



# Abertura

Opening Keynotes

## 2 anos atrás, esta foi a visão de AI que desenhamos!

### Visão de AI

- ✓ Expertise funcional seguiria dominando a relação vs. o arquitetural tecnológico
- ✓ AI criaria uma oportunidade de expansão do TAM
- ✓ Os desafios dessa expansão do TAM via AI envolviam os custos de processamento para completar as tarefas e a acuracidade
- ✓ Quem tivesse a expertise funcional e dados proprietários teria maior vantagem
- ✓ Desenvolvedores de softwares com essa expertise funcional, criariam os melhores agentes

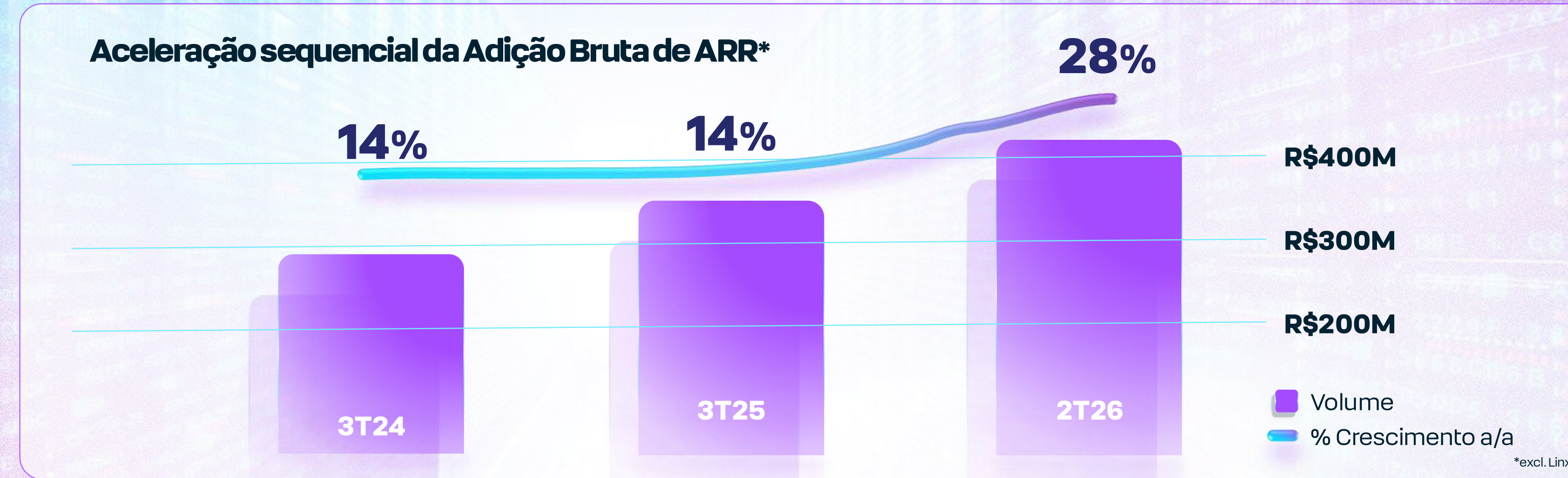
### O que deveríamos fazer

- ✓ Expandir a expertise funcional
- ✓ Dominar o ambiente da aplicação
- ✓ Dominar as aplicações
- ✓ Desenvolver capacidade de criação de agentes
- ✓ Criar o modelo TaaS

# O que fizemos



# Os impactos no resultado já são uma realidade!



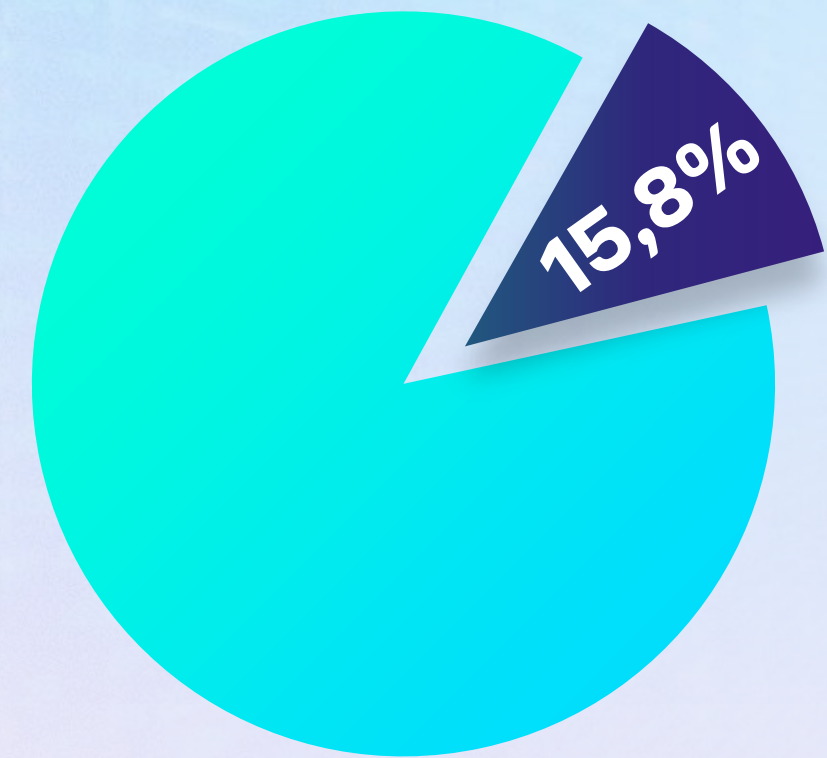
Adição Bruta de ARR

**40%** de crescimento  
entre o 3T24 e o 2T26

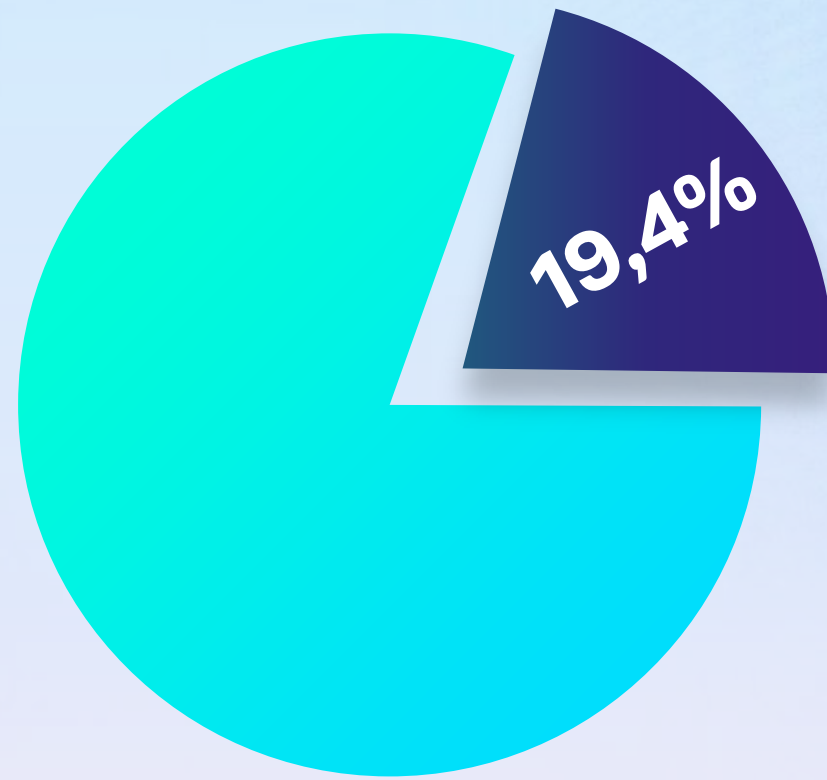
**Os impactos no resultado já são uma realidade!**

### Ganho de Relevância dos Habilitadores de AI na Receita\*

3T24



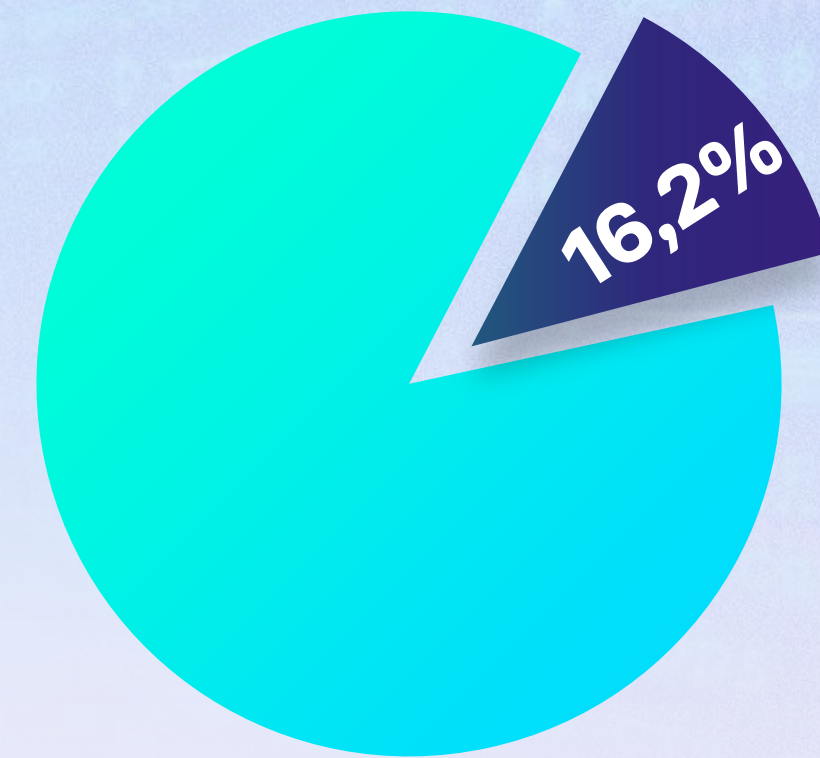
2T26



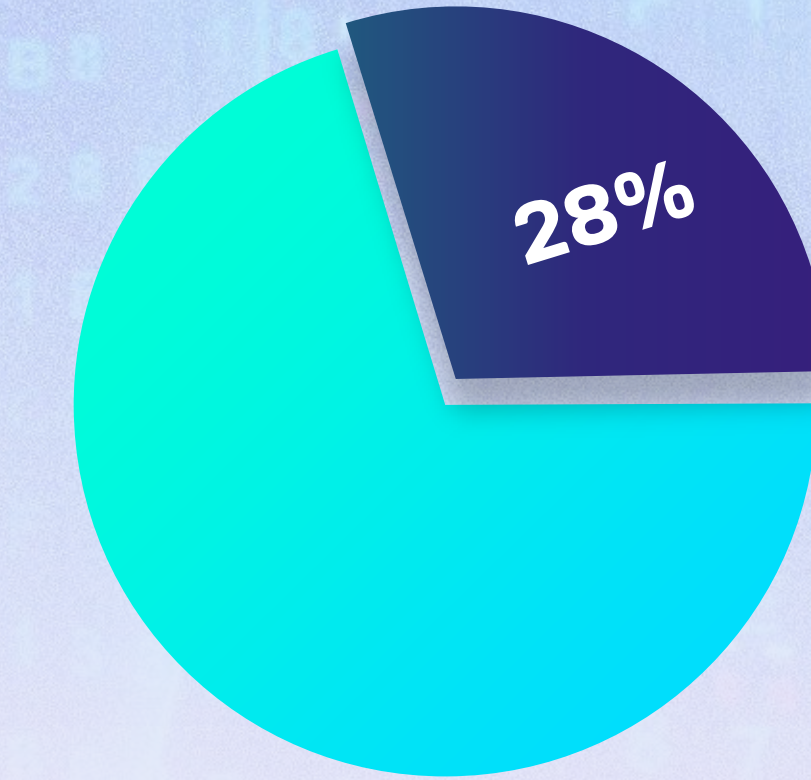
\*Receita recorrente de Gestão excl. Linx

