade da plataforma, tem por objetivo facilitar a administração e utilização da infraestrutura em nuvem.
- Pesquisa e desenvolvimento aplicado a promover ganho de eficiência e melhores práticas na gestão de transportadoras, operadores logísticos, portos e recintos alfandegados.
- 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.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios**(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 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 da Companhia

Não aplicável.

(c) novos produtos e serviços**(i) descrição das pesquisas em andamento já divulgadas**

Não aplicável.

(ii) montantes totais gastos em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços

Não aplicável.

(iii) projetos em desenvolvimento já divulgados

Não aplicável.

(iv) montantes totais gastos no desenvolvimento de novos produtos ou serviços

O total de despesas com P&D representaram 18,0%, 17,5%, 17,4%, e 18,1% da receita líquida de *software* da Companhia, para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2021 e os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018, respectivamente.

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

Análise dos impactos do COVID-19 nas atividades da Companhia

A pandemia da COVID-19 afetou negativamente a economia global, interrompeu os gastos dos consumidores e as cadeias de suprimento globais, e criou uma significativa volatilidade e impacto nos mercados financeiros do Brasil e no mundo. A Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou, em 11 de março de 2020, o estado de pandemia em razão da disseminação global da COVID-19. Tal disseminação criou incertezas macroeconômicas, volatilidade e perturbação significativas, inclusive no Brasil. Em resposta à disseminação da COVID-19, a partir de março de 2020, governos em todo o mundo, inclusive as autoridades brasileiras, implementaram políticas destinadas a impedir ou retardar a propagação da doença, tais como a restrição à circulação e o isolamento social. Muitas dessas políticas estão em vigor e podem permanecer em vigor por um período significativo de tempo. Essas políticas influenciaram o comportamento dos clientes da Companhia, que adotaram medidas de distanciamento social em parte de suas operações, com parte da equipe sendo alocada para trabalhar de suas residências.

Em decorrência do aumento significativo dos casos de COVID-19 no Brasil, em conjunto com as medidas adotadas para contenção do surto e preservação do bem-estar e saúde de seus colaboradores, resultaram no fechamento temporário dos escritórios da Companhia a partir de março de 2020, em linha com as medidas tomadas pelos órgãos governamentais onde recomendam o distanciamento e isolamento social.

A Companhia monitora os impactos decorrentes da pandemia do COVID-19 e vem tomando medidas preventivas e mitigatórias em linha com os direcionamentos estabelecidos pelas autoridades de saúde no que se refere à segurança de seus participantes ("**Colaboradores**") e continuidade de suas operações.

Entre as medidas adotadas pela Companhia destacam-se:

- (i) Criação de um Comitê de Crise que desenvolveu no período diversas ações para o seu ecossistema, promovendo a responsabilidade social junto ao setor, a sociedade e aos colaboradores;
- (ii) Adoção da prática de trabalho remoto (*home office*) para todas suas unidades, bem como implementação da possibilidade de retorno gradual e voluntário dos Colaboradores que não se autodeclararam como grupo de risco aos escritórios em segurança, com base em diretrizes oficiais de saúde das cidades nas quais possuímos unidades;
- (iii) Suspensão das viagens internacionais e restrição de viagens nacionais;
- (iv) Implantação, junto a nosso operador de plano de saúde, de atendimento telefônico disponível 24 horas para dar suporte aos Colaboradores;
- (v) Monitoramento ainda mais austero de contas a receber durante a pandemia, que apesar do aumento de provisão para perda esperada no 2T20, a Companhia tem observado melhora tanto na pontualidade de pagamento dos clientes como na redução nas perdas estimadas;
- (vi) Não realização de *layoffs* ou iniciativas de redução salarial e jornada de trabalho;
- (vii) As operações da Companhia se mantiveram, mesmo no novo modelo repentino de trabalho a distância, tanto no atendimento quanto no suporte aos nossos clientes.

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

- (viii) Criação de uma página online específica, na qual todos os *stakeholders* da Companhia puderam acompanhar os desdobramentos da pandemia e as ações realizadas nos produtos e serviços para que os nossos clientes pudessem se adequar ao cenário, como, por exemplo, alterações em obrigações fiscais e trabalhistas;
- (ix) Disponibilização de mais de 30 mil vagas de treinamento online gratuitos aos clientes e demais interessados nos cursos sobre produtos e serviços fornecidos pela Companhia; e
- (x) Participação da Companhia no desenvolvimento de Protocolo Mínimo de Retorno às atividades pela Brasscom (Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação).

Devido à incerteza do desfecho dessa pandemia, considerando que a COVID-19 continua a impactar por período indeterminado a atividade econômica mundial, inclusive devido às paralisações obrigatórias solicitadas por autoridades governamentais, a Administração da Companhia efetuou estudos considerando os potenciais impactos nos resultados futuros das operações, nos fluxos de caixa ou na condição financeira futura da Companhia e entende que eles estão sujeitos a sofrerem alterações, conforme os acontecimentos futuros. No entanto, diante do atual cenário, em linha com os requerimentos da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), a Administração da Companhia analisou eventuais impactos frente as suas estimativas, julgamentos e premissas que pudessem impactar na continuidade dos negócios, recuperabilidade dos seus ativos financeiros e não financeiros e afetar a mensuração de determinadas estimativas contábeis que pudessem impactar as demonstrações contábeis individuais e consolidadas do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 e as informações contábeis intermediárias do período de seis meses findo em 30 de junho de 2021.