

O investimento nos valores mobiliários de emissão da Companhia envolve a exposição a determinados riscos. Antes de tomar qualquer decisão de investimento, em qualquer valor mobiliário de emissão da Companhia, os potenciais investidores devem analisar cuidadosamente todas as informações contidas neste Formulário de Referência, os riscos mencionados abaixo e as demonstrações financeiras da Companhia, incluindo suas respectivas notas explicativas. Os negócios, situação financeira, resultados operacionais, reputação, fluxo de caixa, liquidez e/ou negócios futuros da Companhia poderão ser afetados de maneira adversa por quaisquer dos fatores de risco descritos a seguir. O preço de mercado dos valores mobiliários de emissão da Companhia poderá diminuir em razão de qualquer desses e/ou de outros fatores de risco, hipóteses em que os potenciais investidores poderão perder substancial ou totalmente o seu investimento nos valores mobiliários de emissão da Companhia. Os riscos descritos abaixo são aqueles que a Companhia conhece e acredita que, na data deste Formulário de Referência, podem afetar a Companhia e suas subsidiárias adversamente. Além disso, riscos adicionais não conhecidos ou considerados irrelevantes pela Companhia na data deste Formulário de Referência também poderão afetar a Companhia adversamente.

Para os fins desta seção “4. Fatores de Risco”, exceto se expressamente indicado de maneira diversa ou se o contexto assim o exigir, a menção ao fato de que um risco, incerteza ou problema poderá causar (ou ter) ou causará (ou terá) “efeito adverso” ou “efeito negativo” para a Companhia, ou expressões similares, significa que tal risco, incerteza ou problema poderá ou poderia causar efeito adverso relevante na participação no mercado, na reputação, nos negócios, situação financeira, resultados operacionais, fluxo de caixa, liquidez e/ou negócios futuros da Companhia e das suas controladas, bem como no preço dos valores mobiliários de emissão da Companhia. Expressões similares incluídas na seção “4. Fatores de Risco” devem ser compreendidas nesse contexto.

Não obstante a subdivisão desta seção “4. Fatores de Risco”, determinados fatores de risco que estejam em um item podem também se aplicar a outros itens.

a. Riscos relacionados à Companhia

O sucesso da Companhia depende de sua capacidade de desenvolver novos produtos e serviços, integrar os produtos e serviços adquiridos e aperfeiçoar seus produtos e serviços existentes.

O mercado de sistemas de gestão, principal mercado em termos de receita em que a TOTVS atua, caracteriza-se por constantes avanços tecnológicos, evolução dos padrões de desenvolvimento de softwares e de infraestrutura de comunicação, crescente complexidade das necessidades dos clientes, frequentes melhorias na experiência do usuário e lançamentos constantes de novos produtos e serviços.

Caso a Companhia deixe de desenvolver melhorias tecnológicas, de aperfeiçoar e de incrementar seus produtos e serviços em tempo hábil, de identificar e traduzir adequadamente as necessidades dos seus clientes ou de posicionar ou precificar corretamente seus produtos e serviços, de modo a atender a demanda do mercado, os clientes da Companhia poderão deixar de adquirir novas licenças de software, de subscrever pelo uso do software e de contratar serviços, ou a Companhia poderá perder sua competitividade no que diz respeito a atrair novos clientes e, com isso, sofrer um impacto relevante em seus resultados.

A habilidade da Companhia para continuar competitiva depende, em parte, de sua capacidade de atender a demanda de seus clientes e do setor de gestão e análise de dados por soluções tecnológicas inovadoras. Caso a Companhia não consiga acompanhar as referidas demandas ou não consiga se associar a parceiros que atendam tempestiva e adequadamente às necessidades tecnológicas do setor, os negócios, a situação financeira e os resultados operacionais da Companhia poderão sofrer um efeito adverso relevante, podendo afetar a competitividade da Companhia nos mercados em que atua.

A eventual não realização de avanços no tocante às linguagens adotadas, simplificação de estruturas ou convergência de soluções, uso inadequado ou insuficiente de dados para o desenvolvimento de novos produtos e atualização do seu portfólio, bem como atraso ou não adoção de novas tecnologias, incluindo mas não se limitando ao uso de inteligência artificial no desenvolvimento de produtos, poderá ter impacto material na estratégia de negócios da Companhia e, conseqüentemente, em seus resultados financeiros.

A Companhia pode não ser capaz de concorrer eficientemente no mercado de crédito com a Unidade de Negócio Techfin

Parte importante da estratégia da Companhia é expandir seus negócios na Unidade de Negócio Techfin, com a oferta de produtos e serviços financeiros através do ERP Banking.

O sucesso da Companhia na Unidade de Negócio Techfin dependerá de sua capacidade de extrair, tratar e utilizar dados oriundos dos seus ERPs (Enterprise Resource Planning ou Software de Gestão Empresarial, “ERP”) para o desenvolvimento de novos produtos e ofertas. A Companhia poderá ser impactada também pela baixa quantidade e qualidade de dados.

A TOTVS poderá, ainda, não dispor de canais de distribuição e força de vendas suficientes e com conhecimento técnico especializado no portfólio de produtos financeiros, o que poderá afetar adversamente a capacidade de penetração e expansão nesses mercados o crescimento e a capacidade de aumentar a base de clientes pode ser afetada ainda pelo baixo nível de *awareness* da Unidade de Negócio Techfin como um player do mercado de crédito. A estratégia de expansão

da Unidade de Negócio Techfin também pode ser afetada negativamente caso a Companhia não obtenha sucesso nos esforços para sinergia e integração, incluindo os aspectos de distribuição, desenvolvimento de produtos e vendas.

O eventual agravamento do nível de inadimplência, devido a falhas na concessão de crédito, concentração da carteira de crédito em determinados segmentos ou grupo de clientes ou fatores externos, também poderá impactar negativamente essa operação, ocasionando aumento das provisões e retração da oferta de crédito. A operação poderá ser afetada também por variáveis macroeconômicas que alterem significativamente a taxa de juros, bem como pelo baixo crescimento econômico, fatores que podem inibir a demanda por crédito pelos clientes, alterar as condições de concessão de crédito e a competitividade da companhia.

O *funding* representa um elemento fundamental para o sucesso da Unidade de Negócio Techfin. Se a Companhia não for capaz de captar recursos em volume suficiente e em condições favoráveis e competitivas frente ao mercado, pode não conseguir manter e/ou ampliar a oferta de crédito e sua estratégia de crescimento pode ser adversamente afetada. A Companhia está sujeita a descasamentos entre as obrigações decorrentes da captação de recursos e os créditos concedidos, em relação às taxas de juros e os prazos de vencimentos da carteira de crédito e portanto a rentabilidade das suas operações de crédito depende de sua capacidade de equilibrar o custo para obtenção de recursos com as taxas de juros cobradas de seus clientes. Ainda, o eventual descasamento entre o vencimento das operações de crédito e os prazos de amortização do funding pode impactar no risco de liquidez dessa operação.

Além disso, eventuais alterações legislativas podem dificultar e/ou demandar adequações operacionais e conceituais significativas em novos modelos de negócios pela Companhia, particularmente no que se refere ao tratamento de dados e regulamentações específicas do setor financeiro. Caso esses fatores se materializem e a Companhia não consiga desenvolver, executar, integrar e expandir a Unidade de Negócio Techfin conforme planejado, os investimentos realizados nessa Unidade de Negócio poderão não obter o retorno esperado, impactando adversamente os resultados financeiros da Companhia e sua estratégia de crescimento.

A Companhia pode não ser capaz de concorrer eficientemente no segmento de marketing digital e vendas com a Unidade de Negócio RD Station

A Unidade de Negócio RD Station, voltada a apoiar os clientes a aumentar suas vendas e sua competitividade no mercado, é fundamental para a estratégia de crescimento da Companhia. Caso a Companhia não seja capaz de desenvolver produtos e serviços que atendam às necessidades dos seus clientes nessa Unidade

de Negócio, os seus objetivos estratégicos e os seus resultados operacionais podem ser afetados adversamente.

A estratégia de expansão da Unidade de Negócio RD Station poderá ser afetada negativamente caso a Companhia não obtenha sucesso nos esforços para sinergia e integração com as Unidades de Negócio Gestão e Techfin, incluindo os aspectos de distribuição, desenvolvimento de produtos e vendas, ou ainda, caso a Unidade de Negócios RD não seja capaz de ampliar o seu ecossistema de parceiros. A Companhia poderá, ainda, não dispor de canais de distribuição e força de vendas suficientes e com conhecimento técnico especializado em produtos e serviços dessa Unidade de Negócio, o que poderá afetar adversamente a capacidade de penetração e expansão nesses mercados.

O ritmo de crescimento dessa Unidade de Negócio também pode ser adversamente afetado caso a RD não seja capaz de ampliar o seu portfólio de produtos.

Caso esses fatores se materializem e a Companhia não consiga desenvolver, executar, integrar e expandir a Unidade de Negócio RD Station conforme planejado, os investimentos realizados poderão não obter o retorno esperado, impactando adversamente os resultados financeiros da Companhia e sua estratégia de crescimento.

As aquisições apresentam riscos e a Companhia pode não alcançar as metas estratégicas previstas à época de qualquer transação

Fusões e aquisições constituem elemento importante da estratégia da Companhia e ela espera continuar a adquirir empresas, produtos, serviços e tecnologias. De modo não exaustivo, a Companhia está sujeita aos seguintes riscos nessas aquisições:

- (i) a aquisição poderá não contribuir para a estratégia comercial da Companhia;
- (ii) pode-se pagar pela aquisição mais do que seu valor justo, bem como pode-se não conseguir rentabilizar os ativos intangíveis e os negócios adquiridos nos níveis estimados à época da aquisição;
- (iii) a Companhia poderá ter dificuldade em integrar as tecnologias ou produtos adquiridos às suas linhas de produtos, não conseguindo manter padrões, controles, procedimentos e políticas uniformes;
- (iv) o relacionamento com os atuais e novos profissionais, clientes e distribuidores poderá ficar prejudicado;
- (v) o processo de diligência pode não identificar problemas técnicos, tais como questões ligadas a qualidade de produto ou estrutura dos produtos da empresa adquirida, bem como aspectos relacionados à deficiências na governança, no ambiente interno e outros passivos desconhecidos;

(vi) a Companhia pode enfrentar contingências no que diz respeito a responsabilidade por produto, propriedade intelectual, divulgações financeiras e práticas contábeis ou controles internos;

(vii) a aquisição pode acarretar processos movidos por funcionários demitidos ou terceiros;

(viii) o processo de aquisição pode sofrer contratemplos, e a atenção da administração da Companhia pode ser desviada para questões ligadas à transição ou a integração;

(ix) a Companhia pode não ser capaz de obter, em tempo hábil, autorizações de autoridades públicas nos termos das leis que disciplinem a defesa da concorrência;

(x) aquisições de empresas com cultura organizacional com características muito diferentes em relação à cultura da Companhia, podem dificultar o processo de integração e retenção de talentos estratégicos para o negócio; e

(xi) aquisições podem acarretar na perda de pessoas chave e com conhecimento específico do negócio das empresas adquiridas.

Adicionalmente, o processo de integração das operações adquiridas pode não resultar nos benefícios esperados, o que poderia afetar adversamente os negócios da Companhia. Além dos riscos mencionados, durante esse processo de integração, a Companhia pode enfrentar outros riscos, inclusive os detalhados a seguir:

- Dificuldades de integração, tais como: (i) custos mais altos do que o previsto para dar continuidade à expansão da rede de canais de distribuição com qualidade e capilaridade para atender ao mercado; (ii) incapacidade de administrar maior número de funcionários, dispersos geograficamente; (iii) incapacidade de criar e efetivamente implementar padrões, controles, procedimentos e políticas uniformes, podendo ocasionar, inclusive, no descumprimento das diretrizes de conduta estabelecidas pela Companhia; (iv) resistências e morosidade no processo de disseminação e unificação da cultura organizacional; e (v) limitações impostas pelas autoridades de defesa da concorrência;
- Eventual incapacidade de coordenar e integrar esforços de venda e desenvolvimento de softwares para efetivamente comunicar as possibilidades de venda combinada de produtos, vender produtos de modo cruzado e gerir com êxito a venda combinada de produtos, bem como a integração das atividades de desenvolvimento realizada pelas adquiridas, falhando em maximizar as sinergias esperadas.