### Ganho de Relevância dos Habilitadores de AI na Adição Líq. de ARR

3T24



2T26



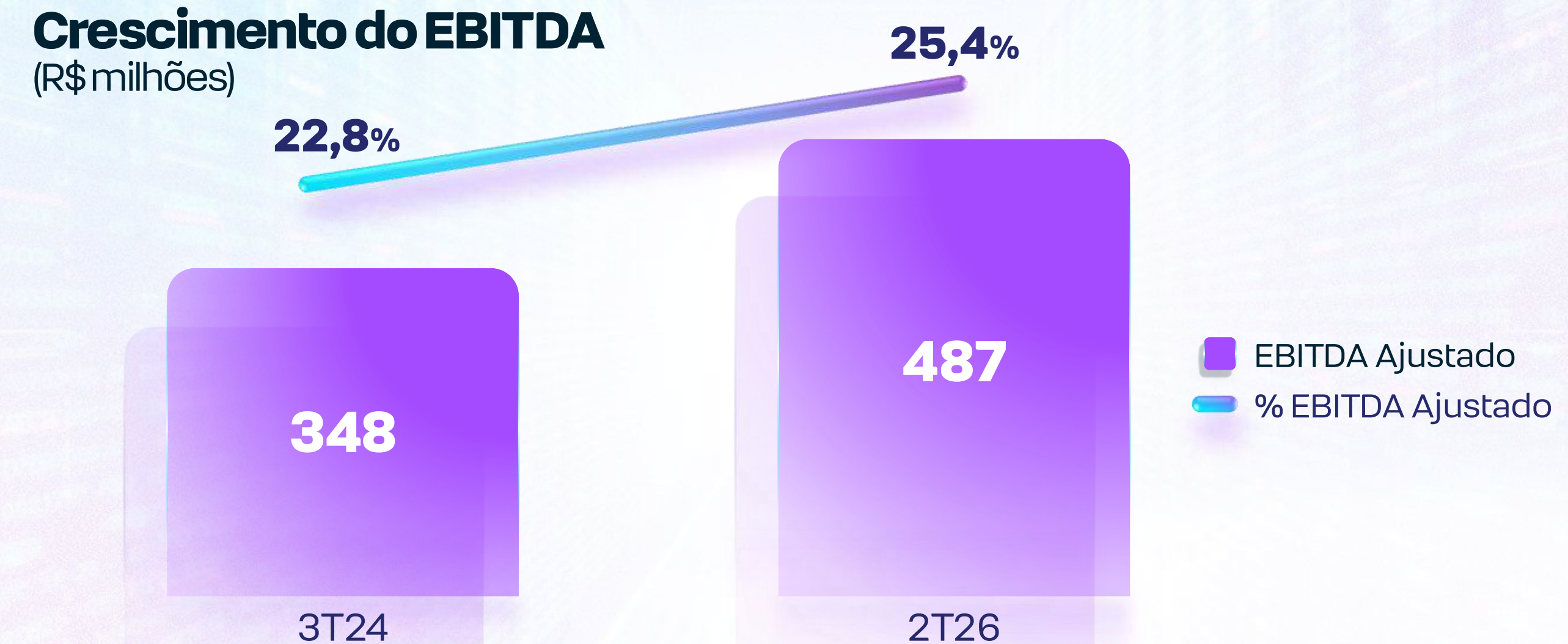
# Os impactos no resultado já são uma realidade!

## Evolução ano a ano dos cohorts

base 100



# Os impactos no resultado já são uma realidade!



**260pb** de expansão  
da Margem EBITDA entre o 3T24 e o 2T26

**40%** de crescimento  
do EBITDA nominal entre o 3T24 e o 2T26

**Agora, os lançamentos que  
impactarão os resultados**

# O que é e como funciona o TaaS



Receita de Agentes  
e APIs

Baseado em  
consumo de  
capacidade  
utilizada

APIs

Baseado em  
Tarefas  
completadas  
Agentes



API e Agentes são classificados  
em faixas de consumo de  
T-Coins (créditos)

T-Coins são convertidos em R\$



Clientes pagam mensalidade fixa  
que gera franquia de  
T-Coins

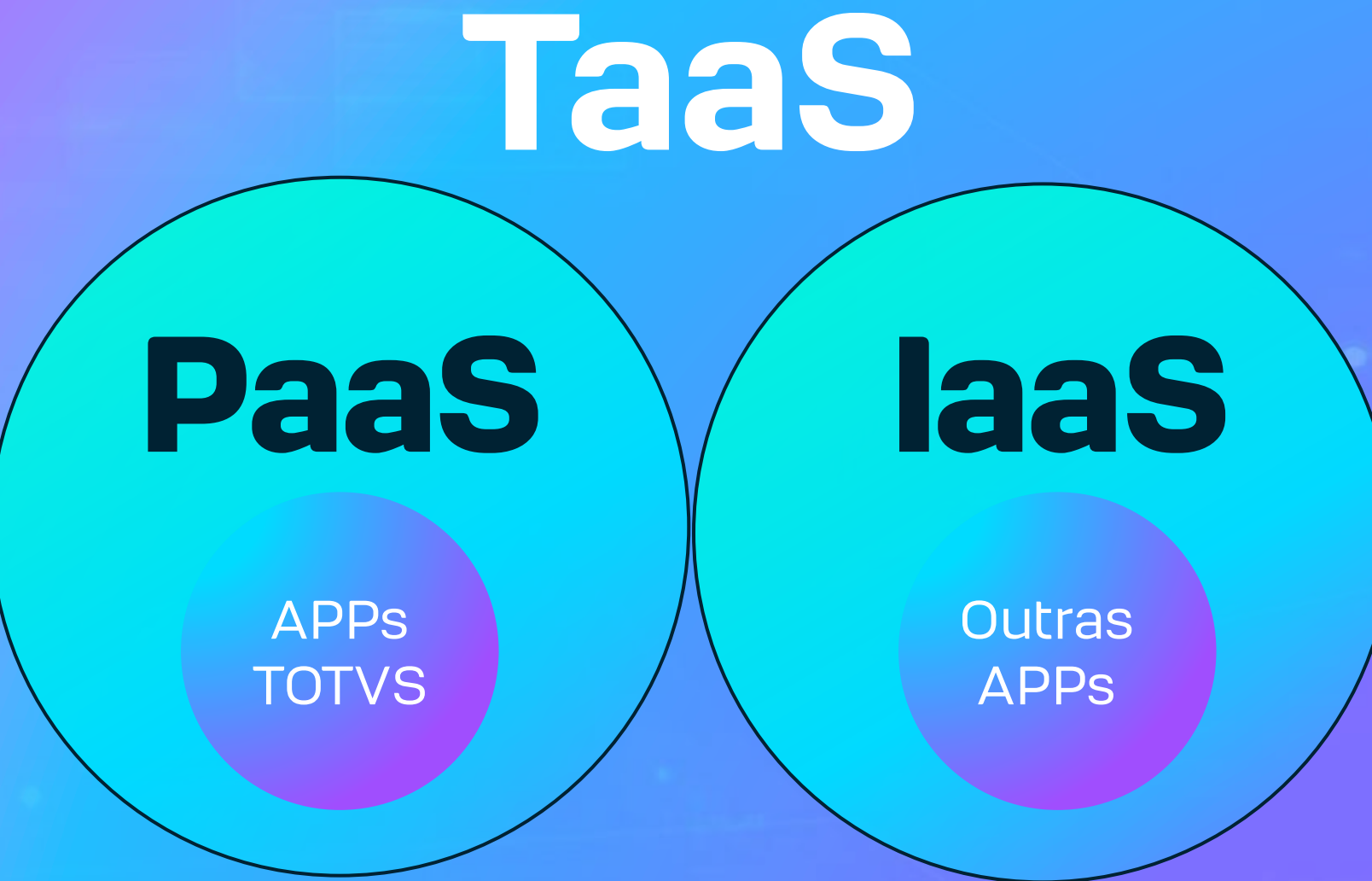
Excedente de consumo é cobrado de  
forma avulsa

# O que é e como funciona o **TaaS**



# O que é e como funciona o **IaaS**

Universalização do T-Cloud



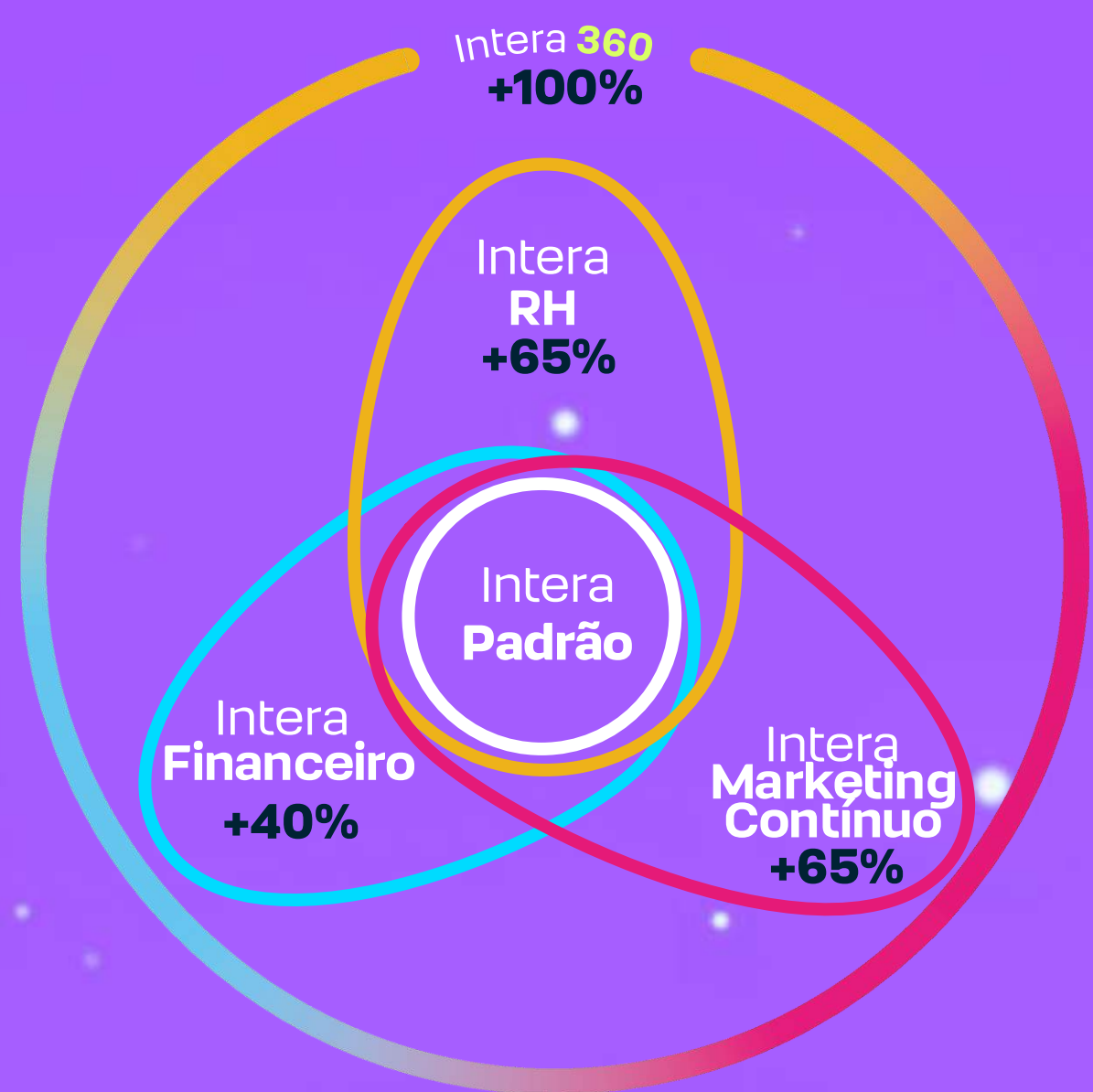
IaaS, além de viabilizar loads que não são TOTVS, é a oportunidade de sermos a plataforma de consumo de AI para o SMB (AlaaS)

