

# Código de Ética e Conduta TOTVS



13/03/2018



## 1. Mensagem do Presidente

Vivemos em um mundo dinâmico e em constante transformação, por isso é importante que todos vivenciem e compartilhem o compromisso para o desenvolvimento ético e sustentável dos negócios.

É com muita satisfação que apresentamos o Código de Ética e Conduta – CODEC, que reforça o compromisso da TOTVS com o mais alto nível de ética e integridade em nossas relações de negócios e norteia o comportamento dos TOTVERs e de todos os que se relacionam conosco, interna e externamente.

A leitura e o conhecimento do código é fundamental para que as nossas ações e decisões estejam amparadas pelos nossos valores e princípios éticos - sólidos e consistentes -consultando-o sempre que necessário.

Agradecemos desde já o seu compromisso de agir com integridade, só assim construiremos juntos uma companhia ainda mais ética, motivo de orgulho para todos nós.

Abraço  
Laércio Cosentino  
Fundador e Presidente da TOTVS



## 2. Introdução

O CODEC, Código de Ética e Conduta da TOTVS, 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, participantes, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros.

A conduta ética deve estar presente e nortear o exercício diário de todas as atividades dos TOTVERs, por meio da aplicação deste Código e pela conformidade às leis, normas, regulamentações, políticas e os procedimentos internos da companhia.

O cumprimento deste Código é essencial para que mantenhamos uma atuação destacada e sustentável em nosso mercado, visando à geração, de forma socialmente responsável, de riqueza e renda, por meio de relações permeadas pelo mais alto nível de integridade e honestidade.

Lembre-se: o CODEC é um guia de princípios e práticas, que devem ser a base para as nossas interações e decisões diárias, em conjunto com os atributos de cultura TOTVS:

### Tecnologia + Conhecimento são o nosso DNA

Construímos um legado em um mundo de mudanças. Pensamos em como a tecnologia e o conhecimento podem juntos impulsionar a inovação hoje e sempre. Somos criativos sem medo de errar.

### O sucesso do cliente é o nosso sucesso

Antecipamos as necessidades dos nossos clientes. Entregamos qualidade em soluções + essenciais, +simples e +ágeis para seus negócios. Somos presentes e próximos.

### Valorizamos gente boa que é boa gente

Curiosos, colaborativos, digitais e fanáticos por resultados. Temos atitude, estilo próprio e somos inquietos. Somos TOTVERs.

Para obter orientações sobre os princípios e regras gerais ou para esclarecer dúvidas sobre este Código, você pode consultar o seu gestor imediato, a área de Controles Internos, Riscos e Compliance ou a área de Relações Humanas.



## 3. Ambiente de Trabalho

Valorizamos e reconhecemos gente boa que é boa gente, prezando por um ambiente de trabalho produtivo, ético, harmonioso e de confiança, onde prevaleça o compromisso com a transparência e o respeito e valorização à diversidade. As relações de trabalho devem ser respeitadas, construtivas, colaborativas e cordiais, lidando com as diferenças de opinião e personalidade, independentemente de posição hierárquica, cargo ou função.

Construímos relações de confiança mútua e colaboração, sobre o alicerce da total transparência, comemorando as vitórias e conquistas dos companheiros de trabalho, como estímulo a evolução e superação na busca de maiores e melhores resultados.

Prezamos por um ambiente de trabalho saudável: não admitimos o uso de drogas ou o porte de armas nas dependências da TOTVS.

O consumo de bebidas alcoólicas é restrito a comemorações, em locais apropriados, em quantidade moderada e fora do período de expediente.

Não toleramos qualquer tipo de situação de assédio, humilhação, constrangimento, ofensa, ameaça ou violência, tampouco discriminação devido à idade, cor, raça, etnia, nacionalidade, religião, gênero, estado civil, situação familiar, credo, grupo social, deficiência física ou mental, por opinião, opção política ou orientação sexual, bem como qualquer forma de exploração do trabalho, adulto ou infantil ou prática que viole os direitos humanos.

### **Como saber se fui vítima de assédio moral?**

*O assédio moral se configura quando há exposição de uma pessoa a situações humilhantes e constrangedoras, como ser hostilizada, ridicularizada, inferiorizada e desacreditada diante dos demais colegas, de forma intencional e rotineira, degradando o clima de trabalho e podendo causar desestabilização emocional na vítima. Este tipo de conduta pode ser considerada como assédio moral independentemente do nível hierárquico, ou seja, pode ocorrer também entre pares.*

### **Como saber se fui vítima de assédio sexual?**

*O assédio sexual ocorre quando há um comportamento indesejado, de forma verbal, escrita, ou física, podendo causar constrangimento, e para obter eventual vantagem ou favorecimento sexual, sem o consentimento da outra pessoa. Situações como essa não são admitidas pela TOTVS, sendo considerado ainda mais grave nos casos em que o infrator faz uso da sua posição hierárquica para cometer atos de assédio contra um subordinado.*

### **Estava tomando um café na área reservada e presenciei um ato de discriminação racial contra um colega. O que devo fazer?**

A TOTVS não tolera discriminação de qualquer natureza. Você não deve tentar interferir diretamente junto aos envolvidos, mas é sua obrigação reportar o fato à área de Relações Humanas ou diretamente ao Canal de Ética e Conduta, para que sejam realizadas as devidas averiguações e tomadas as medidas cabíveis.