Ademais, outros passivos desconhecidos e não divulgados associados a aquisição e integração das operações adquiridas pela Companhia poderão existir.

Esses fatores podem causar efeito prejudicial relevante sobre os negócios da Companhia, resultados operacionais, situação financeira ou fluxos de caixa,

especialmente no caso de aquisição de empresas de maior porte ou de número maior de aquisições. Adicionalmente, à medida que a Companhia emitir ações no âmbito de aquisições futuras, os acionistas existentes poderão ter suas participações diluídas e o lucro por ação poderá ser impactado.

Interrupções ou falhas nos sistemas de informações ou incidentes de segurança cibernética, incluindo ataques à infraestrutura necessária para manter sistemas de TI, poderão afetar adversamente e de forma significativa a Companhia

As operações da Companhia dependem da funcionalidade, disponibilidade, integridade e estabilidade operacional dos seus sistemas de tecnologia da informação, bem como exigem uma estrutura tecnológica altamente complexa e dependem da operação ininterrupta e eficiente dos seus sistemas de software, data centers, internet, telecomunicações e sistemas de terceiros. Conseqüentemente, a Companhia conta com os seus sistemas de tecnologia da informação para processar, transmitir e armazenar informações e dados pessoais eletrônicos, bem como para se comunicar com clientes, fornecedores, parceiros e canais de distribuição.

A Companhia pode ser adversamente afetada caso esses sistemas sejam interrompidos, danificados por eventos imprevistos ou apresentem falhas durante um longo período, inclusive em razão da ação de terceiros, desastres naturais, ataques cibernéticos, falhas de segurança da informação no desenvolvimento, operação e manutenção dos seus produtos, problemas de telecomunicações, vírus, ausência de avaliação dos requisitos de segurança da informação na contratação de fornecedores, ausência ou insuficiência de testes de vulnerabilidade em seus sistemas, assim como falhas de segurança em empresas adquiridas pela Companhia, entre outros fatores. Além disso, a Companhia pode não ser capaz de prevenir e identificar as violações tempestivas às suas diretrizes internas de segurança da informação, incluindo no uso de inteligência artificial no desenvolvimento de produtos e serviços, bem como nos processos internos.

Apesar da Companhia possuir seguro cibernético para minimizar os impactos de eventuais incidentes de segurança da informação no ambientes de Cloud e corporativo, os resultados das operações da Companhia podem ser negativamente afetados em caso de ocorrência de qualquer incidente envolvendo seus sistemas de tecnologia da informação, especialmente caso esse incidente não esteja coberto pela sua apólice de seguro cibernético.

Eventuais incidentes de segurança da informação podem causar interrupção nos negócios da Companhia e resultar em desempenho reduzido e aumento de custos operacionais, o que pode ter um efeito adverso nos negócios, na condição financeira e nos resultados operacionais da Companhia. Ainda, incidentes de segurança

podem resultar em apropriação indevida de informações confidenciais da Companhia e/ou dos dados pessoais de seus clientes, colaboradores e terceiros, o que pode afetar material e adversamente a reputação da Companhia.

Qualquer incidente de segurança no ambiente tecnológico, envolvendo *malware*, *phishing*, *ransomware* ou quaisquer outros mecanismos dessa natureza podem resultar em acesso não autorizado, perda ou divulgação não autorizada de dados, indisponibilidade de acesso aos sistemas da Companhia, podendo ter um impacto adverso na segurança da tecnologia de dados da Companhia e sujeitá-la a litígios significativos, multas regulatórias e outras penalidades, perdas de clientes e/ou danos à sua reputação, o que poderá causar um efeito adverso relevante nos negócios, situação financeira, resultados operacionais, fluxo de caixa, liquidez, reputação e/ou negócios futuros da Companhia.

Portanto, o sucesso dos negócios da Companhia depende significativamente do desempenho dos sistemas de tecnologia da informação, de modo que qualquer falha da Companhia em impedir violações que afetem a confidencialidade, integridade, disponibilidade ou rastreabilidade das informações e/ou dados armazenados e tratados pela Companhia poderá prejudicar a sua reputação e, ainda, afetar substancialmente o negócio e os resultados das operações da Companhia.

A Companhia está sujeita a riscos associados ao não cumprimento das leis de proteção de dados (nacionais e internacionais), podendo ser afetada adversamente pela aplicação de multas e outros tipos de sanções

A Companhia está sujeita à Constituição Federal, à Lei nº 10.406/02 (Código Civil), à Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e), à Lei nº 12.965/14 (Marco Civil da Internet), ao Decreto nº 8.771/16 e à Lei nº 13.709/2018, que entrou em vigor no dia 18 de setembro de 2020, denominada Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), sendo essas as principais leis que regulam as práticas relacionadas ao tratamento de dados pessoais no Brasil.

A LGPD disciplina regras para o tratamento de dados pessoais no Brasil em todos os setores da economia, para organizações de todos os portes, tanto no meio digital quanto no meio físico. Dentre outros requisitos previstos na legislação, para que a Companhia possa coletar, utilizar, armazenar e de qualquer outra forma tratar dados pessoais, é necessário que exista uma hipótese legal para cada tratamento e que sejam observados todos os princípios e direitos dos titulares estipulados na legislação, inclusive quanto à informação aos titulares de dados sobre as práticas de tratamento de dados pessoais da Companhia. A LGPD também prevê sanções administrativas em caso de descumprimento de suas disposições, que variam de advertência e determinação de exclusão dos dados pessoais tratados de forma irregular à imposição de multa.

As medidas de segurança adotadas em nossas redes e plataformas internas podem não funcionar como esperado ou podem não ser suficientes para proteger nossas redes internas e plataformas contra certos ataques. Além disso, as técnicas usadas para sabotar ou obter acesso não autorizado a redes nas quais os dados são armazenados ou por meio das quais os dados são transmitidos mudam e evoluem com frequência. Como resultado, a Companhia pode não ser capaz de antecipar essas técnicas ou implementar medidas preventivas adequadas para evitar um ataque em seus sistemas.

A Companhia pode ser adversamente afetada por falhas em seus processos internos relacionadas à proteção de dados, incluindo o mapeamento e classificação de dados, atendimento dos titulares, funcionalidades associadas ao cumprimento da LGPD em seus produtos, comunicação de incidentes à ANPD, bem como pode ser afetada por fragilidades no ambiente e nos controles de empresas adquiridas, entre outros fatores.

Em 27 de fevereiro de 2023, a ANPD publicou Resolução com o regulamento de Dosimetria e Aplicação de Sanções Administrativas, dessa forma tais sanções e multas já podem ser aplicadas pelo órgão em razão de desconformidade com a LGPD, inclusive para processos abertos antes da publicação da referida Resolução.

Caso a Companhia não esteja em conformidade com tal legislação, estará sujeita às seguintes penalidades, de forma isolada ou cumulativa: (i) advertência, com indicação do prazo para adoção de medidas corretivas; (ii) obrigação de divulgação de incidente, após devidamente apurada e confirmada a sua ocorrência; (iii) bloqueio temporário até a sua regularização e/ou eliminação dos dados pessoais correspondentes à infração; (iv) multa de até 2% (dois por cento) do faturamento da empresa, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, até o montante global de R\$50.000.000 (cinquenta milhões de reais) por infração. Em caso de reincidência, penalidades administrativas mais graves previstas na LGPD poderão ser aplicadas, tais como: (i) suspensão parcial do funcionamento do banco de dados e/ou da atividade de tratamento de dados pessoais a que se refere a infração pelo período máximo de 6 (seis) meses, prorrogável por igual período; e (ii) proibição parcial ou total do exercício de atividades relacionadas ao tratamento de dados.

A Companhia também pode ser responsabilizada judicialmente por danos materiais, morais, individuais ou coletivos, causados aos titulares de dados pessoais, inclusive quando causados por subsidiárias, prestadores de serviços e parceiros que atuem como operadores de dados pessoais em nome da Companhia ou como controladores em conjunto com a Companhia, em razão do não cumprimento das obrigações previstas na LGPD. Eventuais sanções administrativas ou condenações

judiciais podem causar impactos financeiros relevantes, além de afetar adversamente a reputação da Companhia no mercado.

A Companhia pode falhar na priorização de investimentos para o desenvolvimento de novos produtos e/ou na modernização e gestão de ciclo de vida dos produtos existentes

Não há garantias de que a Companhia será capaz de manter um portfólio que seja aderente aos diferentes modelos de negócios existentes no mercado e que atenda às necessidades de seus clientes, além de não haver garantia de que novos produtos, incluindo aqueles provenientes das empresas adquiridas, atingirão os resultados e retornos esperados.

Caso a Companhia invista em novos produtos que não tragam o retorno financeiro esperado, mantenha produtos com baixa rentabilidade no portfólio ou deixe de investir os recursos necessários no desenvolvimento de novas tecnologias e modernização de produtos, a competitividade e os resultados financeiros da Companhia poderão ser adversamente afetados.

A Companhia está sujeita a riscos associados ao uso de inteligência artificial em seus sistemas e operações

O uso de inteligência artificial ("IA") tem colaborado de forma significativa para a inovação no setor de tecnologia, sendo utilizada como ferramenta para desenvolver, aperfeiçoar e promover inovações disruptivas em produtos e serviços.

Diante do cenário de rápida evolução tecnológica, a Companhia pode falhar na implementação e sustentação do uso de inteligência artificial em seus sistemas e operações, bem como pode não ser capaz de adotar a inteligência artificial em seus produtos com a mesma velocidade e eficiência de seus concorrentes, podendo afetar a sua competitividade no mercado, tanto na retenção dos clientes atuais como na aquisição de novos clientes.

O uso da inteligência artificial implica ainda em riscos associados ao ambiente de segurança de dados, considerando a necessidade de coleta e o armazenamento de grandes volumes de dados para alimentar os sistemas de IA. Os sistemas baseados em IA estão expostos ainda a ataques cibernéticos e à exploração de falhas de segurança nos modelos desenvolvidos e/ou utilizados. Caso a Companhia não adote medidas adequadas, suficientes e tempestivas de segurança para proteger seus sistemas de vulnerabilidades decorrentes do uso de IA, os dados armazenados podem ser expostos de forma indevida, podendo comprometer a privacidade de seus clientes e ocasionar perda de confiança e danos à sua reputação, bem expor a Companhia a riscos financeiros e legais.

A Companhia está sujeita a riscos relacionados a erros e mal funcionamento de seus produtos que podem ser difíceis ou até mesmo impossíveis de serem

corrigidos

Oferecemos produtos tecnicamente complexos que, quando introduzidos no mercado pela primeira vez ou lançados como novas versões, podem conter defeitos não identificados previamente na fase de homologação ou cuja correção seja de complexa execução. A existência de defeitos, erros e eventuais atrasos ou impossibilidade de corrigi-los podem resultar em consequências negativas, incluindo: (i) cancelamento de pedidos; (ii) despesas adicionais de garantia; (iii) atrasos na coleta de recebíveis; (iv) cancelamento de contratos; (v) perda de aceitação dos produtos da Companhia no mercado; (vi) remanejamento de recursos de pesquisa e desenvolvimento que poderiam ser utilizados na criação e desenvolvimento de novos produtos; (vii) possíveis ações indenizatórias; e (viii) problemas de reputação no mercado. A ocorrência de tais defeitos ou atrasos e a impossibilidade de corrigi-los podem afetar adversamente os nossos resultados e reputação perante o mercado.

A Companhia pode não ser capaz de concorrer eficientemente no setor de software altamente competitivo

A Companhia concorre em mercados caracterizados pela alta competitividade, pelas evoluções tecnológicas, pelas mudanças das necessidades dos clientes, pelos padrões adotados pelo setor de atuação e frequentes introduções de novos produtos, tecnologias e serviços.

Face ao advento e crescente utilização de inteligência artificial no mercado de tecnologia, a Companhia pode sofrer perda de competitividade frente aos seus concorrentes caso não adote de forma tempestiva ou adote de forma incorreta esse tipo de tecnologia em seus produtos. Além disso, a Companhia concorre com diversas empresas que atuam no mercado global, regional e local de softwares e serviços a eles relacionados, incluindo fornecedores de softwares de gestão empresarial integrada, desenvolvedoras de softwares que são disponibilizados gratuitamente e empresas prestadoras de serviços de consultoria e startups de tecnologia.

