

Operadora: Bom dia. Sejam bem-vindos à teleconferência da TOTVS

referente aos resultados do 2T16. Estão presentes os senhores Laércio Cosentino, CEO, e Gilsomar Maia, CFO e Diretor de Relações com Investidores.

Informamos que todos os participantes estarão apenas ouvindo a teleconferência durante a apresentação da Empresa. Em seguida, iniciaremos a sessão de perguntas e respostas para investidores e analistas, quando mais instruções serão fornecidas. Caso alguém necessite de alguma assistência durante a conferência, por favor, solicite a ajuda de um operador, digitando *0.

O áudio está sendo apresentado simultaneamente na Internet, no endereço ri.totvs.com.br.

Antes de prosseguir, gostaríamos de esclarecer que eventuais declarações que possam ser feitas durante esta teleconferência, relativas às perspectivas de negócios, projeções e metas operacionais e financeiras da TOTVS constituem-se em crenças e premissas da Diretoria da Companhia, bem como em informações atualmente disponíveis. Considerações futuras não são garantias de desempenho. Elas envolvem riscos, incertezas e premissas, pois se referem a eventos futuros e, portanto, dependem de circunstâncias que podem ou não ocorrer. Investidores devem compreender que condições econômicas gerais, condições da indústria e outros fatores operacionais podem afetar o desempenho futuro da TOTVS e podem conduzir a resultados que diferem materialmente daqueles expressos em tais considerações futuras.

Agora gostaríamos de passar a palavra ao Sr. Laércio, que iniciará a apresentação. Por favor, Sr. Laércio, pode prosseguir.

Laércio Cosentino: Bom dia a todos. Obrigado por participarem da teleconferência de resultados do 2º trimestre de 2016 da TOTVS.

Gostaria de iniciar com os principais eventos recentes, apresentados no **slide 3**.

Em 11 de maio de 2016, a Companhia pagou aos acionistas os dividendos aprovados na assembleia de 26 de abril de 2016, no valor de R\$66,6 milhões referentes ao exercício de 2015.

Em 1º de agosto, o Conselho de Administração deliberou pela distribuição de Juros sobre o Capital Próprio intermediários referentes ao primeiro semestre de 2016 no montante de R\$43,6 milhões, aproximadamente R\$0,27 por ação, valor 49% superior aos JCP pagos referentes ao primeiro semestre de 2015. O pagamento dos JCP ocorrerá no dia 24 de agosto aos acionistas detentores de ações da Companhia em 04 de agosto.

Também em 01 de agosto de 2016, a TOTVS realizou a venda de sua operação de BPO de Recursos Humanos para a Propay, empresa que se dedica a essa atividade há mais de 15 anos. Com esse movimento, a TOTVS reforça sua estratégia de especialização, trazendo um parceiro focado nessa atividade para impulsionar a vendas de soluções TOTVS e prover maior valor aos seus clientes.

Em maio de 2016, a TOTVS firmou parceria com a National Computer Corporation (NCC), maior empresa de tecnologia da Rússia, para criação da National Platform, empresa que tem com objetivo desenvolver e levar ao mercado russo um novo sistema de gestão desenvolvido na plataforma tecnológica da TOTVS. Com esse projeto, a TOTVS testa uma nova forma de explorar oportunidades no mercado internacional sem tirar seu foco do mercado brasileiro.

Também neste trimestre, demos um importante passo para a reorganização da nossa estrutura organizacional, com a eleição do Gustavo Bastos e do Marcelo Eduardo, que juntos possuem mais de 30 anos de TOTVS, e que serão responsáveis pelos macro-segmentos de Supply Chain e de Serviços.

Tais mudanças na administração são parte da estratégia da Companhia, que estabeleceu uma estrutura organizacional dividida em macro-segmentos de atuação por meio de ofertas de soluções de negócio especializadas e integradas às soluções de back-office, que colaboram para a integração das principais cadeias de valor.

Por fim, no **slide 4**, iniciamos os investimentos nas instalações do prédio da nossa nova sede social. Conforme comunicado ao mercado divulgado em 16 de outubro de 2013, a Companhia firmou Contrato de Locação na modalidade “*built to suit*” para o projeto de construção da nova sede pelo prazo de 10 anos contado a partir da entrega do imóvel, prevista para fevereiro de 2017.

Além das sinergias administrativas tangíveis e intangíveis que serão capturadas com a concentração das principais unidades administrativas, de desenvolvimento e de vendas da Companhia na grande São Paulo em um único lugar, a nova sede social colaborará para uma disseminação ainda mais rápida da cultura da Companhia entre os seus funcionários, sobretudo daqueles que passaram a fazer parte recentemente do ecossistema TOTVS, como é o caso da Bematech.

A nova sede também contará com uma área exclusiva de atendimento aos clientes e proporcionará um ambiente de inovação propício ao fortalecimento da mobilidade e cloud, elementos imprescindíveis na estratégia da Companhia. O investimento total nas instalações até a entrega está orçado em aproximadamente R\$90 milhões.

Agora passo a apresentação ao Maia para dar início aos comentários sobre o resultado do trimestre a partir do **slide 5**.

Gilsomar Maia: Obrigado Laércio. Bom dia a todos.

Antes de iniciar meus comentários é importante lembrar que, visando preservar a comparabilidade, apresentamos os resultados consolidados pró-forma (não auditado) do 2T15, que incluem os resultados da Bematech daquele período.

Neste trimestre, a receita total apresentou redução de 2% ano contra ano e de 1% trimestre contra trimestre, principalmente pela queda de 15% ano contra ano e 4,0% trimestre contra trimestre das receitas não recorrentes, apresentadas no gráfico à esquerda do slide.

Já as receitas recorrentes cresceram 8% ano contra ano e atingiram 61,7% da receita total, o que representa 5,8 pontos percentuais acima do 2T15.

Quando analisada por negócio, no gráfico à direita do slide, vemos que a queda ano contra ano da receita total se concentrou nas receitas de hardware e de serviços. Já a queda frente ao 1T16 apresentou situação oposta, se concentrando na redução de 3% da receita de software, que comentarei agora no **slide 6**.

