

Índice

2. Comentário dos diretores	
2.1 Condições financeiras e patrimoniais	1
2.2 Resultados operacional e financeiro	10
2.3 Mudanças nas práticas contábeis/Opiniões modificadas e ênfases	13
2.4 Efeitos relevantes nas DFs	14
2.5 Medições não contábeis	16
2.6 Eventos subsequentes as DFs	22
2.7 Destinação de resultados	23
2.8 Itens relevantes não evidenciados nas DFs	24
2.9 Comentários sobre itens não evidenciados	25
2.10 Planos de negócios	26
2.11 Outros fatores que influenciaram de maneira relevantes o desempenho operacional	29
5. Política de gerenciamento de riscos e controles internos	
5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado	30
5.2 Descrição dos controles internos	37
5.3 Programa de integridade	40
5.4 Alterações significativas	47
5.5 Outras informações relevantes	48

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

Os diretores da Companhia apresentam, neste item 2.1, informações que visam permitir, aos investidores e ao mercado em geral, analisar a situação da Companhia pela perspectiva da Administração. Abaixo discorrem, dentre outros aspectos, sobre fatos, compromissos ou eventos importantes que impactam ou poderiam impactar as condições financeiras e patrimoniais da Companhia. As análises foram constituídas com base nas demonstrações financeiras da Companhia, que são de responsabilidade da Administração da Companhia, e estão sendo apresentadas exclusivamente com o objetivo de fornecer, por meio de uma única demonstração financeira, informações relativas à totalidade das atividades da Companhia, independentemente da disposição de sua estrutura societária.

a. condições financeiras e patrimoniais gerais

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

(em milhares de Reais)	Em 31 de dezembro de	
	2023	2022
Patrimônio líquido	5.012.671	4.584.849
Ativo circulante	3.906.298	6.230.161
Dívida Líquida (Caixa Líquido) <sup>(1)</sup>	(821.091)	(496.161)

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

Em 2023, a Companhia encerrou o ano em uma posição de Caixa Líquido, tendo como principais destaques a geração de caixa operacional, além da 4ª emissão de debêntures ocorrida em 12 de setembro de 2022 no valor de R\$1.500.000, que possibilitou a aquisição de participação societária das empresas Lexos e Exact Sales para reforçar as dimensões de Gestão e de Business Performance, bem como a aquisição da franquia TRS.

b. estrutura de capital, indicando

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

Apresentamos, no decorrer do exercício social findo em 31 de dezembro de 2023, uma estrutura de capital equilibrada entre capital próprio e de terceiros, e condizente com as nossas atividades, na visão da Administração, na proporção apresentada na tabela a seguir:

(em milhares de Reais, exceto %)	Em 31 de dezembro de	
	2023	2022
Passivo Circulante e não Circulante (capital de terceiros)	3.816.189	6.031.344
Patrimônio Líquido (capital próprio)	5.012.671	4.584.849
Capital de Terceiros <sup>(1)</sup>	43,22%	56,81%
Capital Próprio <sup>(2)</sup>	56,78%	43,19%

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

<sup>(2)</sup> Capital próprio refere-se ao Capital Social da Companhia.

c. capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

Em 31 de dezembro de 2023, a dívida bruta da Companhia era de R\$2.438.005, dos quais R\$567.712, ou 23,3%, estão no passivo circulante e R\$1.870.293 ou 76,7% no passivo não circulante.

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

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

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

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

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

(em milhares de Reais, exceto quando indicado de outra forma)	Em 31 de dezembro de	
	2023	2022
Dívida Bruta <sup>(1)</sup>	2.438.005	2.323.761
Dívida Líquida (Caixa Líquido) <sup>(2)</sup>	(821.091)	(496.161)
EBITDA Ajustado Gestão + Biz Performance <sup>(3)</sup>	1.076.236	909.558
Índice de Endividamento <sup>(4)</sup>	-0,8	-0,5
Índice de liquidez corrente <sup>(5)</sup>	2,9	1,9
Índice de liquidez geral <sup>(6)</sup>	1,2	1,1

<sup>(1)</sup> A Dívida Bruta corresponde ao somatório dos saldos de empréstimos e arrendamentos, debêntures e obrigações por aquisição de investimentos. 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.

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

<sup>(3)</sup> O EBITDA Ajustado é uma medição não contábil elaborada pela Companhia que consiste no EBITDA, calculado em consonância com a Resolução CVM 156, ajustado conforme item 2.5b, sendo que quando aplicado para cálculo de indicadores financeiros, o EBITDA Ajustado Gestão + Biz Performance não considera a dimensão de Techfin. 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.

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

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

<sup>(6)</sup> 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.

Em 2022, a Companhia emitiu, no âmbito de sua 4ª emissão, debêntures simples, não conversíveis em ações, o montante de R\$1.500.000, com o objetivo de otimizar o custo financeiro e alongar o perfil de seu endividamento bruto, mantendo sua posição sólida de caixa. Em 2023, o índice de endividamento foi de -1,1 e o índice de liquidez corrente foi de 1,9, seguindo os patamares de 2022. O índice de liquidez geral em 31 de dezembro de 2023 fechou em 1,1, demonstrando a capacidade da Companhia e de suas controladas de cumprirem seus compromissos de longo prazo.

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

O capital de giro e os investimentos em ativos não circulantes foram financiados predominantemente por recursos próprios advindos da geração operacional de caixa e por recursos de debêntures emitidas pela Companhia, conforme detalhado no item 2.1.(f)i.

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

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

A Diretoria entende, nesta data, que a Companhia e suas controladas não possuem deficiências de liquidez. Caso exista necessidade de buscar fontes de financiamento para capital de giro ou ativos não circulantes, a Companhia poderá: (i) buscar linhas de empréstimos e financiamentos com bancos privados; e/ou (ii) emitir títulos de dívida, como por exemplo debêntures.

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

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

(i) contratos de empréstimos e arrendamentos relevantes

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

(em milhares de Reais, exceto quando indicado de outra forma)	Encargos financeiros	Em 31 de dezembro de	
		2023	2022
Arrendamentos	2,00% a 16,98% (i)	165.281	211.958
Capital de giro	100% CDI	-	318
Contas garantidas e outras	-	32.083	257
<b>Empréstimos e Financeiros</b>		<b>197.364</b>	<b>212.533</b>
Passivo Circulante		90.701	57.455
Passivo Não Circulante		106.663	155.078

(i) Cédula de empréstimo para financiamento com fornecedores, no montante de R\$32.083 em 31 de dezembro de 2023.

(em milhares de Reais, exceto quando indicado de outra forma)				Em 31 de dezembro de	
Emissão	Debêntures	Encargos Financeiros Anuais	Preço unitário em Reais	2023	2022
[4ª] Emissão de debêntures - Série única	1.500.000	100% do CDI + Spread 1,35%	1	1.546.703	1.547.009
<b>Total</b>				<b>1.546.703</b>	<b>1.547.009</b>
Passivo circulante				55.208	58.701
Passivo não circulante				1.491.495	1.488.308

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

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

(Em milhares de Reais)	Em 31 de dezembro de	
	2023	2022
2024	-	58.466
2025	55.003	51.844
2026	787.050	779.261
2027	755.699	753.815
2028	406	-
<b>Empréstimos, arrendamentos e debêntures (Passivo não circulante)</b>	<b>1.598.158</b>	<b>1.643.386</b>

**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, alugueis e instalações de suas unidades. As taxas para os arrendamentos de direito de uso de imóveis e equipamentos eletrônicos possuem uma média ponderada de 9,3% (taxa nominal de juros)

**Debêntures:** No dia 12 de setembro de 2022, a Companhia aprovou a sua 4ª emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações, da espécie quirografária, em série única, objeto de distribuição pública com esforços restritos de distribuição no montante total de R\$1.500.000, sendo o valor nominal unitário de mil reais. Sobre o valor nominal unitário ou saldo do valor nominal unitário, incidirão juros remuneratórios correspondentes a 100,00% da variação acumulada das taxas médias diárias dos DI (Depósitos Interfinanceiros), acrescida de *spread* equivalente a 1,35% ao ano, base 252 dias úteis. Os juros terão vencimentos semestrais e serão pagos sempre no dia 12 dos meses de março e setembro de cada ano até seu vencimento que será em 12 de setembro de 2027.

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

A Companhia e suas controladas não mantêm outras relações relevantes de longo prazo com instituições financeiras, além daquelas descritas no item 2.f.i.

### (iii) grau de subordinação entre as dívidas

Os contratos de arrendamento possuem garantia real dos bens arrendados. As demais dívidas da Companhia e suas controladas são quirografárias, portanto, não há grau de subordinação entre elas.

### (iv) eventuais restrições impostas ao emissor, em especial, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e à alienação de controle societário, bem como se o emissor vem cumprindo essas restrições

**Debêntures:** as debêntures possuem cláusulas de vencimento antecipado ("*covenants*"), normalmente aplicáveis a esse tipo de operação relacionadas ao atendimento de índices econômico-financeiros. O índice financeiro aplicado a esta escritura decorre do coeficiente da divisão da dívida líquida pelo EBITDA Ajustado, que deverá ser igual ou inferior a 4,00.

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

DÍVIDA LÍQUIDA / EBITDA LTM	2023	2022
<b>(+) Dívida Bruta Consolidado</b>	<b>2.438.005</b>	<b>2.323.761</b>
(-) Arrendamento IFRS 16	165.281	211.958
(-) Obrigação por aquisição de investimentos	693.938	564.219
<b>(=) Dívida Bruta Consolidado (ex-IFRS 16)</b>	<b>1.578.786</b>	<b>1.547.584</b>
<b>(=) Caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>3.129.162</b>	<b>2.735.765</b>
<b>(=) Dívida Líquida</b>	<b>(1.550.376)</b>	<b>(1.188.181)</b>
<b>EBITDA LTM Consolidado</b>	<b>1.076.236</b>	<b>909.558</b>
% Margem Consolidado	23,90%	24,00%
<b>Indicador de Alavancagem</b>	<b>-1,44</b>	<b>-1,31</b>
<b>Compliance Check (= &lt; 4)</b>	<b>OK</b>	<b>OK</b>
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO / ATIVO TOTAL</b>		
Patrimônio Líquido	5.012.671	4.584.849
Ativo Total	8.828.860	10.616.193
<b>Indicador PL</b>	<b>57%</b>	<b>43%</b>
<b>Compliance Check (&gt;= 40%)</b>	<b>OK</b>	<b>OK</b>

Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia e suas controladas se encontravam adimplentes com todas as condições/covenants estipulados em seus referidos contratos de empréstimos e debêntures.

### g. Limites dos financiamentos contratados e percentuais já utilizados

Na data de apresentação deste item, não existiam linhas de financiamento contratadas e não utilizadas.