Alguns dos concorrentes atuais ou potenciais da Companhia estão envolvidos em uma gama mais abrangente de negócios, sendo que alguns deles possuem maior base instalada de clientes para seus produtos e serviços ou possuem recursos financeiros, técnicos, de vendas e de outra natureza, significativamente maiores do que os da Companhia, incrementando, assim, sua capacidade de concorrência em relação à Companhia.

Além disso, a concorrência no mercado de atuação da Companhia pode aumentar em decorrência de fusões realizadas entre clientes em potencial dos produtos da Companhia, bem como entre seus concorrentes, em decorrência de alianças estratégicas entre os concorrentes e demais empresas. Em resposta à concorrência,

às fusões nos setores em que a Companhia atua e às conjunturas econômicas adversas, a Companhia poderá ter que conceder a clientes descontos, carências ou outros abatimentos no preço, ou ainda modificar seus modelos de cobrança, para permanecer em condições de concorrência competitivas.

Do mesmo modo, a Companhia pode perder participação de mercado ou não conseguir avançar em novos mercados caso não seja capaz de avançar na digitalização dos seus canais de venda e distribuição em velocidade igual ou superior aos seus concorrentes, bem como se as empresas com as quais compete introduzirem ou adquirirem novos produtos que concorram com os seus ou adicionarem novas funcionalidades a esses.

Ademais, em decorrência de sinais de crescimento desacelerado do mercado de software ERP para empresas de grande porte, alguns dos concorrentes da Companhia podem explorar o mercado de empresas de pequeno e médio porte como alternativa para aumentar suas receitas, o que pode causar efeito prejudicial relevante sobre os negócios, os resultados operacionais, a situação financeira e os fluxos de caixa da Companhia.

A Companhia possui data center localizado próximo ao Campo de Marte, em São Paulo (SP), o que pode acarretar interrupções e falhas na operação do data center em decorrência de acidentes aéreos

Um dos *data centers* da Companhia, ambiente projetado para abrigar servidores e armazenar dados, fica localizado próximo à base aérea do Campo de Marte, em São Paulo (SP), local com potencial risco para acidentes aéreos.

Caso os riscos mencionados se materializem, por qualquer razão exógena ao controle da Companhia, incluindo, mas não se limitando, a desastres naturais que possam ocasionar qualquer dano, interrupção ou falha nas atividades do data center, inclusive qualquer acidente em tal região, os dados nele armazenados podem ser afetados, ainda que temporariamente, o que pode prejudicar a imagem e os negócios da Companhia.

Caso a Companhia seja obrigada a despender significativos recursos financeiros e de outra natureza para se proteger da ameaça de quebras de segurança ou reparar os problemas causados por violações e interrupções ou falhas no data center, bem como por qualquer indisponibilidade imprevista dos seus sistemas internos de TI e/ou de seus clientes, seus negócios e suas receitas poderão ser negativamente afetados.

A Companhia pode não ser capaz ou pode falhar em proteger os seus direitos de propriedade intelectual, podendo, assim, ter um impacto negativo em seus resultados operacionais

O sucesso dos negócios da Companhia depende de sua capacidade de proteger seus ativos de propriedade intelectual atuais e futuros, tais como marcas, códigos-fonte, nomes de domínio, dentre outros direitos de propriedade intelectual.

Eventos como o indeferimento definitivo dos pedidos de registro de marcas da Companhia perante o Instituto Nacional da Propriedade Industrial (“INPI”), o eventual uso não autorizado ou indevido de sua propriedade intelectual, ou, ainda, o eventual reconhecimento de nulidade administrativa dos registros de marca da Companhia podem diminuir o valor dos ativos de propriedade intelectual da Companhia, afetando adversamente os seus negócios e/ou sua reputação.

Adicionalmente, a Companhia pode não conseguir renovar o registro de alguma de suas marcas tempestivamente ou os seus concorrentes podem contestar o uso de quaisquer dos ativos registrados ou futuros solicitados ou licenciados pela Companhia. Além disso, terceiros podem alegar que os produtos ou serviços da Companhia violam seus direitos de propriedade intelectual. Nesses casos, ações judiciais podem ser necessárias para garantir os direitos de propriedade intelectual da Companhia. Qualquer disputa ou litígio relacionado a ativos de propriedade intelectual pode ser oneroso e demorado devido à incerteza de litígios sobre o assunto. A Companhia também pode ser obrigada a alterar, no todo ou em parte, algumas das suas marcas que, conforme o caso, infrinjam os direitos de propriedade intelectual de terceiros, e pode ser obrigada a pagar multas expressivas, royalties ou taxas de licenciamento para o uso de patentes ou direitos autorais de terceiros que eventualmente venham a ser cobrados ou requeridos a título indenizatório.

Eventuais acessos não autorizados a mídias físicas e digitais podem elevar o risco de roubo ou uso indevido de sua propriedade. Ademais, é possível que terceiros consigam copiar ou subtrair, por engenharia reversa, parcela dos produtos da Companhia ou de outra forma obter e utilizar sua propriedade intelectual, o que poderia prejudicar a posição competitiva da Companhia em determinados segmentos e reduzir o valor de suas marcas e produtos.

Qualquer discussão acerca do direito de uso e exploração das marcas pela Companhia poderá afetar adversamente a reputação da Companhia, impactando negativamente em seus resultados. Ainda, tais alterações poderão requerer a atenção da administração e/ou acarretar despesas adicionais, inclusive despesas legais, fatores que podem afetar substancial e negativamente os resultados operacionais financeiros da Companhia.

Decisões judiciais ou administrativas desfavoráveis à Companhia podem afetar adversamente seus resultados operacionais

A Companhia é, e pode vir a ser, parte no polo passivo em investigações, processos judiciais e procedimentos administrativos e arbitrais, das mais diversas naturezas, incluindo, mas não se limitando, a processos cíveis, tributários, trabalhistas, de

proteção de dados pessoais e criminais, inclusive em decorrência de notícia de fato em andamento.

Decisões contrárias ou acordos desfavoráveis à Companhia poderão afetar seus negócios, sua condição financeira e reputação de forma negativa, inclusive ocasionando a perda de direitos de contratar com a administração pública, de receber incentivos ou benefícios fiscais ou quaisquer financiamentos e recursos da administração pública. Ainda, não podemos garantir que as provisões constituídas pela Companhia, diante de aspectos subjetivos e julgamentos críticos exercidos pela administração na determinação da possibilidade de perda atribuída a cada processo, serão corretas e suficientes para fazer frente ao custo total decorrente dos processos judiciais ou administrativos.

Adicionalmente, a Companhia pode estar sujeita a contingências por outros motivos que a obriguem a despendar valores significativos. A Companhia também está sujeita ao impacto de decisões judiciais, administrativas ou arbitrais em processos nos quais a Companhia não seja parte, mas que versem sobre suas atividades ou sobre a regulação a que está sujeita.

Decisões judiciais e administrativas desfavoráveis à Companhia, especialmente em processos envolvendo valores relevantes e causas conexas, que alcancem valores substanciais ou impeçam a realização de negócios conforme inicialmente planejados poderão causar um efeito adverso nos resultados da Companhia, bem como os negócios, a situação financeira e o valor de mercado das ações da Companhia podem ser adversamente afetados.

A Companhia está sujeita a riscos relacionados aos seus canais de vendas, que abrangem franquias exclusivas, agências parceiras e demais canais complementares e à prestação de serviços de implementação de software, atendimento e relacionamento executados por esses canais

A Companhia conduz seus negócios nos países em que atua na forma de vendas diretas e por meio de uma rede de franquias exclusivas, agências parceiras e outros canais complementares que comercializam e implementam nossas soluções, conforme escopo contratual. Esses canais contribuem de forma relevante para as vendas da Companhia, especialmente no mercado de pequenas e médias empresas (Small and Medium Business – SMB) e, conseqüentemente, nossos negócios e resultados podem ser negativamente afetados diretamente pela sua performance, sobretudo pelos franqueados, considerando a sua relevância na geração de receitas. Esses canais participam da originação de novos clientes e novas vendas, também prestando serviços de implementação das nossas soluções diretamente aos nossos clientes. A perda de canais pode prejudicar nosso relacionamento com clientes nos territórios franqueados, o que poderá afetar negativamente novas vendas, prestação dos serviços aos clientes e, como consequência, a situação

financeira e os resultados operacionais da Companhia. Além disso, os canais podem não ter o nível de especialização adequado para a venda em um mercado em constante evolução tecnológica, considerando produtos segmentados e o portfólio das unidades de negócio Techfin e RD Station, o que pode afetar negativamente a capacidade de expansão a distribuição desses produtos e por consequência a estratégia comercial e os resultados operacionais da Companhia.

A qualidade e agilidade na prestação dos serviços de implementação por terceiros sob contrato de franquias exclusivas pode não ser equivalente à qualidade da implementação ofertada pelos nossos canais próprios de venda, causando prejuízos financeiros e operacionais para os clientes que utilizam as soluções de negócio da Companhia e, conseqüentemente, multas e processos judiciais para a Companhia, além de eventuais serviços adicionais de implementação a serem realizados pela própria Companhia para ajustar soluções implementadas incorretamente pelas franquias, o que pode afetar adversamente os negócios, a posição competitiva, a reputação no mercado, a situação financeira, os resultados operacionais e os fluxos de caixa da Companhia.

A Companhia poderá não ser capaz de detectar comportamentos contrários à legislação e regulamentação aplicáveis e aos seus padrões de ética e conduta, o que pode ocasionar impactos adversos relevantes nos seus negócios, situação financeira, resultados operacionais, sua reputação e cotação de mercado das ações da Companhia

Os mecanismos de prevenção e combate à corrupção e os controles internos da Companhia podem não ser suficientes para assegurar que todos os membros da administração, funcionários, fornecedores, parceiros de negócio e terceiros que possam agir em nome da Companhia atuem sempre em estrito cumprimento às políticas internas, leis e regulamentos voltados à prevenção e combate à corrupção a que a Companhia está sujeita.

Qualquer investigação de conduta irregular por parte da Companhia e/ou descumprimento das leis anticorrupção aplicáveis à Companhia no Brasil e no exterior pode causar danos à sua reputação e submetê-la a multas, bem como outras penalidades aplicáveis, de caráter administrativo e judicial. A Companhia também está exposta ao risco de membros de sua administração, colaboradores ou representantes tomarem medidas que violem leis e regulamentos anticorrupção aplicáveis no Brasil ou nos demais países de atuação.

Os mecanismos de prevenção e combate à corrupção e os controles internos da Companhia podem não ser capazes de prevenir, detectar e tratar (i) violações à Lei de Improbidade Administrativa, à Lei Anticorrupção ou a leis similares, (ii) ocorrências de comportamentos fraudulentos e desonestos por parte de seus administradores, empregados ou representantes agindo em nome, interesse ou

benefício (exclusivo ou não) da Companhia, (iii) gerir os riscos de compliance/integridade mapeados, bem como identificar novos riscos; ou (iv) outras ocorrências de comportamentos não condizentes com os princípios éticos da Companhia, que possam afetar adversamente a reputação, negócios, condições financeiras e resultados operacionais da Companhia, bem como a cotação de suas ações ordinárias.

A Lei Anticorrupção impõe uma responsabilidade objetiva nos âmbitos administrativo e civil às empresas por atos de corrupção, fraude ou manipulação de licitações públicas e contratos governamentais, e quaisquer atos que visem impedir, dificultar ou manipular investigações ou fiscalizações pelas autoridades governamentais. As empresas punidas pela Lei Anticorrupção podem ter multas de até 20% de sua receita bruta no ano imediatamente anterior ao da instauração do processo administrativo ou, se essa receita bruta anual não puder ser estimada, tais multas podem variar entre R\$6.000,00 e R\$60.000.000,00.

No âmbito da Lei de Improbidade Administrativa, a Companhia e seus administradores estão sujeitos às sanções de perda dos bens ou valores acrescidos ilicitamente ao seu patrimônio, ressarcimento integral do dano, suspensão dos direitos políticos de 8 a 10 anos, pagamento de multa civil de até três vezes o valor do acréscimo patrimonial e proibição de contratar com o Poder Público ou receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, ainda que por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário, pelo prazo de dez anos, entre outras sanções.

