

**Operadora:** Bom dia. Sejam bem-vindos à teleconferência de resultados do 3T17 da TOTVS. Estão presentes os senhores Gilsomar Maia, CFO, e Douglas Furlan, Gerente Executivo 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](http://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. Maia, que iniciará a apresentação. Por favor, Sr. Maia, pode prosseguir.

**Gilsomar Maia:** Bom dia a todos. Obrigado por participarem da nossa teleconferência. Dou início a apresentação no **slide 3**, onde falarei um pouco sobre os principais eventos recentes.

O primeiro evento que destacamos é o da criação do iDEXO, um instituto com propósito de conectar startups, empreendedores e investidores a empresas chave dos principais segmentos da economia, muitas delas clientes TOTVS, para desenvolverem soluções inovadoras em conjunto.

Localizado em uma área especificamente dedicada às atividades dentro da nova sede da TOTVS, o iDEXO disponibilizará às startups e à comunidade de desenvolvedores a infraestrutura e o acesso às plataformas tecnológicas da TOTVS. Essas empresas poderão receber investimentos da TOTVS e de demais membros do instituto, além de comercializar suas soluções na TOTVS Store.

Esse movimento é parte da estratégia da TOTVS de abrir cada vez mais suas plataformas (ex.: ERP, RH, fluig e Carol) para trabalhar em conjunto com seu ecossistema de parceiros e com a comunidade de desenvolvedores, visando o ganho de produtividade dos clientes por meio de soluções de negócio especializadas, plataformas digitais, infraestrutura em nuvem, mobilidade e internet das coisas.

O segundo evento que destacamos, foi a emissão de debêntures não conversíveis em ações, no montante de R\$200,0 milhões, com remuneração correspondente a 105,95% do CDI a ser paga semestralmente.

O montante principal será amortizado em parcela única em setembro de 2020 e será utilizado para capital de giro, investimentos no âmbito do objeto social da Companhia e pré-pagamento de dívidas, como foi o caso do resgate antecipado total, no valor de R\$20,7 milhões, das debêntures emitidas pela Bematech em 2014.

Na prática, o alongamento do prazo de amortização da dívida bruta decorrente dessa emissão de debêntures leva a um melhor alinhamento com a geração operacional de caixa resultante do processo de transição para o modelo de subscrição pelo qual a TOTVS está passando.

Agora, inicio meus comentários sobre o resultado do trimestre no **slide 4**. Vale lembrar que, para preservar a comparabilidade, os números consolidados pró-forma de 12 meses encerrados no 3T16 incluem também os resultados da Bematech.

Neste trimestre, a receita líquida cresceu 4,6% ano contra ano ou 1,9 ponto percentual superior ao crescimento dos últimos 12 meses, impulsionada pelo crescimento de 10% da receita recorrente. Vale lembrar que este crescimento de dois dígitos da receita é ORGÂNICO e deriva principalmente do crescimento do modelo de subscrição, que também impulsionou o avanço de 7,4% da receita de software apresentado no **slide 5**, onde temos a receita aberta por negócio.

Após alguns trimestres de recuo, a receita de serviços voltou a crescer, com avanço de 9,0% frente ao 2T, resultado das vendas de projetos de implementação de software a clientes de grande porte associados a vendas de taxas de licenciamento em trimestres anteriores.

Na comparação ano contra ano, o desempenho positivo de 0,9% de serviços está mais ligado ao crescimento dos serviços não relacionados à implementação de software, que representaram 32,6% da receita de serviços do trimestre.

Passando para a receita de hardware, a queda de 3% ano contra ano é resultado da redução de 35% na venda de impressoras fiscais, que colaborou para a redução da participação das vendas de hardware fiscais sobre a receita de hardware para 17,4% nos últimos 12 meses, ou 2,7 pontos percentuais inferior aos 12M-3T16.

Em contrapartida, a receita com vendas de demais soluções de hardware cresceu 2,0%, impulsionada principalmente pelas vendas de Bemacash, que totalizaram 2.135 novas unidades no trimestre, ante 1.093 no 2T e 998 no 3T16.

