

Índice

5. Gerenciamento de riscos e controles internos

5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos	1
5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado	5
5.3 - Descrição - Controles Internos	7
5.4 - Programa de Integridade	11
5.5 - Alterações significativas	14
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	15

10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais	16
10.2 - Resultado operacional e financeiro	37
10.3 - Efeitos relevantes nas DFs	41
10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases	42
10.5 - Políticas contábeis críticas	43
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs	44
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados	46
10.8 - Plano de Negócios	47
10.9 - Outros fatores com influência relevante	49

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

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

A Companhia possui uma Política de Gestão de Riscos e Controles Internos, a qual foi aprovada pelo Conselho de Administração em 11 de junho de 2019 e tornada pública em 19 de junho de 2019, sendo sua periodicidade de revisão bianual, ou podendo ocorrer tempestivamente, caso sejam identificadas mudanças pontuais.

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

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

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

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

Governança e Cultura de Gestão de Riscos: A cultura de gestão de riscos deve ser disseminada em todos os níveis da Companhia e a gestão e monitoramento dos riscos não deve ser uma ação exclusiva de um único executivo ou departamento. Os gestores são responsáveis primários pela gestão cotidiana dos riscos associados à sua área ou processo de negócio e disseminação da cultura de gestão de riscos entre seus liderados, gerenciando a exposição aos riscos por meio de planos de ação definidos e monitorados pelo Conselho de Administração.

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

i. os riscos para os quais se busca proteção

Os principais riscos aos quais a Companhia está exposta são:

Risco Estratégico: eventos de riscos associados às decisões estratégicas e que afetam a estratégia de negócios ou os objetivos estratégicos da Companhia, considerando ambiente interno e externo;

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

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

Risco Regulatório/de Compliance: riscos de sanções legais ou regulatórias, de perda financeira ou de reputação que a Companhia pode sofrer como resultado de falhas no cumprimento da aplicação de leis, acordos, regulamentos, Código de Ética e Conduta, dentre outros;

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

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

ii. Instrumentos utilizados para proteção:

Os instrumentos utilizados para proteção são:

Riscos Estratégicos (Negócio):

Os riscos estratégicos são mapeados pela Gerência de Controles Internos, Riscos e *Compliance*, com base em avaliação do ambiente interno e externo e entrevistas com os respectivos "donos" de cada risco na Companhia, responsáveis ainda pela avaliação conjunta dos fatores de risco, impacto e probabilidade, bem como pela implementação dos planos de ação de forma a garantir a mitigação dos riscos. As ações de melhorias (planos de ação) são objeto de acompanhamento e monitoramento pela Gerência de Controles Internos, Riscos e *Compliance*, além de reporte às estruturas competentes de governança e gestão da Companhia.

Riscos Operacionais, Financeiros e Tecnologia da Informação:

São identificados e documentados por meio do mapeamento dos processos considerados críticos pela Gerência de Controles Internos, Riscos e *Compliance*. Após a identificação dos riscos, são atribuídos o impacto e probabilidade, a fim de identificar as ações de melhorias (planos de ação) necessárias para sua mitigação, cabendo a sua implementação às respectivas áreas responsáveis. Os referidos planos de ação são objeto de acompanhamento e monitoramento pela Gerência de Controles Internos, Riscos e *Compliance*, além de reporte às estruturas competentes de governança e gestão da Companhia.

Risco Regulatório/de Compliance:

A Companhia monitora as novas regulamentações aplicáveis ao negócio, bem como as alterações no arcabouço regulatório ao qual está submetida. Após a avaliação de impacto ao negócio, são identificadas as medidas necessárias para cumprimento dos requisitos legais, cabendo às áreas responsáveis providenciar as adequações pertinentes.

iii. Estrutura organizacional de Gerenciamento de Riscos:

Conselho de Administração: órgão de deliberação que tem por objetivo monitorar a operação da Companhia e avaliar periodicamente sua exposição a riscos e a eficácia dos sistemas de gerenciamento de riscos, dos controles internos e do sistema de integridade/conformidade (*compliance*) de acordo com a política previamente aprovada, bem como:

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

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

- Propor alterações na Política de Gestão de Riscos e Controles Internos e submetê-las ao Conselho de Administração;
- Auxiliar a Administração na definição das diretrizes e metodologia de gestão de riscos e controles internos, além das métricas de mensuração da tolerância e apetite aos riscos, apresentando ao Conselho de Administração sua recomendação de aprovação;
- Avaliar os planos de ação elaborados para os riscos classificados como "alto" e "crítico";
- Acompanhar e recomendar ao Conselho de Administração sobre a aceitação das respostas aos riscos altos e críticos;
- Avaliar o mapa de riscos (estratégicos e operacionais) e os principais fatores de risco aos quais a Companhia esteja exposta, apresentando ao Conselho de Administração suas recomendações;
- Supervisionar e acompanhar periodicamente os resultados dos testes de controles e os planos de ação mitigatórios, reportando ao Conselho de Administração desvios e ocorrências consideradas relevantes;

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

- Acompanhar as ações de gerenciamento dos riscos conforme direcionamento de negócios da Companhia.

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

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

- Propor e aplicar a metodologia de Gestão de Riscos, criando um sistema eficaz de monitoramento;
- Conduzir junto às áreas pertinentes a identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos estratégicos e operacionais;
- Reportar os riscos Estratégicos e Operacionais à Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria e Conselho de Administração;
- Propor alterações e submeter às aprovações a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos;
- Discutir as recomendações propostas pelos Donos dos Riscos para minimizar os riscos da Companhia em linha com a estratégia e objetivos definidos;
- Monitorar as ações de implementação de controles internos para gerenciamento dos riscos;
- Realizar o acompanhamento e reporte trimestral de todas as ações desenvolvidas para os riscos classificados como "Médio", "Alto" e "Crítico";
- Acompanhar e reportar periodicamente o andamento dos planos de ação desenvolvidos;
- Mapear processos e auxiliar na identificação dos riscos (operacionais e financeiros, por exemplo), além dos respectivos controles que mitiguem esses riscos;
- Acompanhar e sugerir melhorias de controles internos pelas áreas operacionais;
- Reportar inconsistência ou desatualização de desenhos de fluxos de processos, normas e procedimentos cujas alterações possam agravar o ambiente de controles;
- Conscientizar os gestores sobre a importância da gestão de riscos e controles internos e a responsabilidade inerente aos administradores, funcionários, estagiários e demais TOTVERS.

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

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

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

- Identificar continuamente e documentar os riscos sob sua gestão;
- Realizar o *Control Self Assessment* e disponibilizar as evidências necessárias;
- Avaliar anualmente a performance e resultados dos riscos e controles sob sua gestão;
- Comunicar a Gerência de Controles Internos, Riscos e Compliance novos riscos identificados e qualquer alteração em seu processo de negócio;
- Estabelecer controles adequados para gerenciamento dos riscos;

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

- Dar cumprimento aos planos de ação sob sua responsabilidade;
- Assegurar que as ações implementadas sejam efetivas e resultem em redução do grau de exposição aos riscos a níveis aceitáveis.

c) Adequação da estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade da política adotada:

A Companhia conta com uma estrutura de Controles Internos, cujas atividades envolvem mapear processos e auxiliar na identificação dos riscos (operacionais e financeiros, por exemplo), além dos respectivos controles que mitiguem esses riscos, acompanhar e sugerir melhorias de controles internos pelas áreas operacionais e por fim, reportar inconsistência ou desatualização de desenhos de fluxos de processos, normas e procedimentos cujas alterações possam agravar o ambiente de controles. A estrutura de controles internos é avaliada periodicamente, a fim de verificar a eficiência dos controles internos existentes e influências decorrentes de potenciais mudanças no ambiente interno da Companhia e/ou ambiente externo.

Por sua vez, a estrutura de gestão de riscos monitora continuamente os fatores de riscos identificados para evitar que a exposição da Companhia aos riscos aumente e impeça a continuidade de negócios. O acompanhamento das ações de melhorias (planos de ação) é realizado periodicamente pela Gerência de Riscos e Controles Internos, responsável por reportar o status às instâncias competentes. Por fim, quando do Planejamento Estratégico da TOTVS, é realizada uma revisão sistêmica do processo de gestão de riscos, visando garantir o adequado mapeamento e priorização de riscos mediante a estratégia da Companhia.

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

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

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

A política foi revisada pela Gerência de Controles Internos, Riscos e *Compliance*, aprovada pelo Conselho de Administração em 11 de junho de 2019 e tornada pública em 19 de junho de 2019, sendo sua periodicidade de revisão bianual, ou podendo ocorrer tempestivamente, caso sejam identificadas mudanças pontuais.

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

i. riscos para os quais se busca proteção:

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

ii. estratégia de proteção patrimonial (hedge):

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

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

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

Variação cambial - No atual estágio de maturidade das suas operações internacionais, a Companhia busca dimensionar estruturas de custos e despesas compatíveis com as respectivas gerações de receita.

iii. instrumentos utilizados para proteção patrimonial (hedge):

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

iv. parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos:

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

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

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

vi. estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos

O Conselho de Administração, assessorado pelo Comitê de Auditoria, conforme indicado no item 5.1- b-iii.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado**c) adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da efetividade da política adotada**

A Companhia conta com uma estrutura de Controles Internos, cujas atividades envolvem mapear processos e auxiliar na identificação dos riscos (operacionais e financeiros, por exemplo), além dos respectivos controles que mitiguem esses riscos, acompanhar e sugerir melhorias de controles internos pelas áreas de negócios, item 5.1 - C.

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

a) Principais práticas de controles internos e o grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e as providências adotadas para corrigi-las.

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

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

Definição de escopo e atuação:

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

- (i) os objetivos estratégicos da Companhia;
- (ii) (ii) composição e natureza das contas contábeis;
- (iii) (iii) possibilidade de perdas decorrentes de erros e fraudes; e
- (iv) (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 3 Linhas de Defesa, sendo:

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

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

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

Posteriormente são realizados testes de desenho dos controles (denominados “*walkthroughs*”), com a finalidade de confirmar o entendimento dos processos mapeados, bem como se os controles estão implementados de forma correta e estão em operação.

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

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

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

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

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

b) Estruturas organizacionais envolvidas:

Conselho de Administração: órgão de deliberação que tem por objetivo monitorar a operação da Companhia e avaliar periodicamente sua exposição a riscos e a eficácia dos sistemas de gerenciamento de riscos, dos controles internos e do sistema de integridade/conformidade (*compliance*) de acordo com a política previamente aprovada, bem como:

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

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

- Propor alterações na Política de Gestão de Riscos e Controles Internos e submetê-las ao Conselho de Administração;
- Auxiliar a Administração na definição das diretrizes e metodologia de gestão de riscos e controles internos, além das métricas de mensuração da tolerância e apetite aos riscos, apresentando ao Conselho de Administração sua recomendação de aprovação;
- Avaliar os planos de ação elaborados para os riscos classificados como “alto” e “crítico”;
- Acompanhar e recomendar ao Conselho de Administração sobre a aceitação das respostas aos riscos altos e críticos;
- Avaliar o mapa de riscos (estratégicos e operacionais) e os principais fatores de risco aos quais a Companhia esteja exposta, apresentando ao Conselho de Administração suas recomendações;
- Supervisionar e acompanhar periodicamente os resultados dos testes de controles e os planos de ação mitigatórios, reportando ao Conselho de Administração desvios e ocorrências consideradas relevantes;
- Acompanhar as ações de gerenciamento dos riscos conforme direcionamento de negócios da Companhia.

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

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

- Propor e aplicar a metodologia de Gestão de Riscos, criando um sistema eficaz de monitoramento;
- Conduzir junto às áreas pertinentes a identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos estratégicos e operacionais;
- Reportar os riscos Estratégicos e Operacionais à Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria e Conselho de Administração;
- Propor alterações e submeter às aprovações a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos;
- Discutir as recomendações propostas pelos Donos dos Riscos para minimizar os riscos da Companhia em linha com a estratégia e objetivos definidos;
- Monitorar as ações de implementação de controles internos para gerenciamento dos riscos;
- Realizar o acompanhamento e reporte trimestral de todas as ações desenvolvidas para os riscos classificados como “Médio”, “Alto” e “Crítico”;
- Acompanhar e reportar periodicamente o andamento dos planos de ação desenvolvidos;
- Mapear processos e auxiliar na identificação dos riscos (operacionais e financeiros, por exemplo), além dos respectivos controles que mitiguem esses riscos;

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

- Acompanhar e sugerir melhorias de controles internos pelas áreas operacionais;
- Reportar inconsistência ou desatualização de desenhos de fluxos de processos, normas e procedimentos cujas alterações possam agravar o ambiente de controles;
- Conscientizar os gestores sobre a importância da gestão de riscos e controles internos e a responsabilidade inerente aos administradores, funcionários, estagiários e demais TOTVERS.

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

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

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

- Identificar continuamente e documentar os riscos sob sua gestão;
- Realizar o *Control Self Assessment* e disponibilizar as evidências necessárias;
- Avaliar anualmente a performance e resultados dos riscos e controles sob sua gestão;
- Comunicar a Gerência de Controles Internos, Riscos e *Compliance* novos riscos identificados e qualquer alteração em seu processo de negócio;
- Estabelecer controles adequados para gerenciamento dos riscos;
- Dar cumprimento aos planos de ação sob sua responsabilidade;
- Assegurar que as ações implementadas sejam efetivas e resultem em redução do grau de exposição aos riscos a níveis aceitáveis.

c) Se e como a eficiência de Controles Internos é supervisionada pela Administração do emissor, indicando o cargo das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento.

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

Com base nesse mapeamento e *Self Assessment* realizado, a Auditoria Interna define a estratégia e os testes de efetividade que serão realizados (denominados "Testes de Controles"), com o objetivo de avaliar a correta aplicação e eficiência operacional dos controles na prevenção ou detecção de distorções relevantes.