A existência, atual ou passada, de quaisquer investigações, inquéritos ou processos de natureza administrativa ou judicial relacionados à violação de qualquer dessas leis pela Companhia pode resultar em: (i) multas e indenizações nas esferas administrativa, civil e penal; (ii) perda de licenças operacionais, com a decorrente responsabilização subsidiária ou solidária da Companhia; (iii) proibição ou suspensão das atividades da Companhia; (iv) perda de direitos de contratar com a administração pública, de receber incentivos ou benefícios fiscais ou quaisquer financiamentos e recursos da administração pública; (v) publicação extraordinária da decisão condenatória; (vi) apreensão de bens ou benefícios obtidos ilegalmente e/ou (vii) a dissolução da entidade. Todas essas circunstâncias poderão ocasionar um efeito adverso relevante sobre a Companhia, podendo afetar sua reputação, resultados financeiros e estratégia de negócios em segmentos voltados à vendas para clientes do Setor Público.

A Companhia também pode vir a ser solidariamente responsabilizada pelo pagamento de multa e reparação integral do dano causado em razão de práticas contrárias à Lei Anticorrupção por suas sociedades controladas, coligadas, consorciadas ou no âmbito dos respectivos contratos celebrados com terceiros, o

que poderia afetar material e adversamente sua reputação, negócios, condições financeiras e resultados operacionais ou a cotação de mercado de ações de sua emissão.

Caso a Companhia não concretize a aquisição de empresas essenciais à consolidação dos pilares de sua estratégia de negócios e plano de crescimento, os seus resultados podem ser afetados adversamente e a Companhia pode sofrer perda de competitividade frente aos demais concorrentes de mercado

Nos últimos anos, a Companhia tem realizado aquisições de empresas com o objetivo de atingir o crescimento planejado e complementar o seu portfólio de produtos e serviços. Historicamente, o mercado de fusões e aquisições tem sido bastante aquecido, o que gera maior concorrência por oportunidades de negócio, especialmente nos segmentos de tecnologia, financeiro, meios de pagamento, marketing digital e e-commerce. Conseqüentemente, a Companhia poderá não conseguir obter êxito na concretização de determinadas transações de M&A consideradas estratégicas para seu plano de negócios, crescimento e desenvolvimento de novos mercados ou, ainda, ter de pagar preços mais altos do que inicialmente previstos, o que pode afetar adversamente os seus resultados financeiros e implicar em perda de competitividade perante concorrentes diretos ou indiretos, inclusive no que tange à conquista de novos mercados.

A Companhia poderá precisar de capital adicional no futuro, que poderá ser captado com a emissão de valores mobiliários, o que poderá resultar em uma diluição da participação do investidor nas ações de emissão da Companhia

A Companhia poderá emitir mais ações ou valores mobiliários conversíveis ou permutáveis em ações da Companhia a fim de levantar capital visando realizar novas aquisições ou para diversas outras finalidades. Emissões adicionais das ações ordinárias da Companhia poderão ser realizadas de acordo com o exercício ou a conversão de títulos de dívida conversíveis, bônus de subscrição, opções de compra de ações ou outros prêmios de incentivo em ações. Essas emissões poderão não contemplar direitos de preferência aos acionistas da Companhia em algumas situações estabelecidas na Lei das Sociedades por Ações, o que poderá diluir a participação do investidor no Capital Social. Além disso, a Companhia também poderá realizar incorporações ou outras operações semelhantes no futuro que poderão diluir a participação do investidor no capital social da Companhia. Qualquer parceria estratégica, emissão ou colocação das ações ordinárias da Companhia e/ou valores mobiliários conversíveis ou permutáveis por ações ordinárias da Companhia poderá afetar o preço de mercado de suas ações ordinárias e resultar em uma diluição da participação societária do investidor.

b. Riscos relacionados aos acionistas da Companhia, em especial os acionistas controladores

Os detentores das ações da Companhia podem não receber dividendos ou juros sobre o capital próprio.

De acordo com o estatuto social da Companhia, devem ser pagos aos seus acionistas no mínimo 25% de seu lucro líquido anual, calculado e ajustado de acordo com a Lei das Sociedades por Ações (“Lei das S.A.”) em forma de dividendos obrigatórios anuais, dividendos intermediários ou juros sobre o capital próprio. A Lei das S.A. permite que seja suspenso o pagamento de dividendos obrigatórios aos acionistas em um determinado exercício social caso o conselho de administração da Companhia determine que esse pagamento não é aconselhável devido à situação financeira da Companhia. Ademais, conforme estabelecido na Lei das S.A., o lucro líquido da Companhia poderá ser (i) capitalizado; (ii) utilizado para compensar perdas; ou (iii) acumulado e alocado para uma reserva especial e poderá não estar disponível para o pagamento de dividendos ou juros sobre o capital próprio. Caso esses eventos ocorram, os detentores das ações ordinárias da Companhia podem não receber dividendos ou juros sobre o capital próprio.

Além disso, o pagamento de juros sobre o capital próprio pode estar comprometido em razão de eventual alteração na legislação tributária e alguns dos contratos de financiamento da Companhia restringem o pagamento de dividendos.

A Companhia não possui um acionista controlador ou grupo de controle titular de mais que 50% do capital votante, o que pode deixá-la mais exposta a alianças e conflitos entre acionistas e outros eventos dessa natureza podem ocorrer na ausência de um acionista controlador ou grupo de controle titular de mais que 50% do capital votante

A Companhia não possui um acionista ou grupo controlador titular da maioria absoluta do capital votante. Entretanto, podem ocorrer alianças ou acordos entre acionistas, o que poderia ter o mesmo efeito de ter um grupo de controle.

Caso surja um grupo de controle e que passe a deter o poder decisório da Companhia, essa poderia sofrer mudanças inesperadas em suas políticas corporativas e estratégias, inclusive por meio de mecanismos como a substituição dos seus Administradores. Além disso, pode ser que a Companhia fique mais vulnerável a tentativas hostis de aquisição de controle e a conflitos decorrentes desse movimento. Pode ser também que a Companhia se torne alvo de investidas por parte de investidores para burlar as disposições do Estatuto que preveem a realização de oferta pública de aquisição de ações quando da aquisição de mais de 20% do capital social. A ausência de um acionista ou grupo controlador titular de mais de 50% do capital votante poderá dificultar certos processos de tomada de

decisão, pois poderá não ser atingido o quórum mínimo exigido por lei para determinadas deliberações. Qualquer mudança inesperada na equipe de administradores, na política empresarial ou no direcionamento estratégico, tentativa de aquisição de controle ou qualquer disputa entre acionistas concernentes aos seus respectivos direitos poderão afetar adversamente os negócios e resultados operacionais da Companhia.

c. Riscos relacionados a controladas e coligadas da Companhia

Decisões judiciais ou administrativas desfavoráveis às controladas da Companhia podem afetar adversamente os seus resultados operacionais.

As controladas da Companhia podem ser ou vir a ser partes no polo passivo em investigações, processos judiciais e procedimentos administrativos e arbitrais, das mais diversas naturezas, incluindo, mas não se limitando, a processos cíveis, tributários, trabalhistas, de proteção de dados pessoais e criminais, inclusive em decorrência de notícia de fato em andamento.

Decisões contrárias ou acordos desfavoráveis às controladas da Companhia poderão afetar seus negócios, sua condição financeira e reputação de forma negativa, inclusive ocasionando a perda de direitos de contratar com a administração pública, de receber incentivos ou benefícios fiscais ou quaisquer financiamentos e recursos da administração pública. Ainda, não podemos garantir que as provisões constituídas pela Companhia, diante de aspectos subjetivos e julgamentos críticos exercidos pela administração na determinação da possibilidade de perda atribuída a cada processo, serão corretas e suficientes para fazer frente ao custo total decorrente dos processos judiciais ou administrativos.

Poderá ensejar para a Companhia a responsabilidade subsidiária judicial em processos envolvendo suas controladas

A Companhia também pode vir a ser solidariamente responsabilizada pelo pagamento de multa e reparação integral do dano causado em razão de práticas contrárias à Lei Anticorrupção por suas sociedades controladas, coligadas, consorciadas ou no âmbito dos respectivos contratos celebrados com terceiros, o que poderia afetar material e adversamente sua reputação, negócios, condições financeiras e resultados operacionais ou a cotação de mercado de ações de sua emissão.

Resultados negativos de sociedades controladas podem afetar negativamente o resultado operacional da Companhia

A Companhia detém participação direta e indireta em diversas sociedades. Dessa forma, parte de seu resultado decorre do resultado de referidas sociedades e, sendo assim, o resultado não satisfatório delas poderá afetar negativamente o resultado da Companhia. Adicionalmente, a piora nas condições setoriais e mercadológicas nas

operações desses negócios podem afetar negativamente o resultado consolidado das operações da Companhia.

d. Riscos relacionados aos administradores da Companhia

O crescimento da Companhia depende de potenciais sucessores para assumir posições chave e da capacidade da Companhia de continuar a atrair, formar e manter pessoas qualificadas e com conhecimentos específicos em tecnologia

O crescimento e sucesso da Companhia dependem em grande parte da qualificação de seus profissionais e da sua capacidade de formar e manter potenciais sucessores para assumir posições na Administração e nas demais posições consideradas estratégicas, especialmente em relação à definição e implementação de suas estratégias e desenvolvimento de suas operações, produtos e serviços. Adicionalmente, no caso das empresas adquiridas, os empreendedores podem não permanecer na condução do negócio após o período de earn-out, e a Companhia pode não ter sucessores preparados para sucedê-los. Caso não seja capaz de promover de forma adequada a sucessão nessas empresas, a Companhia pode ser afetada adversamente pela perda de conhecimento do negócio (know-how) e ter seus resultados operacionais e sua estratégia de crescimento impactados.

Dessa forma, a perda de qualquer pessoa detentora de posição chave poderia prejudicar de maneira relevante o negócio e os resultados operacionais da Companhia, caso seu plano de sucessão não seja efetivo. A Companhia também se apoia na continuidade da prestação de serviços por parte de colaboradores-chave qualificados e com conhecimentos específicos em tecnologia, reconhecidamente escassos no cenário atual, considerando a carência de mão-de-obra especializada no mercado e a competição cada vez mais globalizada por esses talentos.

Além disso, a adoção de modelos de trabalho remoto no mercado em geral aumenta a competição pela contratação desses profissionais, ao derrubar ou limitar o impacto de barreiras territoriais. Ademais, há forte e contínua concorrência no setor de tecnologia da informação pela contratação de profissionais altamente capacitados nas áreas comercial, técnica, serviços de implementação de software e em outras, e a Companhia concorre, em nível global, na contratação desses profissionais. Conseqüentemente, a Companhia pode não ser capaz de obter mão-de-obra qualificada ou ter que oferecer remuneração mais elevada para atrair e manter esses profissionais, o que poderá representar custos adicionais não compensados pelo aumento de produtividade ou por preços mais elevados.

A Companhia, adicionalmente, pode não ser capaz de formar e qualificar seus profissionais internos em tempo e quantidade suficientes para diminuir a dependência de contratação de profissionais de mercado para atender a sua demanda ou, ainda, ter dificuldades na atração e retenção de profissionais caso não

seja capaz de oferecer um pacote de remuneração e benefícios compatíveis com o setor de atuação e com o mercado de forma geral.

Decisões judiciais ou administrativas desfavoráveis aos administradores da Companhia podem afetar adversamente os seus resultados operacionais

Os administradores da Companhia podem ser ou vir a ser, partes no polo passivo em investigações, processos judiciais e procedimentos administrativos e arbitrais, das mais diversas naturezas, incluindo, mas não se limitando, a processos cíveis, tributários, trabalhistas, de proteção de dados pessoais e criminais, inclusive em decorrência de notícia de fato em andamento.

Decisões contrárias ou acordos desfavoráveis aos administradores da Companhia poderão afetar seus negócios, sua condição financeira e reputação de forma negativa, inclusive ocasionando a perda de direitos de contratar com a administração pública, de receber incentivos ou benefícios fiscais ou quaisquer financiamentos e recursos da administração pública ou do direito de exploração dos serviços de telecomunicações prestados. Ainda, não podemos garantir que as provisões constituídas pela Companhia, diante de aspectos subjetivos e julgamentos críticos exercidos pela administração na determinação da possibilidade de perda atribuída a cada processo, serão corretas e suficientes para fazer frente ao custo total decorrente dos processos judiciais ou administrativos.