Em software, o crescimento ano contra ano da receita acelerou pelo 4º trimestre consecutivo e foi 2,3 pontos percentuais superior ao crescimento dos últimos 12 meses. Na comparação com o

trimestre anterior, a receita de software cresceu pelo quinto trimestre consecutivo, conforme evidenciado no **slide 6**.

O crescimento ano contra ano da receita de software se deu pela combinação do crescimento de 1,8% do modelo de licenciamento, que compreende as receitas de licenças e de manutenção, e do avanço de 34,4% de subscrição.

O crescimento do modelo de licenciamento ano contra ano é consequência principalmente do avanço de 5,4% da receita de taxas de licenciamento, que foi impulsionada pela maior participação de vendas a clientes novos de maior porte. Já a receita de manutenção cresceu 1,3% ano contra ano, e foi positivamente afetada pela receita não recorrente de R\$1,5 milhão referente à regularização de contratos de clientes registrada no 3T17.

Vale ressaltar que a receita de manutenção continua sendo negativamente impactada pela inadimplência, reduções de contratos e a redução do IGP-M acumulado dos últimos 12 meses.

Já a receita de subscrição continua elevando sua participação sobre a receita líquida de software. No 3T, a subscrição representou 21,3% da receita total de software, ou 4,3 pontos percentuais acima do 3T16.

Esse crescimento ano contra ano de subscrição resultou essencialmente do aumento do número de clientes adicionados de médio e pequeno porte na modalidade TOTVS Intera nos últimos 12 meses. Observem que esse crescimento apresentado nos últimos 12 meses é similar ao crescimento de alguns dos principais players globais de SaaS, conforme evidenciado no **slide 7**.

Vale lembrar que as vendas de Intera do mês de setembro não afetaram a receita de subscrição do 3T, uma vez que nesse modelo o primeiro faturamento se dá no mês seguinte à realização da venda, mas já afetam a ARR de subscrição.

A ARR, ou Receita Recorrente Anualizada de subscrição cresceu 42% no 3T e totalizou R\$334 milhões. A adição líquida de ARR no trimestre foi de R\$30 milhões, a maior já registrada pela Companhia desde o lançamento da modalidade TOTVS Intera, em junho de 2015.

Agora passo a apresentação ao Douglas, que comentará sobre o resultado de software no **slide 8**.

**Douglas Furlan:** Obrigado, Maia. Bom dia a todos.

A margem de contribuição de software diminuiu tri contra tri, reflexo principalmente do crescimento de 5,8% das despesas com P&D. Esse crescimento se deu principalmente: (i) pela curva de provisionamento da participação nos lucros e resultados; (ii) pelos reajustes salariais; e (iii) pela

elevação dos investimentos em projetos de inovação relacionados às plataformas abertas e ao segmento de microempresas.

Na comparação ano contra ano, a redução da margem de contribuição de software foi inferior à redução dos últimos 12 meses, consequência principalmente da aceleração do crescimento ano contra ano da receita de software nos últimos 4 trimestres, conforme comentado pelo Maia.

No **slide 9**, a margem de contribuição de serviços cresceu 470 pontos base na comparação com o 2T, consequência principalmente do crescimento de 9,0% da receita de serviços e da melhor alocação do time de serviços no trimestre.

Nos últimos 12 meses, a redução da margem de contribuição de serviços resultou: (i) da menor alocação do time de serviços por conta da redução do ritmo de vendas de projetos; e (ii) dos reajustes salariais realizados, não integralmente repassados aos preços dos projetos de serviços no período.

No **slide 10**, a margem bruta de hardware apresentou redução de 130 pontos base tri contra tri, resultado principalmente da redução na venda de impressoras fiscais, que possuem maior margem bruta.

Já a redução da margem de contribuição de hardware tri contra tri é consequência: (i) da ausência da receita de subvenção econômica no período por conta do volume de matéria prima adquirida em patamar superior ao das vendas; e também (ii) das maiores despesas com institutos de desenvolvimento registradas no trimestre.