# Conheça os Novos **Interas**

**Intera  
Padrão**

Intera é um combo de  
soluções TOTVS  
oferecido aos clientes

# Conheça os Novos Interas



Interas **360** =  
Padrão + Financeiro + RH + Marketing Contínuo

O incremento percentual é aplicado sobre o valor mensal. Adicionalmente os itens de consumo são cobrados em separado

Nasce uma nova  
categoria:  
**Sistema  
Operacional de  
Gestão**



Construímos  
**uma nova**





# **Jornada de AI: por dentro do T-Cloud e LYNN**

**SaaS**

Software as a Service

# T-Cloud

A maior nuvem brasileira

**IaaS**

Infrastructure as a Service

**PaaS**

Platform as a Service

**AlaaS**

Artificial Intelligence as a Service

# TOTVS Cloud

A nuvem com o DNA  
do software de gestão



## SaaS

Software as a Service



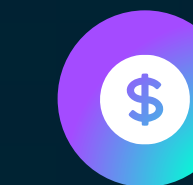
**Nuvem de propósito  
específico**



**Segurança**

## PaaS

Platform as a Service



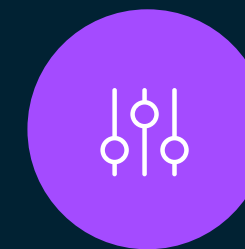
**Moeda  
nacional**



**Performance**



Estratégia  
Multinuvem



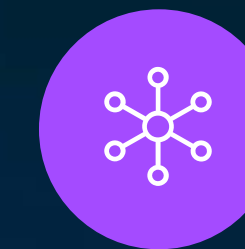
Simplificação e  
Escalabilidade



Previsibilidade

# IaaS

Infrastructure as a Service



Versatilidade



Otimização



Uma nuvem otimizada  
para escalar o  
negócio do cliente

**Multinuvem** para simplificar, conectar e acelerar seus negócios

# LYNN e TaaS

Task as a Service

**Foundation de AI  
B2B da TOTVS**

Agent Builder

Governance

Enterprise Layer

☁ Soberania e privacidade

🔒 Segurança e conformidade

💰 Previsibilidade de custos

🇧🇷 Moeda nacional

# Aliaas

**Artificial Intelligence as a Service**

# T-Cloud AI Factory

Catálogo de modelos

API Única

Proteção de PII

Guardrails

Observabilidade

Limites de uso

**Multi-Modelo | Multi-Provider**

O nosso **foundation de AI** viabiliza múltiplos modelos de oferta, um ideal para cada nível de maturidade de empresa.