## 4. Uso das Instalações Físicas

Cumprimos com os requisitos e normas técnicas de segurança do trabalho, oferecendo um ambiente de trabalho seguro e saudável. Cabe aos TOTVERs zelar pela conservação e correto uso das instalações e equipamentos, devendo utilizá-los de forma segura e orientada às atividades da companhia.

*Vou receber um visitante para uma reunião na TOTVS. Preciso acompanhá-lo durante toda a sua permanência na companhia?*

*Sim, todos os visitantes, sejam clientes, fornecedores, prospects ou parceiros, devem ser acompanhados durante a sua permanência nas dependências da TOTVS, garantindo assim a segurança de todos e também das informações da companhia.*

## 5. Liderança

A liderança deve reconhecer que, sob a perspectiva da ética, seu papel de líder a faz responsável pelo desempenho e êxito de seus liderados e que, mais do que palavras, são os seus exemplos que mais influenciam o comportamento de sua equipe.

Cabe aos líderes manter as equipes plenamente informadas a respeito dos objetivos econômicos e sociais da companhia, bem como as suas diretrizes e valores, visando estimular um ambiente participativo e baseado no mais alto padrão de integridade.

As decisões dos líderes para admissões, promoções ou fixação de remuneração devem se basear exclusivamente no mérito, conhecimento e experiência.

Os líderes são responsáveis por disseminar as regras de conduta na companhia, além de ser fonte de consulta e orientação à sua equipe, dirimindo as suas dúvidas ou direcionando-as aos canais adequados na TOTVS, proporcionando o apoio e suporte necessários para cumprimento deste Código.

## 6. Conformidade com Leis, Regulamentos e Normas Internas

Respeitamos e cumprimos rigorosamente a legislação brasileira e dos países em que atuamos, em todas as suas áreas de abrangência, como a legislação trabalhista, previdenciária e tributária, meio ambiente, saúde e segurança no trabalho, defesa dos direitos do consumidor e da livre concorrência.

Com igual rigor, zelamos pelo cumprimento das nossas normas internas e dos mecanismos anticorrupção estabelecidos por nosso Programa de Integridade.

A TOTVS é signatária do **Pacto Global da ONU**, refletido no comprometimento com os 10 princípios fundamentais nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Fazemos parte, ainda, do **Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção do Instituto Ethos**.

*Onde consigo encontrar as Políticas e Normas internas da TOTVS?*

*Todas as Políticas, Normas e Procedimentos estão disponíveis ao público interno na plataforma Fluig. O público externo tem acesso a todas as nossas Políticas, por meio da **página de RI** no site da companhia.*



## 6.1. Treinamentos

Todos os TOTVERs devem ser capacitados e periodicamente atualizados quanto aos conhecimentos, entendimento e uso adequado dos princípios e regras deste Código de Ética e Conduta, além de treinamentos específicos voltados ao tema anticorrupção.

Para mais informações, veja a **Política de Compliance Corporativo**.

## 7. Prevenção a Fraudes, Suborno e Corrupção

Não autorizamos e não toleramos o uso de práticas ilícitas, especialmente atos de corrupção, suborno e fraude, tanto nos processos internos como na realização de negócios com o público externo. Ressaltamos que a TOTVS não aceita a alegação de desconhecimento das regras deste Código e das demais normas internas como justificativa pelo cometimento de atos desta natureza.

Qualquer conduta fraudulenta, corrupta ou atos que caracterizem suborno, visando o benefício pessoal, para terceiros ou para o atingimento de metas corporativas, deve ser imediatamente reportada ao Canal de Ética e Conduta, para que a TOTVS, mediante as devidas apurações internas, tome as providências necessárias para a imediata interrupção de tais práticas e a aplicação das medidas cabíveis aos infratores nas esferas administrativa, cível e penal.

Para mais informações, veja a **Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos**.

### O que é considerado uma fraude?

*A fraude se caracteriza por qualquer ato realizado com o claro propósito de dissimular fatos e dados, por meio de práticas ilícitas, para obter ganhos ou vantagens indevidas para si ou para terceiros. Podemos citar alguns exemplos, como: falsificar documentos, alterar dados contábeis, alterar cláusulas contratuais, manipular resultados para o atingimento de metas e adulteração de reembolsos de despesas com alimentação, táxi, kilometragem, dentre outras.*

### O que são corrupção e suborno?

*De forma geral, a corrupção pode ser entendida como o ato de prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a qualquer pessoa ou ente público ou privado, como meio de atingir objetivos pessoais ou empresariais. O ato de corrupção ocorre quando duas ou mais partes aceitam praticar entre si um ato ilícito visando atingir interesses pessoais, em detrimento do interesse público ou privado em questão.*

*O suborno é uma das práticas mais comuns de corrupção, e ocorre quando há o oferecimento de dinheiro, presentes ou vantagens para alguém em troca de benefícios de interesse próprio. Um exemplo clássico disso no dia a dia é o ato de oferecer dinheiro a um guarda de trânsito para que não seja aplicada uma multa.*



## 8. Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento de Atividades Criminosas

A TOTVS não compactua com negócios envolvidos em qualquer crime de lavagem de dinheiro ou financiamento de atividades criminosas.

Caso você identifique práticas ou transações incomuns no mercado, como pagamento em dinheiro ou negócios onde não fique claro o propósito real e a fonte de recursos, denuncie através do nosso **Canal de Ética e Conduta**.