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

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

O relatório emitido pelos Auditores Independentes relativos às Demonstrações Financeiras da Companhia para o encerramento do exercício de 31 de dezembro de 2018, apontou deficiências significativas de controles referente a Gestão de Acessos (ITGC Controls), nos quais foram verificadas fragilidades nos processos de concessão, revogação, manutenção e revisão periódica de acessos de colaboradores ativos,

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

transferidos e desligados, bem como nos controles de contas administrativas/privilegiadas dos Sistemas da Companhia. Adicionalmente, verificou-se uma fragilidade nos controles de Backup e Restore.

Os Auditores Independentes recomendaram ainda, para o processo de Gestão de Acessos, reavaliar o desenho dos controles de concessão, revogação, transferências, manutenções periódicas e contas privilegiadas de modo a identificar o que ocasionou as falhas apontadas, bem como documentar, evidenciar e validar formalmente qualquer tipo de alteração realizada nos perfis de acesso dos colaboradores da Companhia. Para as fragilidades identificadas nos controles de Backup e Restore, foi recomendada a adoção de procedimentos formais de registro e tratativa para as falhas ocorridas e identificadas nos Jobs críticos e sugerida a implementação de controle periódico e formal de restauração dos dados gravados para garantir que as informações sejam acessadas quando necessário.

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

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

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

Quanto às fragilidades identificadas nos Backups e Restores, foram criadas rotinas sistêmicas e procedimentos constando as regras destes processos para mitigar a ocorrência das falhas apresentadas.

Cabe ressaltar que as demais recomendações da Auditoria Independente, não consideradas significativas foram endereçadas aos responsáveis das respectivas áreas e possuem prazo definido sua implementação em 2019.

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

- a) **Se o emissor possui regras, políticas, procedimentos ou práticas de integridade adotados pelo emissor para prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo:**
- i. **os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pelo emissor, informando com que frequência os riscos são reavaliados e as políticas, procedimentos e as práticas são adaptadas**

A TOTVS adota mecanismos e procedimentos de integridade visando à prevenção, detecção e ao tratamento adequado de atos de corrupção, fraudes e condutas ilícitas de qualquer natureza, praticados contra a administração pública nacional ou estrangeira, bem como no âmbito privado, considerando os países de atuação da Companhia.

O Programa de Integridade da Companhia é sustentado por um conjunto de Políticas Organizacionais, as quais são aprovadas pelo Conselho de Administração da Companhia e revisadas a cada 2 (dois) anos, podendo ocorrer atualizações a qualquer momento, em função de alterações que assim o justifique. Os controles são revisados anualmente, sendo que podem ocorrer atualizações a qualquer tempo, em função de alterações nas regras, processos e no cenário de riscos. Especificamente ao gerenciamento de riscos e metodologia aplicadas pela Companhia consultar a seção 5, item 5.1.

Código de Ética e Conduta e Políticas Corporativas no âmbito do Programa de Integridade

Código de Ética e Conduta: tem por objetivo oferecer uma compreensão geral sobre as condutas e princípios éticos que orientam o compromisso da TOTVS com a integridade dos seus negócios e relacionamentos internos e externos e se aplica a todos os conselheiros, administradores, acionistas que participem do controle da companhia, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros.

Política de Compliance Corporativo: tem por objetivo orientar e definir a abrangência, estrutura e atividades de Compliance da TOTVS, por meio de diretrizes, princípios e responsabilidades. Também visa a disseminar o Compliance por todos os níveis da Companhia, demonstrando a importância de conhecer e executar as determinações legais e regulamentares, além dos normativos internos e Código de Ética e Conduta da Companhia.

Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos (Anticorrupção): visa a estabelecer diretrizes de conduta para o relacionamento da TOTVS, por meio de qualquer representante ou preposto, com Entes Públicos, à luz dos seus valores e princípios previstos no Código de Ética e Conduta. A Política ainda reforça o compromisso em cumprir com a Lei Anticorrupção Brasileira – Lei nº 12.846/2013, bem como o seu engajamento junto ao Pacto Global das Nações Unidas e ao Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção do Instituto ETHOS, nos quais a Companhia é signatária.

Política de Gestão de Riscos e Controles Internos: visa a estabelecer diretrizes e responsabilidades a serem observadas no gerenciamento de riscos da TOTVS assegurando que os riscos inerentes às atividades da Companhia sejam identificados, avaliados, tratados, monitorados e comunicados à Administração em tempo adequado para tomada de decisões, minimizando o impacto do risco e ou explorando melhor as oportunidades, por meio de seus controles internos e adequada governança de riscos.

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

Mecanismos e Procedimentos de Integridade

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

Registro de Interação Comercial e Institucional com Entes Públicos: procedimentos para registro de interações presenciais de natureza Comercial e Institucional com Entes Públicos, a fim de cumprir as diretrizes definidas na Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos.

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

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

Treinamento Interação com Entes Públicos: treinamentos presenciais ministrados internamente ou por consultoria especializada, direcionados às áreas internas que possuem interação com Entes Públicos, visando capacitar o público alvo quanto as práticas e procedimentos a serem observados nesse tipo de interação, considerando o cumprimento da legislação aplicável e os requisitos do Código de Ética e Conduta e da Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos.

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

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

Auditoria do Programa: Periodicamente o Programa de Integridade é objeto de avaliação por Auditoria, sendo interna ou externa, apta a identificar eventuais inconsistências do Programa, bem como oportunidades de melhorias. O resultado do trabalho é reportado ao Comitê de Auditoria e os respectivos planos de ação resultam em acompanhamento e monitoramento pela Administração.

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

A Gerência de Riscos, Controles Internos e *Compliance* é a área responsável pela gestão do Programa de Integridade da Companhia e está subordinada à Diretoria de Planejamento e Controladoria, que por sua vez reporta à Vice-Presidência Financeira e de Relações com Investidores. O status do Programa de Integridade é objeto de reporte periódico ao Comitê de Auditoria, responsável por manter o Conselho de Administração informado sobre o tema.

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

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

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

A versão vigente do Código de Ética e Conduta foi aprovada pelo Conselho de Administração em 13 de março de 2018 e reapresentada publicamente em 21 de junho de 2018, sendo aplicável a todos os conselheiros, administradores, acionistas que participem do controle da companhia, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros.

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

Para conhecimento e adequada capacitação, foi disponibilizado a todos os colaboradores um treinamento *e-learning* da nova versão do Código de Ética e Conduta de participação obrigatória, com aplicação de avaliação de conhecimento e posterior emissão de certificado.

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

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

A Companhia conta com uma Comissão de Ética e Conduta, responsável por tomar conhecimento das denúncias e concluir, por meio de processo formal, se de fato ocorreu violação ao Código de Ética e Conduta e definir quais medidas serão aplicadas ao infrator, que podem ser de caráter disciplinar, como aplicação de advertência, até o desligamento por justa causa, além de medidas judiciais cabíveis, se for o caso.

- **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 13 de março de 2018 e reapresentada publicamente em 21 de junho de 2018, e encontra-se disponível para consulta na página de Relações com Investidores da Companhia (www.ri.totvs.com/ptb/estatutos-politicas-e-regimentos), bem como na página do Canal de Ética e Conduta da TOTVS, <https://www.canalconfidencial.com.br/totvs/>.

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

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

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

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

O Canal de Ética e Conduta está apto a recepcionar denúncias de empregados e terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço e parceiros comerciais.

- **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.

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

A Auditoria Interna da Companhia é responsável pela análise e apuração das denúncias recebidas, bem como pelo reporte dos casos aplicáveis à Comissão de Ética e Conduta, que define as medidas cabíveis a serem adotadas.

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

A companhia adota procedimento de Due Diligence de empresas em processo de fusão, aquisição e reestruturações societárias. O processo é composto por análise de ambiente, por meio de equipes de Auditorias externas independentes, além de análise reputacional das pessoas jurídicas envolvidas. Os resultados são submetidos à plano de ação que deve consistir com ações sincronizadas o planejamento de incorporação destas empresas.

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

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

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

No último exercício não houve alterações significativas nos riscos aos quais a Companhia está exposta, bem como na Política de Gerenciamento de Riscos (estabelecida em 2017).

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

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

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

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

As informações financeiras contidas nos itens 10.1 a 10.9 deste Formulário de Referência são derivadas de nossas informações contábeis intermediárias consolidadas relativas aos trimestres findos em 31 de março de 2019 e 2018 e das demonstrações financeiras consolidadas relativas aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016, elaboradas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB).

Em 1º de janeiro de 2019, entrou em vigor a nova norma que regula o tratamento contábil das Operações de Arrendamento Mercantil (IFRS 16/ CPC 06(R2)) emitida pelo IASB e CPC, respectivamente. Para a implementação de tal norma, a Companhia adotou o método retrospectivo modificado. Consequentemente, as informações financeiras de 31 de março de 2018 e de 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016 não foram ajustadas para refletir a adoção do IFRS 16/CPC 06(R2) e, por isso, não são comparativas com as informações financeiras de 31 de março de 2019, as quais refletem os efeitos da adoção desta norma.

Adicionalmente, com efeito a partir de 1º de janeiro de 2018, entraram em vigor as novas normas que regulam o tratamento contábil de Receita de Contratos de Clientes (IFRS 15/ CPC 47) e de Instrumentos Financeiros (IFRS 9 / CPC 48) emitidas pelo IASB e CPC, respectivamente. A Companhia adotou o método retrospectivo modificado. Consequentemente, as informações financeiras de 31 de dezembro de 2017 e 2016 não foram ajustadas para refletir a adoção do IFRS 15/CPC 47 e IFRS 9/CPC 48 e, por isso, não são comparativas com as informações financeiras de 31 de março de 2019 e de 31 de dezembro de 2018, as quais refletem os efeitos da adoção destas normas.

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

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

a. condições financeiras e patrimoniais gerais

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

(em milhares de Reais)	Em 31 de março de	Em 31 de dezembro de		
	2019	2018	2017	2016
Patrimônio líquido	1.307.010	1.288.220	1.261.577	1.220.916
Ativo circulante	1.026.741	1.020.134	1.038.346	951.736
Dívida Líquida ⁽¹⁾	261.957	50.678	322.344	479.174

⁽¹⁾ A Dívida Líquida corresponde ao somatório dos saldos de empréstimos e financiamentos, debêntures e obrigações por aquisição de investimentos, circulante e não circulante, deduzido dos saldos de caixa e equivalentes de caixa e garantias de investimentos, circulante e não circulante. A dívida líquida não é uma medida de desempenho financeiro reconhecida pelas práticas contábeis adotadas no Brasil e nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro (*International Financial Reporting Standards* - “IFRS”), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (“IASB”), e não possui significado padrão. Outras companhias podem calcular a sua dívida líquida de forma distinta não havendo, desta forma, comparação entre as divulgações. Vide reconciliação no item 3.2 deste Formulário de Referência.

Em 01 de janeiro de 2019, a dívida líquida da Companhia foi impactada pelo reconhecimento do passivo de arrendamento mercantil (circulante e não circulante) e outros passivos não circulante no valor de R\$236,8 milhões oriundo da nova norma contábil do IFRS 16. Adicionalmente, o caixa líquido proveniente das atividades operacionais teve uma redução em relação ao mesmo período do ano anterior, principalmente, pela menor compensação de tributos federais gerado em exercícios anteriores que foi utilizado durante o exercício de 2018.

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

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

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

b. estrutura de capital, indicando:

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

Apresentamos, nos últimos anos e trimestre, uma estrutura de capital equilibrada entre capital próprio e de terceiros, e condizente com as nossas atividades, na visão da Administração, na proporção apresentada na tabela abaixo:

(em milhares de Reais, exceto %)	Em 31 de março de	Em 31 de dezembro de		
	2019	2018	2017	2016
Passivo circulante e não circulante (capital de terceiros)	1.278.835	1.103.057	1.232.048	1.222.996
Patrimônio líquido (capital próprio)	1.307.010	1.288.220	1.261.577	1.220.916
Capital de terceiros ⁽¹⁾	49,5%	46,1%	49,4%	50,0%
Capital próprio ⁽²⁾	50,5%	53,9%	50,6%	50,0%

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

⁽²⁾ O capital próprio corresponde ao patrimônio líquido dividido pelo total do passivo e patrimônio líquido.

c. capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

Em 31 de março de 2019, a dívida bruta da Companhia era R\$734,7 milhões, dos quais R\$314,3 milhões, ou 42,8% estão no passivo circulante e R\$420,4 milhões, ou 57,2% no passivo não circulante.

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

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

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

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

(em milhares de Reais, exceto quando indicado de outra forma)	Em 31 de março de	Em 31 de dezembro de		
	2019	2018	2017	2016
Dívida Bruta ⁽¹⁾	734.694	553.720	761.141	779.110
Dívida Líquida ⁽²⁾	261.957	50.678	322.344	479.174
EBITDA Ajustado ⁽³⁾	114.732	346.136	293.532	351.929
Índice de Endividamento ⁽⁴⁾	N/A	0,1	1,1	1,4
Índice de liquidez corrente ⁽⁵⁾	1,5	1,4	1,7	1,5
Índice de liquidez geral ⁽⁶⁾	1,0	1,2	1,1	1,0

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

(1) A Dívida Bruta corresponde ao somatório dos saldos de empréstimos e financiamentos, debêntures e obrigações por aquisição de investimentos, circulante e não circulante. A dívida bruta não é uma medida de desempenho financeiro reconhecida pelas práticas contábeis adotadas no Brasil e nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro (*International Financial Reporting Standards* - "IFRS"), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* ("IASB"), e não possui significado padrão. Outras companhias podem calcular a sua dívida bruta de forma distinta não havendo, desta forma, comparação entre as divulgações. Vide reconciliação no item 3.2 deste Formulário de Referência.