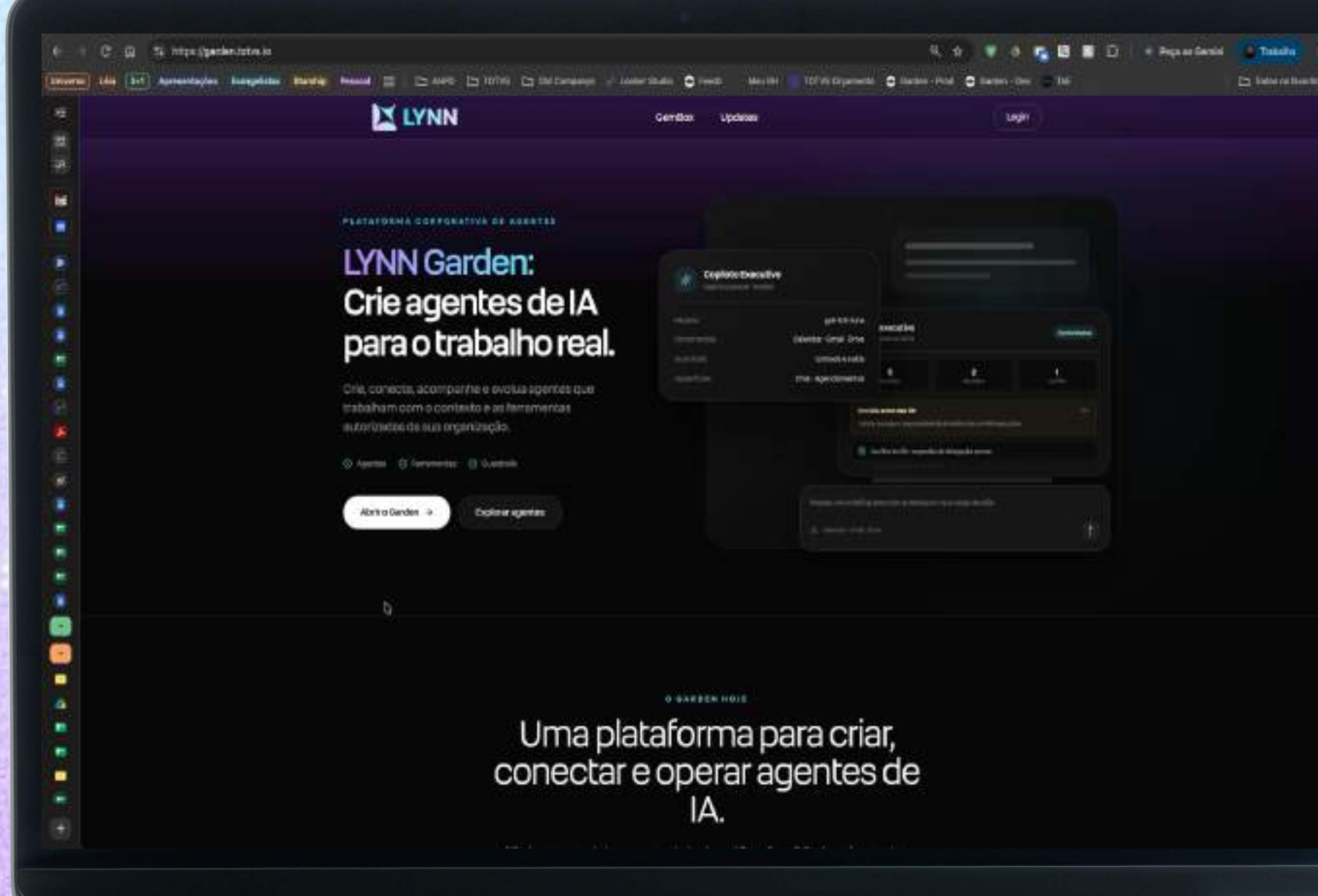
O foundation de AI da TOTVS





# LYNN

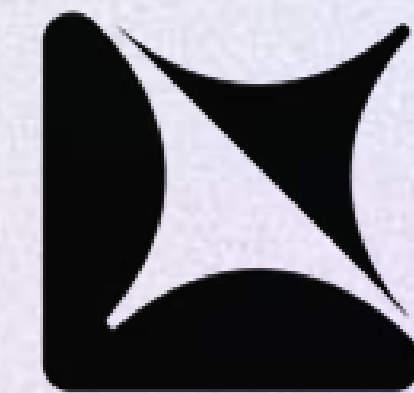
O foundation  
de AI da TOTVS



## Demo case de uso LYNN Garden

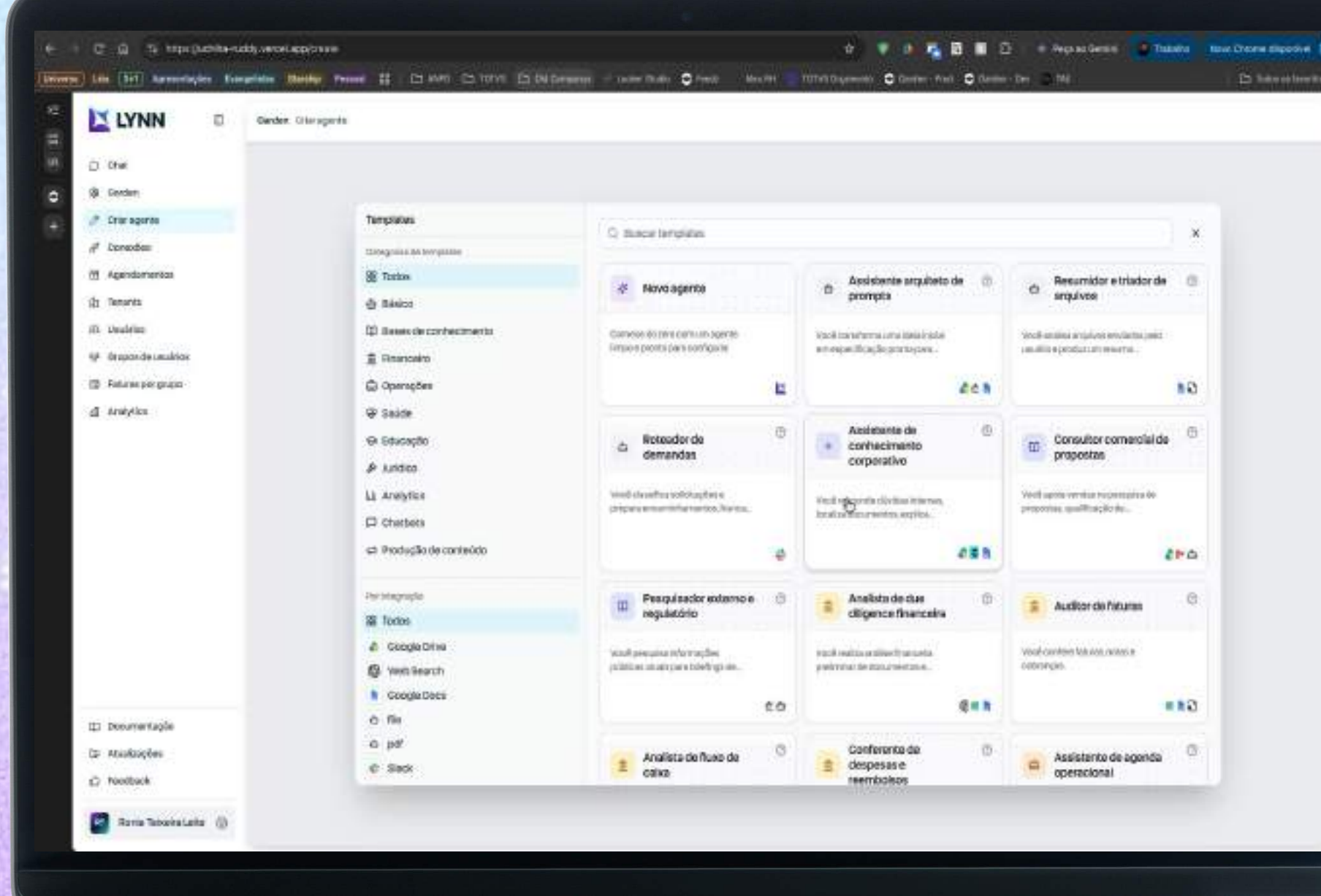
**Passo 1:**

Chief of Garden



# LYNN

O foundation  
de AI da TOTVS



## Demo case de uso LYNN Garden

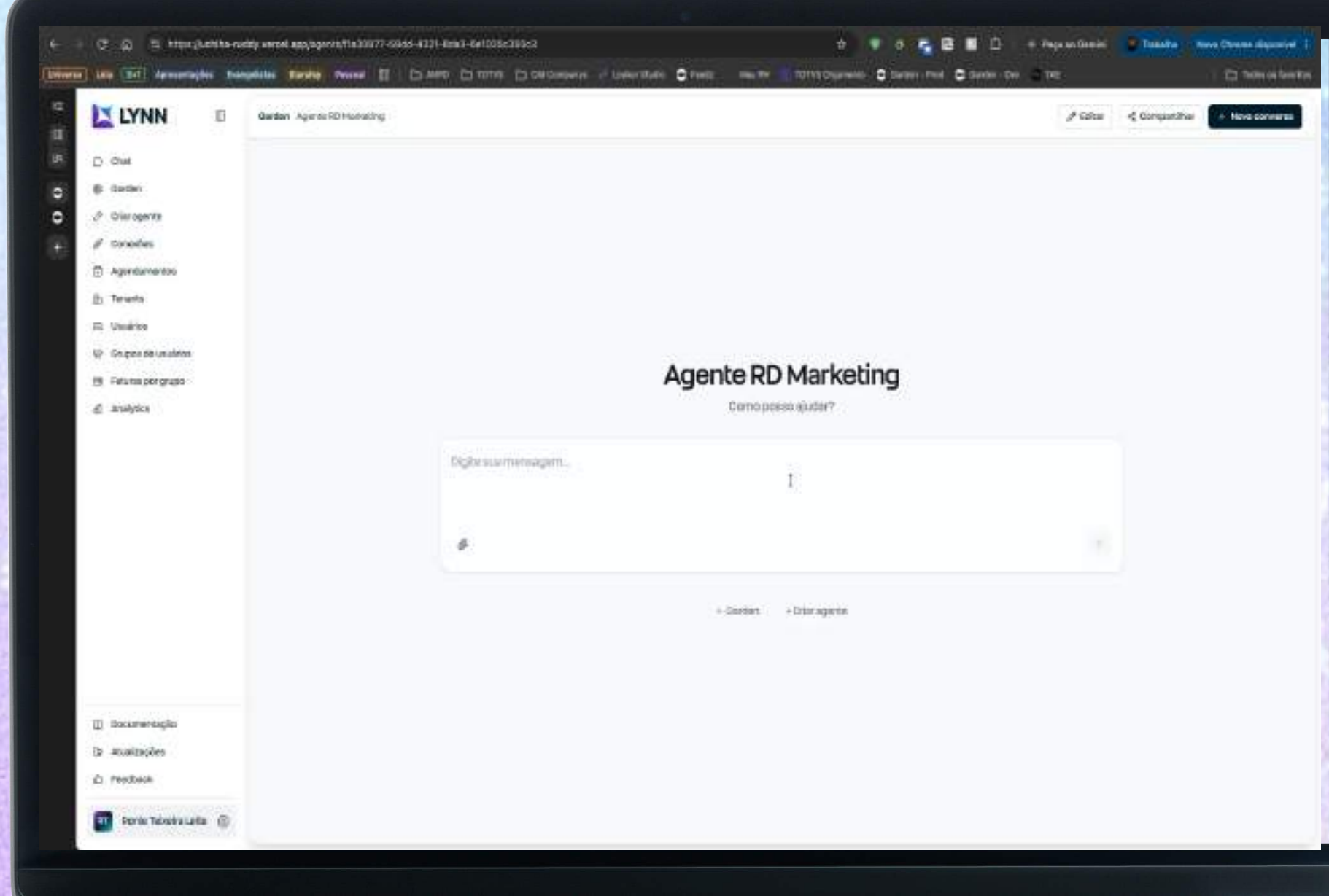
**Passo 2:**

Criando um agente  
integrado com RD Marketing



# LYNN

O foundation  
de AI da TOTVS



## Demo case de uso LYNN Garden

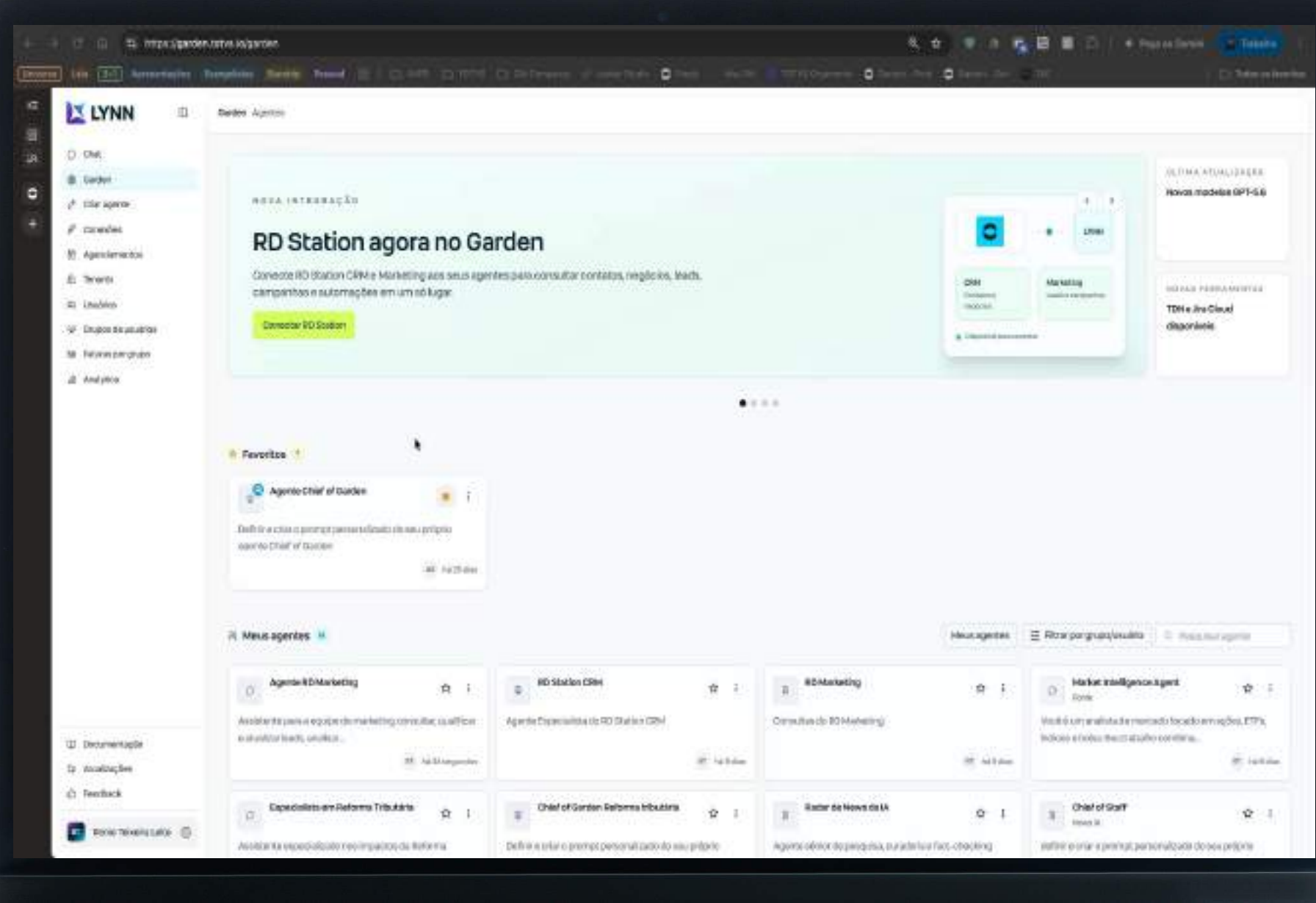
**Passo 3:**

Usando o Agente



# LYNN

O foundation  
de AI da TOTVS



Demo case de  
uso LYNN Garden

**Passo 4:**

Usando templates

LANÇAMENTO  
ESTUDO INÉDITO

# Da adoção à escala

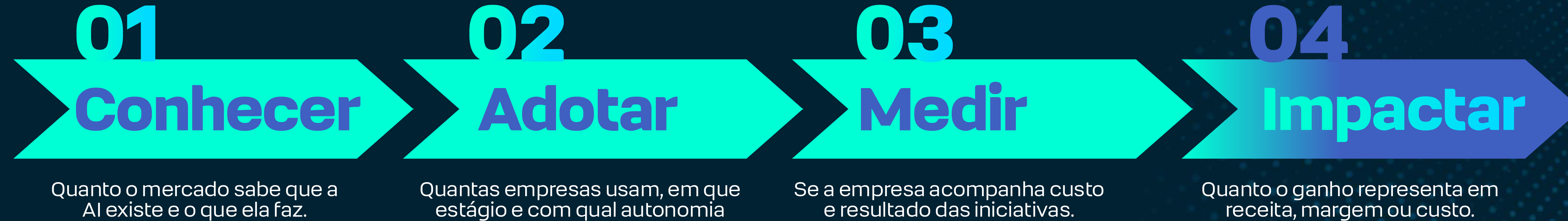
A maturidade da **inteligência  
artificial** nas empresas brasileiras

**MIT Sloan**  
Management Review  
**Brasil**



O que este estudo mede

# Onde estamos



# Destques do estudo

## Principais takeaways

80% já usam ou testam IA.  
**Apenas 7%** a incorporaram  
à estratégia.

A autonomia da IA  
é determinada pela  
**organização  
dos dados**

**40%** operam  
iniciativas de IA **sem  
coordenação entre  
áreas**

Qualificação lidera os  
desafios e só  
**7% têm programa  
estruturado**

## As duas alavancas de maturidade

**+41%**

de maturidade para aqueles  
que integram a IA aos  
sistemas de gestão.  
**Apenas 8%** das empresas  
fizeram isso.

**+40%**

de maturidade para  
aqueles que mantém  
parcerias ativas com o  
ecossistema de tecnologia.