2.1 Condições financeiras e patrimoniais

h. alterações significativas em itens das demonstrações de resultado e fluxo de caixa

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO CONSOLIDADO

COMPARAÇÃO ENTRE OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023 E 2022

(em milhares de Reais)	Em 31 de dezembro de		Análise vertical		Análise Horizontal
	2023	2022	2023	2022	23 v. 22
Receita Líquida	4.497.028	3.792.932	100,0%	100,0%	18,6%
Custo de software	(1.361.034)	(1.145.269)	-30,3%	-30,2%	18,8%
Lucro bruto	3.135.994	2.647.663	69,7%	69,8%	18,4%
Receitas (despesas) operacionais					
Pesquisa e desenvolvimento	(844.764)	(719.806)	-18,8%	-19,0%	17,4%
Despesas comerciais e marketing	(1.025.483)	(799.504)	-22,8%	-21,1%	28,3%
Despesas gerais e administrativas	(502.234)	(474.658)	-11,2%	-12,5%	5,8%
Outras receitas (despesas) operacionais líquidas	(66.013)	(12.178)	-1,5%	-0,3%	442,1%
Lucro operacional antes dos efeitos financeiros e equivalência patrimonial	697.500	641.517	15,5%	16,9%	8,7%
Resultado financeiro					
Receitas financeiras	355.764	362.012	7,9%	9,5%	-1,7%
Despesas financeiras	(373.173)	(341.492)	-8,3%	-9,0%	9,3%
Resultado da equivalência patrimonial	3.195	(442)	0,1%	0,0%	-822,9%
Lucro antes da tributação	683.286	661.595	15,2%	17,4%	3,3%
Imposto de renda e contribuição social	(146.620)	(141.204)	-3,3%	-3,7%	3,8%
Lucro (prejuízo) líquido da operação continuada	536.666	520.391	11,9%	13,7%	3,1%
Lucro (prejuízo) da Dimensão Techfin	227.769	2.910	-	-	-
Lucro líquido do exercício	764.435	523.301	17,0%	13,8%	46,1%

Lucro atribuído aos sócios da empresa controladora	734.820	498.136	16,3%	13,1%	47,5%
Lucro atribuído aos sócios não controladores	29.615	25.165	0,7%	0,7%	17,7%

Receita líquida

A Receita Líquida consolidada de 2023 atingiu R\$4.497.028, um crescimento de 18,6% frente ao ano anterior, impulsionada principalmente pelo crescimento de 20% ano contra ano das Receitas Recorrentes de Gestão e *Business Performance*, que juntas representam 86% da Receita Líquida, um crescimento de 90 pontos base contra o ano de 2022.

Outro destaque de 2023, que também vale mencionar, é o resultado da Receita Recorrente Anualizada (ARR), que encerrou 2023 em R\$4.765.638, com uma Adição Total consolidada de R\$761.075. Este resultado é fruto do foco da Companhia em Receitas Recorrentes, que traz resiliência e previsibilidade e estabelece a base para a Receita Recorrente do ano de 2024.

Custos de software

Os custos de software fecharam 2023 com um crescimento de 18,8% comparados ao ano anterior, resultando em uma margem bruta de 69,7% ou 10 pontos base menor que em 2022. Se excluirmos o efeito de ajustes extraordinários por

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

reestruturação operacional de R\$7.600, o impacto na margem bruta resultaria em 69,9%, melhorando em 10 pontos base quando comparado com o ano anterior.

### Despesas

- **Pesquisa e Desenvolvimento** - No acumulado de 2023, as despesas com Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) representaram 21,7% da Receita Recorrente, frente a 22,2% de 2022, essa redução foi principalmente na dimensão de Gestão, demonstrando a capacidade de ampliação e a eficiência alcançada na distribuição dos investimentos orgânicos dedicados ao desenvolvimento, modernização e expansão do portfólio de produtos.

Quando isolamos a dimensão de *Business Performance* nesta análise, em 2023, P&D representou 24,5% da Receita Recorrente, ficando 130 pontos base acima do acumulado em 2022, por conta do investimento na expansão do portfólio, na melhoria das funcionalidades e na integração entre os diversos produtos de *Business Performance*, com o objetivo de aproveitar as oportunidades disponíveis neste mercado em expansão.

- **Despesas Comerciais e de Marketing** - Na comparação anual, as Despesas Comerciais e de Marketing apresentaram aumento de 28,3% em relação a 2022, representando 22,8% sobre a Receita Líquida em 2023, frente a 21,1% de 2022. Este aumento está relacionado principalmente a: (i) incremento no gasto em remuneração variável e comissões, devido ao forte desempenho dos novos *signings* que atingiram patamares recorde em 2023 e (ii) Investimento de R\$14.216 no evento do RD Summit, sendo aproximadamente R\$7.600 a mais que o evento de 2022, realizado pela primeira vez na cidade de São Paulo, tendo atraído uma média de 20 mil participantes diários ao longo dos três dias de evento, um crescimento de mais de 100% frente ao ano anterior.
- **Despesas Gerais e Administrativas e Provisão para Contingências** - A representatividade desse grupo de despesa passou de 12,5% da Receita Líquida em 2022 para 11,2% em 2023. A redução na representatividade de 2023 em relação a 2022 evidencia a constante busca por eficiência e diluição das despesas administrativas, além da redução das Despesa de Provisão para Contingências de R\$8.915 ano contra ano, que vem refletindo a forte redução no fluxo de ingresso de novas ações, com comportamento declinante dos últimos anos.
- **Outras Receitas (Despesas) Operacionais** - Na comparação ano contra ano, Outras receitas (Despesas) operacionais apresentaram um aumento de 442,1% em relação a 2022. Em 2023, essa linha foi impactada principalmente pelo complemento de obrigação por aquisição de investimentos em decorrência do processo anual de revisão e atualização dos montantes de *earn-out* das transações de M&A no valor de R\$57.445.
- **Resultado Financeiro** - A redução de R\$37.929 milhões do Resultado Financeiro em 2023 é composto pela redução de R\$6.248 das receitas financeiras sobre as aplicações financeiras, em decorrência da redução da taxa Selic, além do aumento das despesas financeiras de R\$31.681 que se deve principalmente ao aumento do AVP-Ajuste a Valor Presente de *earn-out* de M&As realizados ao longo do ano.
- **Resultado da equivalência patrimonial** - Na comparação ano contra ano, a equivalência patrimonial apresentou uma melhora de 822,9% gerado pela alienação de 50% da TOTVS Techfin em decorrência da criação da *Joint Venture* com o Itaú Unibanco S.A.
- **Imposto de Renda e Contribuição Social** - No acumulado de 2023 a redução de 30 pontos base da Taxa Efetiva Total está majoritariamente associada ao aumento de 50% do pagamento de Juros Sobre Capital Próprio que compensou a variação negativa na linha de Outros.



2.1 Condições financeiras e patrimoniais

**Lucro (prejuízo) líquido da operação continuada:**

O Lucro líquido da operação continuada da Companhia, relativo a 2023, totalizou R\$536.666, um aumento de 3,1% em relação a 2022. Em linhas gerais, o aumento do lucro líquido da operação continuada é consequência do aumento da receita recorrente e disciplina na gestão de custos e despesas ao longo do ano.

**Lucro (prejuízo) da Dimensão Techfin:**

No dia 12 de abril de 2022, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a criação de uma *Joint Venture* com o Itaú Unibanco S.A., denominada TOTVS Techfin, cujo objetivo é operar uma plataforma digital de serviços financeiros para pequenas e médias empresas, através da integração de uma gama completa de serviços financeiros. Em 22 de junho de 2023 o Banco Central do Brasil emitiu ofício, aprovando a alteração do controle societário da Supplier Sociedade de Crédito Direto S.A. como consequência do ingresso do Itaú Unibanco S.A. Em 31 de julho de 2023, após o cumprimento de todas as condições precedentes aplicáveis, ocorreu o fechamento da transação, sendo que a TOTVS e o Itaú passaram a deter, cada um, 50% de participação no capital social da TOTVS Techfin S.A.

De acordo com o CPC31 / IFRS5, essa transação atendia aos critérios de ativo mantidos para venda, portanto o resultado desta operação foi classificado em uma única linha no DRE, denominada “Lucro Líquido da Dimensão Techfin (operação descontinuada)” até o fechamento da transação.

DEMONSTRAÇÕES DO FLUXO DE CAIXA

A tabela a seguir mostra informações extraídas das Demonstrações dos Fluxos de Caixa da Companhia, para os exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022. Nesta tabela estão apresentados os principais itens que impactaram as respectivas atividades e, desta forma, o caixa e os equivalentes de caixa da Companhia.

COMPARAÇÃO ENTRE OS FLUXOS DE CAIXA DOS EXERCÍCIOS SOCIAIS ENCERRADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023 E DE 2022:

(em milhares de Reais)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de		Análise Horizontal
	2023	2022	23 v. 22
<b>Caixa bruto gerado nas atividades operacionais</b>	<b>1.366.639</b>	<b>1.206.538</b>	<b>13,3%</b>
Juros pagos	(224.921)	(176.390)	27,5%
Imposto de renda e contribuição social pagos	(189.611)	(114.588)	65,5%
<b>Caixa líquido gerado nas atividades operacionais</b>	<b>952.107</b>	<b>915.560</b>	<b>4,0%</b>
Pagamento pela aquisição de ativo imobilizado e intangível, líquidos das vendas de ativos	(273.692)	(178.054)	53,7%
Obrigações com investimentos, líquido de caixa e de recebimento por venda	(132.309)	(383.493)	-65,5%
Fundo CVC	(24.836)	(20.081)	100,0%
Mútuo com franquias	13.150	24.257	-45,8%
Caixa proveniente (utilizado na) da Dimensão Techfin	405.223	(169.090)	-339,6%
Demais atividades de investimentos	9.073	-	100%
<b>Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento</b>	<b>(3.391)</b>	<b>(726.461)</b>	<b>-99,5%</b>
Empréstimos, debêntures e arrendamento mercantil	(37.928)	(74.423)	-49,0%
Aumento de capital, líquido e investimento de não controladores	4.164	(75)	-5652,0%
Dividendos e juros sobre capital próprio pagos	(412.163)	(140.036)	194,3%
Ações em tesouraria, líquidas e crédito com empresas ligadas	(109.392)	(109.872)	100,0%
<b>Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento</b>	<b>(555.319)</b>	<b>(324.406)</b>	<b>71,2%</b>
<b>Aumento (Redução) de caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>393.397</b>	<b>(135.307)</b>	<b>-390,7%</b>

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

O caixa gerado nas atividades operacionais no exercício social findo em 31 de dezembro de 2023 foi de R\$952.107, apresentando um acréscimo de R\$36.547, ou 4% em relação a 2022, devido ao aumento no lucro líquido ajustado por itens que não afetam caixa em R\$137.505 e na variação de Capital de Giro em R\$22.596. Estes efeitos foram compensados pelo aumento em juros pagos que cresceu 27,5% seguindo o cronograma de pagamento de juros da 4ª emissão de debêntures e pelo aumento de 65,5% na linha de imposto de renda e contribuição social pagos, justificado pela tributação de R\$73.977 sobre o ganho de capital gerado pela alienação de 50% da TOTVS Techfin em decorrência da criação da *Joint Venture* com o Itaú Unibanco S.A.