Decisões judiciais e administrativas desfavoráveis aos diretores e conselheiros da Companhia, especialmente em processos envolvendo valores relevantes e causas conexas, que alcancem valores substanciais ou impeçam a realização de negócios conforme inicialmente planejados, poderão causar um efeito adverso nos resultados da Companhia, bem como em seus negócios, situação financeira e o valor de mercado de suas ações. Ademais, eventuais decisões desfavoráveis aos diretores e conselheiros da Companhia poderão ocasionar o impedimento do exercício das funções que desempenham na Companhia.

e. Riscos relacionados aos fornecedores da Companhia

A perda do relacionamento e/ou falência dos prestadores de serviços, inclusive com relação a serviços de parceiros de tecnologia da informação, ou de suporte para manter os produtos e serviços, podem impactar a continuidade das operações da Companhia

A Companhia possui fornecedores essenciais para a continuidade da operação e da prestação de serviços aos seus clientes. Os serviços e produtos que a Companhia utiliza de seus parceiros, como por exemplo, sistemas de telecomunicação, internet e data centers são partes fundamentais de sua infraestrutura.

Caso ocorram interrupções ou oscilações no nível de prestação de serviços desses fornecedores, inclusive decorrentes de falhas de segurança da informação e na

proteção de dados, os produtos e serviços ofertados pela Companhia aos seus clientes poderão ser afetados, e as falhas ocorridas podem afetar negativamente a percepção do mercado sobre a qualidade e a confiabilidade de seus produtos ou serviços.

A concentração em poucos fornecedores de serviços essenciais à operação pode gerar um nível de dependência prejudicial à Companhia e impactar negativamente na qualidade dos seus produtos e serviços em caso de interrupção, falha ou inadequação do nível de serviço prestado.

Caso os fornecedores ou prestadores de serviços da Companhia apresentem problemas que impactem ou inviabilizem a entrega, o prazo e a qualidade dos produtos e serviços ou sofram um processo de insolvência ou de falência que comprometam o cumprimento dos seus contratos, a Companhia pode ser impactada adversamente na sua operação e nos produtos e serviços ofertados aos seus clientes, bem como nos resultados, na sua reputação junto aos clientes e ao mercado e no percentual de retenção de clientes.

A Companhia licencia fornecedores de linguagens e/ou plataformas tecnológicas que podem afetar e/ou não acompanhar as expectativas de entrega de acordo com o portfólio de produtos em constante evolução, assim como possuem especificações técnicas dependentes dos produtos e plataformas, passíveis de impactar nas iniciativas de convergência de tecnologias

A dependência desses fornecedores e a ausência ou falhas no mapeamento da priorização dos produtos e soluções, podem afetar o custo da Companhia e em suas tomadas de decisões para manter, descontinuar ou transformar a tecnologia realizando a interface com os processos, pessoas e sistemas. Adicionalmente, não há como garantir que os fornecedores acompanhem e respondam às mudanças no ambiente externo, aos objetivos estratégicos do negócio e aqueles propostos para as soluções inovadoras. Nesse caso, os negócios e resultados operacionais da Companhia poderão ser afetados negativamente.

f. Riscos relacionados aos clientes da Companhia

Caso os clientes da Companhia percam a confiança na segurança e utilização dos seus dados em função de riscos de vazamento e/ou utilização indevida, as receitas da Companhia poderão ser afetadas adversamente

As tentativas por parte de programadores experientes ou hackers de invadir a segurança de redes de clientes ou a segurança de sites da Internet para apropriar-se indevidamente de dados e informações, inclusive confidenciais, constituem, atualmente, fenômeno amplamente difundido no setor e afeta computadores e redes, passando por todas as plataformas.

As vulnerabilidades de segurança efetivas ou percebidas de produtos da Companhia (ou da Internet de modo geral) podem levar alguns clientes a reduzir ou postergar compras futuras ou comprar produtos concorrentes que não sejam aplicativos baseados na Internet. Os clientes também poderão aumentar seus gastos para proteger suas redes de computadores de quebras de segurança, o que poderia postergar a adoção de novas tecnologias.

Quaisquer dessas providências de clientes poderiam prejudicar os negócios e as receitas da Companhia.

A Companhia pode ter sua base de clientes afetada caso os seus processos de suporte e *customer success* não sejam adequados para atendimento aos seus clientes

Tendo em vista a estratégia de crescimento da Companhia em três Unidades de negócio, seja por meio de aquisições ou crescimento orgânico, é esperado que seu portfólio de produtos e sua base de clientes aumentem, o que pode dificultar a digitalização e integração dos processos de suporte e atendimento aos clientes, bem como a implementação e manutenção de iniciativas de *customer success*.

Caso a Companhia não seja capaz de prover atendimento e suporte de forma ágil, em prazo adequado e de acordo com as expectativas dos clientes, assim como contribuir para o sucesso desses clientes por meio de processos e ferramentas efetivas de *customer success*, o seu índice de retenção e satisfação de clientes e seus resultados podem ser adversamente afetados.

g. Riscos relacionados aos setores da economia nos quais a Companhia atua

Condições desfavoráveis no setor da Companhia ou da economia global, bem como reduções em gastos com tecnologia da informação podem limitar a capacidade da Companhia de crescer e desenvolver seu negócio e afetar negativamente seus resultados operacionais

Os resultados operacionais da Companhia podem variar de acordo com o impacto das mudanças da indústria ou da economia global relacionadas à Companhia ou aos seus clientes. O crescimento de receita e da rentabilidade potencial do nosso negócio depende da demanda pelos softwares da Companhia e pelos serviços a eles relacionados, bem como da expansão das unidades de negócio RD Station e Techfin, cuja operação poderá ser afetada também por variáveis macroeconômicas que alterem significativamente a taxa de juros, bem como pelo baixo crescimento econômico, fatores que podem inibir a demanda por crédito pelos clientes, alterar as condições de concessão de crédito e a competitividade da companhia. Tendo em vista que a Companhia atua como prestadora de serviços, parte de sua receita

decorre do número de novos usuários de softwares em cada um de seus clientes, que por sua vez é influenciada pela política de contratação de colaboradores dos clientes e potenciais clientes. Na medida em que condições econômicas desfavoráveis façam com que clientes da Companhia e potenciais clientes mantenham ou reduzam a demanda por seus serviços, a receita desta pode ser afetada negativamente. Historicamente, crises econômicas resultaram em reduções globais nos gastos com tecnologia da informação, bem como a pressão por ciclos de faturamento mais prolongados, como ocorreu durante a recessão de 2016 e a crise econômica provocada pela pandemia do coronavírus em 2020.

h. Riscos relacionados à regulação do setor no qual a Companhia atua

Alterações ou diferentes interpretações nas legislações tributária e trabalhista podem afetar adversamente a estratégia e os resultados da Companhia

As autoridades tributárias têm frequentemente realizado alterações nos regimes fiscais, como mudanças nas alíquotas e a criação de tributos, temporários ou permanentes, que podem afetar a estratégia da Companhia. Algumas dessas mudanças podem aumentar a carga tributária da Companhia, o que pode restringir sua capacidade de fazer negócios em nossos mercados atuais e, portanto, afetar de forma adversa e relevante a lucratividade.

A Companhia recebe atualmente determinados benefícios fiscais e/ou regimes especiais de tributação. Não é possível garantir que esses benefícios serão mantidos ou renovados no futuro, dado o atual ambiente político e econômico no Brasil e o cenário da reforma tributária do consumo aprovada em 2024, que alterou os critérios fiscais e tributários. Tais mudanças podem não ser favoráveis aos negócios da Companhia e afetar negativamente os seus resultados operacionais. Caso a Companhia não consiga renovar seus benefícios fiscais, ou se tais benefícios forem modificados, limitados, suspensos ou revogados, a Companhia pode ser adversamente afetada. Além disso, as leis tributárias podem estar sujeitas a interpretações controversas pelas autoridades fiscais. Caso as autoridades fiscais interpretem as leis tributárias de forma diferente das interpretações da Companhia, esta poderá ser adversamente afetada.

Ainda, as atividades desempenhadas pela Companhia estão sujeitas à incidência direta ou indireta de impostos, taxas e contribuições que, por sua vez, estão sujeitos a alterações, podendo impactar adversamente seus negócios, sua situação financeira, seus resultados operacionais e seu fluxo de caixa.

Essas alterações podem resultar em uma maior tributação a ser aplicada: (i) sobre a receita bruta da Companhia; (ii) sobre os royalties que são pagos aos parceiros da Companhia, tanto no Brasil quanto no exterior; (iii) sobre as receitas financeiras; (iv) sobre a lucratividade bruta; e, ainda, (v) sobre os custos com pessoal da

Companhia. O impacto adverso dessas mudanças nas legislações fiscais e trabalhistas pode afetar negativamente a estratégia e a competitividade da Companhia frente aos seus concorrentes, sobretudo estrangeiros, no caso dessas alterações elevarem apenas a tributação para as empresas estabelecidas no Brasil.

Alterações nas regulamentações do setor financeiro podem dificultar ou inviabilizar novos modelos de negócio

A Unidade de Negócio Techfin, em que a Companhia atua em sociedade com o Banco Itaú Unibanco, por meio da Joint Venture TOTVS Techfin, é um dos pilares que sustentam a estratégia de crescimento da Companhia, em conjunto com as unidades de negócio de Gestão e RD Station. Essa Unidade de Negócio envolve a atuação no segmento financeiro, altamente regulado pelo Banco Central do Brasil (Bacen), cujo cenário regulatório é historicamente dinâmico, em função de novos modelos de negócio e produtos que surgem neste setor.

Eventuais alterações na regulação vigente ou novas exigências regulatórias do Banco Central do Brasil podem limitar a expansão dos produtos de crédito atualmente oferecidos, inviabilizar o lançamento de novos produtos, bem como o próprio modelo de negócios da Unidade de Negócio Techfin ou, ainda, a adequação aos requisitos regulatórios podem exigir um investimento financeiro significativo. Caso esses eventos ocorram, a estratégia e os resultados da Companhia poderão ser adversamente afetados.

i. Riscos relacionados aos países estrangeiros em que a Companhia atua

Tendo em vista que as atividades da Companhia nos países fora do Brasil não tiveram representação material na receita líquida total da Companhia no último exercício social, a Companhia entende que não está sujeita a riscos relevantes nos países estrangeiros em que atua.

j. Riscos relacionados a questões sociais

Eventual agravamento da pandemia de COVID-19 e/ou surgimento de qualquer outra pandemia ou emergência de saúde pública, podem resultar em um efeito adverso relevante nos negócios, condição financeira, resultados operacionais e fluxo de caixa da Companhia.

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (“OMS”) declarou o estado de pandemia em razão da disseminação global da COVID-19. Em resposta, muitos governos implementaram políticas destinadas a impedir ou retardar a propagação da doença, tais como a restrição à livre circulação e até mesmo o isolamento social. A disseminação da COVID-19 levou a Companhia a modificar algumas de suas práticas de negócios, como a inclusão de medidas sanitárias recomendadas pela OMS, práticas de higienização de locais de trabalho e dos

funcionários, implementação de sistema de home office, além do cancelamento de participação física em reuniões, eventos e conferências.

Em março de 2022, com o arrefecimento da pandemia globalmente e também no Brasil, a Companhia, seguindo as exigências legais e todos os protocolos sanitários, promoveu o retorno dos seus colaboradores aos seus escritórios, no modelo predominantemente híbrido. Embora em maio de 2023 a Organização Mundial da Saúde tenha declarado o fim da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, referente à COVID-19, esta ainda continua sendo classificada como pandemia e há incertezas quanto a um possível agravamento futuro. Caso ocorra um agravamento da pandemia de coronavírus ou o surgimento de qualquer outra pandemia, a Companhia poderá vir a tomar outras ações adicionais, conforme exigido pelas autoridades governamentais ou conforme determinado pela administração. A Companhia pode ser adversa e materialmente impactada em seus negócios, em razão do impacto econômico global ou brasileiro, incluindo recessão, desaceleração econômica ou aumento nos níveis de desemprego, que poderá afetar o poder de compra de seus clientes. Por fim, o impacto da pandemia da COVID-19 também pode precipitar ou agravar os outros riscos descritos neste item 4.1 do Formulário de Referência.

k. Riscos relacionados a questões ambientais

A TOTVS entende que sua resiliência e capacidade de gerar valor no longo prazo estão diretamente ligadas à gestão dos riscos e oportunidades relacionados às também a questões ambientais e climáticas. Por isso, está fortalecendo a integração de critérios de sustentabilidade na governança de riscos, com foco em mitigar impactos e aproveitar oportunidades.