## Abrangência nacional e volume

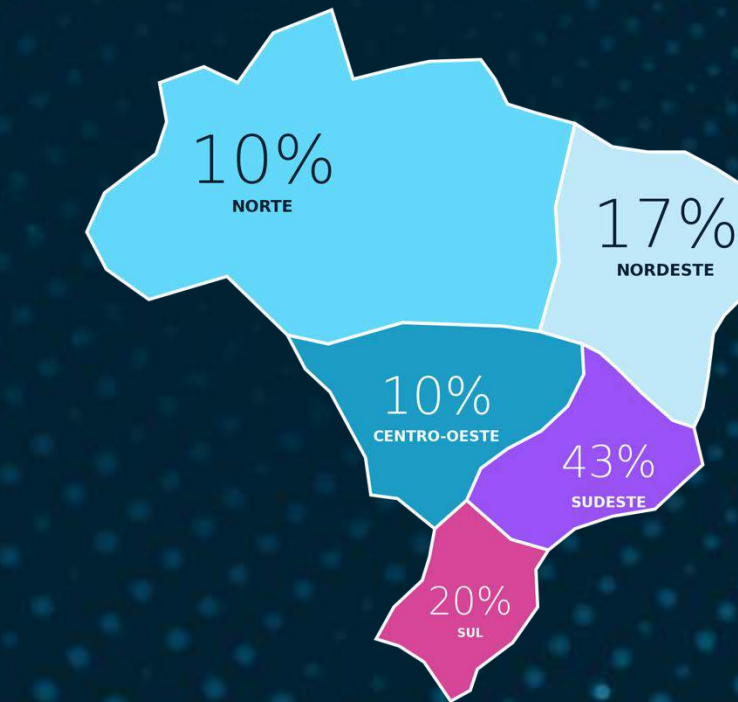
**583**  
empresas entrevistadas

**27**  
unidades da federação, todas do país

**45**  
perguntas estruturadas

**70%**  
Respondentes com cargo de liderança

**±4 p.p.**  
margem de erro, 95% de confiança



LANÇAMENTO  
ESTUDO INÉDITO

# Da adoção à escala

A maturidade da **inteligência  
artificial** nas empresas brasileiras



Lançamento  
13/out/26  
18:00 horas

**MIT Sloan**  
Management Review  
Brasil

**TOTVS**



Foundation  
**LYNN**

Conecta as soluções especialistas TOTVS

# Inteligência artificial

Conecta as soluções especializadas

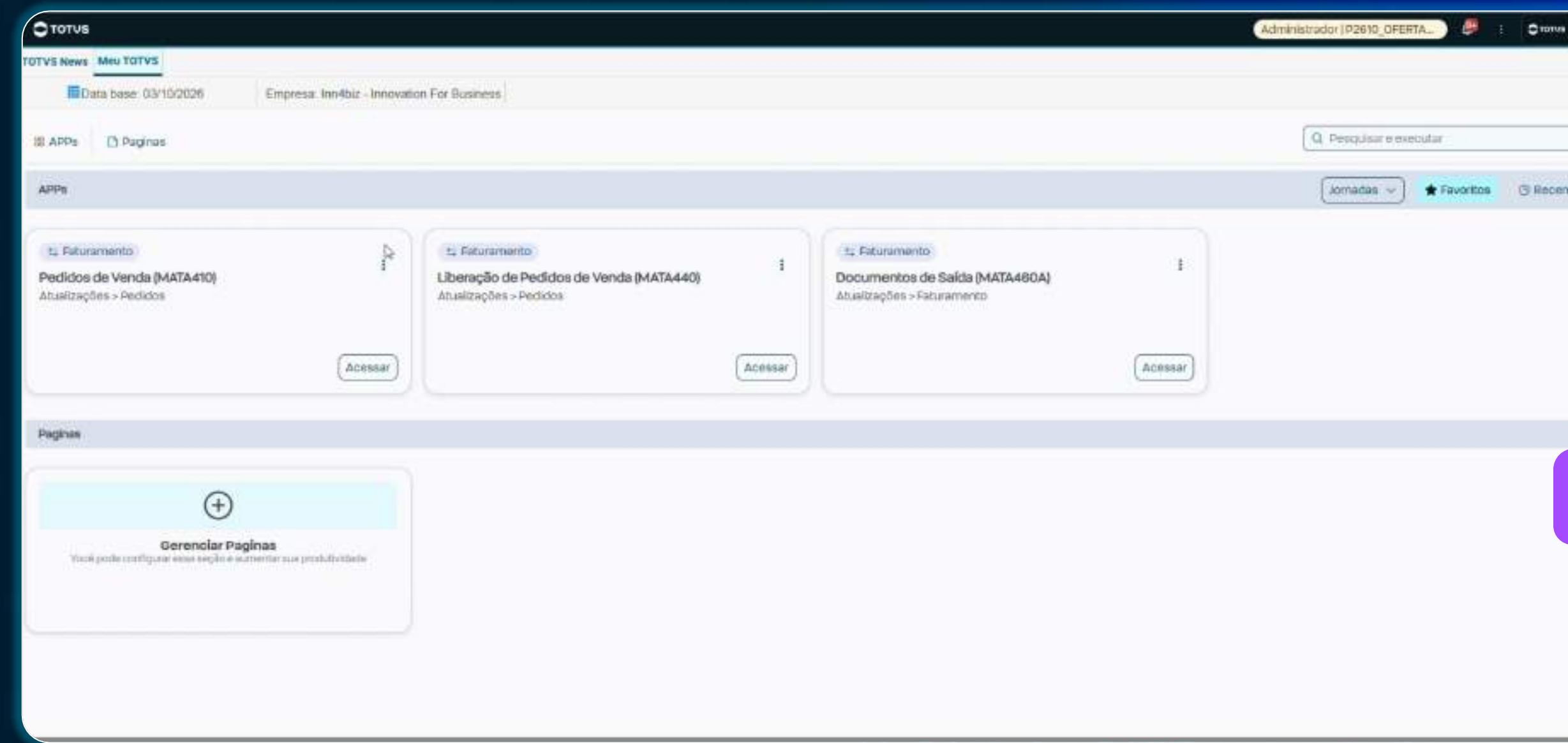


**Agentes especializados**  
conectados ao processo  
de negócio

Profundidade funcional como  
**diferenciação das soluções**  
integradas

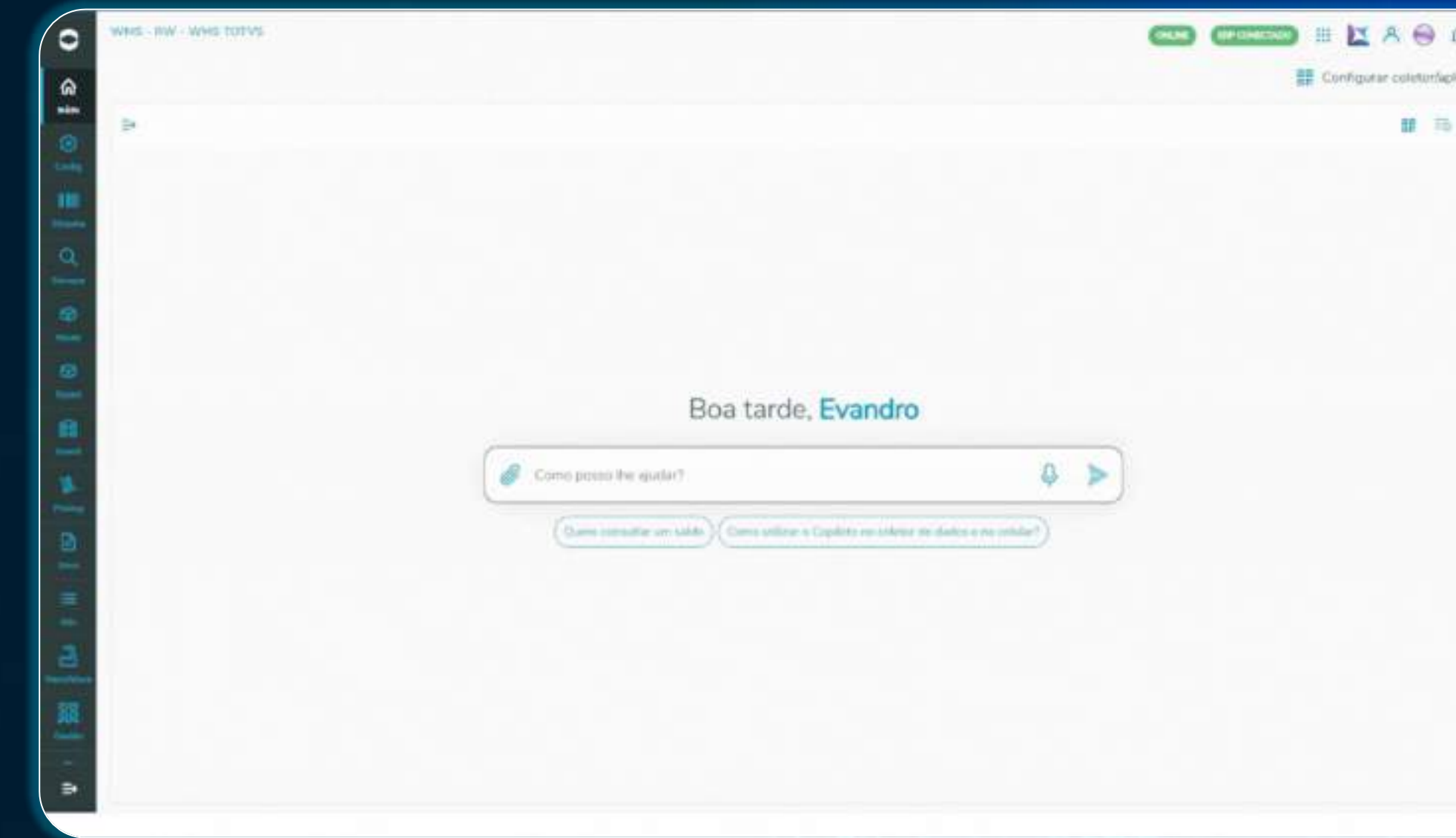
Redução do **TCO das soluções**

# Agentes Especializados



Agente Faturista

# Agentes Especializados



Agente Logístico

# Oportunidade TaaS



## Diferenciais

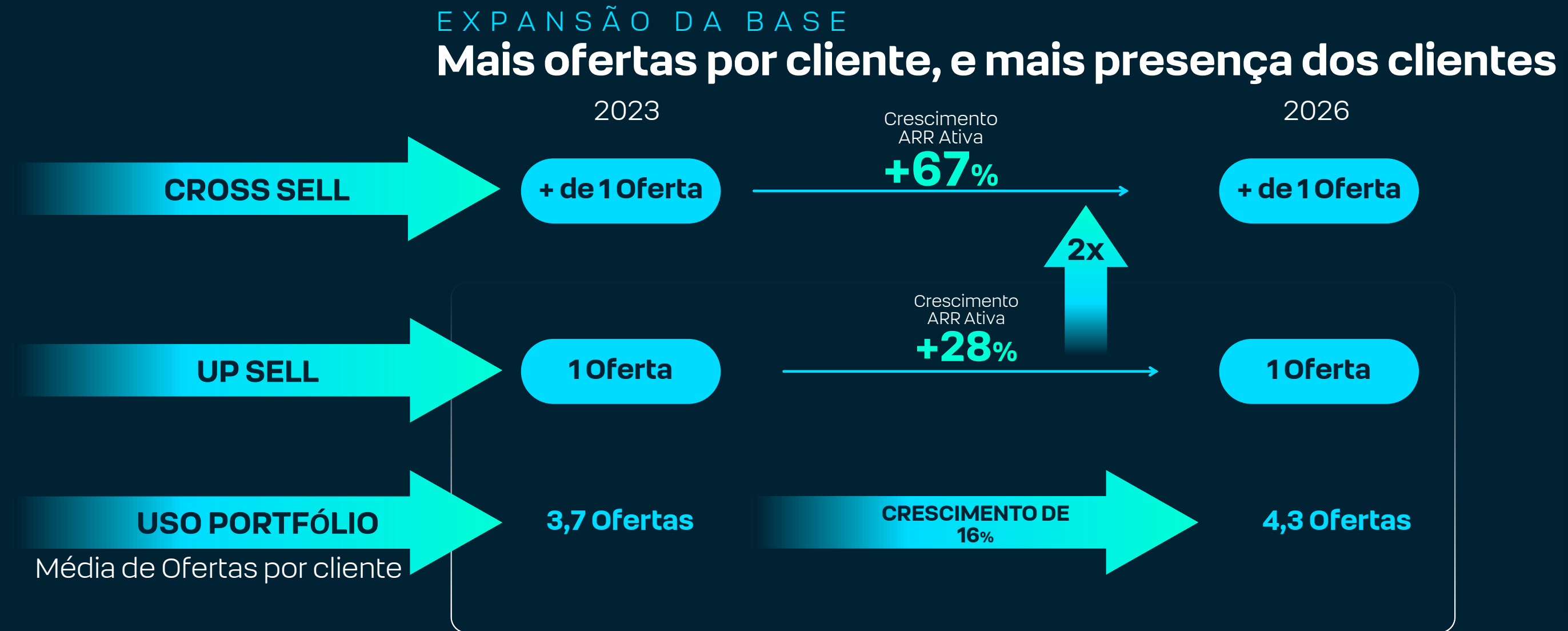
**Modelo de assinatura**  
por consumo com  
franquias