(2) A Dívida Líquida corresponde ao somatório dos saldos de empréstimos e financiamentos, debêntures e obrigações por aquisição de investimentos, circulante e não circulante, deduzido dos saldos de caixa e equivalentes de caixa e garantias de investimentos, circulante e não circulante. A dívida líquida não é uma medida de desempenho financeiro reconhecida pelas práticas contábeis adotadas no Brasil e nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro (*International Financial Reporting Standards* - "IFRS"), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* ("IASB"), e não possui significado padrão. Outras companhias podem calcular a sua dívida líquida de forma distinta não havendo, desta forma, comparação entre as divulgações. Vide reconciliação no item 3.2 deste Formulário de Referência.

(3) O EBITDA Ajustado é uma medição não contábil elaborada pela Companhia que consiste no EBITDA, calculado em consonância com a Instrução CVM 527, ajustado pelo resultado de equivalência patrimonial, pela provisão para perda de valor recuperável de ativos, pelas provisões adicionais para contingências, pela perda (ganho) na baixa de ativos, pelas provisões adicionais para créditos de liquidação duvidosa, pelo ganho com a venda de controladas e pelo prejuízo líquido de operações descontinuadas em 2019. 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. Para a reconciliação do lucro líquido do exercício/ período para o EBITDA ou para o EBITDA Ajustado, veja o item 3.2 deste Formulário de Referência.

(4) O índice de Endividamento corresponde ao quociente da divisão da Dívida Líquida ao fim do exercício pelo EBITDA Ajustado do mesmo exercício, com exceção do EBITDA Ajustado de três meses findo em 31 de março de 2019.

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

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

2019: A Companhia não contratou novos financiamentos no período de três meses findo em 31 de março de 2019. O aumento da dívida líquida é resultado do reconhecimento do passivo de arrendamento financeiro decorrente da adoção na nova norma contábil do IFRS 16 / CPC 06 (R2). O índice de liquidez corrente em 31 de março de 2019 foi de 1,5 e em 31 de dezembro de 2018 foi de 1,4, enquanto que o índice de liquidez geral reduziu para 1,0 em 31 de março de 2019 demonstrando a capacidade da Companhia de cumprir seus compromissos de longo prazo. 2018: A Companhia não contratou novos financiamentos relevantes em 2018. O índice de endividamento em 31 de dezembro de 2018 foi de 0,1x e seu índice de liquidez corrente em 31 de dezembro de 2018 foi de 1,4, indicando a manutenção da saúde financeira da empresa para honrar com suas obrigações de curto prazo.

2017: Em 2017, a Companhia emitiu debêntures simples, não conversíveis em ações, nos termos da Instrução CVM 476, no montante de R\$200,0 milhões, com o objetivo de utilização dos recursos para capital de giro, investimentos no âmbito do objeto social e/ou pré-pagamento de dívidas. O índice de endividamento em 31 de dezembro de 2017 foi de 1,1x e seu índice de liquidez corrente em 31 de dezembro de 2017 foi de 1,7, crescimento de 13,3% frente ao ano anterior, indicando a manutenção de boa saúde financeira da empresa para honrar com suas obrigações de curto prazo. Quando analisado o índice de liquidez geral de 1,1 em 31 de dezembro de 2017, é possível verificar a capacidade de quitação de compromissos de longo prazo da Companhia.

2016: A Companhia não contratou novos financiamentos relevantes em 2016. O índice de endividamento em 31 de dezembro de 2016 foi de 1,4x e seu índice de liquidez corrente em 1,5, indicando a manutenção da saúde financeira da empresa para honrar com suas obrigações de curto prazo. O índice de liquidez geral em 31 de dezembro de 2016 foi de 1,0. A despeito da redução do índice de liquidez geral, é possível verificar a capacidade de quitação de compromissos de longo prazo da Companhia.

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

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

2016 a 2019: o capital de giro e os investimentos em ativos não circulantes foram financiados predominantemente por recursos próprios advindos da geração operacional de caixa e por recursos oriundos de linhas de financiamento providas pelo BNDES e de debêntures emitidas pela Companhia, conforme detalhado no item 10.1.f.i.

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

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

Vale ressaltar também que a Companhia, apesar de entender não possuir deficiências de liquidez, possui linhas pré-aprovadas com bancos privados que podem ser acessadas no curtíssimo prazo.

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

(i) contratos de empréstimo e financiamento relevantes

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

(Em milhares de Reais, exceto quando indicado de outra forma)	Encargos financeiros	Em 31 de março de	Em 31 de dezembro de		
		2019	2018	2017	2016
BNDES PROSOFT	TJLP+1,5% a 1,52% a.a.	98.077	137.940	296.565	451.214
BNDES PSI	3,5% a 4,0% a.a.	13.630	18.224	36.701	55.170
Arrendamento financeiro	15,12% a 17,24%	270.300	42.189	63.454	44.017
BNDES Social	TJLP a.a.	501	714	1.560	2.386
BNDES Inovação	TJLP + 0,52% a.a.	2.030	2.404	3.897	5.347
BNDES EXIM	5,5% a 8% a.a.	-	-	-	1.523
Contas garantidas e outras		15	-	379	2.084
Empréstimos e Financiamentos		384.553	201.471	402.556	561.741
Passivo circulante		178.709	166.154	220.215	196.012
Passivo não circulante		205.844	35.317	182.341	365.729

(Em milhares de Reais, exceto quando indicado de outra forma)					Em 31 de março de	Em 31 de dezembro de		
Emissão	Debêntures	Encargos Anuais	Financeiros	Preço unitário em reais	2019	2018	2017	2016
Série única	200.000	105,95% do CDI		1,00	200.260	203.431	203.524	-
Série única	450	CDI + 2,25%		100,00	-	-	-	31.877
	Prêmio por não conversão				75.891	73.757	65.614	58.784
Total					276.151	277.188	269.138	90.661
Passivo circulante					76.238	77.319	3.841	12.111
Passivo não circulante					199.913	199.869	265.297	78.550

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

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

(Em milhares de Reais)	Em 31 de março de		Em 31 de dezembro de	
	2019	2018	2017	2016
2018	-	-	-	188.658
2019	-	-	226.466	251.453
2020	237.339	219.452	221.172	4.168
2021 em diante	168.418	15.734	-	-
Empréstimos e financiamentos e debêntures (Passivo não circulante)	405.757	235.186	447.638	444.279

Arrendamento financeiro: A Companhia e suas controladas possuem diversos contratos de arrendamentos financeiro com prazo contratado entre 3 e 10 anos referentes a compra de equipamentos eletrônicos, veículos, aluguéis e instalações das unidades da Companhia com taxas de juros entre 11,9% e 15,8% para equipamentos e veículos e de 6,9 a 10,2% para contratos de aluguéis de imóveis.

BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social: Em 13 de setembro de 2013 foi aprovada pelo Conselho de Administração a tomada de crédito junto ao BNDES no montante de R\$658,5 milhões com prazo de amortização de 72 meses, incluindo carência de 24 meses sobre o montante principal, liberados conforme comprovação de realização dos investimentos e divididos em três subcréditos:

Subcrédito “A”, no montante de R\$596,8 milhões, sobre o qual incidirão juros de 1,5% ao ano acima da TJLP – Taxa de Juros de Longo Prazo, a ser utilizado entre 2013 e 2015 na promoção da evolução qualitativa das soluções ofertadas pela TOTVS, no âmbito do Programa BNDES PROSOFT;

Subcrédito “B”, no montante de R\$58,5 milhões, sobre o qual incidirão juros de 3,5% ao ano, a ser utilizado no desenvolvimento de sua plataforma denominada “fluig”, no âmbito do Programa BNDES de Sustentação do Investimento – PSI, Subprograma Inovação e Máquinas e Equipamentos eficientes;

Subcrédito “C”, no montante de R\$3,3 milhões, sobre o qual incidirá a TJLP – Taxa de Juros de Longo Prazo, a ser investido em projetos de âmbito social a serem executados pela Companhia.

Em outubro de 2013 foi disponibilizada a primeira liberação desse crédito, no montante de R\$250,0 milhões. Em novembro de 2014, foi disponibilizada a segunda liberação, o montante de R\$227,6 milhões. Em setembro de 2015, foi disponibilizado o montante final da liberação, no montante de R\$181,1 milhões.

A Bematech, empresa controlada da TOTVS, também contratou empréstimos junto ao BNDES, tais como BNDES PROSOFT, BNDES Inovação, BNDES EXIM, BNDES Internacionalização e Finame (estes dois últimos já quitados) no valor total de R\$76,8 milhões. Após a reorganização societária com a TOTVS, o BNDES autorizou, em 23 de outubro de 2015, que a TOTVS fosse incluída como fiadora dos referidos contratos de empréstimo. Ademais, os contratos de empréstimos e financiamentos contratados junto ao BNDES pela Bematech não possuem garantia.

Prêmio de não conversão das debêntures de 2008: Em 19 de agosto de 2008, os acionistas aprovaram captação de R\$200,0 milhões por meio da emissão de até 100.000 (“Units”), representadas por certificados de depósitos de valores mobiliários, compostos por duas debêntures não destacáveis, sendo uma debênture conversível da 1ª série e uma debênture conversível da 2ª série. O valor total de principal e juros foram amortizados em 2016.

O prêmio de não conversão das debêntures da 1ª série será corrigido pelo IPC-A, acrescido de 8,0% ao ano, enquanto que o da 2ª série serão corrigidos pela TJLP acrescida de 5,0% ao ano.

O prêmio de não conversão será pago até 19 de agosto de 2019. Os Prêmios de Não Conversão poderão ser pagos em ações ordinárias de emissão da Companhia ou em espécie, a exclusivo critério dos Debenturistas, sendo considerado para tal finalidade o preço médio ponderado por volume da ação da Companhia negociada nos últimos 30 (trinta) pregões na B3 S.A. - Brasil, Bolsa, Balcão anteriores à data de pagamento, que em 31 de março de 2019 seria de R\$ 36,34.

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

Debêntures TOTVS 2017: Em 06 de setembro de 2017, a TOTVS emitiu debêntures simples, não conversíveis em ações, da espécie quirografária, em série única, cuja colocação foi feita por meio de oferta pública com esforços restritos de distribuição. As Debêntures tiveram valor nominal unitário de R\$1.000,00 (mil reais) na data de emissão, totalizando o montante de R\$200,0 milhões na data de emissão. Os recursos captados foram integralmente utilizados para capital de giro, investimentos no âmbito do objeto social da Companhia e/ou pré-pagamento de dívidas.

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

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

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

ii. outras relações de longo prazo com instituições financeiras

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

iii. grau de subordinação entre as dívidas

As dívidas com BNDES possuem cartas fianças de outros bancos e os contratos de arrendamento mercantil possuem garantia real dos bens arrendados, enquanto que o Prêmio de não conversão das debêntures possui garantia flutuante. As demais dívidas da Companhia são quirografárias e, portanto, não há grau de subordinação entre elas.

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

BNDES TOTVS: O financiamento contratado junto ao BNDES em 2013 pela TOTVS estabelece que é obrigação da Companhia manter, durante o prazo de vigência do contrato de financiamento, os seguintes índices financeiros, cuja apuração será realizada com base nas demonstrações financeiras consolidadas, objeto de revisão especial no primeiro semestre, e de auditoria completa realizada no encerramento do exercício, por auditores externos registrados na Comissão de Valores Mobiliários – CVM:

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

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

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

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

- ocorra o inadimplemento de qualquer obrigação assumida pela TOTVS perante o BNDES e suas subsidiárias, o controle efetivo da TOTVS sofra modificação após a contratação do financiamento, sem prévia autorização do BNDES, ou ocorra qualquer procedimento judicial ou evento que possa afetar as garantias constituídas em favor do BNDES.

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

- ocorra a redução do quadro de pessoal da Companhia, em função do projeto apresentado ao BNDES para obtenção do financiamento, sem oferta de programa de treinamento voltado para as oportunidades de trabalho na região e/ou programa de recolocação dos trabalhadores em outras empresas.

- haja existência de sentença condenatória transitada em julgado em razão da prática de atos que importem em trabalho infantil, trabalho escravo ou crime contra o meio ambiente;

- haja a inclusão em acordo societário, estatuto ou contrato social da Companhia, ou das empresas que a controlam, de dispositivo que importe em restrições ou prejuízo à capacidade de pagamento das obrigações financeiras decorrentes desta operação;

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

Patrimônio Líquido / Ativo Total: igual ou maior que 40,0%; e

Dívida Líquida / EBITDA Ajustado: igual ou menor que 2,0.

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

Debêntures TOTVS 2017: As debêntures emitidas pela TOTVS em 2017 possuem o seguinte *covenant*: Dívida Líquida / EBITDA Ajustado igual ou menor que 2,5.

Em 31 de março de 2019 e em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016, a Companhia e sua controlada Bematech se encontravam adimplentes com todas as condições/*covenants* estipulados em seus referidos contratos de empréstimos e debêntures.