Nos últimos 12 meses, a margem de contribuição de hardware cresceu 360 pontos base, resultado da combinação do ajuste de preços e do comportamento da taxa de câmbio na formação do custo no período.

Para falar agora sobre as principais despesas comerciais e administrativas, peço a todos para irem para o **slide 11**.

No 3T, as despesas de vendas e comissões, em conjunto, elevaram sua participação sobre a receita líquida ano contra ano, refletindo essencialmente: (i) a variação no mix de vendas entre franquias e unidades próprias; e (ii) o maior volume de venda de software no modelo de subscrição.

Na comparação com o 2T, essas despesas elevaram sua participação sobre a receita líquida principalmente por conta do maior número de vendas de licenças entre franquias. As despesas gerais e administrativas somadas aos honorários da administração e outras despesas, excluindo itens não recorrentes, elevaram sua participação sobre a receita líquida ano contra ano.

Esse crescimento é consequência principalmente: do nível de provisões para contingências R\$7,4 milhões superior ao 3T16; além dos reajustes salariais e dos gastos adicionais com a integração da Bematech e da Virtual Age.

Na comparação trimestre contra trimestre, o crescimento resultou essencialmente da elevação do nível de provisões para contingências no 3T, além da reversão do provisionamento de PLR e dos gastos adicionais com a integração da Bematech.

Passando para o **slide 12**, a margem EBITDA foi de 11,1% no 3T, 380 pontos base inferior ao 2T. O EBITDA totalizou R\$62,3 milhões, ante R\$82 milhões no 2T. A redução do EBITDA tri contra tri se deu principalmente pelo menor resultado de hardware e pela elevação das despesas comerciais e das provisões para contingências, conforme mostrado à esquerda do gráfico.

Nos últimos 12 meses, a queda do EBITDA e da margem EBITDA foi consequência principalmente:

- (i) da transição para o modelo de subscrição, que afeta negativamente o crescimento da receita líquida de software no curto prazo e, conseqüentemente, reduz a capacidade de diluição de custos e despesas no início da transição;
- (ii) dos efeitos da recessão econômica brasileira no nível de inadimplência, nos cancelamentos e nas reduções dos contratos de manutenção de software e na elevação das provisões para contingências, bem como no menor ritmo de vendas de serviços
- (iii) e do patamar de IGP-M, índice de inflação majoritariamente utilizado para reajustar os contratos de manutenção, relevantemente inferior à inflação de custos;

No **slide 13**, a queda do lucro líquido ajustado tri contra tri, mesmo com a reversão de imposto de renda por conta da redução do LAIR e da declaração de Juros sobre Capital Próprio, foi consequência principalmente da queda do EBITDA no período, conforme mostrado à esquerda do gráfico.

Agora, volto a apresentação ao Maia para comentar sobre fluxo de caixa e endividamento no **slide 14**.

**Gilsomar Maia:** A geração operacional de caixa do trimestre apresentou redução inferior às observadas no EBITDA e lucro líquido ajustados, tanto ano contra ano, quanto trimestre contra trimestre. Nos últimos 12 meses, a geração operacional cresceu 32,6%, também em contraste às reduções de EBITDA e lucro líquido nesse período.

A geração livre de caixa no trimestre cresceu 7,4% ano contra ano, principalmente pelo maior nível de investimentos em ativo fixo realizados ao longo de 2016 na nova sede da Companhia em São Paulo.

A dívida líquida apresentou redução de 25% ano contra ano, atingindo o patamar de 1,2x o EBITDA ajustado dos últimos 12 meses, já considerada a emissão de debêntures no montante de R\$200,0 milhões parte do fluxo das atividades de financiamento de R\$125 milhões do trimestre.

Passo agora para as considerações finais no **slide 15**.

Estamos evoluindo significativamente na transição para subscrição em 2017. Nesse ano, a participação das vendas de subscrição via franquias vem aumentando e contribuindo para o avanço desse modelo entre pequenas e médias.