*O que é lavagem de dinheiro e financiamento de atividades criminosas? Por que devo me preocupar com esse assunto?*

*O crime de lavagem de dinheiro caracteriza-se por um conjunto de operações comerciais ou financeiras que buscam a incorporação, de modo transitório ou permanente, de recursos, bens e valores de origem ilícita na economia de um país. Já o financiamento de atividades criminosas pode ocorrer a partir da destinação destes recursos para financiá-las.*

*A lavagem de dinheiro pode ocorrer por meio de empresas que, embora operem normalmente, são utilizadas para incorporar recursos de atividades ilícitas ao seu faturamento e justificar a origem destes recursos frente as autoridades governamentais.*

## 9. Relacionamento com Clientes

Reconhecemos o cliente como principal fator de sucesso e sustentabilidade da TOTVS, por isso zelamos pelo cumprimento integral dos compromissos acordados com ele e dedicamos todos os esforços para conquistá-lo e mantê-lo satisfeito, com atendimento rápido, eficiente e assistência pós-venda adequada, antecipando as suas necessidades e prestando informações claras, precisas e verdadeiras sobre os nossos produtos e serviços.

Devemos oferecer aos clientes produtos e serviços que venham ao encontro de suas necessidades e aumento de sua competitividade, além de transmitir todo o conhecimento necessário para que possam utilizar os softwares e serviços de forma independente nos seus negócios.

### Exemplos de condutas não permitidas

- Vender produtos e serviços que não estejam alinhados às demandas dos clientes.
- Assumir compromissos ou acordar condições com os clientes que não possam ser cumpridos pela companhia.
- Aceitar tarefas em desacordo com a legislação vigente, as normas e políticas da TOTVS.
- Oferecer ou promover o desenvolvimento específico de software em detrimento dos produtos TOTVS.
- Atrair profissionais dos clientes para trabalhar na TOTVS sem sua prévia concordância.
- Oferecer qualquer tipo de favorecimento ilícito aos clientes ou potenciais clientes para que uma venda seja concluída.

*Para fechar uma venda com um cliente, preciso conceder um desconto maior do que o previsto nas regras internas. Considerando que o atingimento das metas semestrais depende desta venda, posso efetuar essa negociação com o cliente?*

*Depende. O simples fato de atingir as metas não justifica e não autoriza, por si só, uma negociação fora dos limites estabelecidos pelas regras internas. Previamente ao fechamento da venda, você precisa justificar de forma satisfatória o motivo de alteração nos parâmetros de negociação e solicitar a aprovação formal das alçadas competentes.*



## 10. Relacionamento com Parceiros Comerciais

Os nossos vendedores, parceiros, canais de distribuição e franquias devem cumprir com os padrões éticos e regras de conduta estabelecidos por meio deste Código, visando construir e manter uma relação de confiança e integridade com os clientes na venda de produtos e serviços TOTVS.

Devemos estabelecer e divulgar instruções claras e específicas sobre a atuação dos parceiros comerciais, inclusive em relação às campanhas de premiação e plano de incentivos, para evitar casos em que os esforços de vendas, ainda que bem intencionados, possam causar prejuízos para os clientes ou para a TOTVS como um todo.

## 11. Relacionamento com Concorrentes

A competitividade dos produtos e serviços da TOTVS deve basear-se na concorrência livre e leal e no respeito à reputação dos concorrentes, por isso não devemos fazer declarações que possam afetar suas imagens.

Acreditamos que a presença dos concorrentes no mercado auxilia em nosso processo de aprendizagem e promove um constante e saudável desafio à capacidade de inovarmos. A disputa pelo cliente é prática normal e não há razão para retaliação em caso de vitória de um concorrente.

**Não admitimos manter entendimentos com concorrentes visando fixar preços e condições de venda, aceitação ou adoção de conduta comercial uniforme ou pré-acordada, ou dividir mercados de produtos.**

*Posso participar de fóruns, comissões ou grupos de discussão de temas ligados ao setor de atuação da TOTVS em que haja a participação de concorrentes?*

*Devidamente autorizado por seu gestor imediato, você pode participar destes grupos de discussão ou outras iniciativas com concorrentes, porém, seja cuidadoso para nunca trocar ou compartilhar informações confidenciais. Adicionalmente, em se tratando de associações institucionais com as quais a TOTVS possua vínculo, a área RIOS deve validar e fornecer orientações sobre sua participação.*

*Na minha área de atuação, é comum a realização de benchmarks com outras empresas do setor, como forma de aprendizado e aperfeiçoamento de melhores práticas de mercado. A TOTVS permite realizar este tipo de ação?*

*Não há proibição quanto a realização de benchmarks no mercado, desde que haja aprovação do seu gestor imediato. Ao se relacionar com terceiros para um benchmark, fique atento para que o nível de informação fornecido e recebido esteja compatível com a Política de Segurança da Informação da TOTVS.*

## 12. Relacionamento com Fornecedores e Prestadores de Serviço

A seleção e o relacionamento com fornecedores e prestadores de serviço devem ser fundamentados em aspectos técnicos, claros e justos e nas melhores condições de custo-benefício para a TOTVS, devendo ser vedadas negociações com empresas ou pessoas que, reconhecidamente, tenham práticas contrárias à legislação vigente ou sofreram autuação do Ministério do Trabalho por exploração do trabalho escravo e infantil.