**Previsibilidade**  
ao cliente

**Mensuração**  
**do resultado**  
de cada agente

Alta conexão com  
os **diferenciais das**  
**soluções TOTVS**

# Expansão de clientes & crescimento da Receita



Reforço do papel do Trusted Advisor ao SMB

Ampliação das vendas ao mesmo cliente

Oportunidade de expansão ao varejo Linx

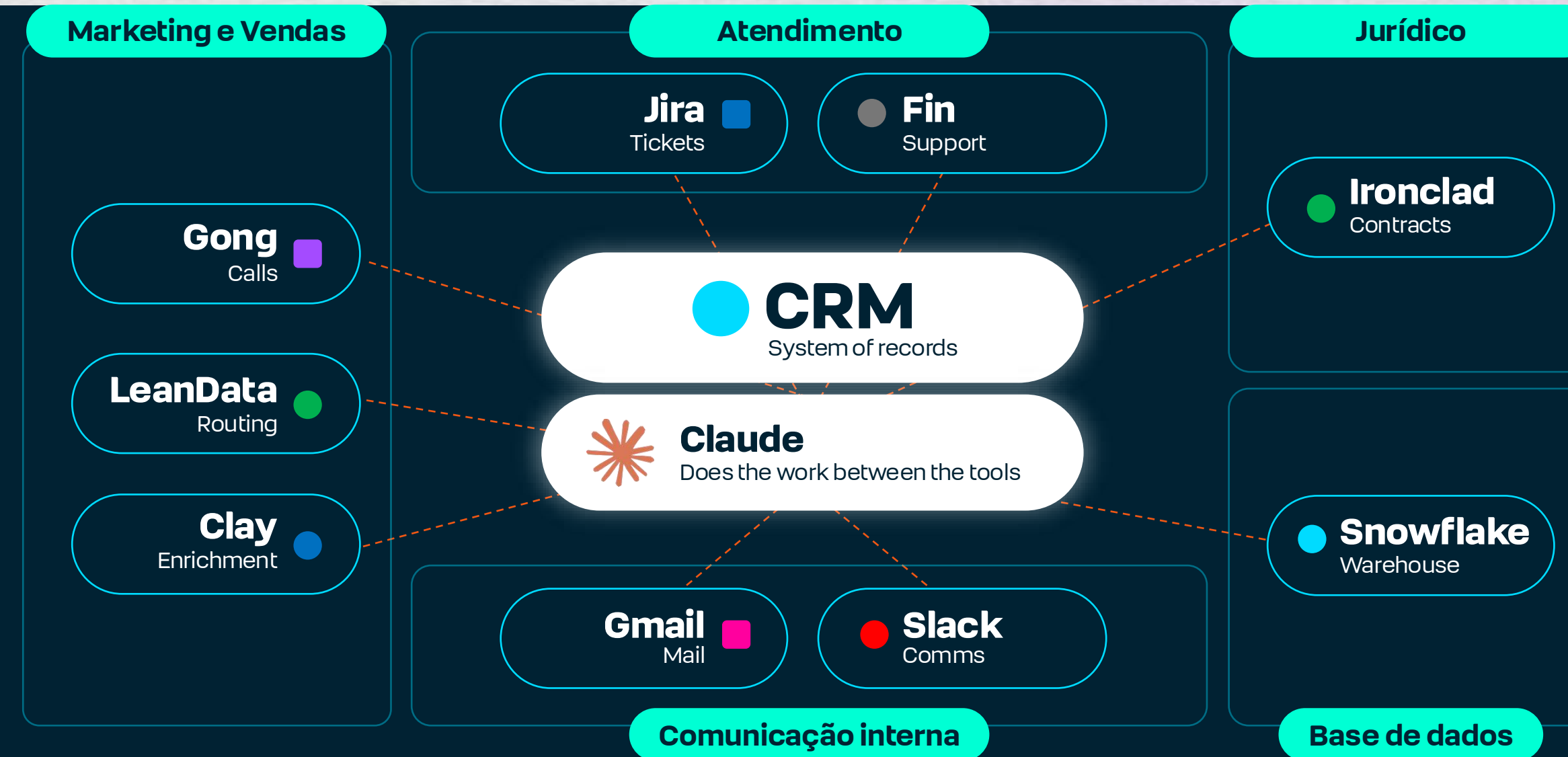
Oportunidade dos produtos TOTVS à base Linx



# Marketing Contínuo

O crescimento não se compra, se acumula.

# AI como conexão: o exemplo da Anthropic

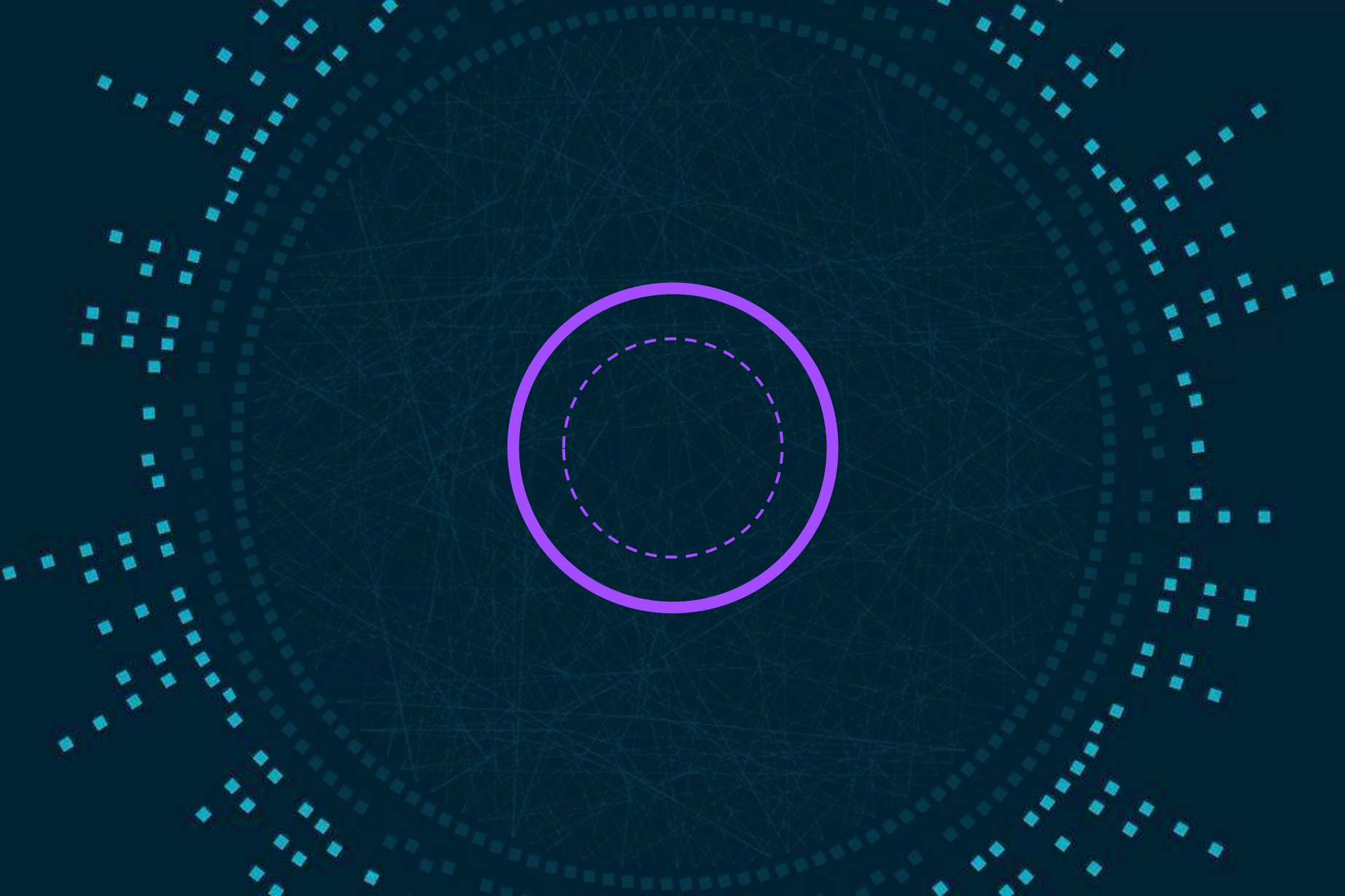


We built on  
What's already  
working

FERRAMENTA SE COMPRA. FORMA DE OPERAR SE CONSTRÓI

**Tecnologia que gera valor  
é o encontro das duas**

# Atendimento faz **marketing**



Cada ticket resolvido  
carrega consigo  
o valor da marca.

# Vendas faz **marketing**



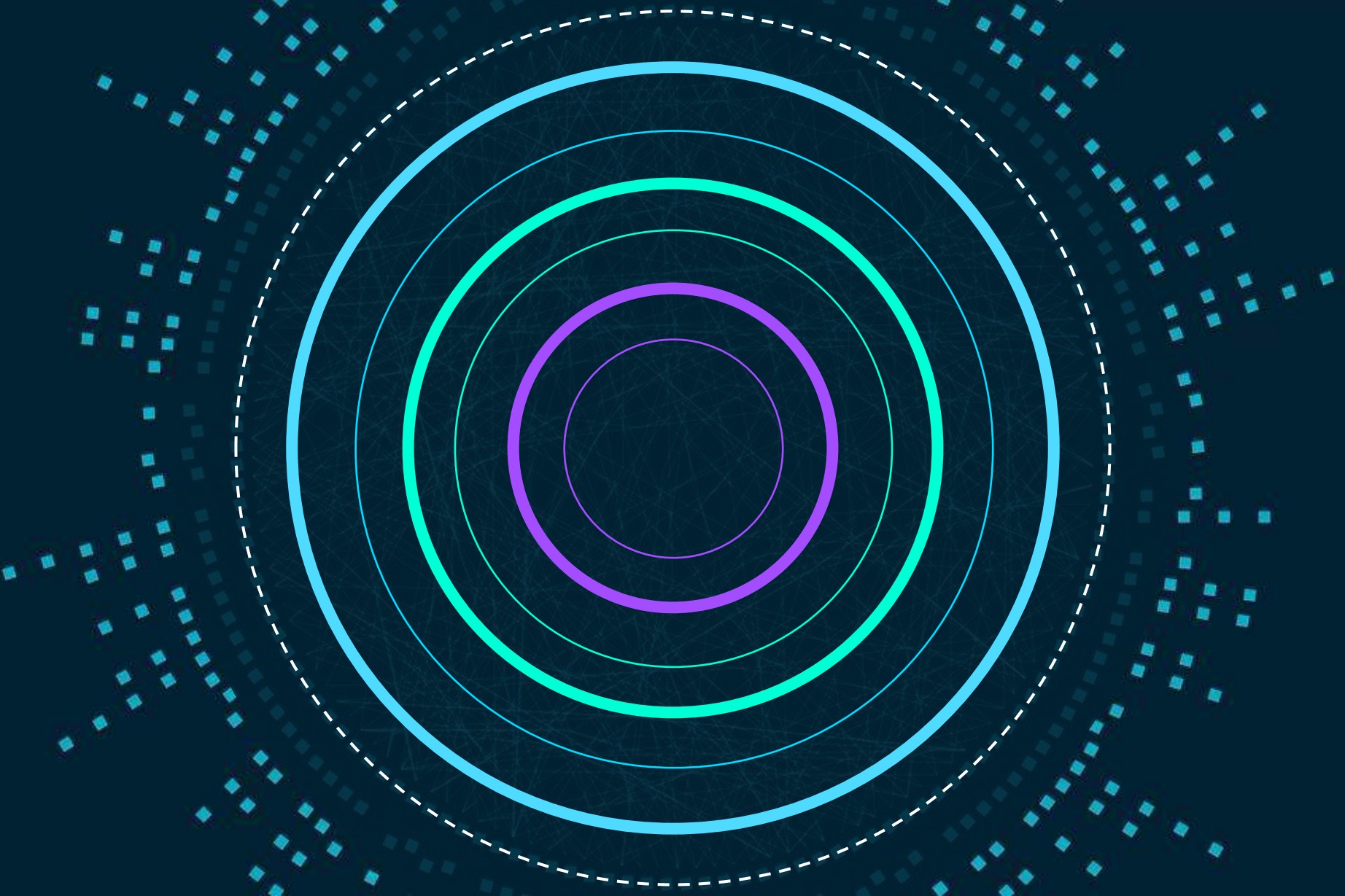
Cada abordagem e solução  
para uma dor molda  
percepção de valor da  
marca.