O caixa aplicado nas atividades de investimento no exercício findo em 31 de dezembro de 2023 foi de R\$3.391, apresentando redução de R\$723.070, ou 99,5% comparado a 2022, devido basicamente pelo: (i) menor desembolso de caixa com obrigações por aquisição de investimento, gerando uma redução de R\$165.766; (ii) menor volume de aquisições concluídas em 2023 em relação ao ano de 2022 em R\$91.883; e (iii) recebimento de R\$410.000 referente à alienação de 50% do capital da TOTVS Techfin para o Itaú.

O caixa utilizado nas atividades de financiamento no exercício findo em 31 de dezembro de 2023 foi de R\$555.319 ou 71,2% maior comparado a 2022, justificado pelo maior pagamento de juros sobre capital próprio.

## 2.2 Resultados operacional e financeiro

### a. Resultados das operações do emissor

#### (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 ano de 2023.

As receitas são reconhecidas quando existe um contrato com o cliente, as obrigações de desempenho são identificadas, o preço da transação é mensurável e alocado de forma confiável e quando o controle dos bens ou serviços é transferido para o cliente. As receitas são apresentadas líquidas de impostos, devoluções, abatimentos e descontos, quando aplicável. A Companhia e suas controladas separam as receitas em receitas recorrentes e receitas não recorrentes da seguinte forma: A receita de software recorrente compreende: (i) assinatura de software, na qual os clientes têm acesso ao software em vários dispositivos simultaneamente em sua versão mais recente; (ii) manutenção, incluindo suporte técnico e evolução tecnológica; e (iii) serviços, incluindo computação em nuvem e atendimento ao cliente. A receita de software recorrente é reconhecida no resultado mensalmente ao longo do tempo, à medida que os serviços são prestados, a partir da data em que os serviços e software são disponibilizados ao cliente e todos os demais critérios de reconhecimento de receita são atendidos. A Companhia e suas controladas ativam os gastos de remuneração variável dos vendedores para obtenção de contratos pagos na venda de subscrição de software e amortizam este custo com base no tempo médio de permanência dos clientes. A receita de software não recorrente compreende: (i) taxas de licenciamento, que transferem ao cliente o direito de uso do software por tempo indeterminado; e (ii) serviços de implementação e customização de softwares, serviços de consultoria e treinamento. (i) Taxa de licenciamento é reconhecida em determinado momento quando todos os riscos e benefícios inerentes a licença são transferidos ao comprador mediante a disponibilização do software e o valor pode ser mensurado de forma confiável, bem como seja provável que os benefícios econômicos serão gerados em favor da Companhia e suas controladas. (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.

#### (ii) Fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais

Os principais fatores que impactaram os resultados operacionais da Companhia no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023 foram:

**a) Segmento de Business Performance:** A aquisição da Exact Sales e da Lexos, em continuação à consolidação do segmento denominado “Business Performance”, que visa apoiar os clientes de diversos segmentos a aumentar as vendas, competitividade e desempenho, alavancando os resultados, performance e relacionamento de suas diferentes soluções de apoio a vendas;

**b) Atividade econômica:** Na perspectiva setorial, vale destacar que em 28 de fevereiro de 2024, o Governo publicou a MP 1.208/24, que revogou parcialmente a MP 1.202/23, extinguindo o trecho que tratava da oneração gradual da folha de pagamento a partir de 01 de abril de 2024. Com isso, a desoneração da folha de pagamento permanecerá até 31 de dezembro de 2027. O tema ainda passará por avaliação do Congresso Nacional para criação do Projeto de Lei. Essa é uma medida econômica importante para a competitividade internacional de 17 setores da economia brasileira, dentre os quais TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), macrossetor intensivo em mão de obra altamente especializada e de alto valor agregado;

**c) Investimentos em pesquisa e desenvolvimento:** Um dos pilares de alavancagem de negócios da Companhia é a inovação em novas soluções e tecnologias. Mesmo em momentos de retração econômica, a Companhia tem mantido seus investimentos em pesquisa e desenvolvimento. As

## 2.2 Resultados operacional e financeiro

despesas com pesquisa e desenvolvimento no exercício social findo em 31 de dezembro de 2023, representou 18,8% da receita líquida de software do referido exercício; e

**d) Benefícios fiscais:** A TOTVS faz uso de incentivos fiscais que auxiliam a Companhia e suas controladas em seus investimentos em inovação e melhores práticas em empregabilidade, colaborando com a excelência em seus produtos e estabilidade na quantidade de seu quadro de colaboradores. A participação na Lei do Bem (Lei nº 11.196/2005), que gerou um benefício de R\$29.922 em 2023, auxilia o desenvolvimento de produtos que contribuem para o melhor atendimento às necessidades dos clientes e desenvolvimento da agenda de inovação do Brasil. Já a Desoneração da Folha (Lei 14.784/2023) coopera com a manutenção de empregos e mão de obra qualificada. Não temos a garantia da continuidade no uso destes benefícios por serem federais e dependem da decisão governamental pela sua manutenção.

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

Em consonância com a estratégia da Companhia, as Dimensões de *Business Performance* e Techfin são novos negócios e motores de crescimento, além claro do modelo SaaS (Software as a Service) na Dimensão de Gestão, que representam 46% da Receita Líquida Consolidada. Juntos, *Business Performance*, Techfin e SaaS Gestão representaram 68% do crescimento da Receita em 2023 quando comparado com 2022. Estes crescimentos são, essencialmente, reflexo de vendas para clientes novos e para a base de clientes, uma vez que a inflação tem caído rapidamente, com o IGP-M operando em território negativo praticamente o ano todo.

A Companhia possui subsidiárias na Argentina, país com economia hiperinflacionária e conforme IAS 29/ CPC 42, os ativos e passivos não monetários, os itens do patrimônio líquido e a demonstração do resultado das controladas na Argentina, cuja moeda funcional é o Peso Argentino, estão sendo corrigidos pela alteração no poder geral de compras da moeda corrente, aplicando o Índice de Preços ao Consumidor (IPC) do mercado local.

Para fins de conversão de moeda estrangeira para economia não hiperinflacionária como o Real, os montantes comparativos são apresentados como montantes do ano corrente nas demonstrações financeiras do ano anterior. Os impactos de hiperinflação resultantes das alterações no poder de compra geral a partir de 1 de janeiro de 2023 e de 2022 foram reportados na demonstração de resultados em uma conta específica para ajuste de hiperinflação, no resultado financeiro. O efeito resultou em um prejuízo líquido no exercício findo em 31 de dezembro de 2023 de R\$11.437 (prejuízo líquido de R\$13.188 em 31 de dezembro de 2022).

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

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

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, as debêntures emitidas em 2022 são atreladas à variação do CDI. No exercício social findo em 31 de dezembro de 2023, os juros incorridos relacionados aos empréstimos, financiamentos e debêntures representaram 63,6% da despesa financeira.

2.2 Resultados operacional e financeiro

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

Operação	Risco	Indicadores
Debêntures	CDI	100% do CDI + Spread 1,35%
Capital de giro	CDI	100% CDI

A Companhia e suas controladas têm políticas de investimentos financeiros que determinam que os investimentos se concentrem em valores mobiliários de baixo risco e aplicações em instituições financeiras de primeira linha e são substancialmente remuneradas com base em percentuais da variação do CDI. A receita financeira dessas aplicações, que estão atreladas à taxa de juros, representou no exercício social findo em 31 de dezembro de 2023 representou 95,5% da receita financeira da Companhia.

Adicionalmente, as receitas de algumas controladas que atuam internacionalmente 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). A Companhia e suas controladas atuam para que sua exposição líquida seja mantida em nível aceitável de acordo com as políticas e limites definidos pela Administração. Em 31 de dezembro de 2023, as receitas das controladas do mercado internacional representaram 3% da receita consolidada da Companhia.

## 2.3 Mudanças nas práticas contábeis/Opiniões modificadas e ênfases

### a. Mudanças nas práticas contábeis que tenham resultado em efeitos significativos sobre as informações previstas nos campos 2.1 e 2.2

Em 1º de janeiro de 2023, entraram em vigor revisões e alterações em certas normas contábeis emitidas pelo IASB (*International Accounting Standards Board*) e CPC (Comitê de Pronunciamentos Contábeis) que não tiveram impacto significativo nas Demonstrações Financeiras da Companhia e suas controladas referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023:

- CPC 26/ IAS 1 e CPC 23/ IAS 8 - Classificação de passivos como circulantes ou não circulantes;
- IFRS 17 - Contratos de seguro e alterações;
- CPC 26/ IAS 1 e IFRS Demonstração Prática 2 - Divulgação de políticas contábeis;
- CPC 23/ IAS 8 - Definição de estimativa contábil;
- CPC 32/ IAS 12 - Imposto diferido relacionado a ativos e passivos decorrentes de uma única transação.

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

### b. Opiniões modificadas e ênfases presentes no relatório do auditor

Os auditores independentes emitiram relatório do auditor sem opiniões modificativas ou ênfases nas demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2023.

## 2.4 Efeitos relevantes nas DFs

### a. Introdução ou alienação de segmento operacional

No dia 12 de abril de 2022, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a criação de uma *Joint Venture* com o Itaú Unibanco S.A. ("Itaú"), denominada TOTVS Techfin ("JV"), cujo objetivo é operar uma plataforma digital de serviços financeiros para pequenas e médias empresas, através da integração de uma gama completa de serviços financeiros e está inserida na Dimensão de Techfin.

Em 22 de junho de 2023 o Banco Central do Brasil ("BACEN") emitiu ofício, aprovando a alteração do controle societário da Supplier Sociedade de Crédito Direto S.A. como consequência do ingresso do Itaú Unibanco S.A., que será efetiva com o fechamento da operação.

Em 31 de julho de 2023, após o cumprimento de todas as condições precedentes aplicáveis, ocorreu o fechamento da transação, sendo que a TOTVS e o Itaú passaram a deter, cada um, 50% de participação no capital social da JV. Para fins de desenvolvimento das atividades da JV, TOTVS e Itaú assumiram, em especial, as seguintes obrigações:

- (i) A TOTVS contribuiu com ativos da sua dimensão de negócios Techfin, incluindo a totalidade das ações do capital social votante da Supplier Administradora de Cartões de Crédito S.A. ("Supplier");
- (ii) O Itaú será responsável por disponibilizar *funding* para as operações da JV, pelo prazo e nos volumes necessários e com sua expertise financeira, contribuindo com o desenvolvimento de produtos financeiros da JV. O Itaú realizou um aporte primário de R\$200.000 no capital social da JV.

Adicionalmente, no contexto de criação da JV, o Itaú se comprometeu a pagar para a TOTVS até R\$860.000 pelas ações da JV, dos quais R\$410.000 foram pagos à vista, na data do fechamento da transação, e até R\$450.000 que serão pagos após 5 anos, a título de preço complementar (*earn-out*), mediante o atingimento de metas alinhadas aos objetivos de crescimento e performance da JV. A conclusão desta transação gerou um ganho no Lucro Líquido da Companhia de R\$238.642.

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

### b. Constituição, aquisição ou alienação de participação societária

#### Lexos

Em 15 de maio de 2023, foi celebrado o contrato de compra e venda para aquisição de 100% do capital social da Lexos Soluções em Tecnologia Ltda., pela controlada TOTVS Large Enterprise Tecnologia S.A., pelo montante pago à vista, após o ajuste de preço, de R\$9.479. Adicionalmente, o contrato prevê o pagamento de preço de compra complementar sujeito ao atingimento de metas estabelecidas para a Lexos relativas aos exercícios de 2024 e 2025 e ao cumprimento de outras condições.