Atualmente, os principais riscos mapeados envolvem aspectos regulatórios que considera também leis ambientais como a Política Nacional de Resíduos e de reputação como os compromissos públicos que assumimos. Com a evolução do tema e seu crescente impacto sobre o setor de tecnologia e negócios em geral, a TOTVS está conduzindo um projeto para ampliar sua matriz de riscos, incorporando dimensões de sustentabilidade e climáticas de maneira estruturada.

l. Riscos relacionados a questões climáticas, incluindo riscos físicos e de transição

A Companhia está avançando na integração de critérios de sustentabilidade em sua governança de riscos, fortalecendo a abordagem estratégica para mitigar impactos e capturar oportunidades decorrentes das mudanças climáticas. Atualmente, os principais riscos mapeados no contexto da agenda de Sustentabilidade incluem aspectos regulatórios e impactos na reputação e imagem da Companhia.

A ampliação da matriz de riscos permitirá uma visão mais abrangente sobre os impactos das mudanças climáticas, desde o cumprimento de regulamentações emergentes até possíveis efeitos sobre a infraestrutura tecnológica e a cadeia de valor. Esse avanço reforça o compromisso da TOTVS com a perenidade do negócio, a inovação sustentável e a criação de soluções que acompanham as transformações do mercado e as expectativas de seus *stakeholders*.

m. Outras questões não compreendidas nos itens anteriores

O governo federal exerceu e continua a exercer influência significativa sobre a economia brasileira. Essa influência, bem como a conjuntura econômica e política brasileira, podem ter um efeito material adverso sobre a Companhia

O governo federal pode realizar modificações significativas em suas políticas e normas monetárias, creditícias, tarifárias, fiscais e outras, de modo a influenciar de forma significativa a economia brasileira. As medidas adotadas pelo governo federal para controlar a inflação, além da implementação e alteração de outras políticas e normas com potencial impacto no ambiente econômico, podem implicar no aumento das taxas de juros, mudança das políticas fiscais, controle de preços, intervenções no mercado de câmbio, controle de capital e limitação às importações, entre outras medidas. A Companhia não tem controle e não pode prever quais medidas ou políticas o governo federal poderá adotar no futuro.

A Companhia poderá vir a ser material e adversamente afetada por modificações nas políticas ou normas que envolvam ou afetem certos fatores, tais como:

- Expansão ou contração da economia brasileira, conforme medida pelas taxas de crescimento do PIB;
- Inflação;
- Taxas de câmbio;
- Taxas de juros;
- Aumento do desemprego;
- Mudanças nas leis fiscais e tributárias;
- Mudança na legislação trabalhista;
- Liquidez dos mercados financeiros e de capitais domésticos;
- Restrições nas remessas de fundos ao exterior; e
- Outros fatores políticos, sociais e econômicos que venham a ocorrer no Brasil ou que o afetem.

A incerteza sobre a implementação de mudanças políticas ou regulatórias pelo governo brasileiro cria instabilidade na economia brasileira, aumentando a volatilidade do seu mercado de valores mobiliários. Somadas a essas incertezas, a

recessão com um período de lenta recuperação no Brasil e outros desenvolvimentos futuros na economia brasileira podem afetar adversamente as atividades e, conseqüentemente, os resultados operacionais e o preço de negociação de ações da Companhia.

Instabilidade política pode afetar adversamente a economia brasileira, os negócios da Companhia e os resultados de suas operações, bem como pode afetar também o preço de negociação de suas ações

O ambiente político brasileiro tem influenciado historicamente o desempenho da economia do país e a confiança de investidores e do público em geral, podendo resultar em desaceleração ou recessão econômica e aumento da volatilidade nos valores mobiliários emitidos por Companhias brasileiras.

A Companhia não é capaz de prever os eventuais impactos aos seus negócios em função de mudanças das políticas públicas e sobretudo da política econômica a ser adotada pelo Governo Federal.

Incertezas em relação às mudanças relativas às políticas monetária, fiscal e previdenciária, e à legislação pertinente, podem contribuir para a instabilidade econômica. Essas incertezas e novas medidas podem aumentar a volatilidade do mercado de títulos brasileiros.

O Presidente do Brasil tem poder para determinar políticas relativas à condução da economia brasileira e, conseqüentemente, afetar as operações e o desempenho financeiro das empresas, incluindo os da Companhia. A Companhia não pode prever quais políticas o Governo Federal irá adotar, bem como se tais políticas ou mudanças nas políticas atuais poderão ter um efeito adverso sobre a Companhia ou sobre a economia brasileira.

A inflação e os esforços governamentais para combatê-la podem contribuir para um cenário de incerteza econômica, afetando adversamente a Companhia e o preço de mercado das suas ações

No passado, o Brasil registrou altas taxas de inflação, que tiveram, em conjunto com determinadas ações tomadas pelo governo brasileiro para combatê-la e especulações sobre quais medidas seriam adotadas, efeitos negativos sobre a economia brasileira. O Índice Geral de Preços do Mercado (“IGP-M”) encerrou 2024 com alta acumulada de 6,54%, ante -3,18% em 2023, representando uma aceleração significativa no período. Historicamente, as medidas adotadas pelo governo brasileiro para o controle inflacionário incluíram a manutenção de rígidas políticas monetárias com elevadas taxas de juros, conseqüentemente restringindo a disponibilidade de crédito e reduzindo o crescimento econômico. O Comitê de Política Monetária (“COPOM”) frequentemente ajusta a taxa de juros em situações de incerteza econômica para atingir as metas estabelecidas na política econômica

do governo brasileiro. A inflação, bem como as medidas governamentais para combatê-la e a especulação pública sobre possíveis medidas governamentais futuras, tem produzido efeitos negativos relevantes sobre a economia brasileira e contribuído para a incerteza econômica no Brasil, aumentando a volatilidade do mercado de capitais brasileiro, o que pode causar um efeito adverso sobre a Companhia.

Quaisquer medidas tomadas pelo governo brasileiro no futuro, incluindo a redução nas taxas de juros, intervenção no mercado de câmbio e a implementação de mecanismos para ajustar ou determinar o valor do Real, podem desencadear inflação, afetando adversamente o desempenho geral da economia brasileira. Se o Brasil enfrentar inflação alta no futuro, talvez a Companhia não possa ajustar os preços que cobra de seus clientes para compensar os efeitos da inflação em sua estrutura de custos, o que poderia aumentar custos e reduzir as margens operacionais e líquidas da Companhia.

Além disso, no caso de aumento da inflação, o governo brasileiro pode optar por aumentar significativamente as taxas de juros. O aumento nas taxas de juros pode afetar não apenas o custo de nossos novos empréstimos e financiamentos, mas também o custo do endividamento atual da Companhia, bem como seu caixa e equivalentes a caixa, títulos e valores mobiliários e contratos de arrendamento a pagar, que estão sujeitos a taxas de juros. Dessa forma, a flutuação nas taxas de juros brasileiras e a inflação podem nos afetar adversamente porque a Companhia tem empréstimos e financiamentos indexados à variação do Certificado de Depósito Interbancário (“CDI”) e as Taxas Oficiais de Juros de Longo Prazo (“TJLP”). Por outro lado, uma redução significativa nas taxas de CDI, TJLP ou inflação pode afetar adversamente a receita das aplicações financeiras da Companhia.

A instabilidade cambial pode prejudicar a economia brasileira e, conseqüentemente, a Companhia

A moeda brasileira tem sofrido forte oscilação com relação ao Dólar dos Estados Unidos da América e outras moedas fortes ao longo das últimas quatro décadas. Durante todo esse período, o Governo Federal implementou diversos planos econômicos e utilizou diversas políticas cambiais, incluindo desvalorizações repentinas, desvalorizações periódicas, sistemas de mercado de câmbio flutuante, controles cambiais e mercado de câmbio duplo. Desde 1999, o Brasil adota um sistema de câmbio flutuante com intervenções do Banco Central na compra ou venda de moeda estrangeira. De tempos em tempos, houve flutuações significativas da taxa de câmbio entre o Real e o Dólar dos Estados Unidos da América e outras moedas. Como dado histórico mais recente, em 2021 a taxa de câmbio Real/Dólar encerrou o ano no patamar de R\$5,57, ante R\$5,19 do ano de 2020. Ao final de 2022, a taxa de câmbio Real/Dólar foi de R\$5,28 e terminou 2023 cotado em

R\$4,85. Em 2024, houve forte aceleração da moeda americana, cotada a R\$ 6,18, alta de 27,3% no ano. Não se pode assegurar que a desvalorização ou a valorização do Real frente ao Dólar e outras moedas não terá um efeito adverso para as atividades da Companhia. Além disso, alguns custos de serviços atrelados ao dólar podem impactar seus resultados.

A desvalorização do Real pode criar pressões inflacionárias adicionais no Brasil e acarretar aumentos das taxas de juros, podendo afetar de modo negativo a economia brasileira como um todo e os resultados da Companhia, por conta da retração no consumo e do aumento dos custos da Companhia. Por outro lado, a valorização do Real pode levar à deterioração das contas correntes do país e da balança de pagamentos, bem como a um enfraquecimento no crescimento do produto interno bruto gerado pela exportação. A Companhia não exerce quaisquer influências sobre a política cambial adotada no Brasil e nem dispõe da capacidade de prevê-la. A situação financeira, resultados operacionais e perspectivas da Companhia poderão ser afetadas negativamente por mudanças em tais políticas cambiais.

Qualquer rebaixamento na classificação de crédito do Brasil poderá afetar adversamente o preço de negociação das ações da Companhia

Os *ratings* de crédito afetam a percepção de risco dos investimentos. Agências de classificação avaliam regularmente o Brasil e seus *ratings* soberanos, tendo como base diversos fatores, incluindo tendências macroeconômicas, condições físicas e orçamentárias, métricas de endividamento e a perspectiva de mudanças em quaisquer desses fatores.

As agências de rating começaram a revisar a classificação de rating de crédito soberano do Brasil em setembro de 2015. Subsequentemente, o Brasil perdeu sua condição de grau de investimento nas três principais agências de rating.

- Standard & Poor's: inicialmente reduziu o rating de crédito brasileiro de BBB-negativo para BB-positivo e, posteriormente, reduziu-o novamente de BB-positivo para BB, mantendo sua perspectiva negativa sobre o rating, citando uma situação de crédito pior desde o primeiro rebaixamento. No dia 11 de janeiro de 2018, Standard & Poor's rebaixou novamente o rating de crédito brasileiro de BB para BB- com uma perspectiva estável, em vista das eleições presidenciais e dos esforços da reforma da previdência. Em dezembro de 2023 a S&P elevou a classificação do Brasil para BB estável, após a aprovação da reforma tributária. Atualmente, o rating de crédito permanece inalterado nesta agência.
- Moody's: em fevereiro de 2016, a agência rebaixou o rating de crédito do Brasil de Baa3 para Ba2-Negativo citando a perspectiva de uma maior deterioração nos indicadores de dívida brasileira, considerando um ambiente de baixo crescimento e com dinâmicas políticas desafiadoras. A classificação alternou algumas vezes

entre Ba2-Negativo e Ba2-Estável, entre março de 2017 e abril de 2018, quando recebeu a última alteração, mantendo o rating em Ba2-Estável, com a perspectiva de recuperação do crescimento e expectativa das próximas reformas. Atualmente, o rating de crédito permanece inalterado nesta agência.