Marketing faz  
**marketing**



Cada campanha vai além  
da conexão com seu  
público, mas é uma forma  
de gerar receita e valor.

# Tudo é **marketing**



Marketing não é o que  
uma área faz, mas o que  
o cliente percebe:  
Uma só marca, construída  
continuamente em cada interação.



# Marketing Contínuo

A resposta da  
TOTVS sobre a  
**forma de operar**  
neste novo cenário

# Os pilares do Marketing Contínuo

## Contexto profundo

Lead pede contato e o vendedor já sabe o que ele visitou, abriu e perguntou no WhatsApp. A conversa **começa do meio, não do zero**

## Comportamento previsível

O uso do produto cai e as conversas esfriam. A AI capta o sinal sozinha: atendimento chega **antes do pedido de cancelamento**



## Crescimento em espiral

Cliente vira case, case vira conteúdo segmentado, e clientes do mesmo perfil pedem a mesma solução, **a venda de uma puxa a próxima**

## Informação conectada

Cliente comenta no ticket que vai abrir a segunda loja. A frase vira dado: **marketing ajusta, vendas propõe**

# A AI precisa de contexto

QUANDO O INPUT É GENÉRICO O OUTPUT TAMBÉM SERÁ

# Dado conectado vira decisão

Um único contexto: gestão  
de clientes e backoffice no  
mesmo dado

GESTÃO DE  
CLIENTES

BACKOFFICE

Contexto profundo

**RD VENDAS**

O vendedor entra na negociação  
já sabendo limite de crédito

ERP  
Financeiro  
Fiscal  
Contábil

Envia informações sobre  
títulos em aberto, margem,  
histórico de compra

Comportamento previsível

**RD ATENDIMENTO**

O atendente responde onde está o  
pedido do cliente sem transferir a ligação

ERP  
Financeiro  
Fiscal  
Contábil

Status de faturamento, expedição  
e entrega em tempo real

Crescimento em espiral

**RD VENDAS**

A recompra do cliente vira oferta para  
os clientes do mesmo segmento

ERP  
Financeiro  
Fiscal  
Contábil

Histórico de recompra e mix  
por segmento

Informação conectada

**RD MARKETING**

A campanha segmentada por  
margem real, não por clique

ERP  
Financeiro  
Fiscal  
Contábil

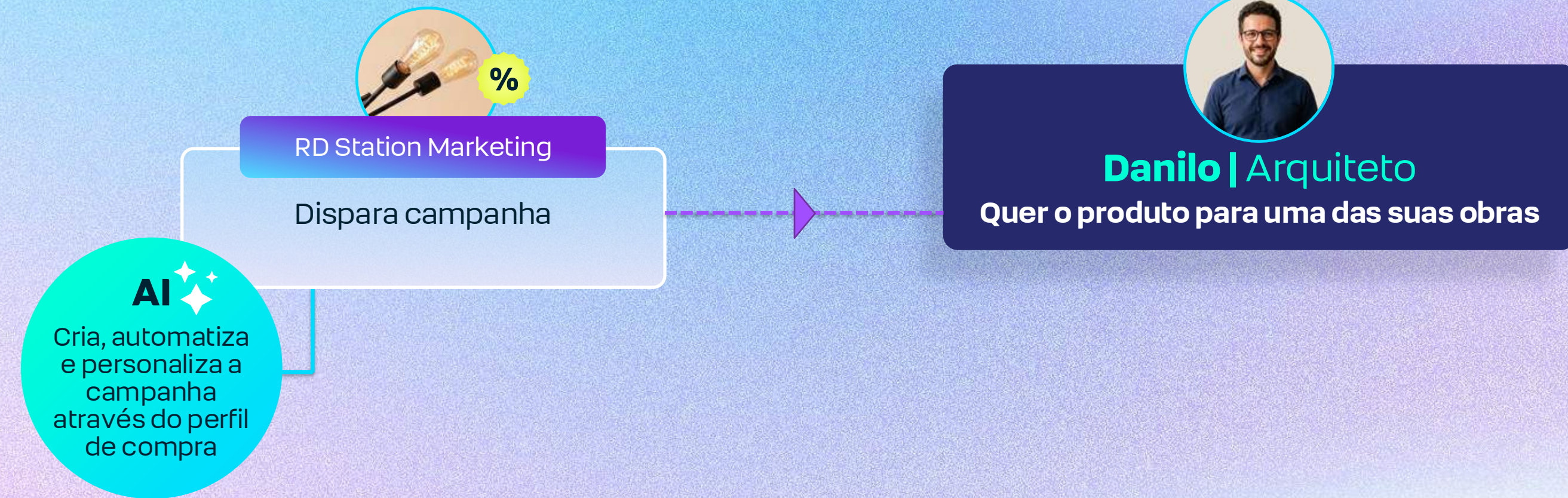
Margem por item e ticket médio  
real de cada cliente



# Case

## Andra materiais elétricos

TOTVS RD e TOTVS  
Gestão integrados



# Case

## Andra materiais elétricos

TOTVS RD e TOTVS  
Gestão integrados



# Case

## Andra materiais elétricos

TOTVS RD e TOTVS  
Gestão integrados



Case

# Andra materiais elétricos

TOTVS RD e TOTVS  
Gestão integrados



## OS TRÊS PILARES

*Internamente, o cliente **constrói**.*

*Conversacionalmente, o cliente **opera**.*

*Externamente, o cliente **conecta**.*

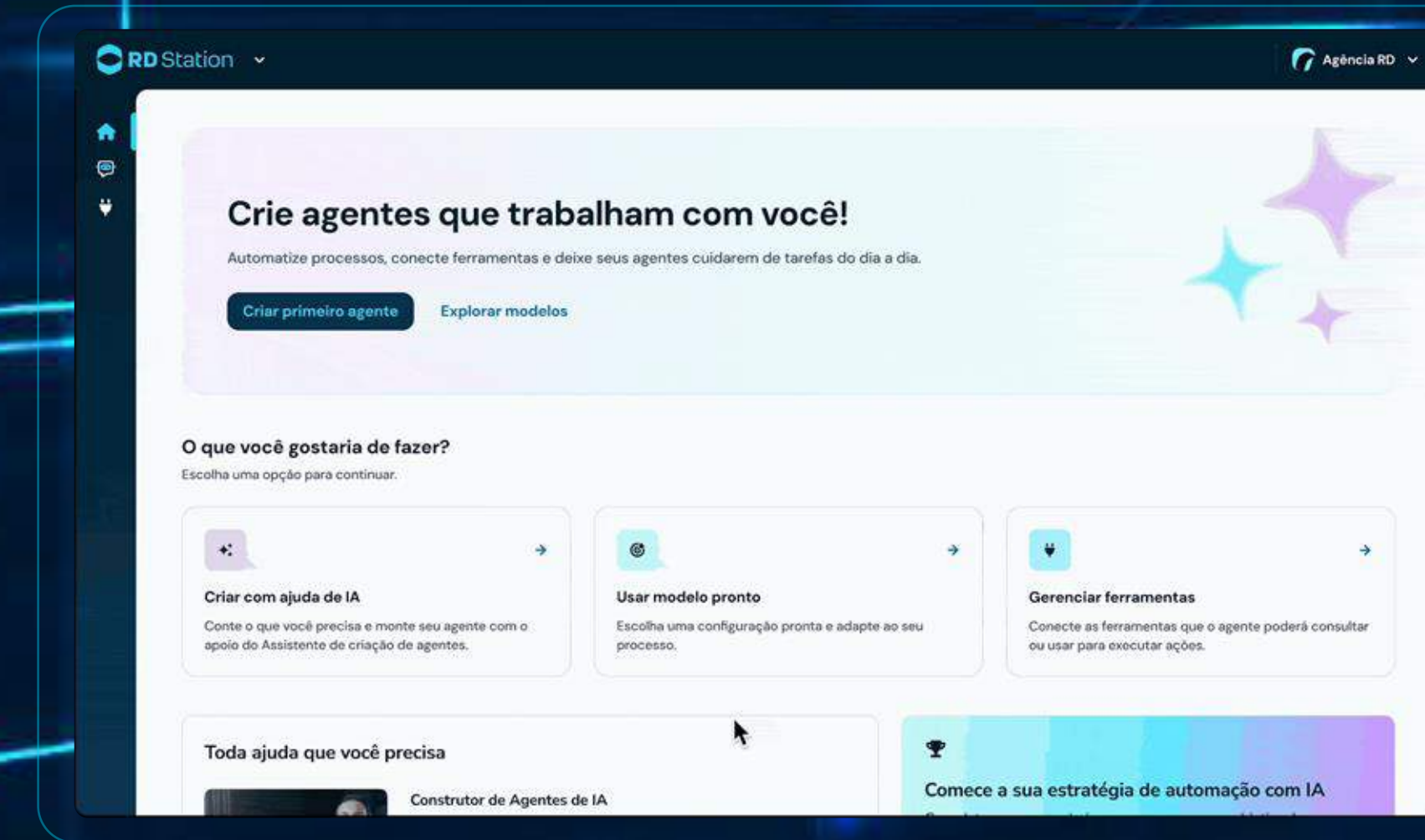
01 **Agent Builder**

02 **Copiloto de AI**

03 **Conectores AI**

**Agent Builder** by LYNN

**A porta de entrada  
para o cliente  
construir**



**No-Code & Nativo**

Interface visual nativa, cross-platform, para criação de lógicas complexas de maneira simples

**12x mais rápido**

Redução drástica no Time-to-Market comparado ao desenvolvimento tradicional

**Acelerador de adoção**

Principal facilitador de entrada para PMEs que estão dando os primeiros passos com Inteligência Artificial

**Motor de receita**

Principal impulsionador de consumo T-Coins no portfólio RD

Espectro contínuo de autonomia — da interface curada ao LLM como front-end

# Visão de futuro: os 4 perfis de usuário da RD no mundo AI



*O portfólio RD precisa ser excelente em todas as camadas — o mesmo cliente migra entre perfis conforme amadurece.*