A Lexos desenvolve soluções focadas na integração do varejo físico, virtual, marketplaces e e-commerces, facilitando a venda multicanal e ajudando os clientes a escalarem suas vendas nos principais marketplaces do Brasil.

#### Exact

Em 5 de junho de 2023, foi celebrado o contrato de compra e venda para aquisição de 100% das ações do capital social da Exact Desenvolvimento e Programação de Software S.A., pela controlada RD Gestão e Sistemas S.A. O valor pago à vista foi no montante de R\$31.482. Adicionalmente, o contrato prevê o pagamento de preço de compra complementar sujeito ao atingimento de determinadas condições.

## 2.4 Efeitos relevantes nas DFs

A Exact Sales, empresa líder no segmento de Sales Engagement, oferece soluções voltadas à prospecção e qualificação de clientes potenciais das empresas (*prospects*).

### TRS

Em 3 de julho de 2023, foi celebrado o contrato de compra e venda para aquisição de 100% das ações do capital social da franquia TRS Gestão e Tecnologia S.A., pela controlada Soluções em Software e Serviços TTS Ltda. pelo montante de R\$78.834.

Com este movimento, a TOTVS passa a ter uma atuação direta na Região Sul do país, o que permite acelerar a captura do grande potencial econômico desta região e apoiar a atuação das franquias em territórios vizinhos.

### **c. Eventos ou operações não usuais**

Não houve eventos ou operações não usuais para o ano de 2023.



## 2.5 Medições não contábeis

### a. Informar o valor das medições não contábeis

**EBITDA** (*earning before interest, tax, depreciation and amortization*), sigla em inglês para denominar LAJIDA (lucro antes dos juros, impostos de renda da pessoa jurídica, contribuição social sobre o lucro líquido, depreciação e amortização) é uma medição não contábil calculada pela Companhia.

O EBITDA é uma medição não contábil elaborada pela Companhia, em consonância com a Resolução da CVM nº 156, de 24 de junho de 2022 ("Resolução CVM 156/22"), conciliada com suas demonstrações financeiras, sendo que o EBITDA consiste no lucro líquido (ou prejuízo) do exercício, ajustado pelas receitas e despesas financeiras, pelo imposto de renda e contribuição social e pelas despesas de depreciação e amortização.

A **Margem EBITDA** é calculada pelo EBITDA dividido pela receita líquida do período.

O **EBITDA Ajustado** é uma medida não contábil elaborada pela Companhia e corresponde ao EBITDA adicionado pelo EBITDA da Dimensão Techfin, ajuste de reestruturação operacional, ajustes de M&A ao valor justo, perda (ganho) na baixa de ativos, gastos com transações de aquisições (M&A) e créditos tributários que, na opinião da Administração, não fazem parte das operações normais do negócio e/ou distorcem a análise do desempenho da Companhia, entre outras receitas e despesas não recorrentes e que não são parte das operações da Companhia. Os ajustes às operações da Companhia estão descritos abaixo:

(i) **EBITDA da Dimensão de Techfin:** de acordo com o CPC31/IFRS5, a transação envolvendo a criação da *Joint Venture* com o Itaú atende aos critérios de ativos mantidos para venda, e consequentemente, foi apresentada como resultado de operação descontinuada na Demonstração dos Resultados até o fechamento da transação;

(ii) **Ajuste de reestruturação operacional:** Despesas extraordinárias referente à desmobilização de uma parcela da operação da Argentina e da operação da vertical de hotéis em Portugal;

(iii) **Ajuste de M&A ao valor justo:** refere-se à atualização a valor justo dos pagamentos/recebimentos contingentes relacionados a transações de M&A;

(iv) **Perda (ganho) na baixa de ativos:** ganho ou perda gerado pela baixa de ativos imobilizados e intangíveis;

(v) **Gastos com transações com M&A:** honorários e demais custos decorrentes de processo de aquisição de empresas (M&A);

(vi) **Crédito tributário:** refere-se à constituição de crédito tributário extemporâneo de PIS e COFINS pela exclusão do ICMS da base de apuração, apresentados líquidos do custo com honorários advocatícios para obtenção do parecer legal sobre o tema.

A **Margem EBITDA Ajustada** corresponde ao EBITDA Ajustado dividido pela Receita Líquida Total.

O **EBITDA ajustado Gestão + Biz Performance** e a **Margem EBITDA ajustada Gestão + Biz Performance** é uma medida não contábil elaborada pela Companhia e corresponde ao EBITDA ajustado e a Margem EBITDA ajustada desconsiderando o EBITDA e a Margem EBITDA da Dimensão Techfin.

O EBITDA e a Margem EBITDA, EBITDA Ajustado, Margem EBITDA Ajustada, EBITDA Ajustado Gestão + Biz Performance e a Margem EBITDA Ajustada Gestão + Biz Performance não são medidas reconhecidas pelas Práticas Contábeis Adotadas no Brasil (BR GAAP) nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro – *International Financial Reporting Standards* ("IFRS"), emitidas pelo *International Accounting Standard Board* ("IASB"), tampouco representam o fluxo de caixa para os períodos apresentados e não devem ser considerados como substitutos para o lucro (prejuízo) líquido do exercício, como indicadores do desempenho operacional, como indicadores de liquidez, tampouco como base para distribuição de dividendos ou outras medições de desempenho operacional ou liquidez determinadas de acordo com o BR-GAAP ou o IFRS. A Companhia utiliza o EBITDA, a margem EBITDA, EBITDA Ajustado e Margem EBITDA Ajustada como medidas de desempenho para efeito gerencial e para comparação com empresas similares. Embora o EBITDA possua um significado padrão, nos

## 2.5 Medições não contábeis

termos do artigo 3º, inciso I, da Resolução CVM 156/22, a Companhia não pode garantir que outras sociedades, inclusive companhias fechadas, adotem esse significado padrão. Nesse sentido, caso o significado padrão instituído pela Resolução CVM 156/22 não seja adotado por outras sociedades, o EBITDA divulgado pela Companhia pode não ser comparável ao EBITDA divulgado por outras sociedades. Além disso, divulgações feitas anteriormente à entrada em vigor da Resolução CVM 156/22 por empresas que não foram obrigadas a retificá-las podem não adotar o significado padronizado instituído pela referida normativa.

Seguem abaixo os valores de EBITDA, Margem EBITDA %, EBITDA Ajustado e Margem EBITDA Ajustada %, do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023:

Em milhares de Reais	2023	2022
EBITDA	983.496	877.204
Margem EBITDA%	21,9%	23,1%
EBITDA Ajustado	1.089.915	934.778
Margem EBITDA Ajustada%	23,5%	23,9%
EBITDA Ajustado Gestão + Biz Performance	1.076.236	909.558
Margem EBITDA Ajustada Gestão + Biz Performance %	23,90%	24,0%

### Margem de Contribuição e Margem de Contribuição %

A **Margem de Contribuição** representa o quanto a venda de um produto ou serviço contribui para a cobertura dos custos e despesas específicos daquele produto ou serviço, sendo calculada com base no lucro bruto subtraído pela despesa de pesquisa e desenvolvimento (P&D) e pela provisão para perda esperada.

A **Margem de Contribuição %** corresponde à Margem de Contribuição dividida pela receita líquida total.

A Margem de Contribuição e a Margem de Contribuição % não são medidas reconhecidas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil ou *International Financial Reporting Standards* (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standard Board* (IASB), não possui um significado padrão e pode não ser comparável à Margem de Contribuição e a Margem de Contribuição % elaboradas por outras empresas. A Margem de Contribuição e o percentual de Margem de Contribuição apresentam limitações que podem prejudicar a sua utilização como medida de liquidez, e não deve ser considerado isoladamente ou como substituto indicador de liquidez e/ou desempenho.

A **Margem de Contribuição Consolidada** e a **Margem de Contribuição Consolidada %** referem-se à Margem de Contribuição e à Margem de Contribuição % adicionadas à Margem de Contribuição e à Margem de Contribuição % da Dimensão Techfin.

Seguem abaixo os valores de Margem de Contribuição e Margem de Contribuição % no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022 e 2023:

Em milhares de Reais	2023	2022
Margem de Contribuição	2.409.849	2.020.495
Margem de Contribuição %	53,6%	53,3%
Margem de Contribuição Consolidado	2.487.472	2.095.493
Margem de Contribuição Consolidado %	52,7%	52,4%

### Dívida Bruta e Dívida Líquida (Caixa Líquido)

A **Dívida Bruta** corresponde ao somatório dos saldos de empréstimos e financiamentos, debêntures, obrigações por aquisição de investimentos, circulante e não circulante.

A **Dívida Líquida (Caixa Líquido)** é calculada pela Dívida Bruta deduzida dos saldos de caixa e equivalentes de caixa e garantias de investimentos.

2.5 Medições não contábeis

A Companhia utiliza a Dívida Líquida (Caixa Líquido) e Dívida Bruta na avaliação do grau de endividamento em relação à sua posição de caixa.

A Dívida Bruta e a Dívida Líquida (Caixa Líquido) não são medidas de desempenho financeiro, liquidez ou endividamento reconhecidas 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), de modo que não possuem significados padrões e não são comparáveis às definições de Dívida Bruta, Dívida Líquida (Caixa Líquido) ou medidas de título similar usadas por outras empresas.

Seguem abaixo os valores da Dívida Bruta e Dívida Líquida (Caixa Líquido) em 31 de dezembro de 2023:

Em milhares de Reais	2023	2022
Dívida Bruta	2.438.005	2.323.761
Caixa Líquido	(821.091)	(496.161)

Receita Líquida Techfin (Non-GAAP)

A receita líquida Techfin (Non-GAAP) é composta pela Receita de Techfin, deduzida do Custo de captação, que é formado pela remuneração das cotas seniores e mezanino do FIDC, além do custo de eventuais linhas bancárias.

(Em milhares de reais)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022
Receita líquida de funding Techfin (50%)	136.427	123.568

A Companhia utiliza a receita líquida Techfin (Non-GAAP) para avaliar a margem da operação a partir da receita líquida do custo de captação.

A receita líquida Techfin (Non-GAAP) não é medida reconhecida de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil ou *International Financial Reporting Standards* (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standard Board* (IASB), não possui um significado padrão e pode não ser comparável à Receita Líquida elaborada por outras empresas. A receita líquida Techfin (Non-GAAP) apresenta limitações que podem prejudicar a sua utilização como medida de desempenho.