Já adicionamos quase 5 mil clientes novos de subscrição em 2017, o que levou ao crescimento de 33% da receita de subscrição nos últimos 12 meses e ao crescimento de 42% da ARR, que já representa 33% da receita anual de manutenção.

Esse desempenho de subscrição nos dá a confiança em mantermos o guidance de crescimento de pelo menos 30% da receita de subscrição para o exercício de 2017.

Mas como consequência dessa transição para subscrição, temos tido um crescimento mais do que proporcional das despesas comerciais enquanto construímos a base instalada de subscrição. À medida que essa base ganha relevância, as despesas comerciais com novas vendas tendem a ser diluídas.

Adicionalmente, os efeitos da recessão econômica brasileira têm sido sentidos nas vendas à base, no nível da inadimplência, no *churn* de manutenção e na elevação das provisões para contingências, além da relevante queda do IGP-M no ano, contribuíram negativamente para a redução do EBITDA.

Com base nesse cenário, revisamos nossas projeções e retiramos a projeção de EBITDA Ajustado para o ano de 2017.

No 4º trimestre, estamos realizando uma redução de gastos recorrentes com pessoal da ordem de R\$30 milhões ao ano. Também no 4T, concluiremos a integração administrativa da Bematech.

Essas medidas combinadas ao crescimento das receitas recorrentes visam adequar nossa estrutura à realidade SaaS para recuperar a rentabilidade sem comprometer a capacidade de crescimento e inovação da Companhia.

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.

**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 de Tales Freire, Bradesco.

**Tales Freire:** Bom dia Maia, bom dia Douglas. Minha primeira pergunta é relacionada à ARR. Teve uma adição muito forte da ARR anualizada de distribuição no trimestre apesar do volume mais fraco de receita mensal de clientes adicionados. Dado o conceito de ARR parece que o volume de vendas de subscrição foi muito forte no mês de setembro, eu acho que aparentemente uns 30%, 40% superior aos meses anteriores.

Eu gostaria de saber se faz sentido essa interpretação? Está correta essa interpretação?

**Gilsomar Maia:** bom dia Tales tudo bem? O Maia falando. Sim está correta. Essa métrica a gente já vem divulgando há pouco mais de um ano. É uma métrica que na nossa visão ajuda a dar uma melhor leitura de como foi o desempenho de vendas do período, porque a subscrição tem como característica dependendo da forma como essa venda se distribuir entre os meses do trimestre você pode ter uma percepção diferente no fechamento do tri.

O que eu quero dizer com isso é que por exemplo, vamos pegar o 3T. As vendas realizadas em julho passaram a contar como receita em agosto e setembro, então elas contribuíram com dois meses de receita do tri, as de agosto em setembro, consequentemente um mês, as de setembro em outubro, ou seja, setembro não impacta no trimestre.

Quando a gente anualiza a receita de subscrição, colocamos as vendas de todos esses meses na mesma base de comparação, e quando você compara com trimestres anteriores na mesma métrica fica mais fácil de você perceber qual foi o real desempenho de vendas do período.

Dessa maneira, quando você compara o ARR com o volume de receitas de subscrição apuradas no trimestre advindas de novos clientes mostra que o crescimento do terceiro mês do trimestre foi bastante impactante.

Então essa análise que você fez está correta. O 3T tem por característica normalmente um mês de julho bastante fraco, normalmente um mês de férias que também atinge um pouco o começo de agosto. O mês de agosto comumente é mais forte que o mês de julho, e o grande mês do

trimestre normalmente é o mês de setembro. Então essa tua leitura do ARR confrontando com a receita de subscrição está adequada sim.

**Tales Freire:** só um follow up: dado esse desempenho forte do mês de setembro você pode compartilhar com a gente um pouco o desempenho do mês de outubro também, se continua forte como o mês de setembro?

**Gilsomar Maia:** continua sim. Os meses de setembro e outubro normalmente são meses bastante fortes, porque eles pegam um período que já está afastado de férias. O mês de agosto é um mês, por exemplo, sem feriados, o mês de setembro e outubro tem um pouco de feriados; mas são meses que já vão antecipando o período de festas do ano, as indústrias normalmente têm bom volume de produção, a atividade de serviços começa a melhorar também, em geral é um bom momento do ano e o mês de outubro confirmou isso sim.