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

g. limites de utilização dos financiamentos já contratados

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

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**h. alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras****BALANÇO PATRIMONIAL**

(Em milhares de Reais)	Em 31 de março de	Em 31 de dezembro de				Análise vertical				Análise Horizontal		
	2019	2018	2017	2016		2019	2018	2017	2016	19 v. 18	18 v. 17	17 v. 16
Ativo Circulante												
Caixa e equivalentes de caixa	423.658	452.799	387.169	214.772		16,4%	18,9%	15,5%	8,8%	-6,4%	17,0%	80,3%
Garantias de Investimentos	44.711	44.909	44.615	74.027		1,7%	1,9%	1,8%	3,0%	-0,4%	0,7%	-39,7%
Contas a receber de clientes	484.546	504.056	515.545	569.370		18,7%	21,1%	20,7%	23,3%	-3,9%	-2,2%	-9,5%
Provisão para perda esperada	(117.040)	(118.518)	(89.032)	(105.183)		-4,5%	-5,0%	-3,6%	-4,3%	-1,2%	33,1%	-15,4%
Estoque	-	41.531	44.828	28.219		0%	1,7%	1,8%	1,2%	-100%	-7,4%	58,9%
Impostos a recuperar	33.674	38.817	93.097	122.521		1,3%	1,6%	3,7%	5,0%	-13,2%	-58,3%	-24,0%
Outros ativos circulantes	69.280	56.540	42.124	48.010		2,7%	2,4%	1,7%	2,0%	22,5%	34,2%	-12,3%
Ativo disponível para venda	87.912	-	-	-		3,4%	-	-	-	100%		
Total do Ativo Circulante	1.026.741	1.020.134	1.038.346	951.736		39,7%	42,7%	41,6%	38,9%	0,6%	-1,8%	9,1%
Ativo Não Circulante												
Garantias de Investimentos	4.368	5.334	7.013	11.137		0,2%	0,2%	0,3%	0,5%	-18,1%	-23,9%	-37,0%
Ativos financeiros	69.562	69.171	57.645	56.800		2,7%	2,9%	2,3%	2,3%	0,6%	20,0%	1,5%
Contas a receber	21.672	19.890	31.901	36.913		0,8%	0,8%	1,3%	1,5%	9,0%	-37,7%	-13,6%
Impostos a recuperar	207	236	20.695	21.572		0,0%	0,0%	0,8%	0,9%	-12,3%	-98,9%	-4,1%
Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	110.182	125.124	104.715	88.658		4,3%	5,2%	4,2%	3,6%	-11,9%	19,5%	18,1%
Depósitos judiciais	70.399	65.965	61.127	40.903		2,7%	2,8%	2,5%	1,7%	6,7%	7,9%	49,4%
Outros ativos	22.907	26.340	26.844	30.437		0,9%	1,1%	1,1%	1,2%	13,0%	-1,9%	-11,8%
Investimentos	3.054	3.129	2.349	1.350		0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	-2,4%	33,2%	74,0%
Imobilizado	416.837	198.826	182.022	176.270		16,1%	8,3%	7,3%	7,2%	109,6%	9,2%	3,3%
Intangível	839.916	857.128	960.968	1.028.136		32,5%	35,8%	38,5%	42,1%	-2,0%	-10,8%	-6,5%
Total do Ativo Não Circulante	1.559.104	1.371.143	1.455.279	1.492.176		60,3%	57,3%	58,4%	61,1%	13,7%	-5,8%	-2,5%
Ativo Total	2.585.845	2.391.277	2.493.625	2.443.912		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	8,1%	-4,1%	2,0%

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

	Em 31 de março de	Em 31 de dezembro de				Análise Vertical				Análise Horizontal		
	2019	2018	2017	2016		2019	2018	2017	2016	19 v. 18	18 v. 17	17 v. 16
Passivo Circulante												
Obrigações sociais e trabalhistas	168.334	174.874	148.836	140.539		6,5%	7,3%	6,0%	5,8%	-3,7%	17,5%	5,9%
Fornecedores	70.560	113.907	108.424	73.553		2,7%	4,8%	4,3%	3,0%	-38,1%	5,1%	47,4%
Obrigações fiscais	44.757	47.466	28.725	28.141		1,7%	2,0%	1,2%	1,2%	-5,7%	65,2%	2,1%
Empréstimos e financiamentos	178.709	166.154	220.215	196.012		6,9%	6,9%	8,8%	8,0%	7,6%	-24,5%	12,3%
Debêntures	76.238	77.319	3.841	12.111		2,9%	3,2%	0,2%	0,5%	-1,4%	1913,0%	-68,3%
Comissões a pagar	47.429	43.166	39.769	43.198		1,8%	1,8%	1,6%	1,8%	9,9%	8,5%	-7,9%
Dividendos e JCP a pagar	12.293	13.902	18.487	41.561		0,5%	0,6%	0,7%	1,7%	-11,6%	-24,8%	-55,5%
Obrigações por aquisição de investimento	59.398	59.597	47.561	80.822		2,3%	2,5%	1,9%	3,3%	-0,3%	25,3%	-41,2%
Outros passivos	6.778	13.227	3.428	8.260		0,3%	0,6%	0,1%	0,3%	-48,8%	285,9%	-58,5%
Passivos disponível para venda	42.209	-	-	-		1,6%				100%		
Total do Passivo Circulante	706.705	709.612	619.286	624.197		27,3%	29,7%	24,8%	25,5%	-0,4%	14,6%	-0,8%
Passivo Não Circulante												
Empréstimos e financiamentos	205.844	35.317	182.341	365.729		8,0%	1,5%	7,3%	15,0%	482,8%	-80,6%	-50,1%
Debêntures	199.913	199.869	265.297	78.550		7,7%	8,4%	10,6%	3,2%	0,0%	-24,7%	237,7%
Provisão para contingências	133.786	127.792	117.770	102.225		5,2%	5,3%	4,7%	4,2%	4,7%	8,5%	15,2%
Obrigações por aquisição de investimento	14.592	15.464	41.886	45.886		0,6%	0,6%	1,7%	1,9%	-5,6%	-63,1%	-8,7%
Outros passivos	17.995	15.003	5.468	6.409		0,7%	0,6%	0,2%	0,3%	19,9%	174,4%	-14,7%
Total do Passivo Exigível a Longo Prazo	572.130	393.445	612.762	598.799		22,1%	16,5%	24,6%	24,5%	45,4%	-35,8%	2,3%
Patrimônio Líquido												
Capital social	1.041.229	1.041.229	989.841	541.374		40,3%	43,5%	39,7%	22,2%	0,0%	5,2%	82,8%
Ações em tesouraria	(64.866)	(70.026)	(71.495)	(73.443)		-2,5%	-2,9%	-2,9%	-3,0%	-7,4%	-2,1%	-2,7%
Reserva de capital	168.153	169.907	165.079	162.024		6,5%	7,1%	6,6%	6,6%	-1,0%	2,9%	1,9%
Outros resultados abrangentes	20.187	20.704	1.728	1.785		0,8%	0,9%	0,1%	0,1%	-2,5%	1098,1%	-3,2%
Reserva de lucros	141.573	125.228	170.799	582.072		5,5%	5,2%	6,8%	23,8%	0,0%	-26,7%	-70,7%
Proposta de dividendos adicionais	-	-	5.442	7.375		0,0%	0,0%	0,2%	0,3%	0,0%	-100%	-26,2%
Patrimônio líquido de não controlador	734	1.178	183	-272		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-37,7%	543,7%	167,3%
Total do Patrimônio Líquido	1.307.010	1.288.220	1.261.577	1.220.916		50,5%	53,9%	50,6%	50,0%	1,5%	2,1%	3,3%
Passivo Total	2.585.845	2.391.277	2.493.625	2.443.912		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	8,1%	-4,1%	2,0%

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

Ativo Circulante: representou 39,7% do Ativo Total em 31 de março de 2019, um aumento de 0,6% em relação a 31 de dezembro de 2018, impactado principalmente pelo crescimento de 22,5% em Outros Ativos em relação a 2018 pelo pagamento antecipado de contratos anuais de software, compensado pela redução de impostos a recuperar de 13,2% e em Caixa e Equivalente de Caixa de 6,4%.

A redução na rubrica de Caixa e Equivalentes de Caixa reflete a redução de 33,7% no período de três meses findo em 31 de março de 2019 no fluxo de caixa proveniente das atividades operacionais em relação ao mesmo período de 2018, resultando: (i) contas a receber de clientes, que em virtude do encerramento do trimestre ser em dia não útil, postergou para o início do segundo trimestre de 2019 a liquidação desses recebíveis; e (ii) do aumento dos desembolsos com Imposto de Renda e Contribuição Social devido à nova regra da Receita Federal que não permite a compensação de créditos com tributos federais antes da entrega de obrigações acessórias que ocorrerão no próximo mês de Junho.

Adicionalmente, em 31 de março de 2019 a Administração, considerando o foco estratégico voltado para a operação de software, decidiu pela venda das operações de hardware com objetivo de concluir as tratativas com interessados pela aquisição no curto prazo. Mediante esse cenário, os ativos das operações de hardware foram classificados e mensurados ao seu valor recuperável de venda de R\$87,9 milhões e apresentados como disponíveis para venda nas demonstrações financeiras intermediárias de 31 de março de 2019.

Passivo Circulante: A redução de 0,4% do Passivo Circulante, que passou de 29,7% do Passivo Total, em 31 de dezembro de 2018 para 27,3%, em 31 de março de 2019, é resultado da redução em fornecedores devido

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

ao maior volume de títulos a pagar e provisões em 31 de dezembro de 2018, compensando com aumento em Empréstimos e Financiamentos pelo passivo de arrendamento mercantil reconhecido mediante a adoção do IFRS16/CPC 06(R2).

Passivo não Circulante: O aumento de 45,4% do Passivo não Circulante, que passou de 16,5% em 31 de dezembro de 2018, para 22,1%, em 31 de março de 2019, é explicado principalmente pelo reconhecimento do passivo por arrendamento mercantil decorrente da adoção da norma contábil CPC 06 (R2) na rubrica de Empréstimos e Financiamentos. Esta norma contábil estabelece um novo modelo de contabilização para arrendamento mercantil, onde na data do início do arrendamento, o arrendatário reconhece um passivo de arrendamento para efetuar os pagamentos (aumentando a dívida bruta) e um ativo representando o direito de usar o ativo objeto durante o prazo do arrendamento.

Patrimônio Líquido: O crescimento de 1,5% no Patrimônio Líquido é consequência da retenção de lucros do exercício anterior na rubrica Reserva de Lucros e a entrega de ações em tesouraria pela realização dos planos de remuneração baseado em ações da Companhia.

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

Ativo Circulante: representou 42,7% do Ativo Total em 31 de dezembro de 2018, mesmo com a queda de 1,8% em relação a 31 de dezembro de 2017, impactado principalmente pelo crescimento de 17% no Caixa e Equivalentes de Caixa, que representou 18,9% do Ativo Total 31 de dezembro de 2018, ante 15,5% em 31 de dezembro de 2017, compensado pelo aumento da provisão para perda esperada de 33,1% e pela queda de 58,3% na linha de Impostos a recuperar. A variação de 34,2% em outros ativos deve-se principalmente pela constituição dos ativos de contratos oriundos dos custos incrementais de contratos com clientes.

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

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

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

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

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

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

Comentários referentes ao balanço patrimonial consolidado da Companhia em 31 de dezembro de 2017 e 2016:

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

Ativo Circulante: O crescimento de 9,1% do Ativo Circulante, que passou de 38,9% do Ativo Total, em 31 de dezembro de 2016, para 41,6%, em 31 de dezembro de 2017, se deve principalmente aos seguintes fatores: (i) aumento de 80,3% no Caixa e Equivalentes de Caixa, que representou 15,5% do Ativo Total em 31 de dezembro de 2017, ante 8,8% em 31 de dezembro de 2016; e (ii) aumento de 58,9% dos Estoques, que passaram de 1,2% do Ativo Total, em 31 de dezembro de 2016, para 1,8%, em 31 de dezembro de 2017.

O aumento na rubrica de Caixa e Equivalentes de Caixa resultou principalmente da emissão de debêntures no valor de R\$200,0 milhões, realizada em setembro de 2017, e da geração operacional líquida de caixa no exercício de 2017. Entre os itens do Ativo Circulante que contribuíram para a geração operacional de caixa destacaram-se a redução de 9,5% das Contas a Receber de Clientes, devido principalmente à maior representatividade do modelo de subscrição, que leva à redução do prazo médio de recebimento e a redução de 24,0% na linha de Impostos a Recuperar, que reflete a maior utilização de créditos com tributos, especialmente federais ao longo de 2017.

O aumento na rubrica de Estoques é majoritariamente explicado pela redução de 4,0% na receita de venda de hardware no ano de 2017, concentrada no segundo semestre de 2017.

Ativo não Circulante: A redução de 2,5% do Ativo não Circulante, que passou de 61,1% do Ativo Total, em 31 de dezembro de 2016, para 58,4%, em 31 de dezembro de 2017, está essencialmente associada à queda de 6,5% da rubrica de Intangível, que passou 42,1% do Ativo Total, em 31 de dezembro de 2016, para 38,5%, em 31 de dezembro de 2017, explicada pela amortização dos ativos intangíveis ao longo do ano.

A redução do Ativo não Circulante em patamar inferior à redução da rubrica Intangível é resultante do aumento de 18,1% na rubrica de Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos, por conta de diferenças temporárias ligadas a provisões e também por prejuízos fiscais e bases negativas de Imposto de Renda e Contribuição Social apurados nas investidas; e ao aumento de 49,4% na rubrica de Depósitos Judiciais, em decorrência do andamento de ações judiciais nas quais a Companhia é parte.

Passivo Circulante: A redução de 0,8% do Passivo Circulante, que passou de 25,5% do Passivo Total, em 31 de dezembro de 2016, para 24,8%, em 31 de dezembro de 2017, é resultado da combinação dos seguintes fatores: (i) a redução de 41,2% da rubrica de Obrigações por Aquisição de Investimentos, devido a pagamentos de aquisições de empresas realizadas pela TOTVS e suas controladas, em grande parte com recursos apresentados na rubrica do Ativo Circulante - Garantia de Investimentos, que diminuiu 39,7% em 31 de dezembro de 2017; (ii) a redução da rubrica de Dividendos a Pagar, pela menor deliberação de Juros sobre Capital Próprio em 2017; e (iii) o aumento na rubrica de Fornecedores, reflexo de ativos adquiridos a prazo pela Companhia.

Passivo não Circulante: O aumento de 2,3% do Passivo não Circulante, que passou de 24,5% do Passivo Total e Patrimônio Líquido, em 31 de dezembro de 2016, para 24,6%, em 31 de dezembro de 2017, é explicado principalmente pelos seguintes fatores: (i) crescimento de 237,7% da rubrica Debêntures, pela captação de R\$200,0 milhões em setembro de 2017; (ii) redução de 50,1% da rubrica Empréstimos e Financiamentos, principalmente, devido à reclassificação para a mesma rubrica do Passivo Circulante das parcelas a serem amortizadas ao longo de 2018; e (iii) aumento de 15,2% da rubrica Provisões para Contingências, reflexo dos prognósticos atribuídos pelos assessores jurídicos aos processos judiciais, combinados ao histórico de perdas, bem como do volume de novos processos nos quais a Companhia figura como parte no polo passivo.