## 2.5 Medições não contábeis

### b. Fazer as conciliações entre os valores divulgados e os valores das demonstrações financeiras auditadas

A conciliação entre essas medições não contábeis e as demonstrações financeiras está demonstrada a seguir:

#### EBITDA, Margem EBITDA, EBITDA Ajustado, Margem EBITDA Ajustada, EBITDA Ajustado Gestão + Biz Performance

(Em milhares de reais)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022
Receita Líquida Total	4.497.028	3.792.932
<b>Lucro Líquido</b>	<b>764.435</b>	<b>523.301</b>
(+/-) Receitas e Despesas financeiras	17.409	(20.520)
(+) Imposto de Renda e Contribuição Social (corrente e diferido)	146.620	141.204
(+) Depreciação e Amortização	282.801	236.129
(+/-) Lucro/ Prejuízo líquido da operação descontinuada	(227.769)	(2.910)
<b>EBITDA</b>	<b>983.496</b>	<b>877.204</b>
<b>Margem EBITDA%</b>	<b>21,9%</b>	<b>23,1%</b>
(-) Resultado da equivalência patrimonial	(3.195)	442
(-/+ ) Ajuste de M&A a Valor Justo	72.928	28.668
(-/+ ) Ajuste Extraord. Reestruturação Op.	12.540	-
(-/+ ) Perda (Ganho) na baixa de ativos	-	4.689
(+) Gastos com transações de M&A	9.837	15.163
(-) Crédito tributário	630	(16.608)
<b>EBITDA Ajustado Gestão + Biz Performance</b>	<b>1.076.236</b>	<b>909.558</b>
<b>Margem EBITDA Ajustada Gestão + Biz Performance%</b>	<b>23,9%</b>	<b>24,0%</b>
EBITDA Dimensão Techfin	13.679	25.220
<b>EBITDA Ajustado</b>	<b>1.089.915</b>	<b>934.778</b>
<b>Margem EBITDA Ajustada %</b>	<b>23,5%</b>	<b>23,9%</b>

#### Dívida Bruta e Dívida Líquida (Caixa Líquido)

Em milhares de Reais	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022
Empréstimos e arrendamentos (circulante e não circulante)	197.364	212.533
Debêntures (circulante e não circulante)	1.546.703	1.547.009
Obrigação por aquisição de investimentos	693.938	564.219
<b>Dívida Bruta</b>	<b>2.438.005</b>	<b>2.323.761</b>
(-) Caixa e equivalentes de caixa	(3.129.162)	(2.735.765)
(-) Garantias de investimentos	(129.934)	(84.157)
<b>Dívida Líquida (Caixa Líquido)</b>	<b>(821.091)</b>	<b>(496.161)</b>

## 2.5 Medições não contábeis

### Índice de Endividamento sobre EBITDA Ajustado

(Em milhares de reais)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022
Dívida Líquida (Caixa Líquido)	(821.091)	(496.161)
EBITDA Ajustado Gestão + Biz Performance	1.076.236	909.558
<b>Índice de Endividamento sobre EBITDA Ajustado</b>	<b>-0,8</b>	<b>-0,5</b>

### Receita Líquida Techfin (Non-GAAP)

(Em milhares de reais)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022
Receita Líquida Techfin	221.773	205.945
Custo de funding	(85.346)	(82.377)
<b>Receita Líquida Techfin (50%)</b>	<b>136.427</b>	<b>123.568</b>

**c. Explicar o motivo pelo qual entende que tal medição é mais apropriada para a correta compreensão da sua condição financeira e do resultado de suas operações**

#### **EBITDA, Margem EBITDA, EBITDA Ajustado, Margem EBITDA Ajustada, EBITDA Ajustado Gestão + Biz Performance e Margem EBITDA Ajustada Gestão + Biz Performance**

A Companhia entende que o EBITDA e a Margem EBITDA são medidas que melhor refletem a geração de caixa advinda dos resultados operacionais da Companhia. Dessa forma, contribuem para a comparabilidade da Companhia com outras empresas do mesmo setor de atuação no Brasil e no exterior, uma vez que as empresas do setor podem apresentar diferentes estruturas de capital e diferentes patamares de despesas com amortização, especialmente de intangíveis oriundos de aquisições.

A Companhia entende que o EBITDA Ajustado, a Margem EBITDA Ajustada, EBITDA Ajustado Gestão + Biz Performance e Margem EBITDA Ajustada Gestão + Biz Performance são medidas de desempenho mais apropriadas para a correta compreensão de sua condição financeira e do resultado de suas operações, além de permitir uma comparação com outras Companhias do mesmo segmento, ainda que outras empresas possam calculá-lo de maneira distinta.

A Companhia acredita que o EBITDA Ajustado retrata seu desempenho sem a influência de fatores ligados a: (i) EBITDA da Dimensão de Techfin; (ii) Ajuste de reestruturação operacional; (iii) Ajuste de M&A ao valor justo; (iv) Perda (ganho) na baixa de ativos; (v) gastos com transações de aquisições (M&A); e (vi) crédito tributário. Essas características, no entendimento da Companhia, tornam o EBITDA Ajustado uma medida mais prática e mais apropriada do seu real desempenho.

#### **Margem de Contribuição e %Margem de Contribuição**

A Companhia entende que as medições da Margem de Contribuição e da %Margem de Contribuição são úteis para medir a rentabilidade, já que as receitas, custos e despesas desta métrica são equiparáveis e podemos saber a lucratividade e rentabilidade da Companhia.

#### **Dívida Bruta e Dívida Líquida (Caixa Líquido)**

A Companhia entende que as medições da Dívida Líquida (Caixa Líquido) e Dívida Bruta são úteis na avaliação do grau de endividamento em relação à sua posição de caixa. Na data-base de 31 de dezembro de 2023, a Companhia possuía contratos de arrendamento financeiro atrelados à compra de equipamentos e aluguéis das unidades da Companhia e debêntures. Para maiores informações, vide item 2.1(f).

## 2.5 Medições não contábeis

### **Índice de Endividamento sobre EBITDA Ajustado**

A Companhia entende que a medição do Índice de Endividamento sobre EBITDA Ajustado é útil na avaliação de sua liquidez, ou seja, sua capacidade de pagamento dos passivos de curto e longo prazo, uma vez que demonstra a dívida da companhia em múltiplos de EBITDA Ajustado, e demonstra também a capacidade de pagamento das dívidas da Companhia. Este indicador é uma das referências para cumprimento das obrigações descritas nos *covenants* das debêntures emitidas em setembro de 2022, no âmbito da 4ª emissão de debêntures da Companhia.

### **Receita Líquida Techfin (Non-GAAP)**

A Companhia entende que a Receita Líquida Techfin (Non-GAAP) é a métrica que melhor representa a Receita Líquida gerada na operação de crédito da Dimensão Techfin, deduzindo os custos de captação gerados pela remuneração dos cotistas seniores e mezanino do FIDC.

## 2.6 Eventos subsequentes as DFs

Em 31 de janeiro de 2024, a subsidiária Soluções em Software e Serviços TTS Ltda. concluiu após terem sido atendidas todas as condições precedentes aplicáveis, incluindo, sem limitação, a aprovação do CADE, a aquisição da totalidade do capital social da franquia IP São Paulo Sistemas de Gestão Empresarial Ltda. e pagou o montante de R\$137.600, sujeito a ajustes, nos termos do Contrato de Compra e Venda firmado entre as partes.

Em 1 de fevereiro de 2024, a controlada Dimensa S.A. celebrou o Contrato de Compra e Venda para aquisição da totalidade do capital social da Quiver Desenvolvimento e Tecnologia Ltda., pelo montante de R\$115.000. Adicionalmente, o Contrato prevê o pagamento de preço de compra complementar sujeito ao cumprimento de determinadas condições. No mercado desde 1992, a Quiver atende as principais seguradoras, corretoras e bancos para vendas e gestão de apólices. Seu portfólio é dividido em software para corretoras de seguros e de benefícios, soluções de cálculos e de vendas de dados.

## 2.7 Destinação de resultados

Exercício social encerrado em 31/12/2023	
<b>a. regras sobre retenção de lucros</b>	<p>A Companhia não possui política estabelecendo regras de retenção adicionais àquelas previstas em lei. Conforme a Lei das S.A., a Companhia pode reter 5% (cinco por cento), no mínimo, para a reserva legal, até atingir 20% (vinte por cento) do capital social. No exercício em que o saldo da reserva legal acrescido dos montantes das reservas de capital exceder a 30% (trinta por cento) do capital social, a destinação de parte do lucro líquido do exercício para a reserva legal não será obrigatória. Ademais, ainda conforme a Lei 6.404/76, a Companhia poderá reter o montante relacionado ao orçamento de capital, submetido pelos órgãos da administração com a justificação da retenção de lucros, compreendendo as fontes de recursos e aplicações de capital, fixo ou circulante, e poderá ter a duração de até 5 (cinco) exercícios, salvo no caso de execução, por prazo maior, de projeto de investimento.</p> <p>O orçamento poderá ser aprovado pela Assembleia Geral Ordinária que deliberar sobre o balanço do exercício e revisado anualmente, quando tiver duração superior a um exercício social.</p>
<b>a.i. valores das Retenções de Lucros</b>	A Administração propõe a seguinte destinação do lucro líquido, que será deliberada na Assembleia Geral Ordinária da Companhia a ser realizada em 23 de abril de 2024: Reserva legal R\$36.747 mil e Reserva de Retenção de Lucros R\$432.403 mil
<b>a.ii percentuais em relação aos lucros totais declarados</b>	R\$432.403 mil revertidos da conta de Reserva de Retenção de Lucros correspondem a 58,8%% do lucro líquido declarado pela Companhia.
<b>b. regras sobre distribuição de dividendos</b>	A parcela correspondente a 25% (vinte e cinco por cento) do lucro líquido anual ajustado, na forma prevista pelo artigo 202 da Lei das S.A. e no artigo 37 do Estatuto Social da Companhia, será destinada ao pagamento do dividendo mínimo obrigatório.
<b>c. periodicidade das distribuições de dividendos</b>	Ao fim de cada exercício social. O Estatuto Social (art. 39) da Companhia contém previsão acerca da possibilidade de distribuição de dividendos em períodos inferiores.
<b>d. eventuais restrições à distribuição de dividendos impostas por legislação ou regulamentação especial aplicável ao emissor, assim como contratos, decisões judiciais, administrativas ou arbitrais</b>	Não existe, atualmente, nenhuma restrição à distribuição de dividendos imposta por legislação ou regulamento especial aplicável à Companhia.
<b>e. Se o emissor possui uma política de destinação de resultados formalmente aprovada, informando órgão responsável pela aprovação, data da aprovação e, caso o emissor divulgue a política, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado</b>	A Companhia não possui política específica formalmente aprovada que trate sobre destinação de resultados.



## 2.8 Itens relevantes não evidenciados nas DFs

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

**(i) Carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a entidade não tenha retido nem transferido substancialmente os riscos e benefícios da propriedade do ativo transferido, indicando respectivos passivos**

Não aplicável, visto que não há ativos ou passivos detidos pela Companhia e suas controladas que não estejam evidenciados em suas demonstrações financeiras consolidadas referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

**(ii) Contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços**

Não aplicável, visto que não há ativos ou passivos detidos pela Companhia e suas controladas que não estejam evidenciados em suas demonstrações financeiras consolidadas referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

**(iii) Contratos de construção não terminada**

Não aplicável, visto que não há ativos ou passivos detidos pela Companhia e suas controladas que não estejam evidenciados em suas demonstrações financeiras consolidadas referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

**(iv) Contratos de recebimentos futuros de financiamentos**

Não aplicável, visto que não há ativos ou passivos detidos pela Companhia e suas controladas que não estejam evidenciados em suas demonstrações financeiras consolidadas referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

**b. Outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras**

Não aplicável, visto que não há itens não evidenciados em suas demonstrações financeiras consolidadas.