**Tales Freire:** Tá ótimo e a segunda pergunta é relacionada aos custos recorrentes que aumentaram muito trimestre a trimestre e ano a ano atingindo R\$ 500 milhões. Entendo que teve uma série de fatores que levaram a esse forte crescimento, inclusive a variação de algumas linhas mais voláteis como provisão para contingências; mas eu gostaria de entender com vocês por que o patamar de custos e despesas recorrentes para os próximos trimestres está normalizado essa volatilidade de custos, e até mesmo já considerando os 30 milhões de cost savings, que vocês esperam obter com a integração da Bematech e os ajustes internos.

Qual seria o patamar mais normalizado de custos e despesas recorrentes?

**Gilsomar Maia:** Tales eu acho que tem um aspecto interessante nessa tua pergunta, porque normalmente a gente fala muito de receita recorrente até pela própria mudança de modelo que a companhia tem se disposto a passar nesses últimos dois anos, e normalmente a gente não fala dos custos recorrentes que também existem.

Eles têm uma dinâmica similar, porém a distribuição do custo recorrente ao longo do ano ela tem um comportamento diferente. Eu diria a receita recorrente ela tem uma dinâmica de atualização, por exemplo, inflacionária mais bem distribuída ao longo do ano, mais normalizado, enquanto os custos recorrentes falando mais especificamente, por exemplo de custo de folha de pagamento ele tem alguns picos no ano.

Então mais claramente em São Paulo no 1T do ano, que é data-base em janeiro onde a gente tem quase 50% da nossa folha, depois a gente tem uma concentração nos meses de setembro e outubro e novembro. Então tem esses dois grandes momentos do ano em que os custos, por exemplo, com pessoal sofrem atualização.

Como vocês acompanharam nos trimestres passados, por exemplo em São Paulo, tivemos um reajuste muito baseado, a negociação do acordo coletivo olhou muito para a inflação de 2016 e



terminou resultando no final do dia na soma entre abono e ajuste salarial num impacto para a companhia da ordem de 7% para o ano de 2017, à medida que a gente viu os meses se passando e a inflação caindo a gente vê que os acordos coletivos fechados estão numa descendente muito clara. Então os acordos coletivos por exemplo fechados em BH e outras praças agora nos meses de setembro e outubro já vieram para patamares abaixo de 2%.

Então voltando para tua pergunta, o que eu vejo a estrutura que a gente tem hoje recorrente de custos deduzida dessa redução de 30 milhões que a gente está provocando agora olhando para o próximo ano, adicionada de uma inflação decorrente de ajustes salariais que a gente venha a ter no próximo ano, que a meu ver pelo que a gente tem hoje de informação na mão, tudo indica que a gente vai rodar em patamares bem inferiores a esses que a gente rodou ao longo desse ano.

Com relação aos demais custos a gente está falando de custos mais variáveis como comissões, que estão... que são mais derivações da receita, e os custos fixos mais ligado à infraestrutura aí também acho que eles conversam da mesma maneira com dinâmica, talvez entre IGPM e custo de pessoal, não é exatamente uma coisa nem outra. Não sei se responde adequadamente tua pergunta?

**Tales Freire:** respondeu sim, mas o ponto é que esses 500 milhões teve um percentual de vendas maior de licenças com as franquias, e as franquias têm comissionamento maior, teve também um nível maior de provisões para contingências, teve também acho que questões relacionadas à provisionamento de bônus.

Esses 500 milhões dado os dissídios que você comentou que tem em outubro, novembro, dezembro, tem em janeiro também, esses 500 milhões cresceria com base nesses indicadores de inflação ou esses 500 milhões não é uma boa referência para os próximos trimestres?