Patrimônio Líquido:

O crescimento de 3,3% no Patrimônio Líquido é consequência essencialmente do lucro líquido de R\$93,3 milhões apurado no exercício social findo em 31 de dezembro de 2017, deduzido dos Juros sobre Capital Próprio declarados no exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 que totalizaram R\$50,3 milhões. O aumento 82,8% da rubrica Capital Social e a diminuição da rubrica Reserva de Lucros é fruto do aumento de capital social, sem a emissão de novas ações, mediante a capitalização da reserva de retenção de lucros, deliberado na Assembleia Geral Extraordinária realizada em abril de 2017.

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO

A seguir apresentamos as descrições das principais linhas de resultado:

- **Receita Líquida:** A Companhia e suas controladas auferem receitas de software, compreendendo taxas de licenciamento, serviço mensal de software, receitas de serviços, incluindo implementação, customização, consultoria e receita de hardware. As receitas são apresentadas líquidas de impostos, das devoluções, abatimentos e dos descontos, quando aplicável. As receitas são reconhecidas em valor que

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

reflete a contraprestação à qual a Companhia espera ter direito em troca da transferência de bens ou serviços a um cliente.

As receitas de software são reconhecidas conforme os seguintes critérios:

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

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

(iii) **As receitas de serviços** representam obrigação de desempenho distinta dos outros serviços e são faturadas separadamente e reconhecidas ao longo do tempo à medida que os serviços são realizados conforme cronograma de execução e quando há expectativa válida de recebimento do cliente. Receitas faturadas que não atingem os critérios de reconhecimento, não compõem os saldos das respectivas contas de receita e contas a receber.

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

As receitas de hardware são reconhecidas em determinado momento quando existe evidência confiável de que: (i) os riscos e benefícios inerentes ao produto foram transferidos para o comprador, (ii) os benefícios econômicos fluirão para a entidade, e (iii) os custos associados e a possível devolução de mercadorias podem ser estimados de maneira confiável. Caso seja provável a concessão de descontos e o valor possa ser mensurado de maneira confiável, o desconto é reconhecido como uma redução da receita conforme as vendas são reconhecidas.

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

- Sobre as receitas de software e hardware incidem as alíquotas de 0,65% para o PIS e 3,0% para o COFINS. Adotamos o regime não cumulativo para algumas receitas, podendo descontar créditos auferidos em compras e outras despesas, dos quais incidem as alíquotas de 1,5% para o PIS e 7,6% para o COFINS;
- Imposto sobre serviços (ISS) de 2% a 5%;
- Contribuição Previdenciária sobre Receita Bruta (CPRB) de 4,5% para a receita de software; e
- Imposto sobre circulação de mercadorias (ICMS) de 4% a 12%. O Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços – ICMS é um tributo estadual incidente sobre a receita bruta de hardware em cada etapa da cadeia de produção e comercialização.
- **Devoluções sobre Vendas:** Os montantes relativos às devoluções de vendas de hardware, e cancelamentos de serviços de software são registrados como deduções da receita operacional bruta.
- **Custos:** Os custos de softwares são compostos principalmente por salários do pessoal de consultoria e suporte e inclui custos de aquisição de banco de dados e o preço das licenças pagas a terceiros, no caso de softwares revendidos. Os custos de hardware são compostos basicamente por custos de matérias primas, peças para revenda e custo de produção.
- **Pesquisa e desenvolvimento:** As despesas com salários e encargos da equipe de pesquisa e desenvolvimento incorridas pela área de desenvolvimento de software, relacionadas aos novos produtos ou à inovação tecnológica dos softwares existentes, são registradas como despesas do exercício em que incorrem e são demonstradas separadamente dos custos de vendas, em despesas operacionais.

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

- **Despesas Gerais e Administrativas:** As despesas gerais e administrativas são incorridas no gerenciamento e suporte das atividades operacionais. As principais despesas gerais e administrativas da Companhia são os gastos com pessoal e provisão para contingências.
- **Resultado Financeiro:** O resultado financeiro é a diferença entre as receitas e despesas financeiras. Os principais grupos que integram o resultado financeiro são Juros sobre empréstimos e financiamentos e receita de aplicação financeira.
- **Imposto de Renda e Contribuição Social Corrente e Diferido:** A provisão para imposto sobre a renda e contribuição social está relacionada ao lucro tributável dos exercícios, sendo as alíquotas para as atividades de varejo de 25% para IRPJ e 9% para CSLL. A alíquota efetiva da Companhia é composta por Imposto de renda e Contribuição social corrente e diferidos conforme as melhores práticas contábeis.

COMPARAÇÃO ENTRE OS PERÍODOS DE TRÊS MESES FINDOS EM 31 DE MARÇO DE 2019 E DE 2018

(Em R\$ milhares)	Período de três meses findo em 31 de março de		Análise Vertical		Análise Horizontal
	2019	2018	1T19	1T18	19 v. 18
Receita de software	563.587	518.988	100%	100%	8,6%
(-) Custo de software	(181.547)	(171.658)	-32,2%	-33,1%	5,8%
Lucro bruto	382.040	347.330	67,8%	66,9%	10,0%
Receitas (despesas) operacionais	(304.508)	(282.280)	-54,0%	-54,4%	7,9%
Pesquisa e desenvolvimento	(96.236)	(87.938)	-17,1%	-16,9%	9,4%
Despesas comerciais e marketing	(100.851)	(96.097)	-17,9%	-18,5%	4,9%
Despesas gerais e administrativas	(63.405)	(56.099)	-11,3%	-10,8%	13,0%
Depreciação e amortização	(37.262)	(32.263)	-6,6%	-6,2%	15,5%
Provisão para perda esperada	(8.936)	(10.518)	-1,6%	-2,0%	-15,0%
Outras receitas (despesas)	2.182	635	0,4%	0,1%	243,6%
Lucro operacional antes dos efeitos financeiros e equivalência patrimonial	77.532	65.050	13,8%	12,5%	19,2%
Resultado financeiro	(9.766)	(11.201)	-1,7%	-2,0%	-12,8%
Receitas financeiras	10.883	8.273	1,9%	1,6%	31,5%
Despesas financeiras	(20.649)	(19.474)	-3,7%	-3,8%	6,0%
Resultado da equivalência patrimonial	(130)	(129)	-	-	0,8%
Lucro antes da tributação	67.636	53.720	12,0%	10,4%	25,9%
Imposto de renda e contribuição social	(23.774)	(18.221)	-4,2%	-3,5%	30,5%
Lucro líquido do período da operação continuada	43.862	35.499	7,8%	6,8%	23,6%
Prejuízo líquido do período da operação descontinuada	(31.744)	(1.189)	-5,6%	-0,2%	2569,8%
Lucro líquido do período	12.118	34.310	2,2%	6,6%	-64,7%

Comentários referentes ao desempenho financeiro e operacional consolidado da Companhia entre os períodos de três meses findos em 31 de março de 2019 e de 2018:

Receita Líquida

A Receita Líquida da Companhia, que compreende receita líquida de software, totalizou R\$563,6 milhões no período de três meses findo em 31 de março de 2019, um crescimento de R\$44,6 milhões, ou 8,6% com relação ao mesmo período do ano anterior. Esse crescimento deve-se principalmente à aceleração da Receita Recorrente, que cresceu organicamente 9,9% no período de três meses findo em 31 de março de 2019, representando 73,8% da Receita de total de software no período motivado principalmente pelo maior volume de vendas ocorridos no 4º trimestre de 2018 e os reajustes de contratos com base nos índices de inflação (IGP-M e IPC-A) acumulados de 12 meses. As Receitas não Recorrentes também

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

contribuíram para o crescimento da Receita de Software do trimestre, em especial a receita de Licenças que foi positivamente impactada pelo incremento do modelo corporativo.

Custos

O custo de software da Companhia relativo ao período de três meses findo em 31 de março de 2019 foi de R\$181,5 milhões, um crescimento de R\$9,9 milhões, ou 5,8% em relação ao mesmo período de três meses de 2018 em linha com o crescimento da Receita de Software.

Despesas

As despesas com Pesquisa e Desenvolvimento da Companhia relativas ao período de três meses findo em 31 de março de 2019 totalizaram R\$96,2 milhões, um crescimento de R\$8,3 milhões, ou 9,4% sobre o mesmo período de 2018, que foi reflexo: (i) dos investimentos em inovação no período; (ii) dos esforços de desenvolvimento relacionados a mudanças na legislação fiscal, já mencionadas em trimestres anteriores; e (iii) dos efeitos cambiais na estrutura do TOTVS Labs na Califórnia.

As Despesas Comerciais e de Marketing da Companhia relativas ao período de três meses findo em 31 de março de 2019 totalizaram R\$100,8 milhões, um aumento de 4,9% versus o mesmo período de três meses de 2018, que totalizou R\$96,1 milhões. A redução está principalmente associada a ganhos de eficiência e à variação no mix de vendas entre canais próprios e franquias.

As Despesas Gerais e Administrativas da Companhia relativas ao período de três meses findo em 31 de março de 2019 totalizaram R\$63,4 milhões, um aumento de R\$7,3 milhões, ou 13% sobre o mesmo período de 2018, que totalizou R\$56,1 milhões. Esse aumento reflete: (i) provisionamento de bônus em patamar superior ao período de três meses findo em 31 de março de 2018, dado o atingimento integral das metas estabelecidas para o período de três meses findo em 31 de março de 2019; (ii) provisionamento das ações restritas do plano de Incentivo de Longo Prazo outorgadas no período findo em 30 de junho de 2018; (iii) os reajustes salariais coletivos no estado de São Paulo; e (iv) a atualização no montante das provisões para contingências, fruto do histórico de perdas e andamento das ações em curso.

Depreciação e Amortização

A rubrica de Depreciação e Amortização da Companhia relativas ao período de três meses findo em 31 de março de 2019 totalizou R\$37,3 milhões, um aumento de R\$5,0 milhões, ou 15,5% sobre o mesmo período de 2018. O aumento deve-se principalmente pela depreciação dos ativos de direitos de uso registrados em virtude do IFRS 16 / CPC 06(R2) no valor de R\$9,1 milhões, que foi adotado com efeitos a partir de 01 de janeiro de 2019.

Provisão para perda esperada

A rubrica de Provisão para perda esperada da Companhia relativa ao período de três meses findo em 31 de março de 2019 totalizou R\$8,9 milhões, uma redução de R\$1,6 milhão, ou 15,0% sobre o mesmo período de 2018, que totalizou R\$10,5 milhões, principalmente pela redução de títulos vencidos no período. A representatividade desta linha de despesa sobre a receita diminuiu 0,4 p.p, dado o cenário menos desafiador do início de 2019.

Outras Receitas (Despesas) Operacionais

A rubrica de Receitas (Despesas) Operacionais da Companhia relativa ao período de três meses findo em 31 de março de 2019 totalizou R\$2,2 milhões, um aumento na receita líquida de R\$1,6 milhão, ou 243,6% sobre o mesmo período de 2018, que totalizou R\$0,6 mil. Esta variação deu-se principalmente pelo reconhecimento de créditos tributários do período.

Resultado Financeiro

O Resultado Financeiro da Companhia relativo ao período de três meses findo em 31 de março de 2019 totalizou R\$9,8 milhões, com uma redução de R\$1,4 milhão ou 12,8% em comparação ao mesmo período de 2018, quando totalizou R\$11,2 milhões, decorrente da redução do endividamento líquido da Companhia que gerou menos despesas de juros no período.

Imposto de Renda e Contribuição Social

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

A despesa de Imposto de Renda e Contribuição Social da Companhia relativa ao período de três meses findo em 31 de março de 2019 totalizou R\$23,8 milhões, um aumento de R\$5,6 milhões, ou 30,5% sobre o mesmo período de três meses de 2018, que totalizou R\$18,2 milhões. O aumento se deve principalmente a: (i) ao crescimento mais acelerado do lucro tributável frente ao crescimento do incentivo fiscal à inovação; (ii) redução do benefício fiscal da subvenção econômica da operação de hardware.

Lucro Líquido da operação continuada

O Lucro Líquido da operação continuada da Companhia relativo ao período de três meses findo em 31 de março de 2019 totalizou R\$43,9 milhões, um aumento de R\$8,4 milhões, ou 23,6% sobre o mesmo período de três meses de 2018, que totalizou R\$35,5 milhões. Em linhas gerais, o aumento no Lucro Líquido está alinhado com o crescimento do lucro operacional, mesmo considerando os impactos do IFRS 16 /CPC 06(R2) que levaram a um aumento da despesa de depreciação e amortização e a uma maior Taxa Efetiva de Imposto de Renda e Contribuição Social.

Prejuízo Líquido da operação descontinuada

O Prejuízo Líquido da operação descontinuada da Companhia relativo ao período de três meses findo em 31 de março de 2019 totalizou R\$31,7 milhões, um aumento de R\$30,5 milhões sobre o mesmo período de 2018, que totalizou R\$1,2 milhão. O principal impacto decorre da provisão para valor recuperável pela venda dos ativos das operações de hardware no valor de R\$48,8 milhões, ou R\$32,2 milhões líquidos de impostos.