A receita de software se manteve estável ano contra ano porque o crescimento das receitas recorrentes de manutenção e de subscrição compensou a queda de 32% da receita não recorrente de taxas de licenciamento.

O crescimento de 17% da receita de subscrição nesse período em muito se deve às vendas a novos clientes de médio e pequeno portes na modalidade TOTVS Intera, que completou 1 ano no último mês de junho.

Nesse primeiro ano do TOTVS Intera, o aumento da receita de subscrição superou a redução de receita do modelo de licenciamento, representado pelas receitas de licenças e de manutenção, como pode se notar no gráfico à esquerda do slide.

Já na comparação contra o 1T, o crescimento de 4,2% da receita de subscrição não foi suficiente para compensar a redução de receita do modelo de licenciamento, especialmente pela queda de 23% da receita de taxa de licenciamento.

Aliás, a queda de vendas de licenças em períodos anteriores, associada à interrupção dos contratos de manutenção devido aos níveis de inadimplência mais elevados e ao cancelamento parcial de manutenção devido a *lay-offs* promovidos pelos clientes, provocou a queda de 0,6% da receita de manutenção no trimestre.

A despeito desses efeitos de curto prazo sobre a receita de software associados à transição para o modelo de subscrição, a Companhia não reduziu seus investimentos em P&D e, aliás, tem realizado novos investimentos no processo de atendimento e suporte aos clientes, envolvendo ajustes nas rotinas, equipes e nos sistemas utilizados.

Como consequência dessa combinação, a margem de contribuição de software caiu 4,4 pontos percentuais ano contra ano. Na comparação trimestre contra trimestre, além do que acabei de comentar, a redução de 2,8 pontos percentuais na margem de contribuição resultou principalmente da receita incremental de R\$10,7 milhões do modelo corporativo reportada no 1T16, demonstrada no gráfico à esquerda do **slide 7**.

Desconsiderada essa receita incremental do modelo corporativo, a queda trimestre contra trimestre da receita de taxa de licenciamento foi de 3,0%, em especial pela redução de 9% no número de novos clientes adicionados no período.

Como já comentado em trimestres anteriores, a redução de vendas de licenças tem resultado principalmente da queda do nível de atividade da economia brasileira e da migração de parte do pipeline de vendas a clientes novos para a modalidade de subscrição, especialmente entre clientes de menor porte.

A despeito desse momento de mercado, adicionamos 847 novos clientes no modelo de licenciamento, 900 novos clientes no modelo de subscrição e 440 novos clientes da solução Bemacash no trimestre.

O Bemacash combina o software de gestão da TOTVS para microempresas (Fly01), contratados no modelo de subscrição, com as soluções de hardware de automação e fiscais da Bematech.

É importante mencionar que as vendas das soluções de negócio Bemacash não afetaram a receita de subscrição do 2T16, uma vez que os novos clientes de Bemacash passam a ser clientes de software a partir do 8º mês de contratação da solução, quando se inicia o pagamento de subscrição pelo software de gestão.

Para concluir nossos comentários sobre o resultado de software, compartilhamos no **slide 8** um exercício realizado internamente que simulou o impacto no crescimento da receita de software caso a Companhia tivesse optado por vender suas soluções de software exclusivamente no modelo de subscrição desde 2013. Nesse exercício, a receita trimestral de licenças foi diferida em 16 trimestres e não foram considerados impactos de *churn*, reajuste por inflação e incremento de receita pela migração de modelo.

Em suma, caso a Companhia tivesse optado por vender suas soluções de negócio apenas no modelo de subscrição desde 2013, o crescimento da receita de software no 2T16 seria de 11%, o que denota os benefícios financeiros de médio e longo prazos do modelo de subscrição.

Agora, convido todos a passarem para o **slide 9**, para falarmos sobre serviços e hardware.

No gráfico à esquerda do slide, temos a receita de serviços que caiu 4,8% no 2T16, quando comparado com o 2T15, e se manteve estável na comparação trimestre contra trimestre. A variação ano contra ano é resultado principalmente da redução de 7,8% nos serviços de implementação de software do período, que representaram 62% da receita de serviços no trimestre, consequência principalmente do menor ritmo de vendas observado nos últimos trimestres.

Assim como no 1T16, a margem de contribuição de serviços apresentou evolução sobre o trimestre anterior, crescendo 140 pontos-base no 2T16. Essa recuperação da margem de contribuição de serviços é consequência principalmente da redução dos custos recorrentes com pessoal, resultante da readequação de estrutura de custos e despesas promovida ao longo do segundo semestre de 2015 pela Companhia.

Em hardware, à direita do slide, a queda de 7,8% da receita no 2T16, na comparação com o 2T15, reflete, além da redução do nível de atividade da economia brasileira, as mudanças na legislação fiscal, sobretudo no Estado de São Paulo, onde a impressora fiscal foi substituída pelo equipamento fiscal S@T, que possui menor valor unitário de hardware, mas por outro lado tende a gerar crescimento da receita recorrente de soluções fiscais de software.

Além da redução de receita, a margem de hardware foi negativamente impactada ano contra ano pela redução da subvenção fiscal no Estado do Paraná.

Já na comparação trimestre contra trimestre, o aumento de 7,0% da receita é consequência da sazonalidade nas vendas de hardware e também dos reajustes de

preços realizados, que levaram ao crescimento de 190 pontos base na margem de contribuição de hardware.

Para comentar sobre as despesas comerciais e administrativas, peço a todos para irem para o **slide 10**.

Começando pelo gráfico no canto esquerdo superior, as despesas de vendas e comissões em conjunto cresceram 3,6% ano contra ano e 0,4% trimestre contra trimestre.

O crescimento das despesas de vendas e comissões reflete principalmente o maior volume de venda de software no modelo de subscrição, uma vez que o modelo de remuneração da equipe de vendas tende a não ser impactado pela transição para o modelo de subscrição.