**Gilsomar Maia:** Eu penso que são uma boa referência. Talvez a exceção que eu faço aqui é contingências, porque de fato não é um assunto que está sob domínio completo da administração, ele depende muito dos novos líderes, dos novos casos que venham a surgir, como também do andamento dos casos existentes.

Mas exceção feita a essa linha as demais estão sob nosso controle, sob nossa gestão, então a iniciativa da gente trabalhar uma redução de estrutura é justamente tentando alinhar um pouco mais a estrutura da companhia a essa dinâmica de receita mais voltada para a recorrência, mais especificamente para subscrição.

Então eu penso que sim, que esses custos tendem a crescer mais em linha com inflação. O caso específico de comissões ele é uma despesa direta relacionada a vendas, porque acho que o que a gente teve nesse trimestre foi um ponto talvez fora da curva da concentração de vendas de licenças - não intencionalmente - mas mais fortemente concentradas em franquias.

Mas se a gente olhar uma base doze meses e isso já deixa de ser um pouco verdade e basicamente o crescimento que a gente teve em despesas comerciais veio das despesas de vendas, que está mais ligado ao time direto, e aí a gente tem aquele comentário que a gente já fez em períodos anteriores, um descasamento entre a remuneração da equipe comercial e o fluxo de reconhecimento da receita de subscrição.

**Tales Freire:** perfeito, ficou mais claro agora, muito obrigado Maia.

**Gilsomar Maia:** de nada.

**Operadora:** a próxima pergunta vem de Marcelo Santos, JP Morgan.

**Marcelo Santos:** bom dia a todos, obrigado por pegarem minha pergunta. A primeira tenta pegar uma ideia de vocês de quando o modelo de subscrição deveria começar a ajudar o Ebitda grosso modo? Imagino que não seja algo para 2018, mas vocês imaginam em 2019? Qual a visão que vocês têm? Porque é um modelo que de fato gera margens maiores quando você já tem uma base grande implementada. Então eu queria saber se vocês têm um pouco esse feeling e poderiam passar.

A segunda pergunta é um update do cenário competitivo, o que vocês têm visto no mercado, como está essa dinâmica?

**Gilsomar Maia:** Bom dia Marcelo. Começando pela primeira pergunta relacionada a subscrição e Ebitda, eu não consigo atribuir totalmente o comportamento do Ebitda por exemplo desse trimestre ao crescimento de subscrição. Eu acho que quando a gente faz comentários associando subscrição e a rentabilidade da companhia a gente está sempre pensando mais numa base, num horizonte de doze meses pelo menos, e acho que a gente tira essas volatilidades, essas questões mais pontuais que às vezes ocorrem em determinados tris do ano.

Mas olhando mais especificamente do lado estrutural então de subscrição e Ebitda a maneira que a gente vê o comportamento desse modelo é muito em linha com que o comentário. Tem um esforço de construção da base instalada de subscrição que enquanto essa subscrição, essa base instalada está sendo construída, a relevância dos gastos com aquisição dessa base frente ao próprio tamanho da base ela é bastante relevante; à medida que a base cresce esse custo de aquisição de novos clientes tende a perder relevância.

Então é muito correlacionado a esse tamanho da base instalada. Se a gente continua crescendo nesses patamares que a gente tem crescido na casa de 40%, obviamente isso traz sempre um desafio adicional de diluição, porque eu continuo colocando volume muito expressivo de contas novas e pagando "na frente" e então isso prejudica um pouco a diluição; mas se eu já tiver uma base maior instalada isso começa gradualmente a reduzir a relevância desse custo adicional.

Então para ser mais objetivo, eu precisaria ter uma visibilidade muito clara de como vai desempenhar, por exemplo, o ano de 2018 em termos de vendas. O que eu tenho hoje na mão eu não vejo desaceleração agora no curto prazo de subscrição; mas é claro que matematicamente à medida que a base vai crescendo a tendência natural esse percentual vá diminuindo como relevância da base.

Então a gente deveria ver um benefício do modelo gradual para os próximos anos para a companhia como um todo. Agora é verdade também que a gente tem, a gente de fato está ajustando a companhia a essa realidade de software como serviço. Então a gente tem que ter um trabalho muito intenso nos processos internos da companhia para ganhar eficiência no fechamento de contas, especialmente contas menores em que o tíquete é menor.