COMPARAÇÃO ENTRE OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018, 2017 E 2016

(em R\$ milhares)	Exercício findo em 31 de dezembro de			Análise vertical			Análise Horizontal	
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	18 v. 17	17 v. 16
Software	2.111.160	1.992.911	1.939.595	91,0%	89,5%	88,8%	5,9%	2,7%
Hardware	209.109	234.419	244.191	9,0%	10,5%	11,2%	-10,8%	-4,0%
Receita líquida de serviços e vendas	2.320.269	2.227.330	2.183.786	100,0%	100,0%	100,0%	4,2%	2,0%
Custo de software	(739.210)	(715.470)	(714.369)	-31,9%	-32,1%	-32,7%	3,3%	0,2%
Custo de hardware	(145.359)	(148.006)	(162.409)	-6,3%	-6,6%	-7,4%	-1,8%	-8,9%
Lucro bruto	1.435.700	1.363.854	1.307.008	61,9%	61,2%	59,9%	5,3%	4,3%
Receitas (despesas) operacionais	(1.308.958)	(1.220.186)	(1.094.755)	-56,4%	-54,8%	-50,1%	7,3%	11,5%
Pesquisa e desenvolvimento	(396.595)	(357.093)	(326.546)	-17,1%	-16,0%	-15,0%	11,1%	9,4%
Despesas comerciais e marketing	(424.784)	(431.619)	(390.486)	-18,3%	-19,4%	-17,9%	-1,6%	10,5%
Despesas gerais e administrativas	(243.705)	(249.445)	(223.708)	-10,5%	-11,2%	-10,2%	-2,3%	11,5%
Depreciação e amortização	(129.391)	(147.574)	(128.350)	-5,6%	-6,6%	-5,9%	-12,3%	15,0%
Provisão para perda esperada	(43.364)	(36.695)	(49.197)	-1,9%	-1,6%	-2,3%	18,2%	-25,4%
Subvenção Governamental	7.801	6.275	10.639	0,3%	0,3%	0,5%	24,3%	-41,0%
Outras receitas (despesas)	(78.920)	(4.035)	12.893	-3,4%	-0,2%	0,6%	1855,9%	131,3%
Lucro operacional antes dos efeitos financeiros e equivalência patrimonial	126.742	143.668	212.253	5,5%	6,5%	9,7%	-11,8%	-32,3%
Resultado financeiro	(39.502)	(39.447)	(36.732)	-1,7%	-1,7%	-1,6%	0,1%	7,4%
Receitas financeiras	42.580	48.663	74.251	1,8%	2,2%	3,4%	-12,5%	-34,5%
Despesas financeiras	(82.082)	(88.110)	(110.983)	-3,5%	-4,0%	-5,1%	-6,8%	-20,6%
Resultado da equivalência patrimonial	(517)	(69)	-	-	-	-	649,3%	-
Lucro antes da tributação	86.723	104.152	175.521	3,7%	4,7%	8,0%	-16,7%	-40,7%
Imposto de renda e contribuição social	(26.080)	(10.894)	(23.252)	-1,1%	-0,5%	-1,1%	139,4%	-53,1%
Lucro líquido do exercício	60.643	93.258	152.269	2,6%	4,2%	7,0%	-35,0%	-38,8%

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

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

Em 2018, a Companhia adotou um novo padrão de apresentação do desempenho financeiro e operacional. A alteração no formato se deu pela segregação dos resultados de Software e de Hardware da seguinte forma: (i) receitas de software recorrentes compreendem subscrição de software, manutenção (suporte técnico e evolução tecnológica) e serviços recorrentes (*Cloud* e outros serviços adicionais) e (ii) receitas de software não recorrentes contemplam as receitas de taxa de licenciamento e serviços de implementação e customização.

Receita Líquida de serviços e vendas

A receita líquida de serviços e vendas da Companhia, que compreende receita líquida de software e receita líquida de hardware, totalizou R\$2.320,3 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018, um crescimento de R\$92,9 milhões, ou 4,2% sobre 2017. Esse crescimento resultou principalmente do avanço de 5,9% das receitas de software, que representaram 91% da receita líquida do ano, o que foi parcialmente compensado pela redução das receitas de hardware, que representaram 9% da receita líquida do ano.

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

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

A receita líquida de Hardware da Companhia relativa ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$209,1 milhões, representando uma queda de R\$25,3 milhões, ou 10,8% em relação ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017, quando a Companhia teve receita líquida de R\$234,4 milhões

A redução observada continua a refletir especialmente o menor ritmo de vendas de impressoras fiscais, decorrente de mudanças na legislação fiscal em diversos estados.

Custos

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

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

O custo de hardware da Companhia relativa ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$145,4 milhões, uma redução de R\$2,6 milhões, ou 1,8% relativa a 2017, que refletiu o menor ritmo de vendas.

Despesas

As despesas com Pesquisa e Desenvolvimento da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizaram R\$396,6 milhões, um crescimento de R\$39,5 milhões, ou 11,1% sobre 2017, reflexo: (i) do aumento das despesas com inovação no período, (ii) do aumento de despesas relativas aos esforços de desenvolvimento relacionados a novas regulamentações e; (iii) dos efeitos cambiais na estrutura do TOTVS Labs na Califórnia.

As Despesas Comerciais e de Marketing da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizaram R\$424,8 milhões, redução de 1,6% versus 2017, que totalizou R\$431,6 milhões. A redução está principalmente associada a ganhos de eficiência e à variação no mix de vendas entre canais próprios e franquias.

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

As Despesas Gerais e Administrativas da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizaram R\$243,7 milhões, uma redução de R\$5,7 milhões, ou 2,3% sobre 2017, que totalizou R\$249,4 milhões. A redução reflete o ganho de eficiência operacional e está principalmente ligada à integração das operações administrativas, concluída no 4T17.

Depreciação e Amortização

A rubrica de Depreciação e Amortização da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizou R\$129,4 milhões, uma redução de R\$18,2 milhões, ou 12,3% sobre 2017. A redução reflete principalmente o fim da amortização dos ativos intangíveis oriundos da incorporação da Datasul.

Provisão para perda esperada

A rubrica de Provisão para perda esperada da Companhia relativa ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizou R\$43,4 milhões, um aumento de R\$6,7 milhões, ou 18,2% sobre 2017, que totalizou R\$36,7 milhões. O aumento é reflexo da elevação da inadimplência dos clientes, principalmente no novo modelo de provisão estabelecido pelo IFRS9/CPC48, em especial ao crescimento dos pedidos de recuperação judicial e à dificuldade financeira enfrentada pelos clientes decorrente do cenário macro econômico brasileiro no período.

Outras Receitas (Despesas) Operacionais líquidas

A rubrica de Receitas (Despesas) Operacionais líquidas da Companhia relativa ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizou R\$78,9 milhões, um aumento de R\$74,9 milhões sobre 2017, que totalizou R\$4,0 milhões. A linha foi impactada pela provisão para *impairment* na operação de hardware, após a reavaliação da estratégia da Companhia com base na decisão de tornar a solução Bemacash agnóstica (capacidade de operar em vários dispositivos) e pela migração e centralização de todas as soluções de TEF (Transferência Eletrônica de Fundos) para a estrutura de Software.

Resultado Financeiro

O Resultado Financeiro da Companhia relativo ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizou uma despesa financeira líquida de R\$39,5 milhões, permanecendo estável com relação a 2017, quando totalizou R\$39,4 milhões. A linha se manteve estável refletindo a combinação dos seguintes fatores: (i) redução das receitas com rendimentos das aplicações financeiras em decorrência da redução da taxa Selic, que não impacta nosso passivo financeiro na mesma proporção; e (ii) redução das receitas com atualização monetária de créditos tributários, que foram compensadas pelo aumento das despesas com atualização monetária devido ao maior saldo de provisões para contingências.

Imposto de Renda e Contribuição Social

O montante de Imposto de Renda e Contribuição Social da Companhia relativos ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 totalizou R\$26,1 milhões, um aumento de R\$15,2 milhões, ou 139,4% sobre 2017, que totalizou R\$10,9 milhões. O aumento se deve principalmente a: (i) menor representatividade do Juros sobre Capital Próprio em relação ao lucro antes do imposto de renda, consequência do menor lucro tributável da Controladora em 2018; (ii) menor representatividade do incentivo fiscal à inovação em relação ao lucro líquido antes do imposto de renda; e (iii) aos efeitos da provisão para *impairment* comentado em Outras Receitas (Despesas) Operacionais líquidas.

Lucro Líquido

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

Comentários referentes ao desempenho financeiro e operacional consolidado da Companhia entre os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017 e 2016:

Em 2018, a Companhia adotou um novo padrão de apresentação do desempenho financeiro e operacional impactando a comparação das informações financeiras entre os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017 e 2016. A alteração no formato se deu pela segregação dos resultados de Software e de Hardware da seguinte forma: (i) receitas de software recorrentes compreendem subscrição de software, manutenção

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

(suporte técnico e evolução tecnológica) e serviços recorrentes (*Cloud* e outros serviços adicionais) e (ii) receitas de software não recorrentes contemplam as receitas de taxa de licenciamento e serviços de implementação e customização.

As Despesas Comerciais e Marketing contemplam as Despesas com Propaganda, Despesas de Vendas e Comissões e as Despesas Gerais e Administrativas consolidam as informações Honorários de Administração.

Receita Líquida de serviços e vendas

A receita líquida de serviços e vendas da Companhia relativa ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 foi de R\$2.227,3 milhões, um crescimento de R\$43,5 milhões, ou 2,0% sobre o mesmo período de 2016. O crescimento resultou principalmente do avanço de 2,7% das receitas de software, que representaram 89,5% da receita líquida de 2017, o que foi parcialmente compensado pela redução das receitas de hardware, que representaram 10,5% da receita líquida no exercício social findo em 31 de dezembro de 2017.

A receita líquida de Software da Companhia relativa ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 foi de R\$1.992,9 milhões, representando um aumento de R\$53,3 milhões, ou 2,7% em relação ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2016, impulsionado pelo crescimento da receita de Software Recorrente de R\$117,5 milhões ou 8,7% em relação ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

A receita de hardware da Companhia relativa ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 totalizou R\$234,4 milhões, uma redução de R\$9,8 milhões, ou 4,0% sobre o mesmo período de 2016, que totalizou R\$244,2 milhões. A redução é resultado essencialmente da redução na venda de impressoras fiscais, que colaborou para a redução da participação das vendas de soluções fiscais sobre a receita de hardware no ano.

Custos

O custo de software (contempla os Custos de Software, Suporte e Serviços) da Companhia relativo ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 totalizou R\$715,5 milhões, um crescimento de R\$1,1 milhão, ou 0,2% sobre o mesmo período de 2016, que totalizou R\$714,4 milhões. O crescimento do custo de software é consequência dos reajustes salariais decorrentes dos acordos coletivos celebrados ao longo dos últimos 12 meses.

O custo de hardware da Companhia relativo ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 totalizou R\$148,0 milhões, uma redução de R\$14,4 milhões, ou 8,9% sobre o mesmo período de 2016, que totalizou R\$162,4 milhões. A redução se deve especialmente à redução de vendas de hardware no ano. Vale mencionar que o custo do hardware também contempla a despesa com depreciação dos ativos diretamente relacionados ao custo de fabricação no montante de R\$3,3 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 e R\$3,3 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2016.

Despesas

As Despesas com Pesquisa e Desenvolvimento da Companhia relativa ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 totalizaram R\$357,1 milhões, um aumento de R\$30,5 milhões, ou 9,4% sobre o mesmo período de 2016, que totalizou R\$326,5 milhões. O aumento se deve especialmente aos reajustes salariais decorrentes dos acordos coletivos do período e dos investimentos adicionais em inovação, sobretudo relacionados à especialização das soluções de negócio, às plataformas abertas e ao segmento de micro e pequenos negócios.

As Despesas Comerciais e Marketing (contemplam as Despesas de Vendas, Propaganda e Comissões) da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017, totalizaram R\$431,6 milhões, um aumento de R\$41,1 milhões, ou 10,5% ante R\$390,5 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2016. O aumento está relacionado especialmente ao crescimento da receita recorrente no período. Essas despesas estão diretamente relacionadas ao mix de vendas entre unidades próprias e franquias.

As Despesas Gerais e Administrativas (contemplam as Despesas Gerais e Administrativas e Honorários da Administração) da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 totalizaram R\$249,4 milhões, um crescimento de R\$25,7 milhões, ou 11,5% sobre o mesmo período de 2016, que totalizou R\$223,7 milhões no exercício social findo em 31 de dezembro de 2016. O crescimento está associado principalmente aos reajustes salariais do período e aos gastos adicionais com a incorporação de empresas controladas e com a integração das operações da Bematech.

Depreciação e Amortização

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

As despesas com depreciação e amortização da Companhia relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 totalizaram R\$147,6 milhões, um aumento de R\$19,2 milhões, ou 15,0% sobre o exercício social findo em 31 de dezembro de 2016, que totalizou R\$128,3 milhões. O crescimento resultou principalmente (i) do início da depreciação dos ativos das novas instalações da nova sede da Companhia; e (ii) dos investimentos em infraestrutura para a operação de Cloud.

Provisão para perdas esperadas

A provisão para perdas esperadas da Companhia relativa ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 totalizou R\$36,7 milhões, uma redução de R\$12,5 milhões, ou 25,4% sobre o exercício social findo em 31 de dezembro de 2016, que totalizou R\$49,2 milhões. A redução dessa provisão se deve principalmente à provisão adicional de R\$17,2 milhões referente à elevação do risco de crédito de um cliente de grande porte em 2016.

Outras Receitas (Despesas) Operacionais líquidas

A rubrica de Receitas (Despesas) Operacionais líquidas da Companhia relativa ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 totalizou uma despesa de R\$4,0 milhões, uma variação de R\$16,9 milhões, ou 131,3% sobre o exercício social findo em 31 de dezembro de 2016, que totalizou uma receita R\$12,9 milhões. Em 2016 a Companhia vendeu sua operação de consultoria de recursos humano (BPO), fato esse que não se repetiu em 2017.

Resultado Financeiro

O resultado financeiro da Companhia relativo ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 foi receita financeira líquida em R\$ 39,4 milhões, um aumento de R\$2,7 milhões, ou 7,4% sobre o exercício social findo em 31 de dezembro de 2016, que totalizou R\$36,7 milhões. O aumento é consequência da queda mais acentuada da Taxa Selic, que impacta o rendimento das aplicações financeiras, quando comparada à queda TJLP - Taxa de Juros de Longo Prazo, que impacta os juros incorridos sobre os principais financiamentos contratados.