No canto direito superior, as despesas de propaganda e marketing representaram 2,2% da receita total do trimestre, ante 3,1% no 2T15 e 1,5% no 1T16. A redução ano contra ano é consequência principalmente da revisão do plano geral de marketing da Companhia e do início da integração das atividades de marketing da TOTVS e da Bematech. Já o crescimento trimestre contra trimestre reflete a sazonalidade dessa linha.

As despesas com provisão para crédito de liquidação duvidosa, no canto esquerdo inferior, representaram 1,3% da receita total no 2T16, ante 1,6% no 2T15 e 1,4% no 1T.

Vale mencionar que, tendo em vista o atual nível de inadimplência geral do mercado e o aumento no saldo de contas a receber vencidos, a Companhia acompanhará a evolução desse tema e buscará recuperar créditos já provisionados.

E por último, no canto direito inferior, as despesas gerais e administrativas somadas aos honorários da administração e outras despesas cresceram 7,5% ano contra ano, resultado principalmente dos reajustes salariais, líquidos das reduções de estrutura.

Passo agora para o EBITDA e Lucro Líquido no **slide 11**.

O EBITDA do 2T, no gráfico à esquerda do slide, totalizou R\$96,9 milhões, redução de 20,8% ano contra ano, e 15,4% no trimestre. A margem EBITDA do trimestre atingiu 17,8%, o que representa uma redução de 420 pontos-base ano contra ano.

Essa redução do EBITDA ano contra ano se deu principalmente pela redução da margem de contribuição de software e da margem de contribuição de hardware, ambas já comentadas anteriormente.

Na comparação trimestre contra trimestre, a redução do EBITDA é explicada principalmente pela redução do resultado de software, refletindo majoritariamente a redução da receita de taxas de licenciamento.

No lucro líquido, gráfico à direita do slide, a redução ano contra ano se originou principalmente do resultado financeiro negativo registrado no 2T16, que é consequência principalmente da redução da receita financeira por conta do pagamento da reorganização societária com a Bematech no 4T15.

Na comparação trimestre contra trimestre, a redução do lucro líquido, superior à redução do EBITDA, reflete majoritariamente o aumento do endividamento líquido da Companhia no período, apresentados no **slide 12** onde comentarei um pouco mais sobre fluxo de caixa e dívida.

O Caixa Bruto teve uma redução de R\$60 milhões no trimestre, principalmente:

- (i) pelo pagamento dos dividendos relacionados ao ano de 2015; e
- (ii) pela amortização parcial do principal do financiamento contratado em 2013 junto ao BNDES.

A Dívida Líquida totalizou R\$493 milhões no 2T16, o que equivale a 1,2x EBITDA Ajustado pró-forma dos últimos 12 meses. Vale mencionar que o saldo remanescente de R\$48 milhões do principal das debêntures emitidas em 2008, será totalmente amortizado neste mês de agosto de 2016.

Agora volto a apresentação ao Laércio para suas considerações finais no **slide 13**.

Laércio Cosentino: Obrigado Maia.

Em resumo, o volume adicional de receita gerado pelo crescimento de 17,2% da receita de subscrição superou a redução de receita do modelo de licenciamento e manteve a receita de software estável na comparação ano contra ano.

Em junho deste ano, completamos 1 ano do lançamento do TOTVS Intera, modelo de subscrição no qual o cliente define e gerencia quantas identidades estarão habilitadas a ter acesso irrestrito e simultâneo a todos os softwares de gestão, produtividade e colaboração da TOTVS.

Esse primeiro ano mostrou que estamos no caminho certo. Já temos mais de 600 clientes no modelo Intera, o que corresponde a mais de 65 mil identidades utilizando nossos sistemas de gestão e colaborando com o crescimento da nossa receita de subscrição.

Vale mencionar ainda que a receita de subscrição do trimestre não refletiu as vendas de Bemacash registradas em 2016. O Bemacash, conforme comentado pelo Maia, combina o software de gestão da TOTVS para microempresas “Fly01” no modelo de subscrição com as soluções de hardware de automação e fiscais da Bematech.

Neste trimestre, a venda de Bemacash para novos clientes atingiu 440 unidades, um crescimento de 48% sobre a quantidade vendida no 1T16, resultado do forte trabalho da Companhia na capacitação de seus revendedores com o objetivo de elevar as vendas de subscrição entre as empresas de menor porte.

Resumindo, essas duas iniciativas trouxeram mais de 1.000 clientes novos e demonstra que a subscrição é importantíssima para o nosso crescimento e para a elevação da eficiência das nossas operações, sobretudo em um momento econômico mais adverso, em que a combinação da subscrição com o *cloud* pode ser uma alternativa aos clientes e potenciais clientes para reduzir custos e, ao mesmo tempo, ganhar eficiência em suas operações.

A despeito desses impactos na receita associados à transição para o modelo de subscrição e ao momento da economia brasileira, não reduzimos nossos investimentos em inovação. Inclusive, realizamos novos investimentos para inovar no processo de atendimento e suporte aos nossos clientes, e fomos recentemente eleitos pelo jornal Valor Econômico como a empresa mais inovadora do setor de TI.

Estamos próximo de passarmos de um negócio majoritariamente B2B para um negócio B2C, conectados diretamente com os indivíduos de maneira muito mais relevante com as coisas, por meio de sensores que vão integrar a nossa tecnologia nos mais diversos ambientes. Ou seja, estamos desenvolvendo soluções utilizadas pelos clientes dos nossos clientes.

Além disso, elevamos nossas margens de serviços e hardware na comparação trimestre contra trimestre e iniciamos os investimentos na nossa nova sede social, reforçando nossa estratégia na disciplina de custos e na busca por ganhos de eficiência em nossas operações.

Estamos trabalhando para tornar a TOTVS e os nossos clientes muito mais preparados para a recuperação do mercado brasileiro. Temos visto alguns sinais sutis de recuperação de atividade do mercado, que ainda não se traduziram em recuperação de vendas, mas estamos confiantes que o Brasil sairá desse momento muito mais fortalecido.

Agora ficamos à disposição para a seção de perguntas e respostas.