Devemos contratar fornecedores capacitados e regularizados nos processos que envolvam os softwares e serviços da TOTVS e garantir que os fornecedores, prestadores de serviços e parceiros manifestem a sua aderência às cláusulas anticorrupção estabelecidas nos contratos e aos princípios deste Código de Ética e Conduta TOTVS.

Viagens para participação em convenções custeadas por fornecedores são permitidas, desde que o evento atenda aos interesses de negócio da TOTVS e seja aprovada pelo Diretor da área.





Não toleramos qualquer tipo de favorecimento ilegal ou indevido no processo de seleção e contratação de fornecedores e prestadores de serviços.

Para mais informações, veja a **Política de Compliance Corporativo** e a **Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos**.

### *Há algum problema em aceitar brindes, presentes ou favores de fornecedores?*

*Não é permitido aceitar favores de qualquer natureza, pois isso pode influenciar as suas decisões, ou dar ao fornecedor esta impressão. Em ocasiões como finais de ano, é comum que fornecedores ofereçam brindes ou presentes. Antes de aceitá-los, porém, verifique se os itens oferecidos atendem aos limites estabelecidos neste Código, e seja cuidadoso para que todos os fornecedores concorrentes sejam tratados da mesma forma, sem qualquer tipo de favorecimento a um determinado fornecedor no processo de contratação ou na gestão do contrato.*

*Fui convidado para participar de uma convenção para apresentação de uma nova tecnologia de produtos já utilizados pela TOTVS, e as despesas de viagem serão pagas pelo fornecedor que está organizando o evento. Como devo proceder?*

*Você pode aceitar convites para participar de eventos que estejam relacionados aos interesses da TOTVS, mesmo que sejam custeadas pelo fornecedor. Contudo, antes de aceitar, é necessário solicitar aprovação formal do Diretor da sua área.*

### *Posso sugerir à TOTVS a contratação da agência de publicidade da minha esposa?*

*Depende. Você pode indicar a empresa de um parente ou de seu relacionamento próximo à TOTVS para participar do processo de seleção de fornecedores, desde que você não seja responsável ou esteja envolvido na escolha ou na gestão do fornecedor em questão, incluindo autorização para pagamentos de serviços prestados. Além disso, o processo deve obedecer rigorosamente às Políticas e Normas internas.*

## 13. Relacionamento com o Setor Público

A TOTVS preza pela conduta ética e responsável nas relações estabelecidas com o poder público, vedando qualquer prática ilícita e atuando estritamente de acordo com a Lei Anticorrupção (12.846/13), que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública.

A área RIOS (Relações Institucionais e Oportunidade Social) é o único interlocutor do Grupo TOTVS para tratar de assuntos institucionais com Entes Públicos. Seguindo a **Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos**, o relacionamento de caráter comercial deve ser conduzido pela área responsável pelas atividades comerciais, operacionais e a gestão de contratos em andamento, sendo tais processos periodicamente auditados.

A participação em processos licitatórios deve observar a Lei de Licitações (8.666/93), a Lei das Estatais (13.303/16) e demais dispositivos legais aplicáveis, não sendo admitida qualquer conduta que objetive fraudar, manipular, influenciar decisões de agentes públicos ou qualquer ação que possa ser caracterizada como tráfico de influência para aceleração de serviços de rotina ou ações administrativas, bem como pagamentos indevidos e ilegais, como taxas de facilitação.

Contribuímos com o trabalho empenhado pelos órgãos públicos de fiscalização e regulação, prestando as informações necessárias aos procedimentos de auditoria e fiscalização.

### Exemplos de Condutas não permitidas

- Oferecer benefícios ou presentes a funcionários públicos, seus familiares ou equiparados, membros de partidos políticos, candidatos a cargos eletivos, seja diretamente ou por terceiros, obedecendo o cumprimento da Lei Anticorrupção e demais disposições deste Código.



- Realizar agendas comerciais ou institucionais nas dependências da TOTVS com Agentes Públicos que estiverem em período de campanha eleitoral.
- Oferecer contribuição a campanhas eleitorais em nome da TOTVS.

Para mais informações, veja a **Política de Relacionamento Comercial e Institucional com Entes Públicos**.

## **Há alguma restrição em convidar agentes públicos e custear as suas despesas em eventos realizados pela TOTVS?**

*Sim, você deve respeitar as seguintes regras: o convite a Agentes Públicos para eventos, no Brasil ou exterior cujas despesas sejam custeadas pelo Grupo TOTVS são restritos a eventos de natureza técnica e somente serão admitidos mediante prévia aprovação da Diretoria de Compliance. O convite deve ser formalizado pela área de RIOS (Relações Institucionais e Oportunidade Social) e no caso de eventos realizados nas dependências da TOTVS, deve-se assegurar que o agente público não está em campanha eleitoral.*

## **Durante um processo de licitação, recebi o pedido de pagamento de uma taxa extra para acelerar a análise de documentos pelo órgão público. Como devo proceder?**

*A TOTVS não admite o pagamento de qualquer facilitação ou taxa de urgência não previstas em lei para a realização de negócios, seja qual for sua natureza e clientes envolvidos. Caso você receba qualquer pedido nesse sentido, informe imediatamente a área de Controles Internos, Riscos e Compliance ou Jurídico, para que seja checada a legalidade da cobrança e as medidas cabíveis.*

## **Recebi um convite de um agente público para tratar de um assunto comercial durante um almoço. Existe algum impedimento para esse tipo de interação?**

*Sim, há restrições. Você deve agendar a reunião nas dependências da TOTVS ou do órgão ou empresa pública e contar com a presença mínima de 2 (dois) TOTVERs. Adicionalmente, as interações que produzam efeitos comerciais ou institucionais devem, sem exceção, ser documentadas em atas em meio eletrônico com certificação de data.*

## **14. Relacionamento com Investidores**

A TOTVS abriu capital na Bolsa de Valores em 2006 e está listada no Novo Mercado, o mais alto nível de governança corporativa entre empresas listadas na B3.