- Fitch: em maio de 2016 a Fitch rebaixou a classificação para BB com uma perspectiva negativa, a qual foi mantida em 2017. Em fevereiro de 2018, a Fitch rebaixou novamente a classificação de crédito soberano do Brasil para BB-negativo citando, entre outros motivos, déficits fiscais, a elevada e crescente carga da dívida pública e a impossibilidade de implementar reformas que melhorariam o desempenho estrutural das finanças públicas. Tal classificação se manteve até julho de 2022, quando a agência elevou o rating para BB-estável, refletindo a evolução das finanças públicas acima do esperado, em um curto prazo, e o compromisso das autoridades em retirar os estímulos implementados durante a pandemia, atrelado ao compromisso com o combate à inflação. Já em julho de 2023 a agência elevou o Brasil para BB com perspectiva estável, devido ao desempenho macroeconômico e fiscal melhor do que o esperado. Atualmente, o rating de crédito permanece inalterado nesta agência.

Diante das atualizações de rating que ocorreram desde 2015, o Brasil mantém baixos grau de investimento nas três grandes agências de rating, que apesar de estar com status estável em duas delas, este rating pode gerar consequência nos preços de negociação de valores mobiliários dos mercados de dívida e de ações brasileiro de maneira negativa. Um retorno ao cenário de recessão brasileira poderia levar a novos rebaixamentos. Na data deste Formulário de Referência, o rating de crédito brasileiro era classificado como BB-negativo, Ba2-Estável e BB-Estável, pela Standard & Poor's, Moody's e Fitch, respectivamente.

Não podemos garantir que as agências de rating manterão essas classificações sobre o crédito brasileiro e qualquer rebaixamento de rating de crédito soberano brasileiro poderá aumentar a percepção de risco dos investimentos e, como resultado, aumentar o custo de futuras emissões de dívida e afetar adversamente o preço de negociação das ações da Companhia.

A relativa volatilidade do mercado de capitais brasileiro poderá restringir consideravelmente a capacidade dos investidores de vender as ações da Companhia pelo preço desejado e no momento desejado

O investimento em valores mobiliários brasileiros, como as ações da Companhia, envolve um grau de risco maior do que o investimento em valores mobiliários de emitentes de países cujos cenários político e econômico são mais estáveis, e, em geral, tais investimentos são considerados especulativos por natureza. Esses investimentos estão sujeitos a riscos econômicos e políticos, tais como:

- Alterações no cenário regulatório, tributário, econômico e político que possam afetar a capacidade dos investidores de receber pagamento, no todo ou em parte, relativo a seus investimentos;
- Restrições ao investimento estrangeiro e à repatriação do capital investido; e
- Eventos inesperados e que possam afetar adversamente a economia brasileira ou global, como pandemias e catástrofes naturais de grande escala.

O mercado brasileiro de valores mobiliários é consideravelmente menor, menos líquido, mais volátil e mais concentrado do que os grandes mercados de valores mobiliários internacionais, como o dos Estados Unidos da América. Essas características de mercado poderiam restringir consideravelmente a capacidade dos titulares das ações da Companhia de vendê-las pelo preço e na data que desejarem, afetando de modo desfavorável os preços de comercialização das ações da Companhia.

Riscos relacionados à situação da economia global poderão afetar a percepção do risco em outros países, especialmente nos Estados Unidos da América e mercados emergentes, o que poderá afetar negativamente a economia brasileira, inclusive por meio de oscilações nos mercados de valores mobiliários, o que pode impactar o preço de negociação das ações da Companhia

O crescimento da Companhia está diretamente atrelado à expansão do mercado interno brasileiro, estando os negócios da Companhia bastante integrados às operações de seus clientes, distribuídos em diversos setores econômicos. A redução do ritmo de crescimento econômico do país ou mesmo um eventual cenário de recessão, com retração da demanda no atacado e varejo, a redução de investimentos em bens de capital e infraestrutura, além do acirramento da concorrência no setor, podem afetar diretamente o resultado operacional e financeiro da Companhia.

Além disso, o valor de mercado de valores mobiliários de emissão de Companhias brasileiras é influenciado, em diferentes graus, pelas condições econômicas e de mercado de outros países, inclusive economias desenvolvidas como Estados Unidos da América, de certos países europeus e emergentes, que também podem ser impactadas por questões geopolíticas, como a existência de guerras e conflitos. A reação dos investidores aos acontecimentos nesses países pode causar um efeito adverso sobre o valor de mercado dos valores mobiliários das Companhias brasileiras, em especial, aqueles negociados em bolsas de valores. Os preços das ações na B3, por exemplo, são historicamente afetados por flutuações nas taxas de juros vigentes nos Estados Unidos da América, bem como pelas variações dos principais índices de ações do país. Qualquer aumento nas taxas de juros de outros países, especialmente nos Estados Unidos da América, pode reduzir a liquidez

global e o interesse dos investidores nos mercados de capitais brasileiros, afetando negativamente as ações da Companhia. Crises ou acontecimentos relevantes em outros países e mercados de capitais podem reduzir o interesse dos investidores nos valores mobiliários das Companhias brasileiras, inclusive os valores mobiliários de emissão da Companhia e o seu respectivo preço de negociação, podendo dificultar ou impedir totalmente o acesso da Companhia aos mercados de capitais e ao financiamento de suas operações no futuro em termos aceitáveis.

Dentre os fatores de riscos apresentados no item 4.1, a Companhia considera que os 5 (cinco) principais fatores de risco (elencados conforme criticidade) são:

1. O sucesso da Companhia depende de sua capacidade de desenvolver novos produtos e serviços, integrar os produtos e serviços adquiridos e aperfeiçoar seus produtos e serviços existentes;
2. Interrupções ou falhas nos sistemas de informações ou incidentes de segurança cibernética, incluindo ataques à infraestrutura necessária para manter sistemas de TI, poderão afetar adversamente e de forma significativa a Companhia;
3. As aquisições apresentam riscos e a Companhia pode não alcançar as metas estratégicas previstas à época de qualquer transação;
4. A Companhia está sujeita a riscos associados ao não cumprimento das leis de proteção de dados (nacionais e internacionais), podendo ser afetada adversamente pela aplicação de multas e outros tipos de sanções;
5. A Companhia pode não ser capaz de concorrer eficientemente no mercado de crédito com a Unidade de Negócio Techfin.

Os principais riscos de mercado aos quais a Companhia e suas controladas estão expostas na execução de suas atividades são: (i) Risco de Liquidez; (ii) Risco de Crédito; (iii) Risco de Taxa de Juros e Inflação; e (iv) Risco de Taxa de Câmbio. Não há garantias, no entanto, de que a Companhia não será adversamente afetada por outros riscos de mercado que não aqueles aqui descritos.

Risco de Liquidez

Possibilidade de a Companhia não ser capaz de honrar seus compromissos, correntes e futuros, em virtude de indisponibilidade de caixa, tendo como consequência, o impacto em suas operações.

Risco de Crédito

Risco de crédito é o risco da contraparte de um negócio não cumprir uma obrigação prevista em um instrumento, o que levaria a um prejuízo financeiro. A exposição da Companhia ao risco de crédito é influenciada também pelas características individuais de cada cliente.

Risco de Taxa de Juros e Inflação

O risco de taxa de juros decorre da parcela da dívida e das aplicações financeiras referenciadas ao Certificado do Depósito Bancário ("CDI"), que podem afetar negativamente as receitas ou despesas financeiras caso ocorra um movimento desfavorável nas taxas de juros e inflação.

Os instrumentos financeiros da Companhia e suas controladas são representados por caixa e equivalentes de caixa, contas a receber e a pagar, empréstimos e financiamentos, além das debêntures, os quais estão registrados pelo valor de custo, acrescidos de rendimentos ou encargos incorridos, ou pelo valor justo quando aplicável, em 31 de dezembro de 2024 e 31 de dezembro de 2023. Os principais riscos atrelados às operações da Companhia estão ligados à variação do CDI.

Os principais custos e despesas da Companhia são periodicamente reajustados. Exemplo de gastos reajustados com base em índices de inflação previamente definidos são as despesas com aluguel e com comunicação. Já as despesas com salários, benefícios e encargos, que representaram 54,8% e 53,9% do total de custos e despesas operacionais nos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2024 e em 31 de dezembro de 2023, respectivamente, são parte de negociações coletivas regionais, que tomam os índices de inflação (geralmente próximos ao Índice de Preço ao Consumidor Amplo "IPCA") como referência.

Os contratos da Receita Bruta de Software Recorrente, que representaram 88,8% e 86,3% da Receita Bruta de Software Total no período findo em 31 de dezembro de 2024 e 31 de dezembro de 2023, respectivamente também são reajustados anualmente com base em índices de inflação, tomando principalmente como base o IGP-M e o IPCA.

Historicamente, a Companhia também reajusta a tabela de preços das taxas de licenciamento de software, dos acessos de subscrição e das taxas horárias de serviços com base em índices de inflação. Não há garantia de que a Companhia continue a repassar os impactos inflacionários sobre essas linhas de receita futuramente.

Uma vez que os índices inflacionários utilizados para reajustar as linhas de receita são diferentes daqueles utilizados para reajustar os custos e despesas, a inflação pode provocar efeitos relevantes sobre suas operações.

Os investimentos avaliados pelo valor justo por meio de resultado são representados por startups de capital fechado e, por não terem preços cotados em mercado ativo, o valor justo para estes investimentos é mensurado por múltiplas técnicas de avaliação praticadas pelo mercado, como fluxo de caixa descontado ou múltiplos de receita, considerando a razoabilidade da faixa de valores. A mensuração do valor justo é o ponto dentro dessa faixa que melhor representa o valor justo nas circunstâncias.

Com o objetivo de verificar a sensibilidade do indexador sobre as dívidas as quais a Companhia está exposta na data base de 31 de dezembro de 2024, foram definidos três cenários diferentes. Com base nos valores do CDI vigente nesta data, foi definido o cenário provável (cenário I) para o ano de 2024 e a partir deste foi calculada variações de 25% (cenário II) e 50% (cenário III). Para cada cenário foi calculada a despesa financeira bruta, não levando em consideração a incidência de tributos e o fluxo de vencimentos de cada contrato programado para 2024. A data base utilizada para as debêntures foi de 31 de dezembro de 2024, projetando os índices para um ano e verificando a sensibilidade dos mesmos em cada cenário.

Operação (R\$ mil)	Saldos em 31/12/2024	Risco	Cenário Provável I	Cenário II	Cenário III
		Aumento CDI	10,83%	13,54%	16,25%
Debêntures	1.535.131		166.255	207.857	249.459
Despesas Financeira estimada			166.255	207.857	249.459

No que tange aos Ativos Financeiros, para cada cenário foi calculada a “receita financeira bruta”, não levando em consideração a incidência de tributos sobre os rendimentos das aplicações. A data base utilizada da carteira foi de 31 de dezembro de 2024, projetando um ano e verificando a sensibilidade do CDI com cada cenário.

Operação (R\$ mil)	Saldos em 31/12/2024	Risco	Cenário Provável I	Cenário II	Cenário III
Aplicações financeiras consolidadas	1.920.877	Redução CDI	10,83%	8,12%	5,42%
Receita financeira estimada			208.031	155.975	104.112

Risco de Taxa de Câmbio

O risco de taxa de câmbio decorre da possibilidade de perdas por conta de flutuações nas taxas de câmbio, que aumentem os passivos decorrentes de compromissos de compra em moeda estrangeira ou que reduzam os ativos decorrentes de valores a receber em moeda estrangeira.

Algumas controladas atuam internacionalmente e estão expostas ao risco cambial decorrente de exposições de algumas moedas como Dólar Americano (USD), Peso Argentino (ARS), Peso Mexicano (MXN), Peso Chileno (CLP) e Peso Colombiano (COP).

No período findo em 31 de dezembro de 2024 os saldos dos ativos são superiores aos saldos dos passivos expostos conforme demonstrado abaixo:

Em dezembro de 2024 (em R\$ mil)						
Empresas	Contas a pagar	Caixa e equivalente de caixa	Contas a receber	Outros ativos	Exposição líquida	Moeda
RJ Consultores México	(39)	1.804	1.915	88	3.768	Peso (MXN)
CMNet Participações	(24)	467	116	18	577	Peso (CLP)
TOTVS Hospitality Argentina	(129)	732	594	6	1.203	Peso (ARS)
TOTVS S.A.	(101)	96	1.962	-	1.957	USD
TOTVS Large	-	-	29	-	29	USD
TOTVS México	(3.802)	3.110	7.113	737	7.158	Peso (MXN)
TOTVS Argentina	(4.687)	12.699	13.131	368	21.511	Peso (ARS)
TOTVS Colômbia	(1.731)	5.613	4.866	545	9.293	Peso (COP)
TOTVS Incorporation (Labs)	(950)	389	522	94.326	94.287	USD

RD Station	(255)	-	-	-	(255)	USD
Feedz	-	-	8	-	8	USD
Total	(11.718)	24.910	30.256	96.088	139.536	

A Companhia e suas controladas estão envolvidas em ações judiciais sobre questões tributárias, trabalhistas e cíveis.