Imposto de Renda e Contribuição Social

A despesa com Imposto de Renda e Contribuição Social da Companhia relativa ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 totalizou R\$10,9 milhões, uma redução de R\$12,4 milhões, ou 53,1% sobre o exercício social findo em 31 de dezembro de 2016, que totalizou R\$23,3 milhões. Essa redução se deve principalmente à queda do lucro antes do Imposto de Renda e Contribuição Social e à maior representatividade dos juros sobre capital próprio frente ao lucro antes do imposto de renda e contribuição social no período.

Lucro Líquido

O lucro líquido da Companhia relativa ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 totalizou R\$93,3 milhões, uma redução de R\$59,0 milhões, ou 38,8% sobre o exercício social findo em 31 de dezembro de 2016, que totalizou R\$152,3 milhões. A variação do lucro líquido resultou principalmente da combinação: (i) da redução de 32,3% do lucro antes dos efeitos financeiros e da equivalência patrimonial; (ii) do maior resultado financeiro negativo do ano; e (iii) do crescimento da despesa de depreciação e amortização.

DEMONSTRAÇÕES DO FLUXO DE CAIXA

A tabela abaixo mostra informações extraídas das Demonstrações dos Fluxos de Caixa da Companhia, para os períodos findos em 31 de março de 2019 e de 2018 e os exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016. 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 PERÍODOS DE TRÊS MESES ENCERRADOS EM 31 DE MARÇO DE 2019 E DE 2018

(Em milhares de Reais)	Período de três meses encerrado em 31 de março de 2019	Período de três meses encerrado em 31 de março de 2018	AH (%)
------------------------	--	--	--------

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

Caixa líquido gerado nas atividades operacionais	41.495	62.572	-33,7%
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(10.656)	(17.572)	-39,4%
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	(59.980)	(51.464)	16,5%
Redução de caixa e equivalentes de caixa	(29.141)	(6.464)	350,8%

Análise das principais variações referentes ao período de três meses encerrado em 31 de março de 2019 comparado ao período de três meses encerrado em 31 de março de 2018:

O caixa gerado nas atividades operacionais no período de três meses findo em 31 de março de 2019 foi de R\$41,5 milhões, apresentando uma redução de R\$21,1 milhões, ou 33,7% em relação ao período de três meses findo em 31 de março de 2018, devido principalmente ao aumento dos desembolsos com Imposto de Renda e Contribuição Social devido à nova regra da Receita Federal que não permite a compensação de créditos com tributos federais antes da entrega de obrigações acessórias que ocorrerão no próximo mês de Junho e ao maior pagamento de participação nos lucros no período findo em 31 de março de 2019 comparado ao mesmo período do ano anterior.

O caixa aplicado nas atividades de investimento no período de três meses findo em 31 de março de 2019 foi de R\$10,6 milhões, apresentando uma redução de R\$6,9 milhões, ou 39,4% comparado ao período findo em 31 de março de 2018, devido principalmente ao forte investimento em equipamentos eletrônicos realizados no primeiro trimestre de 2018.

O caixa aplicado nas atividades de financiamento no período de três meses findo em 31 de março de 2019 foi de R\$60,0 milhões, apresentando um aumento de R\$8,5 milhões, ou 16,5% comparado ao período de três meses findo em 31 de março de 2018, devido ao maior volume de pagamentos de arrendamento mercantil, sendo que R\$7,6 milhões referem-se a adoção do IFRS 16 / CPC 06(R2) que entrou em vigor a partir de 01 de janeiro de 2019.

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

(em milhares de Reais)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017	AH (%)
Caixa líquido gerado nas atividades operacionais	426.006	329.772	29,2%
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(102.212)	(50.312)	103,2%
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	(258.164)	(107.063)	141,1%
Aumento de caixa e equivalentes de caixa	65.630	172.397	-61,9%

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

O caixa gerado nas atividades operacionais no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$426,0 milhões, apresentando um aumento de R\$96,2 milhões, ou 29,2% em relação ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017, devido principalmente ao aumento no lucro líquido ajustado pela provisão de impairment da operação de hardware, redução do estoque decorrente da melhor gestão de matéria prima de hardware a compensação de créditos tributários ao longo de 2018.

O caixa aplicado nas atividades de investimento no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$102,2 milhões, apresentando um aumento de R\$51,9 milhões, ou 103,2% comparado ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017, devido principalmente investimento à vista em equipamentos eletrônicos como notebooks e servidores e reformas nas instalações das unidades de Belo Horizonte e Joinville.

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

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

COMPARAÇÃO ENTRE OS FLUXOS DE CAIXA DOS EXERCÍCIOS SOCIAIS ENCERRADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017 E DE 2016

(Em milhares de Reais)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016	AH (%)
Caixa líquido gerado nas atividades operacionais	329.772	260.508	26,6%
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(50.312)	(98.749)	-49,1%
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	(107.063)	(373.402)	-71,3%
Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa	172.397	(211.643)	-181,5%

Análise das principais variações referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016

O caixa gerado nas atividades operacionais no exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 foi de R\$329,8 milhões, apresentando um aumento de R\$69,3 milhões, ou 26,6% em relação ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2016, devido principalmente pelo menor pagamento de tributos federais gerados pela compensação de créditos tributários de exercícios anteriores e redução no pagamento de juros decorrente da redução da dívida bruta.

O caixa aplicado nas atividades de investimento no exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 foi de R\$50,3 milhões, apresentando uma redução de R\$48,4 milhões, ou 49,1% comparado ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2016, justificado pelos investimentos em instalações e softwares para nova Sede que foram captados via arrendamento financeiro.

O caixa aplicado nas atividades de financiamento no exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 foi de R\$107,1 milhões, apresentando uma redução de R\$266,3 milhões, ou 71,3% comparado ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2016, devido principalmente pela captação por meio da emissão de debêntures no valor de R\$200 milhões em 2017. Adicionalmente, em 2017 o valor pago de dividendos e juros sobre capital próprio foi de R\$76,5 milhões, uma redução de R\$64,8 milhões comparado ao valor distribuído em 2016.

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

a. Resultados das operações do emissor, em especial:

i. Descrição de quaisquer componentes importantes da receita

Os critérios de reconhecimento de receita em sua totalidade não sofreram alterações significativas que pudessem comprometer a sua comparabilidade nos anos de 2016, 2017, 2018 e ao período de três meses findo em 31 de março de 2019 e 2018.

Em 2018, a Companhia adotou um novo padrão de apresentação do desempenho financeiro e operacional. A alteração no formato se deu pela segregação dos resultados de Software e de Hardware, objetivando apresentar a performance do negócio de Software mais claro.

A Companhia e suas controladas auferem receitas de (i) software, compreendendo taxas de licenciamento, software recorrente, receitas de serviços, incluindo implementação, customização, consultoria e (ii) hardware, compreendendo soluções de automação comercial como impressoras fiscais, leitores de código de barras, monitores, computadores para PDV (ponto de venda) entre outros.

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

As receitas de software são reconhecidas conforme os seguintes critérios:

- (i) Taxa de licenciamento, uma receita de software não recorrente que é reconhecida em determinado momento quando todos os riscos e benefícios inerentes a licença são transferidos ao comprador mediante a disponibilização do software e o valor pode ser mensurado de forma confiável, bem como seja provável que os benefícios econômicos serão gerados em favor da Companhia.
- (ii) Subscrição, manutenção e serviços recorrentes são reconhecidas ao longo do tempo pela disponibilidade do serviço, durante a vigência dos contratos com os clientes.
- (iii) As receitas de serviços não recorrentes como 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 serviços são realizados conforme cronograma de execução e quando há expectativa válida de recebimento do cliente. Receitas faturadas que não atingem os critérios de reconhecimento, não compõem os saldos das respectivas contas de receita e contas a receber.

A Companhia usa as seguintes definições para segregação da receita:

- (i) Receitas de Software Recorrentes compreendem subscrição de software, manutenção (suporte técnico e evolução tecnológica) e serviços recorrentes (*Cloud* e outros serviços adicionais); e
- (ii) Receitas de Software Não Recorrentes contemplam as receitas de taxa de licenciamento e serviços de implementação e customização.

As receitas de hardware são reconhecidas em determinado momento quando existe evidência confiável de que: (i) os riscos e benefícios inerentes ao produto foram transferidos para o comprador, (ii) os benefícios econômicos fluirão para a entidade, e (iii) os custos associados e a possível devolução de mercadorias podem ser estimados de maneira confiável. Caso seja provável a concessão de descontos e o valor possa ser mensurado de maneira confiável, o desconto é reconhecido como uma redução da receita conforme as vendas são reconhecidas.

ii. Fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais

Os principais fatores que impactaram os resultados operacionais da Companhia no período de 3 meses encerrados em 31 de março de 2019 e nos exercícios sociais encerrado em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016 foram:

- (i) **Mudança de estratégia no negócio de hardware:** A mudança na estratégia na operação de hardware tornou a solução Bemacash agnóstica (capacidade de operar em vários dispositivos) combinada com a migração da estrutura de TEF (Transferência eletrônica de fundos) para a operação

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

de software, resultou em uma provisão para *impairment* na operação de hardware no montante de R\$87,0 milhões. Estas mudanças foram os principais fatores que impactaram a redução no lucro líquido de 35% em 2018 em relação a 2017.

(ii) **Queda na atividade econômica:** A queda do nível da atividade da economia brasileira observada nos últimos anos, tem impactado diretamente o apetite dos clientes em investir nas soluções de softwares, postergando em muitas vezes a sua decisão. Nesse cenário, os clientes novos acabam pleiteando uma extensão maior no prazo de pagamento, além de condições comerciais abaixo da média histórica que a TOTVS tem praticado nos últimos anos, impactando dessa forma o ticket médio.

(iii) **Nova modalidade de venda de software:** Seguindo uma tendência de mercado, os clientes têm buscado a contratação de softwares no modelo “software como serviços” pautado por pagamentos mensais e sucessivos, sem a necessidade de altos investimentos de curto prazo, como é requerido no modelo tradicional de licenciamento. Esse modelo é preferencial para clientes de médio e pequeno portes, perfil esse majoritária na base de clientes da TOTVS;

(iv) **Investimentos em pesquisa e desenvolvimento:** Um dos pilares de alavancagem de negócios da Companhia é a inovação em novas soluções e tecnologias. Mesmo num cenário de retração econômica, a Companhia tem mantido altos investimentos em pesquisa e desenvolvimento. As despesas com pesquisa e desenvolvimento no período de três meses findo em 31 de março de 2019 e nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016, representam 17,1%, 17,1%, 16,0% e 15,0% da receita líquida de serviços e vendas dos referidos períodos e exercícios respectivamente; e

(v) **Benefícios fiscais:** A Companhia se aproveita de certos benefícios fiscais, inclusive benefícios relacionados a atividade de inovação e desoneração de folha de pagamento. Enquanto esses benefícios fiscais não são materiais eles melhoram a performance financeira da Companhia e não podemos assegurar que continuaremos a gozar de referidos benefícios.

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

As receitas de Software Recorrente, que representaram 73,8% da Receita Líquida Total da Companhia no período de três meses findos em 2019 (73,0% no mesmo período de 2018) são indexadas ao IGP-M (Índice Geral de Preços ao Mercado) e ao IPC-A, sendo reajustadas de acordo com o “aniversário” de cada contrato firmado com os clientes.

O PIB brasileiro apresentou um crescimento de 1,1% em 2018, ainda resultante do instável cenário econômico atual. Com relação à inflação, o IGP-M teve intensa variação mensal durante o ano e fechou com uma alta acumulada em 7,5%, enquanto o IPC-A ficou em 3,8%, 0,8 ponto percentual acima dos 3,0% registrados em 2017. Quanto à política monetária, ela foi conduzida pelo COPOM baseada na manutenção da taxa de juros Selic abaixo da taxa de juros estrutural, fechando o ano em 6,5%. Por sua vez, a Taxa de Juros de Longo Prazo (TJLP) teve uma mudança significativa em 2018, quando o Conselho Monetário Nacional (CMN) aprovou regramento que condiciona a automação do cálculo e divulgação da taxa, em linha com o disposto em lei. A taxa de desemprego, após ter atingido 12,8% em 2017, iniciou em 2018 a sua trajetória de redução, ainda que em um grau abaixo do esperado, provavelmente se consolidando em 12,2%. Além disso, os índices de inadimplência, tanto de pessoas físicas quanto jurídicas, voltaram a se equiparar aos patamares registrados antes da crise, aproximando-se ao nível dos 2%.

Em 2017, o PIB brasileiro apresentou um crescimento de 1,0% em 2017 e a inflação medida pelo IPC-A encerrou o ano em 2,95%, taxa abaixo do piso da meta estipulada pelo Banco Central e a menor dos últimos dezenove anos. A taxa de juros Selic, que encerrou o ano de 2016 em 13,75%, atingiu 7,25% em dezembro de 2017, enquanto o dos Estados Unidos da América registrou alta acumulada de 1,99%.

O ano de 2016 foi marcado pela desaceleração do crescimento estimado da economia mundial, especialmente por conta da redução no ritmo de crescimento da economia norte-americana e desaceleração da economia chinesa, que apresentou o menor crescimento dos últimos 26 anos. O PIB brasileiro contraiu novamente em 2016, colaborando com o fechamento de 1,3 milhão de empregos formais, segundo dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged). A

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

inflação medida pelo IPC-A encerrou o ano em 6,29%, menor taxa nos últimos três anos e abaixo do teto da meta da inflação estipulado pelo Banco Central. A taxa de juros Selic, que encerrou o ano de 2015 em 14,25%, atingiu 13,75% em dezembro de 2016, enquanto o dólar norte-americano teve desvalorização de 17,7% no ano frente ao Real, primeira queda anual desde 2010. O ano também foi marcado pelas mudanças no cenário político do país

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

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

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

O impacto do IGP-M médio ponderado de 12 meses na receita recorrente da Companhia, desconsiderando o cancelamento dos contratos recorrentes de manutenção e de subscrição, resultou em um impacto positivo na receita líquida total da Companhia de aproximadamente 3,5% em 2018, 2% em 2017 e 7% em 2016. Já o impacto do IGP-M médio ponderado de 12 meses e do IPC-A médio nos custos e despesas operacionais da Companhia foi de aproximadamente 3% em 2018, 6% em 2017, 8% em 2016.