## 2.9 Comentários sobre 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 aplicável, tendo em vista que não existem itens relevantes dessa natureza não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

**b. Natureza e o propósito da operação**

Não aplicável, tendo em vista que não existem itens relevantes dessa natureza não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

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

Não aplicável, tendo em vista que não existem itens relevantes dessa natureza não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

## 2.10 Planos de negócios

### a. Investimentos

#### (i) Descrição quantitativa e qualitativa dos investimentos em andamento 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.

A Companhia faz investimentos em *Corporate Venture Capital as a Service* (“CVC”) por meio de um fundo de investimento de participações (“FIP”), um conceito novo que conta com um gestor externo e independente e que nos permitiu criar um mecanismo de investimento direcionado para startups com alto potencial de crescimento e inovação. Em 31 de dezembro de 2023, o valor investido totalizou R\$24.836.

Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) é outra linha relevante no plano de investimento, dada sua importância estratégica para o setor da economia no qual a Companhia está inserida. Tais investimentos permitem oferecer soluções cada vez mais aderentes às necessidades dos clientes e agregar inovações tecnológicas que propiciam maior produtividade dos usuários das soluções. As despesas com Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) nas Demonstrações Financeiras no período findo em 31 de dezembro de 2023 totalizaram R\$844.764.

As principais iniciativas na linha de investimento com Pesquisa e Desenvolvimento da Companhia no último ano foi voltada a Inteligência Artificial (AI), consolidar e exponencializar produtos voltados para as dimensões Business Performance e Gestão, com a ampliação e modernização do portfólio de produtos, atendimento de novas regulamentações, além da continuidade em facilitar o acesso de nossos clientes a serviços financeiros de forma mais tecnológica, ágil e econômica (dimensão Techfin):

- Projetos voltados à iniciativa de ampliar, simplificar e baratear o acesso de nossos clientes a serviços financeiros, por meio da frente de Techfin.
- 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, recintos alfandegados e comércio de material de construção.
- Projetos de inovação e integração com o portfólio de parceiros voltado para o setor de hotelaria.
- Investimento em desenvolvimento de sistema de saúde para área de Radiologia (RIS).
- Projeto para aumento da escalabilidade da plataforma de inteligência artificial por meio de alterações na arquitetura de armazenamento da plataforma.
- Projetos de inovação voltados para a transformação digital do RH através de portfólio de soluções e ofertas que incorporam o inovador conceito “HXM - Human Experience Management”.
- Desenvolvimento de competências para capturar, armazenar, analisar e gerar *insights* de negócios a partir de grandes volumes de dados.
- Projeto de modernização das principais linhas de ERP da Companhia.

#### (ii) Fontes de financiamento dos investimentos

Os investimentos em P&D têm como fonte de financiamento os recursos gerados nas atividades operacionais da Companhia, emissões de ações e/ou Debêntures (vide item 2.1.(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.

## 2.10 Planos de negócios

### (iii) Desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos

Não aplicável, tendo em vista que não existem itens relevantes de desinvestimento em andamento e/ou previstos no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

### 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, indicando:

#### (i) descrição das pesquisas em andamento já divulgadas

Não aplicável.

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

Não aplicável.

#### (iii) projetos em desenvolvimento já divulgados

Não aplicável.

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

O total de despesas com Pesquisa e Desenvolvimento representou 18,8% da receita líquida da Companhia e suas controladas, para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023. Adicionalmente, ao longo de 2023, a Companhia e suas controladas capitalizaram gastos com desenvolvimento de alguns projetos, com claras perspectivas de retorno no médio/longo prazo que totalizaram R\$47.914 que representam 1,07% da receita líquida total da Companhia.

### d. Oportunidades inseridas no plano de negócios do emissor relacionadas a questões ASG

A TOTVS construiu, ao longo de sua trajetória, um modelo de negócio que reflete os princípios ESG (Ambiental, Social e de Governança) de forma genuína. A Companhia está comprometida com o desenvolvimento de uma Agenda de Sustentabilidade e ESG, que esteja conectada ao seu propósito de melhorar os resultados das empresas e alinhada ao seu compromisso de geração de valor para os seus *stakeholders*.

Enquanto principal empresa de tecnologia do Brasil, marca empregadora e agente econômico-social, a TOTVS constantemente avalia como influência e impacta a sociedade, visando identificar oportunidades para contribuir para um mercado cada vez mais digital, inclusivo e sustentável. A TOTVS acredita que todo mundo pode crescer e trabalhamos juntos para isso.

Um exemplo claro nessa direção é a nossa contribuição para a democratização ao acesso à tecnologia pelos pequenos e médios negócios, de norte a sul do Brasil, levando soluções de ponta, que ajudam as empresas de todos os portes em 12 segmentos estratégicos da economia a alavancarem seus resultados, sendo mais rentáveis e crescendo suas operações.

Na vertente de responsabilidade social e investimento social, somos os principais mantenedores do Instituto da Oportunidade Social (IOS), instituição sem fins lucrativos criada em 1998 por colaboradores da empresa, que atua em rede com outras organizações sociais ou entidades privada, promovendo a formação profissional gratuita e a empregabilidade de jovens em situação de vulnerabilidade e pessoas com deficiência. O IOS busca proporcionar acesso à tecnologia, tendo como foco principal empregar os profissionais qualificados. Desde sua fundação, o IOS já formou mais de 43 mil jovens e pessoas com deficiência para o mercado de trabalho, desempenhando um papel crucial na promoção da igualdade de gênero e étnico-racial, e na redução de desigualdades com o aumento na renda das famílias dos seus alunos.

2.10 Planos de negócios

Essas iniciativas e seus resultados são exemplos concretos da geração de valor pela Companhia em seu ecossistema de atuação e reafirmam os objetivos delineados para a Agenda de Sustentabilidade e ESG da TOTVS, conforme previsto em nossa Política Organizacional, a saber:

- Potencializar a atuação da TOTVS como agente de mudanças positivas, conectando negócios, pessoas e tecnologia, incluindo a sustentabilidade como proposta de valor;
- Fortalecer a integração dos aspectos econômicos, ambientais, sociais e de governança (ESG) em diversas áreas, como estratégia, modelo de negócios, decisões de investimento, produtos, serviços, processos de inovação e desenvolvimento tecnológico;
- Fomentar o desenvolvimento da cultura de sustentabilidade na TOTVS, ampliando a capacidade de incorporar as demandas de públicos estratégicos e gerar valor compartilhado em todos os relacionamentos.

Adicionalmente, temos diversas iniciativas em andamento e/ou desenvolvimento, relativas à forma como geramos valor em nossos negócios, parcerias e relacionamentos. Em termos de perspectivas, podemos destacar:

Capital	Atuação
Capital Humano	Na gestão de pessoas, continuaremos a atrair, reter e desenvolver os TOTVERs. Buscaremos maior visibilidade entre o público jovem, ampliando nosso banco de talentos. Investiremos no desenvolvimento por meio da Universidade TOTVS em Rede, programas de liderança e demais iniciativas. O foco também será em ações de saúde mental, estímulo à saúde financeira e a promoção contínua da diversidade e inclusão em nosso ambiente de trabalho com incentivo à diversidade de pessoas, ideias e opiniões.
Capital Manufaturado	Na nossa estrutura para desenvolvimento de negócios, permanecemos atentos às novas demandas da sociedade e dos negócios. Utilizaremos nossa capacidade de transformação e adaptação para alcançar bons resultados, promovendo crescimento contínuo. Enfatizaremos o desenvolvimento tecnológico, parcerias produtivas e oportunidades com aquisições, visando ser o melhor parceiro para nossos clientes e apoiando o crescimento de empresas e empreendedores, fortalecendo o "BRASIL QUE FAZ".
Capital Financeiro	Na gestão econômico-financeira, seguiremos, a cada ano, buscando os melhores resultados financeiros e operacionais, com estratégias robustas para a resiliência financeira, geração de caixa, liquidez e endividamento controlado. A eficiência operacional, por sua vez, é cada vez mais amparada por processos estruturados em nossas operações, gestão de riscos diligente e disciplina no controle de custos.
Capital Intelectual	Na área de geração e disseminação de conhecimento (Capital Intelectual), manteremos uma forte ênfase em inovação, pesquisa e desenvolvimento de softwares, soluções e serviços, focando nossas ações para a tecnologia que alavanca nossos clientes, fortalecimento do ecossistema 3D e na promoção das melhores práticas de segurança da informação, proteção e privacidade de dados.
Capital Social e de Relacionamento	No âmbito do relacionamento com clientes, acionistas e investidores, fornecedores e outros públicos, e na interação com a sociedade em geral, nosso foco está voltado para o fortalecimento e construção de relações de longo prazo. Nesse contexto, buscamos benefícios mútuos, promovendo um processo de ganha-ganha para nossos públicos de relacionamento e para toda a nossa cadeia de valor. Destacamos também o compromisso com o Instituto Oportunidade Social, mantido pela TOTVS, como parte integrante dessa abordagem socialmente responsável.
Capital Natural	Na gestão dos recursos e processos ambientais, reforçamos nosso compromisso com a evolução contínua em todas as iniciativas. No que tange ao uso da água, mitigamos nosso impacto fazendo um uso consciente e eficiente. Da mesma forma, concentramos esforços na gestão eficiente de energia e na redução de emissões, aprimorando nosso Inventário de Gases de Efeito Estufa, com o mapeamento dos impactos das nossas principais operações.

**2.11 Outros fatores que influenciaram de maneira relevantes o desempenho operacional**

Não há outros fatores com influência relevante além daqueles já comentados nos itens anteriores.

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

(a) Se o emissor possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos, destacando em caso afirmativo, o órgão que 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 (“**Política de Gestão de Riscos**”), a fim de regulamentar o processo de identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos estratégicos, operacionais, financeiros, abrangendo risco de mercado, regulatórios/Compliance e de tecnologia da informação. A atualização dessa política foi aprovada pelo Conselho de Administração em 05 de maio de 2023, e está sob responsabilidade da área de Controles Internos, Riscos e Compliance.

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/>) e da CVM (<http://www.cvm.gov.br/>).

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

O objetivo da Política de Gestão de Riscos é estabelecer os princípios, as diretrizes e responsabilidades a serem observadas no processo de 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 abordagem metodológica de Gestão de Riscos aplicada é fundamentada nos componentes descritos pelo COSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) e nas diretrizes da ISO 31000, compreendendo 6 etapas essenciais, além de aspectos de cultura e governança na gestão de riscos, conforme descrito abaixo:

### 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 responsáveis pelos riscos. Os gestores são responsáveis primários pela gestão cotidiana dos riscos associados à sua área e/ou processo de negócio e pela disseminação da cultura de gestão de riscos entre seus liderados, gerenciando a exposição aos riscos por meio de planos de ação.