Então a gente tem que mirar ter um nível de eficiência maior tanto na geração de oportunidades quanto na conversão da essas oportunidades em vendas para que a gente consiga também reduzir esse custo de aquisição por venda uma vez que eu não tenho mais o upfront da licença para "banciar" meu custo de vendas.

Então eu tenho que pensar diferente, eu tenho que pensar formas diferentes de vender de maneira mais eficiente também para reduzir o custo de aquisição, e isso não se resume a atividade de vendas, isso também vale para todo o resto da estrutura da companhia. Então fora vender a gente tem que ser mais ágil na implementação, porque tíquetes menores também se você olhar nosso histórico a gente nunca teve de fato uma rentabilidade relevante na parte de serviços, então de certa maneira o serviço subsidiou a venda do software ao longo da nossa história e importante então que a gente também ganha eficiência na implantação dos nossos Softwares de forma que a gente consiga ganhar mais rentabilidade também nessa nova realidade de software como serviço.

Isso vale para as áreas administrativas também em geral da companhia. Acho que a mudança de modelo provoca uma mudança de mentalidade na companhia em rever todos os seus processos e buscar fazer as coisas de forma diferente para ser mais eficiente também.

Desculpa não ser tão objetivo na resposta da tua pergunta, porque de fato eu adoraria ter uma resposta bem binária e focada num único item que se a gente endereçar tudo, tudo está resolvido, digamos; mas é uma transformação pela qual a empresa está passando - mas o benefício do modelo deve ser visto à medida que a base cresce.

**Marcelo Santos:** Perfeito.

**Gilsomar Maia:** com relação ao cenário competitivo que é tua segunda pergunta não tem nenhuma novidade de fato para falar para vocês frente ao que a gente já tem comentado sobre esse assunto nos trimestres anteriores. É um mercado bastante competitivo, a gente encara diferentes players inclusive nos diferentes segmentos do mercado de empresas grandes; existe

outro cenário quando a gente fala de médias e pequenas, e um mercado mais recente para a gente de microempresas que também é outra realidade completamente diferente.

A gente acho que entendeu isso, que a gente tem que disputar nesses diferentes segmentos de formas diferentes e não vejo nenhuma grande novidade em termos de nomes de players, de soluções que tenham causado algum tipo de mudança estrutural nesses três seguimentos nesse trimestre.

**Marcelo Santos:** perfeito obrigado.

**Operadora:** com licença, lembrando que para fazer perguntas basta digitar asterisco um.

Nossa próxima pergunta vem de Daniel Federle, Credit Suisse.

**Daniel Federle:** bom dia pessoal. Minha primeira pergunta é com relação às vendas de subscrição. Eu queria entender se a maioria delas já está no modelo Intera, e inclui cloud, plataforma de TI ou a maioria ainda é mais um billing model em vez da estrutura como um todo?

Minha segunda pergunta é com relação a churn, se vocês poderiam dar um pouquinho mais de color de como está esse perfil, se ainda são empresas reduzindo o número de licenças ou empresas fechando de vez, e se já começa a ter o caso da empresa que reduziu o número de licenças no passado e agora volta a adicionar alguns usuários para a base? Obrigado.

**Gilsomar Maia:** bom dia Daniel. Começando pela primeira pergunta também que fala da subscrição, de fato hoje em termos de valor de receita o crescimento vem essencialmente do Intera, porque as demais ofertas que nós já tínhamos de subscrição São ofertas bastante tradicionais como por exemplo a do próprio setor financeiro, que como já comentei no passado é um setor que talvez tenha sido pioneiro nessa história de assinar software ao invés de comprar, e esse mercado ele por si não é adaptado a cloud por exemplo. Então a gente está falando de subscrição mais on premises basicamente.