O relacionamento com os acionistas e investidores observa as leis e regulamentos existentes e fundamenta-se na comunicação de informações precisas e transparentes que lhes permitam acompanhar as atividades e o desempenho da TOTVS, cumprindo com rigor a legislação societária e de mercado de capitais.

Respeitamos os direitos de todos os acionistas, independentemente do percentual de sua participação no capital social, inclusive no tocante à divulgação de informações periódicas ou fatos relevantes, por meio da Diretoria de Relações com Investidores, respeitando os casos de justificada confidencialidade da informação, e em consonância com uma política de divulgação regulamentada pela Comissão de Valores Mobiliários, comunicada à Bolsa de Valores de São Paulo e publicada no site da companhia ([www.ritotvs.com](http://www.ritotvs.com)).

A TOTVS adota um modelo societário em que todas as ações têm direito a voto e não pratica qualquer forma de remuneração de administradores que possa representar, ainda que indiretamente, prejuízo aos legítimos interesses dos acionistas, majoritários ou minoritários.

As transações da TOTVS com seus acionistas ou com outras partes relacionadas devem obedecer às condições de mercado e ser divulgadas na forma prevista pela legislação para as companhias abertas.



Para mais informações, veja a **Política de Divulgação de Informações Relevantes e Preservação de Sigilo** e a **Política de Transações entre Partes Relacionadas**.

## 15. Relacionamento com a Imprensa e Canais de Conteúdo Digital

A TOTVS reconhece a importância do papel da mídia na sociedade moderna, seja a imprensa tradicional ou blogs, fóruns, redes sociais e demais formatos de difusão de conteúdo digital, e mantém um canal de comunicação aberto com este público.

Devemos construir uma relação de total credibilidade com esses meios e seus profissionais, assim como zelar pela imagem institucional, reputação organizacional, marcas e produtos da TOTVS. Para isso, devemos garantir a uniformidade e qualidade das interações com qualquer jornalista, especialista ou influenciador digital, por meio da atuação de porta-vozes, profissionais da TOTVS devidamente escolhidos e treinados para exercer este papel.

Não é permitida qualquer interação de TOTVERs com profissionais e representantes da imprensa ou canais de conteúdo digital, com exceção dos porta-vozes quando devidamente orientados e acompanhados pelo núcleo de assessoria de imprensa, a cargo do Marketing corporativo da TOTVS.

Em caso de circunstâncias não previstas neste Código e que impliquem na divulgação de informações ou a expressão de opinião em nome da TOTVS, a qualquer meio externo, inclusive rede sociais públicas, é necessária a autorização formal da Diretoria de Relações com Investidores, em se tratando de informação financeira, e da Diretoria de Marketing, para as demais informações.

**Toda e qualquer solicitação de profissionais da mídia são analisadas e respondidas pela assessoria de imprensa.**

*Fui abordado por um jornalista/influenciador digital para falar de um novo produto lançado pela TOTVS no mercado. Posso atendê-lo e dar mais detalhes sobre o funcionamento do software, já que eu fui um dos desenvolvedores?*

*Não. Toda e qualquer interação com veículos noticiosos deve ser notificada, avaliada e acompanhada pela equipe de assessoria de imprensa e somente os Porta-vozes designados pela TOTVS estão autorizados a conceder entrevistas e dar depoimentos à imprensa. Portanto, nesse caso, você deve informar que não está autorizado a falar ou comentar assuntos da companhia e encaminhar o contato do jornalista à área responsável.*

*Estou em um evento e o representante de um meio de comunicação gostaria de obter informações sobre a TOTVS ou o que estamos apresentando aqui, mas não há um porta-voz presente. Neste caso, posso conceder a entrevista e avisar depois?*

*Não. Se for participar de um evento em que poderá haver a presença de veículos de comunicação, avise a área de Marketing para que haja tempo hábil de entendimento das oportunidades de exposição e que justifiquem o deslocamento de um porta-voz. Caso não seja possível a presença de um porta-voz para a ocasião, você deve explicar que não está autorizado a falar em nome da TOTVS e que ele pode procurar a assessoria de imprensa da companhia para ajudá-lo.*

## 16. Relacionamento com Sindicatos

Reconhecemos os sindicatos da categoria e os sindicatos patronais da indústria da qual fazemos parte como legítimos representantes das partes envolvidas nas relações trabalhistas e sindicais, com respeito à livre associação e diálogo permanente na construção de relações de trabalho produtivas e harmoniosas.



## 17. Doações, Contribuições e Patrocínios

Salvo exceções devidamente justificadas e apoios respaldados em incentivos fiscais, doações em nome do Grupo TOTVS, pecuniárias ou de outra espécie, são permitidas preferencialmente para o IOS – Instituto da Oportunidade Social, OSCIP mantida pela TOTVS.