Operadora: Senhoras e senhores, iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas. Para fazer uma pergunta por favor digitem asterisco um e para retirar a pergunta da lista digitem asterisco dois.

Nossa primeira pergunta vem do Sr. Daniel Federle, Credit Suisse.

Daniel Federle: Bom dia pessoal. A minha primeira pergunta é com relação a esses sinais sentidos de melhora mencionados pelo Laércio. Eu queria que vocês detalhassem um pouquinho mais quais são esses indicadores que vocês têm percebido e quais os tipos de cliente que devem dar os primeiros sinais de recuperação em vendas. São os grandes clientes, os pequenos clientes?

A minha segunda pergunta é com relação a churn. Pelos números de manutenção parece que o churn tem aumentado nos últimos meses e eu queria ver se vocês têm alguma visibilidade se isso é uma tendência que deve ainda aumentar ao longo do ano ou se já está no pico e deve retrair?

Obrigado.

Gilsomar Maia: Bom dia Daniel aqui é o Maia falando. Começando pelo churn de fato em termos de churn financeiro a gente está num patamar mais elevado do que o nosso histórico, inclusive comparado até ao quarto trimestre e ao primeiro trimestre. Tem um componente relacionado ao próprio nível de inadimplência, só lembrando que em geral um cliente que me atrasa três mensalidades de manutenção eu interrompo a prestação do serviço de manutenção e conseqüentemente a cobrança também por esse serviço, e isso desencadeia também um impacto na minha receita recorrente de manutenção.

Há situações também ligadas a cancelamento de usuários, que seriam cancelamentos parciais dos contratos de manutenção, o que está bastante ligado a redução de quadro que algumas empresas têm enfrentado.

Eu acho que as duas perguntas que você fez elas se conectam, porque esse quadro que descrevi do churn, até para tentar te dar mais elementos a respeito de que atingimos o ponto mais crítico dessa métrica de churn ou não, quando a gente comenta sobre os sinais sutis eles principalmente vem... já há alguns trimestres a gente tem comentado com vocês que há um volume relevante de contas, especialmente maiores, que ficaram congeladas nos últimos trimestres, pelo menos no último ano, ano e meio.

E há algum tempo a gente não via várias dessas contas tendo nenhum tipo de movimentação. Mais recentemente a gente já começou a ver alguns clientes ou mesmo prospects nos reaccessando para falar a respeito desse projeto. Nada disso ainda se converteu em venda, mas pelo menos é um início para reconectar, reativar essas conversas - o que a meu, ver dependendo como a gente tiver algum desenrolar no cenário político daqui para os próximos meses, isso pode criar um ambiente mais favorável e essa reconexão de conversa pode levar a gente a ter mais à frente o fechamento de algumas vendas.

Essa melhora também de humor do mercado caso ocorra tenderia também a me auxiliar aqui na frente do churn na manutenção.

Então esses primeiros sinais nos levam a crer que teoricamente eu acho que o pior já deve ter passado. Agora é claro a gente não pode aqui baixar a guarda e achar que está tudo resolvido. Eu acho que um tema como esse como o churn continua bastante sobre a nossa atenção e a gente vai continuar monitorando.

Laércio Cosentino: Você perguntou - Laércio falando - quais são segmentos. Então o segmento de serviços a gente já consegue enxergar uma maior movimentação. Como o Maia falou não há fechamento de negócio, mas realmente uma movimentação maior na busca de soluções.

Existem várias propostas que estão paradas, então pelo menos o reaquisição, vamos lá, vamos conversar novamente, ver o que você pode fazer pela proposta emitida há algum tempo atrás. O setor de pequenas empresas quando você fala de 440 clientes Bemacash fechado, aumento de 48%, isso já demonstra - você está certo que é da TOTVS - mas como aquecimento na parte de baixo da pirâmide.

E 900 clientes de subscrição eu acho que é um número bastante interessante quando você fala de onde estamos reaquecendo com tíquetes menores porque você não tem o valor do licenciamento, mas se você olhar nos números, tíquete médio de clientes nossos, você vai ver que ele aumentou. Então teria um acréscimo de quase 30,9%.

Então demonstra que as pequenas e médias empresas já começam a se movimentar mais a questão de serviços e a questão de pequenas manufaturas também vem caminhando.

Gilsomar Maia: Daniel se a gente compara o início desse trimestre com o volume de negócios gerados, vendas de serviço também realizadas por exemplo comparar o mês de abril ao mês de junho, a gente vê uma melhora relevante.

É verdade também que esse tipo de comportamento ele já se tornou uma constante no nosso setor de TI como um todo. Os finais de trimestre você tem um volume de negócios maior fechado. Mas tirando essa sazonalidade que eu acho que já virou algo típico no nosso setor a gente viu que o humor em geral melhorou.

Então se a gente compara o humor da nossa equipe de vendas, o próprio nível de interação dos nossos clientes com a gente no final do trimestre frente ao que foi o começo do trimestre é nítido que houve uma melhora interna.

Daniel Federle: tá ótimo, obrigado.

Gilsomar Maia: de nada.

Operadora: nossa próxima pergunta vem de Marcelo Santos, J.P. Morgan.

Marcelo Santos: Obrigado pela pergunta, bom dia a todos. Eu queria saber se vocês poderiam comentar um pouco mais nos ajustes no atendimento ao cliente que vocês estão executando, essa seria a primeira pergunta.

E a segunda em relação a integração de sinergias da Bematech, em que ponto a gente se encontra, o que poderia se esperar daqui para frente? São as duas perguntas.

Gilsomar Maia: Bom dia Marcelo. Começando pelas sinergias com Bematech do final do ano passado para cá o que a gente fez eu acho que ficou talvez mais claro nos últimos

trimestres primeiramente foi a integração administrativa. Isso foi mais rápido, eu acho que é uma integração mais óbvia também.

Na sequência também houve uma integração das áreas comerciais com as ofertas a clientes, a unificação de pipeline; e por último a gente trabalhou de uma maneira mais ágil também na questão de você já montar soluções, ofertas conjuntas que criassem algum diferencial já também mais imediato.