Esse tipo de mercado é um mercado que tem crescimento muito baixo. Se a gente se parasse so que eu adicionei, o que a gente adicionou de Intera nesses últimos dois anos, a gente está falando de crescimentos muito, muito fortes, superiores inclusive aos dos players da costa oeste que a gente elencou no nosso slide de comparativo, então a gente está falando em determinados momentos de três dígitos de crescimento de Intera.

Mas sim, voltando para tua pergunta o crescimento vem essencialmente de Intera. Hoje a gente está falando de algo como 70% a 75% dos clientes novos vem para nossa cloud, especialmente os clientes menores acho que tem mostrado resistência menor também a vir para a cloud. Tem um universo de clientes que ainda vê com bons olhos a questão de pagar o software como assinatura, mas não simpatiza tanto ainda com a ideia de rodar totalmente em cloud.

Isso tem diminuído. Acho que cada vez mais a tendência a gente vê os clientes simpatizando mais com a ideia de nuvem, e também transferindo esse "ônus" de gerir a infraestrutura interna pelo provedor da solução.

Com relação ao churn que é tua segunda pergunta, o churn eu continuo tendo patamares parecidos, muito parecidos com os dos últimos trimestres na casa próximo de 9% ainda; agora é um churn que mudou um pouco o perfil. Se a gente olhar do final do ano passado para o início desse ano a gente tinha a questão de redução de contratos, dos layoffs que os clientes fizeram resultando em pedidos de redução dos contratos como a companhia achou bastante importante.

Isso ao longo desse trimestre por exemplo a gente já viu uma redução bem relevante. Então o número de empresas pedindo redução de número de acessos nos contratos de manutenção já caiu bastante, e isso hoje já não é assim tão relevante.

Por outro lado, a componente de inadimplência que também foi outro fator importante para o crescimento do churn nesses últimos períodos ela continua ainda bastante presente. A gente vê uma melhora já acontecendo em alguns clientes que passaram acho que por dificuldades e ficaram em atraso com suas faturas, alguns já voltando para regularizar parte dessas pendências, então inclusive na própria manutenção a gente comentou isso, que a gente teve a regularização de alguns contratos.

Por outro lado as companhias, os clientes que não se recuperaram eles têm entrada situações ainda piores, muitos pedindo recuperação judicial, pedidos de falência mesmo de empresas médias. Então a gente tem um cenário ainda misto e o saldo líquido disso ainda não é claramente positivo para a gente nesse tri.

**Daniel Federle:** perfeito obrigado Maia.

**Operadora:** lembrando que para fazer perguntas basta digitar asterisco um, estrela um. Novamente, para fazer uma pergunta digite asterisco um.

Encerramos neste momento a sessão de perguntas e respostas. Gostaria de passar a palavra ao Sr. Gilsomar para as considerações finais. Por favor Sr. Maia pode prosseguir.

**Gilsomar Maia:** Agradeço a todos pela participação na nossa teleconferência. Eu queria deixar como mensagem final apenas acho que para reforçar, porque dados os comentários que nós fizemos a respeito de revisão da nossa estrutura e tudo, eu queria deixar bem claro que a companhia não está confortável com o patamar de rentabilidade hoje, nós vamos trabalhar para melhorar essa rentabilidade.

Mas como eu disse anteriormente a gente tem que fazer isso com bastante cautela, porque não é tratar rentabilidade pela rentabilidade em si, a gente tem que ter a rentabilidade ascendente, mas de forma sustentável.

Queria também só lembrar a todos que no dia 4 de dezembro nós teremos aqui na nova sede da companhia o Totvs Day e a gente conta com a presença de vocês. Aqueles que já são cadastrados no nosso site de relações com investidores receberão os alertas, os lembretes, os convites e aos que não se cadastrado sugiro que façam o cadastro no site até para que possam receber todos os nossos alertas.

A gente espera por vocês aqui na nova sede, acho que vai ser uma oportunidade da gente mostrar um pouco mais em detalhes as renovações que a companhia tem feito como também a própria unificação de estrutura que a gente fez aqui em São Paulo no novo site.

Agradeço a todos, tenham todos um bom dia, obrigado.

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

---