Em se tratando de patrocínios, sempre previamente aprovados pela área RIOS, estes devem ser direcionados a instituições e parceiros cuja lisura possa ser atestada, não sendo tolerado o seu uso como meio de custear atividades ou pagamentos ilícitos ou para obtenção de vantagens indevidas, em benefício próprio ou de terceiros.

**É vedado qualquer tipo de contribuição, pagamento de despesas, doação e desembolso de caráter pecuniário ou não em favor de agentes públicos ou pessoas relacionadas, bem como para partidos políticos ou para campanhas eleitorais.**

## 18. Responsabilidade Socioambiental

Estimulamos, por meio de atividades próprias ou promovidas por terceiros, a formação de consciência ambiental e social, dentro e fora das instalações da empresa. A TOTVS é a principal mantenedora do Instituto da Oportunidade Social (IOS), organização sem fins lucrativos que oferece capacitação profissional voltada a jovens de baixa renda e pessoas com deficiência.

Somos comprometidos com a proteção do meio ambiente e com o cumprimento da legislação ambiental, privilegiando o uso de tecnologias limpas, fator essencial para o desenvolvimento sustentável.

Nesse sentido, adotamos práticas que otimizam o uso de energia elétrica e água, além da adoção dos cuidados necessários na dispensação dos resíduos sólidos, visando minimizar a poluição ambiental e risco pessoal aos TOTVERs e a comunidade.

**Estimulamos os TOTVERs a contribuírem com ideias que reforcem essas práticas.**

## 19. Conflitos de Interesse

Devemos zelar para que as nossas ações e decisões pessoais não sejam influenciadas pelo interesse pessoal e não conflitem com os interesses da TOTVS, ou causem danos à sua imagem e reputação.

Os conflitos podem ocorrer quando investimentos, atividades ou interesses políticos, sociais, financeiros e pessoais seus, de um membro da sua família ou de seu relacionamento próximo, afetam ou parecem afetar suas decisões em nome da companhia, ou nos casos em que sua objetividade puder ser questionada em razão desses interesses ou atividades.

Na ocorrência de conflitos de interesse, mesmo que apenas potencial, envolvendo membro do Conselho de Administração, do Comitê de Auditoria e/ou da Comissão de Ética e Conduta, da Diretoria e de Gestores da TOTVS, o conflitado deve comunicar aos demais membros e abster-se de participar da referida deliberação objeto do conflito.

### Exemplos de Condutas não permitidas

- Utilizar-se de quaisquer meios ilícitos ou favorecimentos pessoais nas relações com clientes, fornecedores, parceiros ou entes públicos para qualquer tipo de transação de interesse particular que possa conflitar com o interesse da TOTVS.
- Atuar como competidores da TOTVS, independentemente da obtenção de benefícios pessoais, bem como usar bens ou segredos comerciais e tecnológicos da TOTVS para qualquer outro fim que não o regular desempenho de suas atividades profissionais.



- Em situações de conflito real ou mesmo apenas potencial, participar de processo de discussão e decisão envolvendo tais situações.

## 19.1. Relacionamentos Afetivos e de Parentesco

São permitidos relacionamentos afetivos e de parentesco entre TOTVERs, sendo que os casos em que houver subordinação direta entre os envolvidos, ou trabalho na mesma área, devem ser reportados pelo superior imediato para avaliação e acompanhamento pelas áreas de Relações Humanas e Controles Internos, Riscos e Compliance.

***Gostaria de indicar um primo para uma vaga que abriu na minha área. Há algum problema nisso?***

*Depende. Você pode indicá-lo, sendo transparente quanto ao grau de parentesco existente e desde que a vaga em questão não implique em uma relação de subordinação ou influência no processo de decisão quanto avaliação de desempenho e remuneração, ou, ainda, alçadas de aprovação conjuntas para pagamentos de despesas, por exemplo. Essa avaliação e acompanhamento deve ser feita pelas áreas de Relações Humanas e Controles Internos, Riscos e Compliance e em casos críticos validados pela Comissão de Ética e Conduta.*

## 19.2. Atividades Paralelas

O exercício de atividades paralelas às executadas na TOTVS é permitido, desde que não sejam realizadas no período de trabalho ou utilizando recursos da companhia, bem como apresente potencial conflito de interesses, conforme indicado neste Código.

A participação de membros-chave da administração da TOTVS em conselhos de outras companhias deve ser submetida à apreciação da Diretoria de Compliance e do Comitê de Governança e Indicação.

***Passei em uma seleção para atuar como professor em uma universidade. Preciso informar à TOTVS?***

*Sim. Você deve informar o seu gestor imediato ou à área de Relações Humanas sobre essa atividade paralela, para que seja avaliado se há potencial conflito de interesses. Os casos considerados críticos serão submetidos à apreciação da Comissão de Ética e Conduta.*

## 19.3. Brindes, Presentes e Hospitalidades

O oferecimento de brindes, que são os itens de caráter institucional com a logomarca da TOTVS ou IOS, e de presentes, deve estar relacionado à atividade comercial e de nenhuma forma ser utilizado como mecanismo de influenciar a tomada de decisão. Como regra, podemos oferecer ou receber presentes ou brindes de até R\$ 150,00 (Brasil) ou US\$ 50,00 para os demais países, ou conforme a legislação local.

Para agentes públicos, apenas o oferecimento e recebimento de brindes é permitido, desde que seja limitado ao valor de R\$150,00, e obedecidos os regulamentos, políticas ou códigos dos respectivos agentes públicos, órgãos e entidades aos quais pertençam.