Nesse sentido algumas soluções que a gente também já começou a trabalhar em conjunto têm criado bastante oportunidades para gente junto com alguns clientes, mas talvez daquilo que a gente comentou nesse call o que fica mais materializado para mim o exemplo, é o próprio Bemacash, que é uma oferta que a Bematech já tinha no ano passado sozinha mas que nitidamente houve um salto no volume de vendas dessa oferta agora nessa primeira metade do ano e mais especificamente no segundo trimestre.

E isso se deu quando a gente unificou os nossos sistemas voltados para esse público de empresas de menor porte que era o Fly01 com os equipamentos de automação nesse formato Bemacash que é um formato de PDV móvel mais moderno, é baseado num Tablet.

Quando a gente unificou essas duas ofertas da TOTVS com a Bematech - e isso também já foi feito de uma forma segmentada para esse público de empresas pequenas - a gente viu que de fato essa oferta começou a ganhar tração de vendas.

Então para mim mais do que ficar falando sobre outros eu acho que essa materializa bastante essa parte das sinergias de Bematech que está menos ligada a custo porque esse é o momento que a gente está vivendo e a gente começa a gerar mais sinergia de vendas.

Para o ano que vem como eu já havia comentado no último quarter a gente já pretende trabalhar uma segunda onda de sinergias na frente administrativa que vai estar ligada à gente fazer uma padronização dos sistemas utilizados de gestão na própria Bematech com aqueles que a gente utilizar que na TOTVS, e aí a gente vai ter uma oportunidade consequentemente de nessa padronização ter mais uma nova onda de sinergia. Nesse momento eu diria que a sinergias estão muito mais ligadas à criação de ofertas e sinergia de vendas.

Com relação aos ajustes no suporte que você questionou há alguns anos a gente já tinha feito alguma mexida no time de atendimento e suporte técnico aos nossos clientes, e de lá para cá frente a tudo que a gente tem feito também de unificação de outras operações inclusive que a gente adquiriu, e por toda modificação que a gente tem visto na experiência de uso dos clientes, canais de comunicação sociais, dispositivos móveis, enfim, hoje o cliente ele interage com a gente tem diversas maneiras.

Então a gente sentiu necessidade de modernizar a própria ferramenta, os sistemas utilizados pela nossa equipe de atendimento, para que ela seja capaz de capturar essas interações com o cliente nesses diferentes canais de comunicação e isso também requer



um perfil de equipe diferente também, um perfil de equipe que seja capaz de atender essas interações com o cliente e nessas diversas frentes.

Isso está implicando treinamento, alterações na configuração do time, e no próprio redesenho do fluxo de atendimento do cliente para que a gente possa de fato proporcionar para o nosso cliente uma experiência de atendimento, de suporte técnico mais moderna, mais proativa eu diria.

Laércio Cosentino: Eu acho que é importante quando a gente fala de ter soluções para os clientes, os nossos clientes, é você ampliar o número de identidades que possam utilizar os nossos softwares. Então usuários de sistemas que interagem com a gente na busca do suporte, de melhor entendimento, a gente passa a abranger uma quantidade de pessoas muito maior.

Então quando você fala de você trabalhar por exemplo numa universidade não é mais você simplesmente se relacionar com os usuários de sistemas do corpo docente, do administrativo de uma universidade e sim com os alunos.

Então está sendo importante essa alteração que nós estamos fazendo para que a gente consiga capturar qualquer necessidade, qualquer meio de comunicação. Os nossos clientes cada vez mais estão conectados e principalmente os clientes dos nossos clientes. É esse o trabalho que nós estamos fazendo.

Marcelo Santos: Perfeito, obrigado pelas respostas.

Laércio Cosentino: obrigado a você.

Operadora: Nossa próxima pergunta vem de Diego Aragão, Morgan Stanley.

Diego Aragão: Olá bom dia a todos, obrigado pela pergunta. Laércio, Maia, só voltando um pouquinho nesse ponto que o Marcelo tocou com relação à margem eu queria entender um pouco mais a fundo o tema de sinergias. Eu pergunto isso porque a margem atingiu um nível relativamente bem baixo e a gente está vendo uma volatilidade trimestre a trimestre de certa forma aumentando desde a integração da Bematech.

Então se vocês poderiam comentar um pouquinho mais sobre o tema de sinergia. Você comentou no top line, sinergia na parte de vendas, de estrutura de vendas; mas o que efetivamente a gente deveria esperar daqui para frente principalmente em termos de margem, e até mesmo olhando por linha de negócios a margem de contribuição em cada

uma delas caiu ano contra ano; então como a gente deveria esperar, o que a gente deveria esperar daqui para frente? Obrigado.

Gilsomar Maia: Bom dia Diego. Com relação à questão de margem que você colocou eu acho que é importante pontuar que o business da Bematech em si ele sempre teve uma sazonalidade que é particular ao mercado de hardware. O próprio mercado de software ele também tem uma sazonalidade, que no business da TOTVS essa sazonalidade sempre foi atenuada por um elemento chamado modelo corporativo.

É muito comum no mercado globalmente você ver por exemplo um primeiro trimestre mais fraco de venda de software e nesse sentido é onde o modelo corporativo ele sempre cumpre um papel bastante importante dele complementar a receita do primeiro trimestre e amortecer um pouco essa volatilidade de receita. Fora isso o mercado em geral ele tem uma volatilidade trimestre a trimestre mesmo.

Eu entendo que quando a gente unifica os business isso talvez cause algum tipo de dificuldade adicional para todo mundo seguir a margem mês a mês. A gente também tem que compreender que hoje em dia a previsibilidade no mercado brasileiro como um todo é um pouco mais difícil.

Qualquer tipo de negócio hoje você vê um grau de volatilidade um pouco mais elevado do que se viu no passado. Então nos mais diversos setores, se você pegar os próprios bancos, a gente viu um nível de volatilidade nas margens trimestrais. É claro que aqui a gente está falando de um business que tem um nível de recorrência elevado e que deveria resultar num nível de previsibilidade maior.