Quanto aos processos judiciais e administrativos de natureza ambiental, em 31 de dezembro de 2024, a Companhia e suas controladas não eram partes em quaisquer ações desta natureza.

A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências atuais, as decisões mais recentes nos tribunais sobre cada tema, bem como a avaliação dos advogados externos. A Companhia revisa suas estimativas e premissas continuamente.

A Companhia registra provisões para contingências de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e IFRS e constitui provisões para processos com chance de perda provável, conforme avaliados e classificados por seus consultores legais e pela Administração. Para aqueles processos, cuja probabilidade de perda é considerada possível, a Companhia não registra qualquer provisão; no entanto, divulga nas notas explicativas de suas demonstrações financeiras, a natureza e valores dos temas mais relevantes enquadrados nessa categoria.

O valor das provisões constituídas em 31 de dezembro de 2024 são como segue:

Em 31.12.2024 (em milhões de reais)	
Tributárias	9.397
Trabalhistas	62.427
Cíveis	34.448
Ambientais	-
Total	106.272

Em 31 de dezembro de 2024, a provisão constituída para as demandas tributárias totalizou a quantia de R\$9.397 (R\$10.206 em 31 de dezembro de 2023). Não há processos de natureza tributária com prognóstico de perda provável que a Companhia julgue individualmente relevantes.

Os processos de natureza tributária e previdenciária classificados como de perda possível referem-se, principalmente, a ações que discutem lançamentos de ISS e de compensações com saldo negativo de CSLL e de IRPJ.

Em 31 de dezembro de 2024, o valor discutido nessas ações, classificadas como de perda possível, totaliza a quantia de R\$196.125 (R\$216.100 em 31 de dezembro de 2023).

- Lista de Processos individualmente relevantes de natureza tributária/previdenciária - Prognóstico de Perda Possível:

Processo: 10880-957.117/2021-95

a. Juízo	Receita Federal do Brasil
b. Instância	1ª Instância
c. Data de instauração	12/08/2021
d. Partes no processo	Autora: Receita Federal do Brasil Ré: TOTVS S/A
e. Valores, bens ou direitos envolvidos (R\$ milhões)	R\$ 22.596 (atualizado até 31/12/2024)
f. Principais fatos	Trata-se de despacho decisório que não homologou compensações efetuadas com saldo negativo de IRPJ do período de 2015.
g. Resumo das decisões de mérito proferidas	Até o momento não foram proferidas decisões de mérito.
h. Estágio do processo	Primeira Instância Administrativa.
i. Chance de perda	Possível - R\$ 22.596
j. Motivo pelo qual o processo é considerado relevante	Processo em que a Companhia figura no polo passivo e cujo valor é superior a R\$13.000, com prognóstico de perda possível.
k. Impacto em caso de perda do processo	Pagamento do valor envolvido.

Processo: 0000756-14.0500.8.26.0090	
a. Juízo	Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
b. Instância	1ª Instância
c. Data de instauração	27/02/2019
d. Partes no processo	Autora: Prefeitura do Município de São Paulo Ré: TOTVS S/A
e. Valores, bens ou direitos envolvidos (R\$ milhões)	R\$ 18.019 (atualizado até 31/12/2024)
f. Principais fatos	<p>Trata-se de execução fiscal para a cobrança de ISS, sobre supostas prestações de serviços realizados no Município de São Paulo no período de 1996 a 2001, o qual, segundo alegação da Fazenda, não teria sido recolhido.</p> <p>Considerando a não apresentação de documentos pela empresa à época, a Fazenda arbitrou o valor do imposto cobrado. Foram opostos embargos à execução, na data de 18/02/2015, distribuídos sob o nº 0000557-86.2015.8.26.0090, alegando-se a prescrição da cobrança e a desconstituição do arbitramento do valor do imposto devido.</p> <p>A perícia judicial, iniciada em maio de 2019, foi concluída em março de 2024. Com as manifestações das partes já apresentadas sobre o laudo, o processo aguarda agora o julgamento do mérito em primeira instância.</p>
g. Resumo das decisões de mérito proferidas	Até o momento não foram proferidas decisões de mérito
h. Estágio do processo	Primeira instância Judicial
i. Chance de perda	Possível - R\$ 18.019
j. Motivo pelo qual o processo é considerado relevante	Processo em que a Companhia figura no polo passivo e cujo valor é superior a R\$13.000, com prognóstico de perda possível.
k. Impacto em caso de perda do processo	Pagamento do valor envolvido.

Processo: 10880-942.958/2021-06	
a. Juízo	Receita Federal do Brasil
b. Instância	1ª Instância
c. Data de instauração	08/07/2021
d. Partes no processo	Autora: Receita Federal do BrasilRé: TOTVS S/A
e. Valores, bens ou direitos envolvidos (R\$ milhões)	R\$17.080 (atualizado até 31/12/2024)
f. Principais fatos	Trata-se de despacho decisório que não homologou compensações efetuadas com saldo negativo de IRPJ do período de 2016.
g. Resumo das decisões de mérito proferidas	Até o momento não foram proferidas decisões de mérito
h. Estágio do processo	Primeira Instância Administrativa
i. Chance de perda (R\$ milhões)	Possível - R\$17.080
j. Motivo pelo qual o processo é considerado relevante	Processo em que a Companhia figura no polo passivo e cujo valor é superior a R\$13.000, com prognóstico de perda possível.
k. Impacto em caso de perda do processo	Pagamento do valor envolvido.

Cível

Em 31 de dezembro de 2024, a provisão constituída para as demandas cíveis totalizou a quantia de R\$34.448 (R\$37.111 em 31 de dezembro de 2023). Não há processos de natureza cível com prognóstico de perda provável que a Companhia julgue individualmente relevantes.

Os processos de natureza cível classificados como de perda possível se referem, principalmente, a ações ajuizadas por clientes sob a alegação de determinados problemas na prestação de serviços oferecidos aos clientes, aplicação do incremento padrão, aplicação de carência a contratos rescindidos e cobranças feitas indevidamente.

- Lista de Processos individualmente relevantes de natureza cível - Prognóstico de Perda Possível:

Processo: 1057798-58.2021.8.26.0100	
a. Juízo	11ª Vara Cível do Foro Central da Comarca da Capital/SP
b. Instância	1ª Instância
c. Data de instauração	08/06/2021
d. Partes no processo	Autor: Refinaria de Petróleos de Manguinhos S.A. Ré: TOTVS S/A e TOTVS Large.
e. Valores, bens ou direitos envolvidos (R\$ milhões)	R\$14.670 (atualizado até 31/12/2024)
f. Principais fatos	Ação cível movida pela empresa autora em face da TOTVS S/A e TOTVS Large, informando que após assinatura das propostas comerciais os prazos acordados para a entrega da implantação dos serviços não teriam sido cumpridos. A empresa alegou que novos prazos foram acordados entre as partes e logo após, a TOTVS foi surpreendida com o pedido de rescisão contratual. Por fim, pleiteia a rescisão contratual, perdas e danos e lucros cessantes. No curso da ação houve decisão parcial de mérito para excluir a TOTVS S/A do polo passivo e manter a TOTVS Large. Sobre essa questão, existe recurso pendente de julgamento. Em relação ao pedido principal, em que se discute a prestação de serviços, ainda segue em discussão em fase probatória.
g. Resumo das decisões de mérito proferidas	Até o momento não foram proferidas decisões de mérito capazes de alteração de risco de perda
h. Estágio do processo	Fase probatória
i. Chance de perda (R\$ milhões)	Possível - R\$14.670
j. Motivo pelo qual o processo é considerado relevante	Processo em que a Companhia figura no polo passivo e cujo valor é superior a R\$13.000, com prognóstico de perda possível.
k. Impacto em caso de perda do processo	Pagamento do valor envolvido.

Processo: 10137750820138260100

a. Juízo	39ª Vara Cível do Foro Central da Comarca da Capital/SP
b. Instância	2ª Instância
c. Data de instauração	25/03/2013
d. Partes no processo	Autor: YURI GOMES DE OLIVEIRA. Ré: Bematech S.A.
e. Valores, bens ou direitos em volvidos (R\$ milhões)	R\$13.783 (atualizado até 31/12/2024)
f. Principais fatos	Ação cível movida em face da Bematech (atual TOTVS Large) informando que manteve relação contratual de representação comercial com a Bematech, que pendurou entre os anos de 2004 e 2008. Alega não ter concordado com a rescisão do contrato pleiteando indenização por supostos danos materiais e morais decorrentes de valores que não teriam sido pagos e investimentos que teria realizado. No curso da ação já houve prolação de sentença julgando improcedentes os pedidos. Aguarda julgamento do recurso apresentado pela parte autora.
g. Resumo das decisões de mérito proferidas	Até o momento não foram proferidas decisões de mérito capazes de alteração de risco de perda.
h. Estágio do processo	Fase recursal
i. Chance de perda (R\$ milhões)	Possível - R\$13.783
j. Motivo pelo qual o processo é considerado relevante	Processo em que a Companhia figura no polo passivo e cujo valor é superior a R\$13.000, com prognóstico de perda possível.
k. Impacto em caso de perda do processo	Pagamento do valor envolvido.

Trabalhistas

A Companhia possui provisão relativa aos processos movidos por ex-empregados e de empresas prestadoras de serviços, onde se alega redução de suas comissões sobre vendas e serviços, reconhecimento de vínculo empregatício, verbas rescisórias, horas extras, etc. Em 31 de dezembro de 2024, a provisão constituída para essas demandas totalizava R\$61.479 (R\$64.269 em 31 de dezembro de 2023).

Não há processos de natureza trabalhista com prognóstico de perda possível ou provável que a Companhia julgue individualmente relevantes.

Ambientais

Não há processos de natureza ambiental.

Tributário

Em 31 de dezembro de 2024, a provisão constituída para as demandas tributárias totalizou a quantia de R\$9.397 (R\$10.206 em 31 de dezembro de 2023). Não há processos de natureza tributária com prognóstico de perda provável que a Companhia julgue individualmente relevantes.

Os processos de natureza tributária classificados como de perda provável se referem, principalmente, a autos de infração ou execuções fiscais movidas pela União, estados e municípios, sob a alegação de suposto recolhimento a menor de tributos.

Cível

Em 31 de dezembro de 2024, a provisão constituída para as demandas cíveis totalizou a quantia de R\$34.448 (R\$37.111 em 31 de dezembro de 2023). Não há processos de natureza cível com prognóstico de perda provável que a Companhia julgue individualmente relevantes.

Os processos de natureza cível classificados como de perda possível se referem, principalmente, a ações ajuizadas por clientes sob a alegação de determinados problemas na prestação de serviços oferecidos aos clientes, aplicação do incremento padrão, aplicação de carência a contratos rescindidos e cobranças feitas indevidamente.

Trabalhista

Em 31 de dezembro de 2024, a provisão constituída para as demandas trabalhistas totalizou a quantia de R\$62.427 (R\$64.673 em 31 de dezembro de 2023).

Os processos de natureza trabalhista classificados como de perda provável se referem, principalmente, a ações ajuizadas por ex-empregados e de empresas prestadoras de serviços, onde se alega redução de suas comissões sobre vendas e serviços, reconhecimento de vínculo empregatício, verbas rescisórias e horas extras.

A Companhia não está envolvida em processos sigilosos relevantes.

Em novembro de 2011, a Companhia firmou Termo de Ajuste de Conduta ("TAC") com o Ministério Público do Trabalho de Minas Gerais, que versa sobre obrigações trabalhistas. No TAC, a Companhia assumiu o compromisso de abster-se de praticar atos que pudessem ser considerados como em desacordo com a legislação trabalhista, sob pena de aplicação de multas pecuniárias. A Companhia vem envidando todos os esforços para cumprir as obrigações assumidas no TAC que, atualmente, está sob acompanhamento do Ministério Público do Trabalho de Minas Gerais.