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

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

A Matriz de Riscos é revisada anualmente pela área de Controles Internos, Riscos e Compliance e é validada pelos Vice-Presidentes e Presidente da Companhia, sendo o Comitê de Auditoria Estatutário responsável por avaliar e recomendar a sua aprovação ao Conselho de Administração.

De acordo com os critérios definidos na Política, os riscos mapeados na matriz são objeto de planos de ação pelas áreas responsáveis pelos respectivos riscos e devidamente acompanhados e reportados pela área de Controles Internos, Riscos e Compliance ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho de Administração, em conjunto com os Indicadores Chave de Risco (“**KRI's**”) e o nível de exposição aos riscos.

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

### (i) riscos para os quais se busca proteção

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

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

**Riscos Operacionais:** 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, incluindo riscos de mercado.

**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.

**Risco de Crédito:** refere-se ao risco de uma contraparte não cumprir suas obrigações contratuais, o que levaria a companhia a incorrer prejuízos financeiros. A exposição da Companhia ao risco de crédito é influenciada também pelas características individuais de cada cliente.

**Risco de Taxa de Juros e Inflação:** o risco de taxa de juros é o risco de mercado decorrente da parcela da dívida e das aplicações financeiras referenciadas ao Certificado de Depósito Interbancário (CDI), que podem afetar negativamente as receitas ou despesas financeiras caso ocorra um movimento desfavorável nas taxas de juros e inflação. Os direitos creditórios gerados pelos Produtos de Crédito – Supplier, ativo classificado mantido para a venda, são de curto prazo e, portanto, não estão sujeitos a variações de taxas de juros.

**Riscos de Taxas de Câmbio:** os riscos de taxas de câmbio são riscos de mercado decorrentes de instrumentos financeiros e operações em moedas diferentes de sua moeda local, resultando em 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) instrumentos utilizados para proteção

A Companhia possui as seguintes práticas:

#### **Riscos Estratégicos (Negócio):**

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



## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

### 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 impactos e probabilidades, 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 Estatutário e o Conselho de Administração.

### Riscos Financeiros:

Com relação ao risco de crédito associado às instituições financeiras, a Companhia e suas controladas atuam de modo a diversificar essa exposição entre instituições financeiras de mercado. As aplicações financeiras devem ser alocadas em instituições cuja classificação de risco seja igual ou superior ao Risco Soberano (Risco Brasil) atribuído pelas agências de rating Standard & Poor's, Moody's ou Fitch, observado, que, no caso de aplicação em fundos de investimento, a referida classificação será substituída pela classificação "Grau de Investimento", atribuída pela ANBIMA. O valor alocado em cada emissor, exceto União/títulos públicos federais, não pode superar 30% do montante total dos saldos em contas correntes somados aos das aplicações financeiras, como também não pode representar mais que 5% do patrimônio líquido do emissor/fundo de investimento.

A exposição da Companhia e suas controladas ao risco de crédito é influenciada também pelas características individuais de cada cliente. A Companhia e suas controladas estabeleceram uma política de crédito em que cada novo cliente tem a sua capacidade de crédito analisada individualmente antes dos termos e condições normais de pagamento.

Para as contas a receber da Companhia e suas controladas de software, a carteira de clientes é bastante diversificada, com baixo nível de concentração e estabelece uma estimativa de provisão para perdas que representa sua estimativa de perdas incorridas em relação às contas a receber. O principal componente desta provisão é específico e relacionado a riscos individuais significativos.

A estrutura de avaliação de risco da carteira dos produtos de crédito da controlada Supplier, ativo classificado como mantido para venda, 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 controlada Supplier Administradora busca prevenir eventuais riscos da carteira de crédito por meio 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 de seguros, garantidos pelo emissor, desde que aprovada pelo comitê de cartão de crédito. A avaliação da eficiência desses instrumentos é considerada suficiente para cobrir eventuais perdas significativas. Cabe destacar que o giro da carteira é rápido com prazo médio de 71 dias, ou quando são vendidos no curto prazo.

### Riscos Regulatórios/de Compliance:

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

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

### **Inflação:**

A Companhia entende que o impacto e a volatilidade de índices inflacionários, como o IGP-M e o IPCA, sobre seu resultado operacional é mitigado pelo reajuste anual dos contratos de manutenção e de subscrição e pelos reajustes periódicos nas tabelas de preços para novas vendas, que englobam as taxas de licenciamento, cobranças recorrentes de contratos de subscrição e nas taxas horárias dos projetos de serviços vendidos. No entanto, como mencionado no item 4.3, 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. Assim, a Companhia utiliza como instrumento de proteção o reajuste das receitas com base em índices de preços.

### **Taxa de juros:**

A Companhia busca monitorar o endividamento líquido por meio da comparação da geração operacional de caixa e a dívida total. Ainda, a Companhia utiliza como instrumento de proteção o monitoramento do índice de endividamento e do fluxo de caixa das operações individuais e consolidadas.

### **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. Adicionalmente, a Companhia busca a proteção através de operações internacionais com receitas e custos essencialmente incorridos nas mesmas moedas.

### **(iii) estrutura organizacional de gerenciamento de riscos**

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

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

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

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

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

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

- Avaliar a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance e apresentar recomendação ao Comitê de Governança e Indicação quanto à sua aprovação pelo Conselho de Administração;
- Auxiliar a Administração na definição das diretrizes e metodologia de gestão de riscos, além das métricas de mensuração da tolerância e apetite aos riscos, apresentando ao Conselho de Administração sua recomendação de aprovação;
- Avaliar os trabalhos de Gestão de Riscos e a construção da Matriz de Riscos Prioritários, apresentando ao Conselho de Administração suas recomendações;
- Avaliar e recomendar ao Conselho de Administração a fixação dos níveis de apetite e de tolerância aos riscos;
- Supervisionar e acompanhar periodicamente os resultados dos testes de controles, os planos de ação mitigatórios e os Indicadores Chave de Risco - KRI's apurados, reportando ao Conselho de Administração desvios e ocorrências consideradas relevantes;
- Discutir e aprovar o Cronograma Anual de Compliance;
- Avaliar e acompanhar os planos de ação da auditoria do Programa de Integridade;
- Reportar periodicamente, ao Conselho de Administração, casos críticos de desvios de conduta relativos ao Código de Ética e Conduta e à Política de Gestão Riscos, Controles Internos e Compliance, bem como as eventuais medidas disciplinares adotadas; e
- Fazer recomendações ao Conselho de Administração quanto à assunção de riscos Altos e Críticos.

**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;
- Gerir os riscos sob sua responsabilidade e auxiliar na criação de controles e ações mitigatórias; e
- Zelar para que as diretrizes de conduta da companhia sejam comunicadas e compreendidas pelos parceiros, franqueados, canais, terceiros e clientes.

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

**Controles Internos, Riscos e Compliance:** estruturada em uma gerência executiva subordinada ao Diretor Presidente. A estrutura conta ainda com duas coordenações distintas: controles internos e seguros; e gestão de riscos e compliance. A área tem como principais atribuições:

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

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

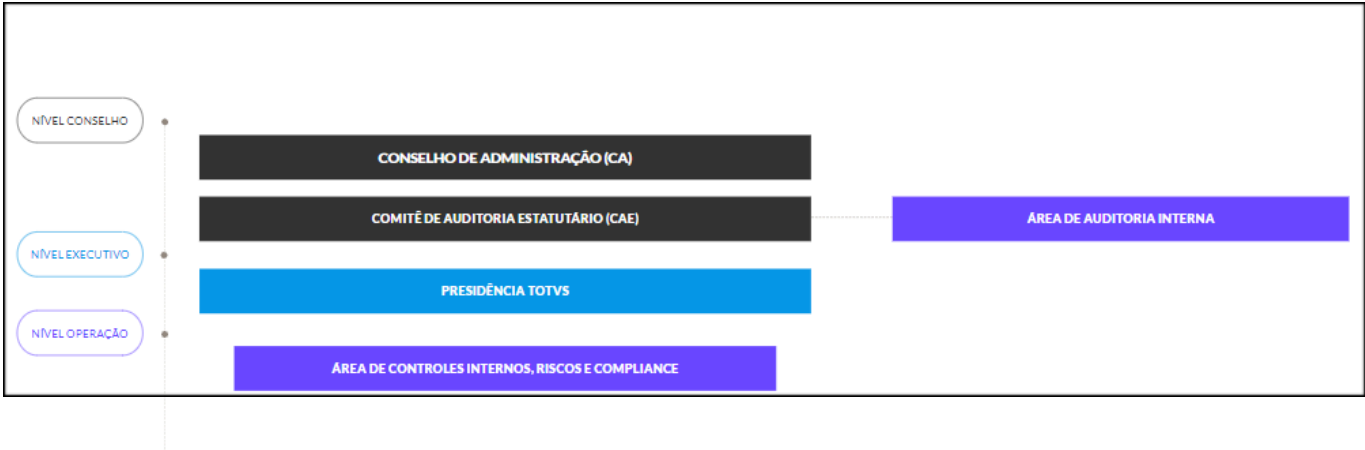
- Realizar o monitoramento do ambiente de controles internos e aferir a efetividade da gestão de riscos;
- Verificar a implementação dos planos de ação, a tempestividade de implementação e eficácia;
- Emitir opinião formal sobre os controles internos testados no ciclo anual de auditoria;
- Atuar de forma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

**“Donos dos Riscos” / Áreas de Negócios Operacionais:** possuem como responsabilidades, nos termos da política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance:

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

5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

Organograma da Estrutura Organizacional de Gerenciamento de Riscos:



(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, identificar riscos atualizar e/ou criar os respectivos controles de mitigação, acompanhar e sugerir melhorias de controles e, por fim, reportar inconsistência ou desatualização de desenhos de fluxos de processos, normas e procedimentos cujas alterações possam impactar 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 e/ou externo da Companhia.

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

## 5.2 Descrição dos 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.

O processo definido visa fornecer conforto razoável em relação à confiabilidade das informações contábeis e à elaboração das demonstrações financeiras divulgadas, eficiência operacional e adesão às políticas, normas e procedimentos internos.

**Escopo e Atuação da área:**

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, 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 melhoria de processos e implementação de 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.

A área de Controles Internos é responsável pelo mapeamento dos processos da Companhia, atualização da matriz de riscos e controles, bem como da realização dos testes de desenho dos controles existentes, com a finalidade de confirmar o entendimento dos processos mapeados, bem como se os controles estão implementados e operando de forma adequada.

Concluídas tais etapas, os responsáveis pelos processos devem realizar anualmente a autoavaliação de controles, bem como responder seu questionário indicando, quando for o caso, novos riscos em seus processos ou atividades.

A área de Controles Internos é responsável também pela realização dos testes de efetividade, com o objetivo de avaliar a correta execução e eficiência operacional dos controles na prevenção ou detecção de distorções relevantes.

## 5.2 Descrição dos controles internos

Após os testes, as deficiências identificadas são avaliadas e tratadas tempestivamente através da criação de planos de ação, bem como reportadas ao Comitê de Auditoria Estatutário. A Administração analisou o resultado dos testes e entendeu que tais deficiências não comprometeram as demonstrações financeiras do exercício de 2023, bem como a eficácia do seu ambiente de controles internos.