Os presentes ou brindes recebidos acima do valor limite estipulado devem ser devolvidos ao ofertante, ou, na comprovada impossibilidade, entregues à Área de Controles Internos, Riscos e Compliance, para doação ao Instituto da Oportunidade Social (IOS).



*Posso oferecer brindes, presentes e serviços para potenciais clientes (prospects) como uma estratégia comercial de aumento da base de clientes?*

*Você pode oferecer brindes com a logomarca da TOTVS ou do IOS sem nenhuma restrição. Em relação a presentes, serviços ou viagens, estes devem estar relacionados a ações de vendas aprovadas pela Área de Marketing e pelo Diretor de Atendimento e Relacionamento.*

## 19.4. Contratação de ex-Funcionários Públicos

A contratação de ex-Agentes Públicos e familiares de Agentes e ex-Agentes Públicos deve ser analisada pela Área de Relações Humanas e, se for o caso, levado ao conhecimento da Comissão de Ética e Conduta, a fim de avaliar possíveis conflitos de interesses e a contratação de pessoas que possuam restrições legais.

## 19.5. Manifestações Político-partidárias

A TOTVS não tem posicionamento político e não tomará nenhuma iniciativa que possa ser vista como favorecimento a políticos ou partidos. Respeitamos o direito dos TOTVERs atuarem na vida política do país, e os estimulamos a cumprir seus deveres de cidadãos. No entanto, as manifestações político-partidárias devem ser entendidas como opiniões pessoais e não representam o posicionamento institucional da companhia.

**Não é permitido utilizar as instalações da TOTVS e seus canais de comunicação corporativa para divulgação de propaganda política, ou para a manutenção ou promoção de relações político-partidárias que venham a favorecer candidatos a cargos eletivos.**

## 20. Confidencialidade e Segurança da Informação

A segurança da informação é essencial para a sustentabilidade e credibilidade dos negócios, pois recebemos, processamos, tratamos, disponibilizamos e armazenamos grande volume de dados próprios, de clientes, participantes e parceiros de negócios.

Devemos garantir a segurança e resguardar a integridade destas informações em nossos sistemas e equipamentos, efetuando regularmente cópias de segurança dos dados e adotando os mecanismos adequados para proteção à ciberataques, invasões e vazamento de informações.

Protegemos o nosso patrimônio, representado, principalmente, pela propriedade intelectual e adotamos o mesmo rigor com relação aos dos nossos concorrentes, clientes e parceiros de negócios, não sendo tolerada a prática de espionagem para obtenção de segredos comerciais de terceiros.

Os TOTVERs devem realizar os treinamentos propostos pela companhia e atentar-se para as comunicações corporativas periódicas com orientações relevantes sobre segurança da informação.

**As tecnologias, metodologias e informações produzidas pelos participantes são de propriedade exclusiva da TOTVS, sendo proibida a utilização para fins particulares e o repasse a terceiros.**

### Exemplos de Condutas não permitidas

- Divulgar a terceiros dados cadastrais ou qualquer outro tipo de informação relativa aos clientes sem sua prévia autorização.



- Fornecer a terceiros, incluindo, mas não se limitando, aos concorrentes, quaisquer informações pertinentes à TOTVS que possam, de qualquer forma, prejudicar os seus negócios.
- Utilizar, produzir ou reproduzir softwares piratas ou violar a legislação vigente no uso dos recursos tecnológicos da companhia.
- Alterar, copiar, compartilhar, utilizar, reproduzir ou excluir dados sem aprovação prévia do cliente.
- Compartilhar senhas com terceiros.
- Manter cópias pessoais de arquivos de propriedade da companhia.

***Surgiu uma emergência e preciso aprovar um pagamento no sistema até o final do dia, porém estou voltando de uma viagem e não conseguirei chegar à empresa em tempo hábil. Nesse caso, posso informar a minha senha para uma pessoa da minha equipe fazer esta operação com o meu login?***

*Não. Em hipótese alguma você pode compartilhar a sua senha ou login com terceiros, mesmo que seja com uma pessoa de sua equipe. As credenciais (login e senha) são individuais e intransferíveis e sua guarda é de responsabilidade do usuário.*

***Na ocasião da minha saída da TOTVS, posso copiar os arquivos e documentos que foram criados por mim no período que trabalhei na companhia?***

*Não, pois todas as informações produzidas por você neste período são de propriedade da TOTVS. Copiar arquivos e documentos configura violação a este Código e aos termos de confidencialidade com os quais você se comprometeu, além de possíveis implicações legais.*

***Estou trabalhando em um projeto e o prazo para conclusão está muito curto. Posso enviar alguns arquivos para o meu e-mail particular e terminar o trabalho do meu computador pessoal?***

*Caso você esteja de acordo com a Norma de Recursos Tecnológicos Pessoais, o seu trabalho poderá ser feito utilizando-se dos seus recursos pessoais (computadores, tabletes e smartphone). Porém, por questões de segurança e confidencialidade, você não pode enviar ou compartilhar arquivos de propriedade da companhia para as suas contas pessoais de e-mail, especialmente quando se tratar de informações de uso interno, restrito ou confidencial.*

Para mais informações, veja a **Política de Segurança da Informação**.