Volatilidade trimestral nós sempre teremos. No final do ano passado quando a gente comentou um pouco sobre margens a gente lembrou de que a companhia, especialmente num momento desses em que ela completa um primeiro ciclo, o primeiro ano desse ciclo de transição de licenciamento para subscrição, é prudente que não se tenha nenhum tipo de direcionamento para o mercado em relação à margem, inclusive se você adicionar às volatilidades do mercado no Brasil.

Seria uma irresponsabilidade a meu ver na nossa parte estar compartilhando qualquer tipo de projeção interna, porque o mercado em geral está com uma previsibilidade mais baixa. Mas mesmo não tendo um guidance voltado a margens a gente já sabia, a gente compartilhou esse sentimento com o mercado em geral, que o primeiro ano seria o ano mais complicado, mais desafiador em termos de margem porque você ainda não está colhendo na plenitude os benefícios da subscrição vendida, mas você por outro lado abre mão de uma receita upfront de licenciamento.

Então não posso aqui fazer surpresas com esse tipo de volatilidade no patamar de margem que a gente tem rodado e a volatilidade quarter a quarter sempre existiu no nosso negócio. A meu ver se a gente fechar esse ano num patamar talvez não igual, mas mesmo que próximo ao do ano passado e com todo esse nível de volatilidade que a gente tem tido de mercado seria uma conquista para a companhia.

Isso não é um guidance; isso eu diria que é mais compartilhando aqui um sentimento. Eu não estou dizendo que isso vai acontecer, mas eu acho que a companhia ela sempre tem que perseguir, é claro, uma previsibilidade maior, melhora de margem, etc.; mas a gente tem que compreender também a realidade do momento.

Eu não posso, primeiro, ir contra os números e tampouco querer negar a realidade que todo mundo está enfrentando no mercado.

Laércio Cosentino: Bom dia é o Laércio falando. Eu acho que é importante como o Maia mencionou, é o primeiro ano de subscrição e é uma coisa relativamente nova para quase todas as software houses e então implica em você realmente fazer um ajuste na questão do custo de clause; você fazer um ajuste em termos da equipe de venda; e você fazer projetos menores também porque quando você fala em subscrição se parte do pressuposto, a gente brinca muito, que é um toma lá dá cá, quer dizer você assina alguma coisa, implementa, está ok e você subscreve mais alguma coisa, você implanta o restante e assim sucessivamente.

Então tem uma fase de aprendizado e adaptação. Mesmo que a TOTVS realmente colocasse tudo aquilo que nós planejamos para subscrição em prática nós dependemos de pessoas, pessoas que vendem, pessoas que implantam e pessoas que consomem.

Então o que a gente vem acompanhando é exatamente o comportamento de cada um desses elos na cadeia de distribuição de software. Ela mudou de fato.

E por outro lado infelizmente - ou talvez felizmente - a gente mora no Brasil e realmente em particular esse ano enquanto não tiver uma definição clara do caminho que o país vai seguir - se é que nós vamos ter aumento de imposto, o que eu pessoalmente acredito que não - mas como é que você vai superar o déficit no próprio país, como é que vai se comportar o governo Temer se é que ele vai ficar no dia seguinte que disser você está definitivo.

E isso leva realmente a uma insegurança, uma indefinição numa série de negócios. Então quando a gente olha a questão de Brasil, a questão do modelo de subscrição e a empresa propriamente dita que sempre você vai ter inovações, você vai ter investimentos, você vai ter a oportunidade de melhora, é lógico que a TOTVS está conseguindo endereçar esses três pontos.

A gente é uma empresa de médio e longo prazo, então eu acredito que não poderíamos gerar mais margem. A margem caiu neste quarter? A gente poderia simplesmente desativar uma série de investimentos mas que poderiam comprometer o futuro da companhia. A gente acredita naquilo que a gente está fazendo. É lógico que a gente tem que ter parcimônia no custo da companhia e tudo.

Mas quando a gente olha principalmente no slide que nós mencionamos as licenças da subscrição, se a gente tivesse começado a subscrição desde 2013 a gente teria hoje um

crescimento acima de quase 11% no acumulado entre o trimestre de 2016, o trimestre de 2016 e 2015.

Então eu acho que o caminho está correto e não podemos esquecer onde nós estamos inseridos e o momento da própria tecnologia da informação.

Diego Aragão: Perfeito Maia, perfeito Laércio. Só uma segunda pergunta se vocês me permitirem também bem rápida: eu só queria entender um pouquinho a cabeça de vocês com relação à alavancagem. Ela está em 1,2 se eu não estiver muito enganado com uma geração de caixa que vem sofrendo nos últimos trimestres, ou ao menos ela vem se reduzindo.

E ao mesmo tempo vocês anunciaram agora um investimento algo em torno de 90 milhões com relação à nova sede. Aqui nas minhas contas vocês vão ficar muito próximos de atingirem um covenant da dívida.

Isso procede ou não? Só para saber se eu estou enxergando isso da forma certa, obrigado.

Gilsomar Maia: Com relação a essa questão do *covenant* você deve estar falando principalmente daquele mais justo que é de 1,5x. É importante lembrar que ele não é a única métrica que dispara esse *covenant*. Tem uma questão também ligada a uma relação capital próprio/capital de terceiros e também em relação ao ativo total da empresa.

Ainda assim caso a gente viesse ainda a atingir esse patamar eu não estou antecipando em nada a minha dívida; a única coisa que eu tenho que fazer frente ao BNDES é apresentar uma garantia real, uma fiança bancária ou uma garantia real. Covenant mesmo nesse caso a gente está falando de um 2x Ebitda. Eu não vejo hoje esse cenário acontecendo. Então esse quadro eu não vejo isso se materializando.

Diego Aragão: Perfeito Maia, bem claro. Obrigado

Gilsomar Maia: De nada.

Operadora: nossa próxima pergunta vem de Susana Salaru, Itaú.