### (b) estruturas organizacionais envolvidas

**Conselho de Administração:** cujas atribuições foram indicadas no item 5.1(iii) acima, em conformidade com a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance.

**Comitê de Governança e Indicação:** cujas atribuições foram indicadas no item 5.1(iii) acima, em conformidade com a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance.

**Comitê de Auditoria Estatutário:** órgão de assessoramento do Conselho de Administração, cujas atribuições incluem, além das previstas no item 5.1(iii) acima, em conformidade com a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance:

- Supervisionar e acompanhar periodicamente os resultados dos testes de controles e os planos de ação mitigatórios, reportando ao Conselho de Administração desvios e ocorrências consideradas relevantes.

**Vice-Presidências e Diretorias:** cujas atribuições foram indicadas no item 5.1(iii) acima, em conformidade com a Política de Gestão de Riscos.

**Área de Controles Internos, Riscos e Compliance:** está subordinada ao Diretor Presidente e, além das atribuições previstas no item 5.1(iii) acima, em conformidade com a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance:

- Acompanhar e sugerir melhorias de controles internos pelas áreas operacionais;
- Mapear processos e auxiliar na identificação dos riscos e no desenvolvimento dos respectivos controles que mitiguem esses riscos;
- Monitorar as ações de implementação de controles internos para gerenciamento dos riscos;
- Executar e reportar os resultados do Control Self Assessment e dos testes de controles ao Comitê de Auditoria Estatutário.

**Auditoria Interna:** Reporta-se ao Comitê de Auditoria Estatutário e tem como responsabilidades, além das atribuições previstas no item 5.1(iii) acima, em conformidade com a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance:

- Realizar o monitoramento do ambiente de controles internos e aferir a efetividade da gestão de riscos;
- 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.

## 5.2 Descrição dos controles internos

**Áreas de Negócios Operacionais:** é responsabilidade, nos termos da Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance:

- Identificar continuamente e documentar os riscos sob sua gestão;
- 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 controles e planos de ação em seus processos, assegurando que sejam efetivos e resultem em redução do grau de exposição aos riscos a níveis aceitáveis.

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

Todo o processo de mapeamento, revisão e testes dos controles internos da Companhia é efetuado pela gerência executiva de Controles Internos, Riscos e Compliance e seus respectivos resultados são analisados pela Administração e reportados ao Comitê de Auditoria Estatutário, que acompanha periodicamente a eficiência dos controles internos, os planos de ação desenvolvidos e sua implementação, e cabe ainda, ao Conselho de Administração, acompanhar e deliberar sobre as recomendações do Comitê de Auditoria Estatutário.

**(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**

No relatório emitido pelo auditor independente, não foram observadas deficiências significativas de controles internos relacionadas às demonstrações financeiras.

No entanto, cabe mencionar que as outras deficiências e as recomendações indicadas são objeto de planos de ação e são objeto de monitoramento pela Administração, bem como reportadas ao Comitê de Auditoria Estatutário.

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

No relatório do auditor independente não foram observadas deficiências significativas de controles internos. No entanto, cabe mencionar que as demais deficiências e recomendações indicadas são objeto de planos de ação, monitorados pela Administração e reportados ao Comitê de Auditoria Estatutário.



## 5.3 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 a prevenção, detecção e o tratamento adequado de atos de corrupção, fraude e condutas ilícitas ou antiéticas 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-Presidentes da Companhia ("**Alta Administração**") e das principais lideranças da empresa.

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

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

**Comunicação e Treinamento:** visa conscientizar e facilitar a compreensão dos colaboradores da Companhia quanto às diretrizes, regras e responsabilidades a serem cumpridas no âmbito do Programa de Integridade, por meio de ações de comunicação e treinamentos gerais e específicos sobre as diretrizes de ética e conduta da Companhia que são estabelecidos no Plano Anual de Comunicação e Treinamento, o qual é apreciado e validado pelo Comitê de Auditoria Estatutário e pelo Conselho de Administração.

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

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

## 5.3 Programa de integridade

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

**Código de Ética e Conduta (“Código de Ética e Conduta”):** tem por objetivo estabelecer regras de conduta e princípios éticos que orientam o compromisso da Companhia, suas controladas e subsidiárias, diretas ou indiretas, com a integridade dos seus negócios e relacionamentos internos e externos e se aplica a todos os conselheiros, administradores, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros. A atualização do código vigente foi aprovada pelo Conselho de Administração em 30 de agosto de 2023.

**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 por todos os níveis do Grupo TOTVS. A atualização da política vigente foi aprovada pelo Conselho de Administração em 05/05/2023.

**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 atualização da política vigente foi aprovada pelo Conselho de Administração em 16/03/2022.

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

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

**Registro de Interação Comercial e Institucional com Entes Públicos:** procedimento para o registro e monitoramento de interações presenciais ou virtuais de natureza comercial e/ou institucional com entes públicos, a fim de cumprir as diretrizes mandatórias 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.

**Workshop de Compliance:** treinamento mensal, no formato virtual, para os novos colaboradores da Companhia, no qual são abordados os princípios éticos e de integridade, combate à corrupção e apresentados o Programa de Integridade, as principais diretrizes e regras do Código de Ética e Conduta e o Canal de Ética e Conduta da Companhia.

**Treinamento do Código de Ética e Conduta:** treinamento *e-learning* do Código de Ética e Conduta, obrigatório para todos os colaboradores das unidades próprias, no Brasil e no exterior, e franqueadas, abordando a totalidade de temas presentes no documento, sendo requerido um aproveitamento mínimo de 70% no teste de conhecimento do curso, para conclusão e obtenção do certificado. Os colaboradores cujas atividades não requeiram o uso de computadores são treinados presencialmente ou virtualmente. Em 2023, a capacitação atingiu uma adesão de 95% dos colaboradores. Em 2024, foi lançado um novo treinamento *e-learning*, visando atualizar o formato e conteúdo, bem como refletir as alterações realizadas no Código de Ética e Conduta.

**Treinamento de Relacionamento com Agentes Públicos:** treinamento em formato *e-learning* obrigatório para os colaboradores das áreas que potencialmente se relacionam com agentes públicos, visando capacitar o público-alvo quanto às práticas e procedimentos a serem observados nessas interações, considerando o cumprimento da legislação aplicável e as diretrizes do Código de Ética e Conduta e da Política de Relacionamento

### 5.3 Programa de integridade

Comercial e Institucional com Entes Públicos. Além disso, são ministrados treinamentos presenciais ou virtuais, para reforçar as diretrizes anticorrupção para as áreas com maior exposição.

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

**Treinamento Anticorrupção para a Alta Administração:** treinamento em formato presencial/virtual realizado por consultoria externa especializada para os membros do Conselho de Administração, para o Diretor-Presidente, Vice-Presidentes, Diretores e Gerentes Executivos da Companhia sobre o tema de integridade corporativa e combate à corrupção, abordando os riscos, papéis e responsabilidades do público-alvo em relação ao tema, bem como sobre os impactos legais e reputacionais para a Companhia.

**Cláusula anticorrupção e de cumprimento do Código de Ética e Conduta:** os contratos com terceiros possuem cláusula acerca do cumprimento da legislação anticorrupção aplicável e ao Código de Ética e Conduta da Companhia, bem como recomendação da adoção de um programa de integridade, caso não possuam. O contrato com os colaboradores da Companhia também possui cláusula de obrigatoriedade do cumprimento ao Código de Ética e Conduta.

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

**Auditoria do Programa de Integridade:** periodicamente o Programa de Integridade é objeto de avaliação por auditoria interna ou externa, com o objetivo de avaliar o cumprimento das ações estabelecidas para cada um dos pilares, bem como identificar oportunidades de melhoria para o aprimoramento do programa. O resultado do trabalho é reportado ao Comitê de Auditoria Estatutário e eventuais planos de ação oriundos do trabalho são acompanhados e monitorados pela Administração.

**Selo Pró-Ética:** No ano de 2023, a TOTVS recebeu o selo Pró-Ética, uma iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU) que reconhece as empresas que possuem ações de prevenção à corrupção, fraude e suborno em linha com as melhores práticas de mercado sobre o tema.

#### 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:**

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

## 5.3 Programa de integridade

resultados do Programa de Integridade.

### **Comitê de Governança e Indicação:**

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

### **Comitê de Auditoria Estatutário:**

- Avaliar a Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance 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 ao Código de Ética e Conduta e à Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance, bem como as eventuais medidas disciplinares adotadas.

### **Comissão de Ética e Conduta:** suas atribuições incluem:

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

### **Vice-Presidências e Diretorias:** suas atribuições incluem:

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

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

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

## 5.3 Programa de integridade

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

### Diretoria Jurídica

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

### Auditoria Interna

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

### Relações Humanas: sua atribuição é:

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

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

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

### iii. Código de ética ou de conduta

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

A Companhia possui Código de Ética e Conduta arquivado na CVM desde 2012. O Código, cuja versão vigente foi aprovada pelo Conselho de Administração em 30 de agosto de 2023, é aplicável a todos os conselheiros, administradores, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros.

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

A Companhia conta com uma Comissão de Ética e Conduta, responsável por tomar conhecimento das denúncias e deliberar, por meio de processo formal, se ocorreu violação ao Código de Ética e Conduta, demais normas

### 5.3 Programa de integridade

internas ou à legislação vigente e, em sendo o caso, definir e aplicar as medidas cabíveis 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 30 de agosto de 2023 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/](http://www.canalconfidencial.com.br/totvs/)), da CVM (<http://www.cvm.gov.br/>) e da B3 ([www.b3.com.br](http://www.b3.com.br)).

**(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 gerido por empresa terceirizada, independente e especializada.

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

O Canal de Ética e Conduta está apto a recepcionar denúncias de colaboradores e terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, parceiros comerciais, clientes, entre outros. As denúncias podem ser feitas por meio dos telefones (i) 0800 721 5966, no Brasil e (ii) +55 11 3232-0766, nas demais localidades, de segunda a sexta, das 09h às 17h, ou pelo endereço eletrônico [www.canalconfidencial.com.br/totvs](http://www.canalconfidencial.com.br/totvs) a qualquer tempo. Ou, se preferir, o denunciante pode acionar a área de Relações Humanas ou a área de Controles Internos, Riscos e Compliance.

- **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 que optar por não se identificar. A Companhia não admite retaliação e garante que os denunciante não serão prejudicados por reportar quaisquer suspeitas de irregularidades.

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

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

**(c) Número de casos confirmados nos últimos 3 (três) exercícios sociais de desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública e medidas corretivas adotadas**

Não houve casos de desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2023, 2022 e 2021, bem como em anos anteriores, que tenham sido identificados pela Companhia.

### 5.3 Programa de integridade

**(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 e práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública.

## 5.4 Alterações significativas

A Companhia possui expectativa de redução do nível de exposição a determinados riscos da sua matriz face às ações de mitigação adotadas para essa finalidade, conforme as diretrizes e metodologias estabelecidas em sua Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Compliance, de que trata o item 5.1 deste Formulário.



## 5.5 Outras informações relevantes

Em 31/12/2023 a Companhia contava com 20 empregados envolvidos nas atividades de auditoria interna, controles internos, compliance, e gestão de riscos corporativos.