## 20.1. Informações Privilegiadas

Devemos evitar falar sobre assuntos da companhia em locais públicos e manter sigilo absoluto sobre informações confidenciais ou privilegiadas aos quais tenhamos acesso no desempenho das atividades profissionais na TOTVS.

O uso comercial destas informações para benefício próprio ou de terceiros ou na negociação de valores mobiliários configura violação não apenas a este Código, mas à legislação aplicável, nas esferas administrativa, cível e criminal.

***O que são informações privilegiadas?***

*São informações consideradas relevantes e que ainda não foram divulgadas ao público investidor, como por exemplo: decisões estratégicas de negócio, negociações para fusões e aquisições, entrada em novos mercados, lançamento de novos produtos/serviços e apuração de resultados financeiros.*



*Devido a minha atividade, fiquei sabendo que a companhia está em negociação para adquirir uma participação societária de uma outra empresa, porém ainda não houve divulgação ao mercado. Tem algum problema contar essa novidade para alguém da minha família?*

*Você não pode fornecer informações privilegiadas obtidas no exercício das suas atividades na TOTVS, independentemente do grau de parentesco ou relacionamento. Estas informações podem ser usadas indevidamente para tomada de decisão sobre a compra ou venda de ações da companhia, configurando-se em vantagem indevida, visto que os investidores ainda não tiveram acesso a estas informações.*

Para mais informações, veja a **Política de Negociação das Ações da Companhia**.

## 21. Mídias Sociais

Devemos respeitar as regras para uso da internet, e-mail e rede social corporativa, bem como os canais de interação oficiais de relacionamento nas redes sociais e demais mídias digitais destinados à comunicação com clientes, parceiros, fornecedores e público em geral que tenham interesse em interagir com a marca, conhecer os produtos/serviços e saber das novidades e eventos da TOTVS.

Ao acessar um website e ao publicar ou compartilhar um conteúdo nas redes sociais, certifique-se de estar em conformidade com as regras de conduta determinados por este CODEC e demais políticas e normas corporativas, respeitando as proibições expressas quanto a pornografia, propagandas, mensagens de natureza político-partidária, discriminatórias ou que incitem comportamentos violentos, bem como informações privilegiadas.

**Não é permitido publicar, transmitir, reproduzir, manipular, distribuir, disponibilizar ou utilizar conteúdo classificado como proibido.**

*Estou muito satisfeito com a evolução de um projeto de desenvolvimento de um novo produto. Posso publicar nas redes sociais posts com fotos e relatos sobre o seu andamento?*

*Você não deve postar sobre projetos em andamento nas redes sociais, pois muito provavelmente a sua publicação contém informações confidenciais e pode expor a propriedade intelectual da TOTVS. Em caso de dúvidas, consulte a área de Marketing ou de Controles Internos, Riscos e Compliance, para fins de identificar eventuais riscos.*

## 22. Registros Contábeis

Os registros contábeis da TOTVS devem refletir, de forma fidedigna, todas as suas transações realizadas, respeitando o período de competência e as regulamentações aplicáveis.

Os administradores, diretores e conselheiros devem zelar para que se crie e se mantenha um ambiente de controles internos capaz de assegurar a exatidão e a confiabilidade de todas as informações que a TOTVS divulga para o mercado de capitais em geral, e para os órgãos de regulação.

O ambiente de controles internos da TOTVS visa assegurar que as transações financeiras e comerciais ocorridas estejam fielmente registradas, de forma clara e fidedigna, garantindo a exatidão e confiabilidade das informações prestadas ao público interno e externo, não sendo admitida qualquer espécie de manipulação.





## 23. Comissão de Ética e Conduta

A Comissão de Ética e Conduta fomenta e promove a integridade e adesão aos valores e padrões de conduta da TOTVS contidos neste Código.

A Comissão de Ética e Conduta é responsável por tomar conhecimento das denúncias e concluir, por meio de processo formal, se de fato ocorreu violação a este Código 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.

Temos o compromisso de tratar todas as denúncias recebidas de forma imparcial, independentemente da função e nível hierárquico, e assegurar o anonimato e sigilo da identidade do denunciante.

### 23.1. Não admitimos retaliação

Garantimos que o denunciante não será prejudicado por reportar uma suspeita de irregularidade, ainda que não comprovada após a investigação, pois entendemos que denúncias de boa fé são um ato de proteção ao patrimônio, imagem e reputação da TOTVS.

## 24. Relatos e Denúncias

A TOTVS possui um Canal de Ética e Conduta independente e absolutamente confidencial. Caso tome ciência de qualquer situação ou prática contrária ao indicado neste Código, comunique imediatamente à Comissão de Ética e Conduta da TOTVS por meio dos canais disponíveis (0800 721 5966 no Brasil, 55 11 3232 0766 demais localidades) ou pelo endereço eletrônico [www.totvs.com/eticatotvs](http://www.totvs.com/eticatotvs), de forma anônima ou identificada, ou, se preferir, acione a Diretoria Corporativa de Relações Humanas ou a área de Controles Internos, Riscos e Compliance.



## 25. Aprovações (Documento)

Nome / Cargo	Descrição
Manuela Loeser Gerente de Controles Internos, Riscos e Compliance	Elaboração
Silvio Roberto Reis de Menezes Diretor de Compliance	Revisão
André Rizk Diretor Jurídico	Revisão
Comissão de Ética e Conduta	Revisão
Comitê de Auditoria	Recomendação
Comitê de Governança e Indicação	Recomendação
Conselho de Administração	Aprovação