Susana Salaru: Bom dia pessoal. Eu queria voltar um pouco ao tema de sinergias de Bematech, se vocês pudessem elaborar um pouquinho como é que está sendo a

utilização ou a análise dos canais de vendas da Bematech e quando vocês imaginam que vocês não conseguiram utilizar de maneira mais integral.

E se a gente pudesse também discutir um pouco como é que está a dinâmica de payroll tax do aumento do INSS, se vocês estão de alguma forma já nos novos contratos conseguindo repassar isso ou não, como é que está sendo a discussão em relação a isso, obrigada.

Gilsomar Maia: Bom dia Susana é o Maia falando. Bom, começando pelo Brasil Maior que você perguntou esse tema foi um tema que surgiu de fato para valer a partir de dezembro do ano passado que foi quando entrou em vigor a nova alíquota de INSS de 4,5%.

De lá para cá a gente veio trabalhando esse tema com os clientes. Como a gente imaginava em termos efetivos não se conseguiria passar a totalidade daquele impacto aos clientes por toda a conjuntura que a gente tem visto as empresas envolvidas.

E quando a gente comenta um pouco antes os níveis de churn que a gente tem rodado do final do ano para cá, como eu já comentei em alguns trimestres é difícil a gente associar por exemplo uma redução de um contrato de manutenção a um reajuste desses, porque em geral quando isso acontece o cliente está vinculando isso a uma redução da operação dele.

Mas eu pessoalmente atribuo um pedaço também dessa redução de manutenção a esse tipo de reajuste também que foi feito por conta do aumento do INSS do Brasil Maior. Se a gente isolar o repasse do reajuste Brasil Maior a gente conseguiu passar a grande maioria disso, quase que a totalidade; mas quando eu olho para essa conta do churn de manutenção e eu vejo que o churn tem rodado também num patamar mais alto eu atribuo também um pedaço desse churn a esse reajuste.

É difícil dizer o quanto, Suzana, porque como eu comentei o cliente normalmente ele não usa esse tipo de argumento para a redução do contrato. Com relação aos canais da Bematech eu dividiria em dois tipos: o canal de software que é o canal originário das aquisições principalmente que a Bematech fez. Esses canais eles já estão super integrados com os canais de software da Bematech que são os nossos canais próprios muitas vezes também, com as próprias franquias e então essa parte da operação de software ela já está trabalhando em conjunto.

Tem um ponto ou outro específico que a gente está calibrando o momento e que está casado com as ofertas que a gente tem trabalhado em conjunto com a Bematech; mas as oportunidades de negócio que surgem, por exemplo o cliente que a gente pode atender tanto com solução da Bematech quanto da TOTVS enquanto a gente não tem uma oferta conjunta em algum caso específico os canais já estão trabalhando em conjunto essas oportunidades.

Então não há uma interlocução dupla digamos. Você tem as duas equipes trabalhando em conjunto e atendendo o cliente de uma única maneira. Na frente dos canais mais ligados à revenda de hardware propriamente dito essas vendas de Bemacash que a

gente tem visto elas já têm se dado por esses canais para essas revendas Bematech. Então já é uma oferta também conjunta como eu expliquei antes para o Daniel onde a gente juntou o software da TOTVS com o equipamento da Bematech, soluções fiscais de software e de equipamentos também da Bematech e formatou essa oferta do Bemacash.

É claro que por ser uma solução diferente daquele tradicional hardware da Bematech isso tem implicado num treinamento, numa capacitação dos canais dessas revendas isso tem sido parte desse processo de integração desde o início do ano. A gente tem capacitado um número bem relevante de revendas da Bematech por mês e parte também desse crescimento de venda de Bemacash resulta também desse maior número de canais de revendas que a gente tem capacitado.

Então todos os meses a gente tem capacitado um volume bastante relevante de revendas e a meu ver a tendência é que quanto mais canais a gente tenha desse network de distribuição da Bematech capacitados a gente vai ter um volume de vendas crescente.

Susana Salaru: Perfeito. Muito Obrigada

Gilsomar Maia: Obrigada Susana.

Operadora: Nossa próxima pergunta Valder Nogueira, Santander.

Valder Nogueira: Bom dia. Voltando à pergunta do Daniel que é bem importante vocês mencionaram o começo ou talvez uma luz no final do túnel de recuperação na parte de serviços. O mercado está dividido se essa recuperação do Brasil vai ser uma recuperação que vai ser impulsionada por serviços, por consumo ou por investimento em capital goods ou até manufatura. O Laércio mencionou pequena manufatura.

Tem como a gente ter um pouco mais de visibilidade de como é que isso está com vocês? Por que se tiver realmente uma recuperação do mais forte em manufatura, seja pequena ou maior, pode ser um ângulo para vocês melhorarem as vendas.

E junto a isso você acha que dessa vez nessa recuperação do Brasil alguma externalidade pode ajudar a empresa como foi o Sped no passado? A gente tem agora a parte da nota fiscal eletrônica; alguma externalidade vocês acham que pode ajudar a impulsionar? Essa é minha primeira pergunta.

Gilsomar Maia: Bom dia Valder. Com relação a externalidades dessa natureza sempre existem novidades. Nesse último ano o que a gente teve que ainda está em curso, porque normalmente essas novidades o governo ele não incrementa de uma única vez; normalmente ele começa implementando pelas empresas maiores e vai descendo até chegar nas microempresas.

Foi assim com a nota fiscal eletrônica lá atrás, depois com o Sped fiscal, o Sped contábil e mais recentemente com o e-social que ainda não atingiu o público por completo. Então essa é uma externalidade como você colocou que ainda está impactando o mercado e que não têm muita opção porque é um compliance fiscal que você tem que cumprir.

E agora mais recentemente o que surgiu foi o bloco K, que no final do dia é o nome que foi dado ao controle da produção e estoque das indústrias principalmente. Então isso vai ser implementado, está se discutindo é exatamente o calendário, o governo já andou postergando a implementação desse bloco K.

Mas para o início do ano que vem já está previsto que empresas de um determinado patamar que não me ocorre agora mas é um patamar de faturamento, que foi uma nota de corte que o governo colocou, já vão ter que entregar essa obrigação a partir do ano que vem - o que no final das contas revela para o fisco toda a estrutura de custos de um produto.