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

Já no resultado financeiro, os financiamentos tomados pela Companhia são basicamente provenientes de linhas do BNDES e prêmio de não conversão atreladas à taxa de juros de longo prazo (TJLP) e ao IPCA, conforme aplicável, mais recentemente, a debêntures não conversíveis atreladas à variação do Certificado de Depósito Interbancário (CDI). No período de três meses findo em 31 de março de 2019, os juros incorridos relacionados aos empréstimos, financiamentos e debêntures representaram 64,6% da despesa financeira, ante 74,4% no período de três meses findo em 31 de março de 2018. Já no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018, os juros incorridos relacionados aos empréstimos, financiamentos e debêntures representaram 64,2% da despesa financeira, ante 67,5% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 e 72,9% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2016.

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

Indexador	31.03.2019	Em 31 de dezembro de		
		2018	2017	2016
TJLP	15,6%	28,8%	44,6%	66,5%
DI	36,8%	7,6%	8,3%	5,6%
CDI	37,6%	50,0%	35,4%	11,6%
Selic	10,0%	13,6%	11,7%	16,3%

A Companhia tem políticas de investimentos financeiros que determinam que os investimentos se concentrem em valores mobiliários de baixo risco e aplicações em instituições financeiras de primeira linha e são substancialmente remuneradas com base em percentuais da variação do CDI. A receita financeira dessas aplicações, que estão atreladas à taxa de juros, representou 62,0% da receita financeira da Companhia no período de três meses findo em 31 de março de 2019 e 78,1% no período

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

de três meses findo em 31 de março de 2018. Já no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 representava 63,1% da receita financeira, ante 50,0% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 e 58,5% no exercício social findo em 31 de dezembro de 2016.

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

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

a. Introdução ou alienação de segmento operacional

Visando ampliar o foco estratégico da Companhia para a operação de software, a Administração decidiu pela venda das operações de hardware. A Companhia tem como objetivo concluir as tratativas com interessados pela aquisição das operações de hardware no curto prazo. Mediante esse cenário, os ativos das operações de hardware foram classificados e mensurados ao seu valor recuperável de venda. Como consequência foi reconhecida uma perda por redução ao valor recuperável no valor total de R\$48,8 milhões (R\$32,2 milhões líquido de impostos) nas demonstrações financeiras intermediárias de 31 de março de 2019.

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 TOTVS podem ser identificadas no item b. deste item.

b. Constituição, aquisição ou alienação de participação societária

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

RJ Participações: Em 09 de maio de 2018, a subsidiária Bematech S.A. exerceu opção de compra de 20% do capital social da RJ Participações. O valor atribuído por esta aquisição foi de R\$9,9 milhões dos quais R\$4,3 milhões foram pagos na data do exercício da opção e o restante estão provisionados para pagamento em 2019. Neste mesmo ato foi prorrogada a opção de compra e venda dos 20% de participação remanescentes para 2021 a ser mensurada com base na métrica de performance de 2020. Como o contrato inicial da aquisição da RJ Participações já previa as opções de compra e venda da participação remanescente, a Companhia consolida 100% de seus resultados e mantém uma estimativa do pagamento no passivo de "Obrigações por aquisição de investimento".

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

National Computer Corporation (NCC): No dia 08 de julho de 2016, a TOTVS México e TOTVS S.A. adquiriram, respectivamente, 18,5% e 0,5% das ações da empresa russa National Computer Corporation (NCC) pelo valor de R\$1,4 milhão. O investimento nesta nova empresa visa parceria para desenvolver e levar para o mercado russo um sistema de gestão com uma combinação de confiabilidade, segurança, integridade de dados, continuidade, alto desempenho e escalabilidade já presentes nas soluções da TOTVS.

TOTVS RO: Em 01 de agosto de 2016, a TOTVS vendeu 100% do capital social da TOTVS Resultados em Outsourcing Ltda. (TOTVS RO), empresa focada na prestação de serviços de BPO (Business Process Outsourcing) de recursos humanos, para a empresa Propay S.A. pelo valor de R\$10,6 milhões, dos quais foram recebidos R\$6,3 milhões da primeira parcela. A segunda parcela que vencerá em agosto de 2019 está sujeita a cláusulas de ajuste de preço conforme atingimento de metas estabelecidas em contrato.

c. eventos ou operações não usuais

Não ocorreram eventos ou operações não usuais relevantes entre 2016 e 2018.

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

a. mudanças significativas nas práticas contábeis

Em 1º de janeiro de 2018, entraram em vigor as novas normas contábeis emitidas pelo IASB (*International Accounting Standards Board*) e CPC (Comitê de Pronunciamentos Contábeis) que resultaram nas alterações abaixo elencadas:

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

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

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

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

b. efeitos significativos das alterações em práticas contábeis

Em 01 de janeiro de 2019, a adoção do IFRS 16 / CPC 06 (R2) resultou em um aumento no ativo imobilizado de R\$236,8 milhões e um passivo de arrendamento mercantil (circulante e não circulante) e outros passivos não circulante no valor de R\$236,8 milhões. Como parte do reconhecimento do ativo de direito de uso dos imóveis pelo período contratado, a Companhia reverteu o valor de diferimento do período de carência aplicado para alguns contratos de aluguéis que resultou em um aumento no Patrimônio Líquido de R\$4,3 milhões.

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

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

As demonstrações financeiras referentes aos exercícios encerrados em 31 de dezembro de 2017 e 2016, refletidas neste material, não apresentam comparabilidade com as demonstrações financeiras referentes ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2018, assim como as demonstrações financeiras do período findo em 31 de março de 2019.

c. ressalvas e ênfases presentes no parecer do auditor

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

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

As principais práticas contábeis adotadas pela Companhia estão descritas nas Demonstrações Financeiras dos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016 disponíveis no website de Relações com Investidores da Companhia e no website da Comissão de Valores Mobiliários (www.cvm.gov.br).

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

Julgamentos

No processo de aplicação das políticas contábeis consolidadas, a Administração fez julgamentos relacionados a identificação das obrigações de performance das vendas de hardware e software, que incluem a taxa de licenciamento, serviço mensal de software e serviços de implementação/customização que podem ter efeitos significativos no reconhecimento de receita de contrato com clientes.

A Companhia concluiu que estas obrigações de performance são distintas uma vez que são vendidos separadamente, pois a promessa de transferir os serviços e hardware ocorrem em períodos diferentes da disponibilização do software, além do fato que os serviços de implementação e customização são oferecidos por outros fornecedores.

Estimativas e premissas

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

- (i) **Provisão para perdas esperadas do contas a receber** – a Companhia e suas controladas utilizam uma matriz de provisão baseada nas taxas de perda histórica observadas pelo grupo para calcular a perda de crédito esperada. A avaliação da correlação entre as taxas de perda histórica observadas, as condições econômicas previstas e as perdas de crédito esperadas são uma estimativa significativa. A quantidade de perdas de crédito esperadas é sensível a mudanças nas circunstâncias e nas condições econômicas previstas. A experiência histórica de perda de crédito da Companhia e suas controladas e a previsão das condições econômicas também podem não representar o padrão real do cliente no futuro.
- (ii) **Valor recuperável dos ativos tangíveis e intangíveis, incluindo ágio** – uma perda por redução ao valor recuperável existe quando o valor contábil de um ativo ou unidade geradora de caixa excede o seu valor recuperável, o qual é o maior entre o valor justo líquido das despesas de venda e o valor em uso. As principais premissas utilizadas para determinar o valor recuperável das unidades geradoras de caixa, incluindo a análise de sensibilidade que estão descritas nas Demonstrações Financeiras dos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016.
- (iii) **Impostos diferidos** – Ativo fiscal diferido é reconhecido para todos os prejuízos fiscais não utilizados na extensão em que seja provável que haja lucro tributável disponível para permitir a utilização dos referidos prejuízos. Julgamento significativo da administração é requerido para determinar o valor do ativo fiscal diferido que pode ser reconhecido, com base no prazo provável e nível de lucros tributáveis futuros, juntamente com estratégias de planejamento fiscal futuras.
- (iv) **Provisão para contingências vinculadas a processos judiciais** – A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados externos. As provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta alterações nas circunstâncias, tais como prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais.

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

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

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

i. arrendamentos mercantis operacionais, ativos e passivos

Não há itens relevantes dessa natureza não evidenciados nas Demonstrações Financeiras em 31 de março de 2019.

Para as Demonstrações Financeiras dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018, 2017 e de 2016, a Companhia apresentava o contrato com a VIP VII – Empreendimentos e Participações Ltda., empresa formada por alguns membros da administração diretos e indiretos da TOTVS, portanto parte relacionada do grupo, para a construção e locação da nova sede social, cujo objetivo foi integrar as instalações da empresa na cidade de São Paulo, durante o período mínimo de 10 anos a partir da data de entrega ocorrida em 2017. O montante estimado para pagamento dos alugueis nos primeiros 10 anos é de aproximadamente de R\$200 milhões, negociado em condições usuais de mercado.

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

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

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

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

iv. contratos de construção não terminada

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

v. contratos de recebimentos futuros de financiamentos

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

b. outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

Não aplicável.

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

10. Comentários dos diretores / 10.7 - Coment. s/itens não evidenciados

a. como tais itens alteram ou poderão vir a alterar as receitas, as despesas, o resultado operacional, as despesas financeiras ou outros itens das demonstrações financeiras do emissor

As alterações relevantes no resultado operacional em decorrência da nova sede social foram reconhecidas nas Demonstrações Financeiras do período findo em 31 de março de 2019.

b. natureza e o propósito da operação

Construção e locação da nova sede social, cujo objetivo é integrar as instalações da empresa na cidade de São Paulo.

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

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

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

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

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

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 março de 2019 foram de R\$96,2 milhões. Em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016 as despesas incorridas com Pesquisa e Desenvolvimento foram de R\$396,6 milhões, R\$357,1 milhões e R\$326,5 milhões, respectivamente.

As principais iniciativas na linha de investimento com Pesquisa e Desenvolvimento da Companhia nos últimos três anos foram voltadas para Internet das Coisas (IoT), Inteligência Artificial (AI) e atendimento a novas regulamentações:

- Projetos voltados a regulamentação como E-social e EFD- Reinf.
- Projetos voltados a levar inovação ao mercado financeiro, gerando melhores resultados operacionais aos usuários das ferramentas de financial services.
- Investimentos em projeto para atender as necessidades dos mercados de manufatura, integrando as diversas soluções com agilidade e buscando sempre as melhores práticas da indústria 4.0.
- Projetos com foco a integração e produtividade da plataforma, tem por objetivo facilitar a administração e utilização da infraestrutura em nuvem.
- Pesquisa e desenvolvimento aplicado a promover ganho de eficiência e melhores práticas a gestão de transportadoras, operadores logísticos, portos e recintos alfandegados.
- Pesquisa e desenvolvimento voltado a agregar inovações ao segmento do varejo, buscando trazer novas e melhores experiências a usuários e clientes destas soluções.
- Investimentos em projeto de inteligência artificial que promoverão inovação, ganho de eficiência e performance as diversas soluções desenvolvidas pela TOTVS nos diversos segmentos.

ii. fontes de financiamento dos investimentos.

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

iii. desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos.

Visando ampliar o foco estratégico da Companhia para a operação de software, a Administração decidiu, em abril de 2019, pela venda das operações de hardware. A Companhia tem como objetivo concluir as tratativas com interessados pela aquisição das operações de hardware ainda no 1º semestre de 2019.

Mediante esse cenário, os ativos das operações de hardware foram reavaliados ao seu valor recuperável de venda e, tal evento subsequente, resultou na classificação dos respectivos ativos como disponíveis para venda nas demonstrações financeiras intermediárias de 31 de março de 2019.

Em 8 de maio de 2019 a Companhia divulgou Fato Relevante comunicando a celebração, conjuntamente com sua controlada Bematech S.A., de Memorando de Entendimentos vinculante tendo por objeto a venda, para a ELGIN S.A., das suas operações de hardware desenvolvidas no território brasileiro por meio de sua subsidiária Bematech Hardware Ltda., pelo montante de R\$25 milhões, sujeito a ajustes, a ser pago no fechamento da transação. A conclusão da transação depende da aprovação das autoridades concorrenciais brasileiras e da verificação de outras condições de praxe para esse tipo de negócio.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

Em 9 de maio de 2019, a Companhia divulgou fato Relevante comunicando a celebração de acordo com a VTEX S.A. ("VTEX") para (i) a criação de uma joint venture que terá como foco o desenvolvimento e distribuição de soluções de software para e-commerce para empresas no mercado brasileiro; e (ii) alienação para a VTEX da totalidade da participação detida pela Companhia no capital social da CIASHOP S.A. ("CIASHOP"), representando 70,47% do capital social da CIASHOP, pelo montante de R\$21.175.000,00 (vinte e um milhões cento e setenta e cinco mil reais), sujeito a ajustes, a ser pago no fechamento da transação. O valor total atribuído à CIASHOP foi de R\$30.048.966,08 (trinta milhões quarenta e oito mil novecentos e sessenta e seis reais e oito centavos). A conclusão desta transação depende da aprovação das autoridades concorrenciais brasileiras e da verificação de outras condições usuais para esse tipo de negócio.

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

Não aplicável.

c. novos produtos e serviços, indicando:

i. descrição das pesquisas em andamento já divulgadas

Não aplicável.

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

Não aplicável.

iii. projetos em desenvolvimento já divulgados

Não aplicável.

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

As despesas com Pesquisa e Desenvolvimento representaram 17,1%, 16,0%, 15,0% e 17,1%, da receita líquida da Companhia, para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016, e período de três meses findo em 31 de março de 2019, respectivamente.

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

Não foram identificados outros fatores não mencionados nesta seção que possam influenciar de maneira significativa o desempenho operacional da Companhia.