Então se você colocar isso junto com a nota fiscal eletrônica o governo já tinha um tracking de tudo que a empresa comprava e tudo que a empresa vendia, faltava para o governo enxergar esse meio do caminho: ok, a empresa comprou um monte de coisas e vendeu um monte de coisas; mas disso que ela comprou como é que ela chegou num produto que ela vendeu?

Então o bloco K na realidade ele revela para o governo como é que se forma o custo de produção de cada item de cada produto que aquela companhia vendeu. Então é onde você conecta as compras com o custeio da produção e você chega na formação do custo de venda do produto vendido.

É um item bastante complexo. Ele tem requerido de várias empresas revisões nos seus sistemas porque o nível de detalhe de informação que o governo demanda é bastante profundo e então várias indústrias por exemplo que no passado desenvolveram sistemas proprietários de controle de produção, que é algo bastante comum mesmo empresas de grande porte e empresas que usam soluções de mercado, muitas delas muitas vezes preferem manter a solução proprietária feita sob medida para cobrir esse tipo de atividade.

O ponto que várias dessas empresas têm se deparado é que com essa demanda agora de bloco K os sistemas que foram pensados lá atrás não estão preparados para prover todo o nível de detalhes de informação muitas vezes que o governo está pedindo agora. Então várias dessas empresas têm colocado como um dos requisitos fazer a substituição desses sistemas proprietários por módulos das soluções de mercado que eles já utilizam.

Então isso pode ser uma externalidade que venha a ajudar a nós e a todos do mercado de trabalho nesse tipo de solução, porque como eu falei é o tipo de demanda que você não tem muita alternativa.

Laércio Cosentino: Valder bom dia obrigado pelas perguntas. Quando eu mencionei realmente da gente já ter um movimento sutil de uma melhora de mercado e que eu enfatizei a parte de serviços e a parte de pequenas empresas, pequenas manufaturas, a TOTVS se posicionou bastante nesses últimos meses entendendo toda essa crise.

E primeiro que do lado do varejo em si foram 110, 120.000 lojas fechadas. Então a gente entende que vai ter uma recuperação mais de coisas pequenas e então com Bemacash e com toda a nossa estratégia de coisas mais simples, subscrição e tudo, a gente vai endereçar isso e assim que começar realmente a ter um movimento maior, uma nova abertura de novas lojas, a gente entende que vão ser coisas pequenas renascendo.

Não são grandes redes de distribuição abrindo novos pontos, porque todos eles mais ou menos já estavam comprometidos nos shoppings, já comprometidos em áreas que eles já tinham fechado anteriormente e que acabaram sendo postergadas.

Quando você fala da parte de supply chain com o Intera a gente vê que a gente consegue endereçar muito esse crescimento dessas pequenas empresas de manufatura que estão surgindo também em vários pontos do Brasil.

E da parte de serviços a gente vê as grandes construtoras enfrentando cada vez mais problemas e você tendo as médias e pequenas construtoras ocupando o lugar dessas empresas assim que começar a deslanchar todo lado de investimento em infraestrutura no Brasil, e a grande maioria dessas empresas são clientes da TOTVS.

Então a gente está muito próximo, muito atento para poder estar junto nessa retomada dessas empresas médias principalmente na construção civil e de infraestrutura que com certeza vão ser beneficiadas. É isso aí.

Valder Nogueira: E você acha isso mais importante do que a parte de capital goods, de manufatura grande? Você acha que o driver pode vir mais dali do que da manufatura grande?

Laércio Cosentino: Eu acho que o número de clientes com certeza vem de baixo, e quando a gente fala que a gente está trabalhando para cada vez mais a TOTVS ser uma empresa de subscrição, quer dizer nós já tínhamos uma receita recorrente acima de 60% com contratos de manutenção e tudo, e a gente agora de fato vai ampliar cada vez mais essa receita recorrente.

E vai vir exatamente nessa pulverização desse, a gente entende que a retomada vai ser pulverizada; e de grandes empresas com coisas represadas mas também com várias licenças que eles já tinham adquirido que eles simplesmente desativaram ou deixaram de usar.

Valder Nogueira: Minha segunda pergunta é mais na dinâmica de inflação: você tem um IGP-M acumulado de doze meses mais benigno para os seus contratos de manutenção; por outro lado a gente nunca viu esse vento, esse evento de cauda jogando tanto a favor da receita nesse tri. Qual é a dinâmica por trás?

Laércio Cosentino: O que você tem Valder é exatamente o seguinte: no momento que você vê a grande parte das empresas tentando reduzir o custo um IGP-M alto é negativo, porque entra num momento de discussão de pedir algum desconto em cima do IGP-M.

Ano passado foi um IPCA maior contra um IGP-M menor e então não teve muita discussão; agora que a gente pode se beneficiar de um IGP-M maior com um IPCA menor muitas vezes o cara quer reduzir alguma coisa para que realmente ele tenha uma contribuição dos seus fornecedores para a redução do custo total.

Então a gente acredita que uma melhora também de humor do mercado e a economia começando a deslanchar vai sair de cena essa pauta negativa de busca de redução de custo, e sim aumento de receita. A gente está trabalhando nesse sentido.

Valder Nogueira: Tá bom obrigado Laércio, obrigado Maia.

Gilsomar Maia: Obrigado

Operadora: lembrando que para fazer perguntas basta digitar asterisco um.

Encerramos neste momento a sessão de perguntas e respostas. Gostaria de passar a palavra para as considerações finais, por favor podem prosseguir.

Laércio Cosentino: Quero agradecer a participação de todos nessa teleconferência e desejo todos um bom dia e que realmente nos próximos dias a gente consiga ter exatamente a definição do caminho do Brasil.

Do lado da TOTVS cada dia que passa nós estamos muito mais subscritos. Bom dia a todos.

Operadora: A áudio conferência da TOTVS está encerrada. Agradecemos a participação de todos, tenham um bom dia e obrigada por usarem Chorus Call.