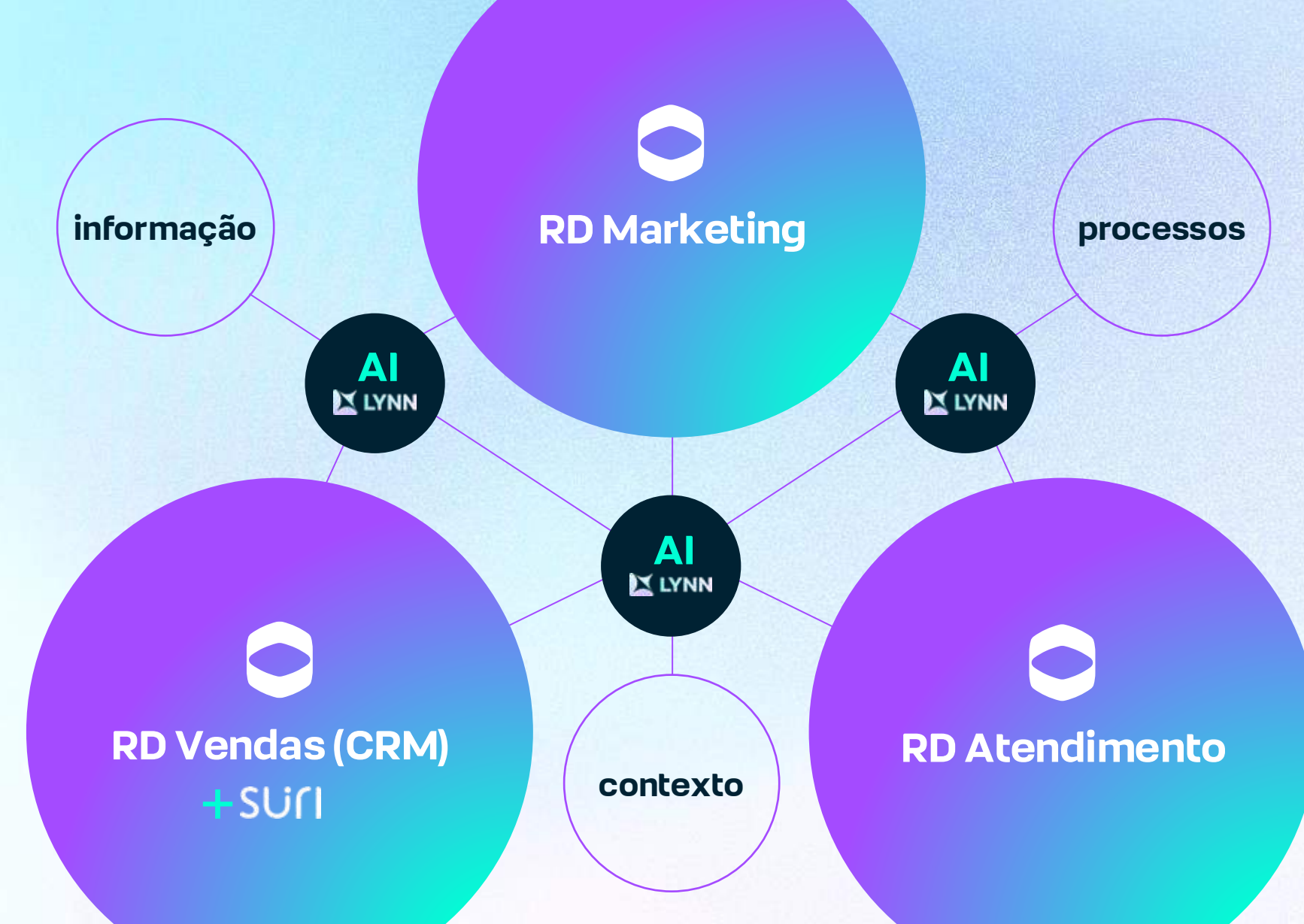
# 2013

**A era do  
Inbound  
Marketing**



# 2026

## A era do Marketing Contínuo





**Ofertas combinadas e a  
AI impulsionam o ARR**

**40% de crescimento do volume entre o 3T24 e o 2T26**

#### WHITE SPACE

**56%**

dos clientes utilizam até **3 soluções TOTVS**, de um máximo de mais de **40 soluções** por cadeia de valor

#### NEW NAMES

**~25%**

da Adição Bruta de ARR vem de novos clientes

#### PRESENÇA

**+90**

escritórios, **seguimos expandindo** nossa plataforma de distribuição

#### DISTRIBUIÇÃO DA RECEITA NOS SEGMENTOS

**Menos de 25%**

é a **representatividade do maior segmento** da TOTVS na Receita Recorrente

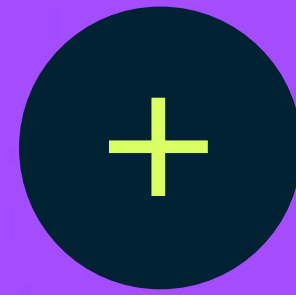
Nasce uma nova categoria:

# Sistema Operacional de Gestão

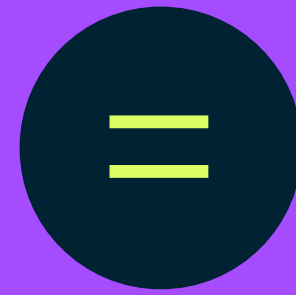




Expansão geográfica



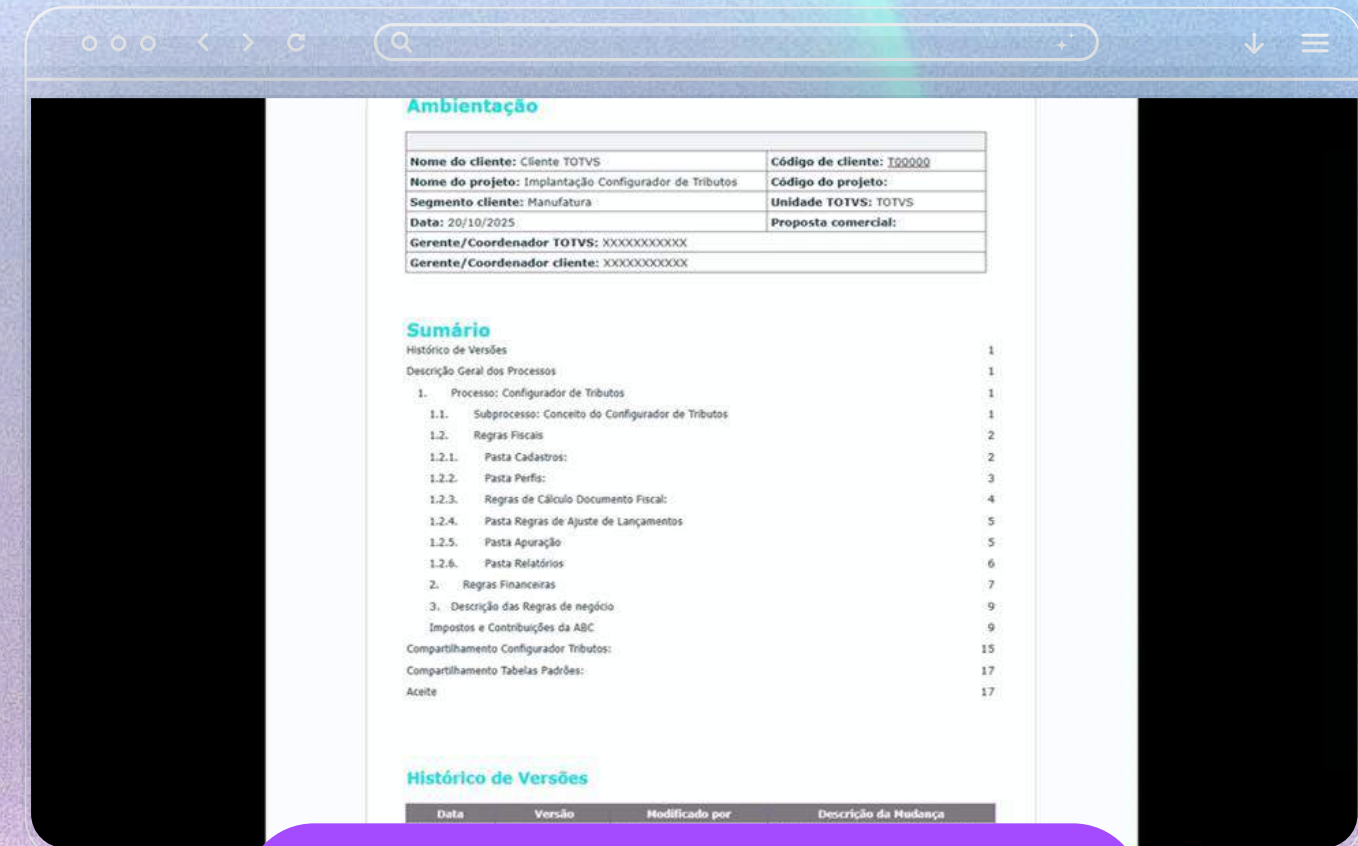
Expansão do portfólio de Produtos



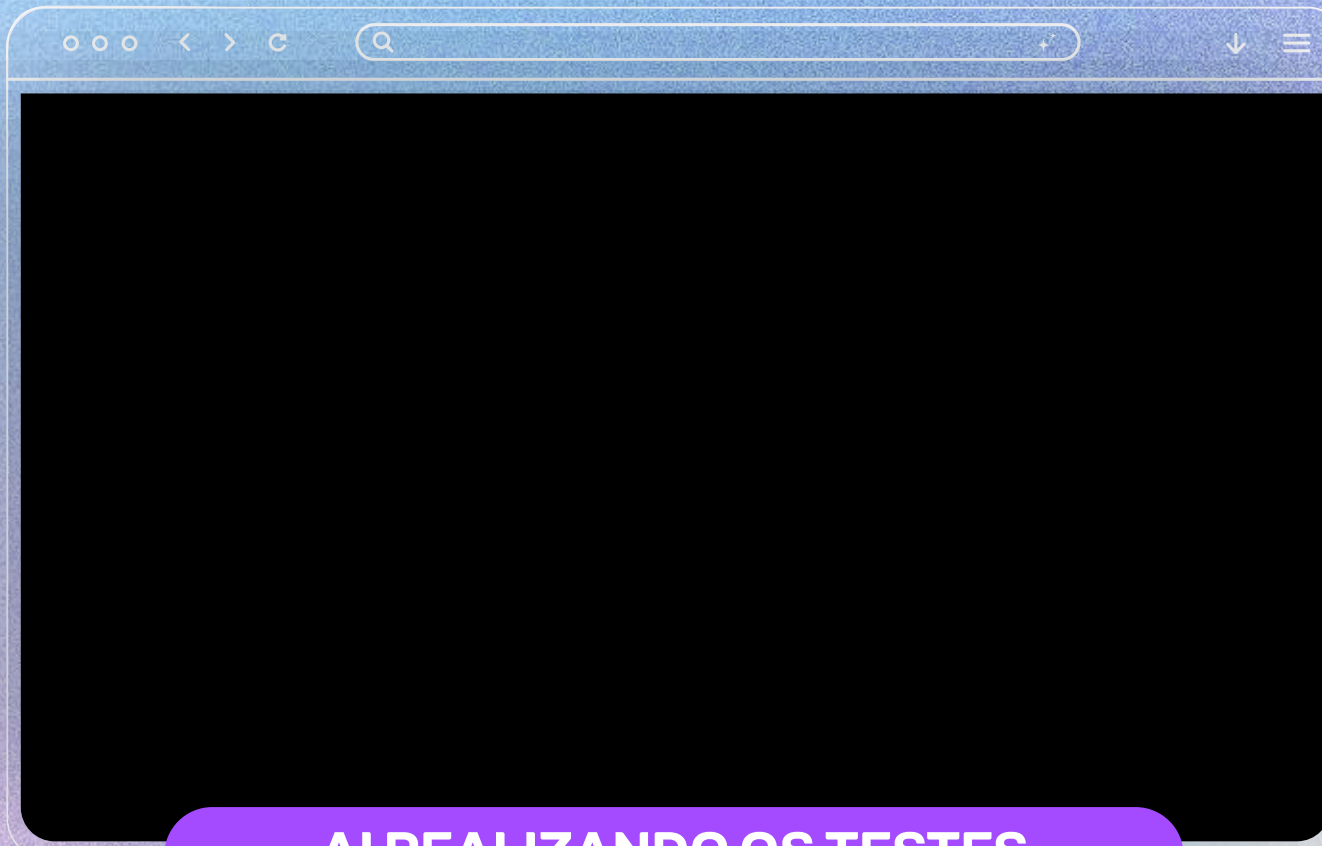
Aumento da base de clientes e do ARPU

# AI em serviços de implantação

Redução real no tempo de implantação  
**redução de TCO**  
 para acelerar a venda de software



AI DOCUMENTANDO O PROJETO

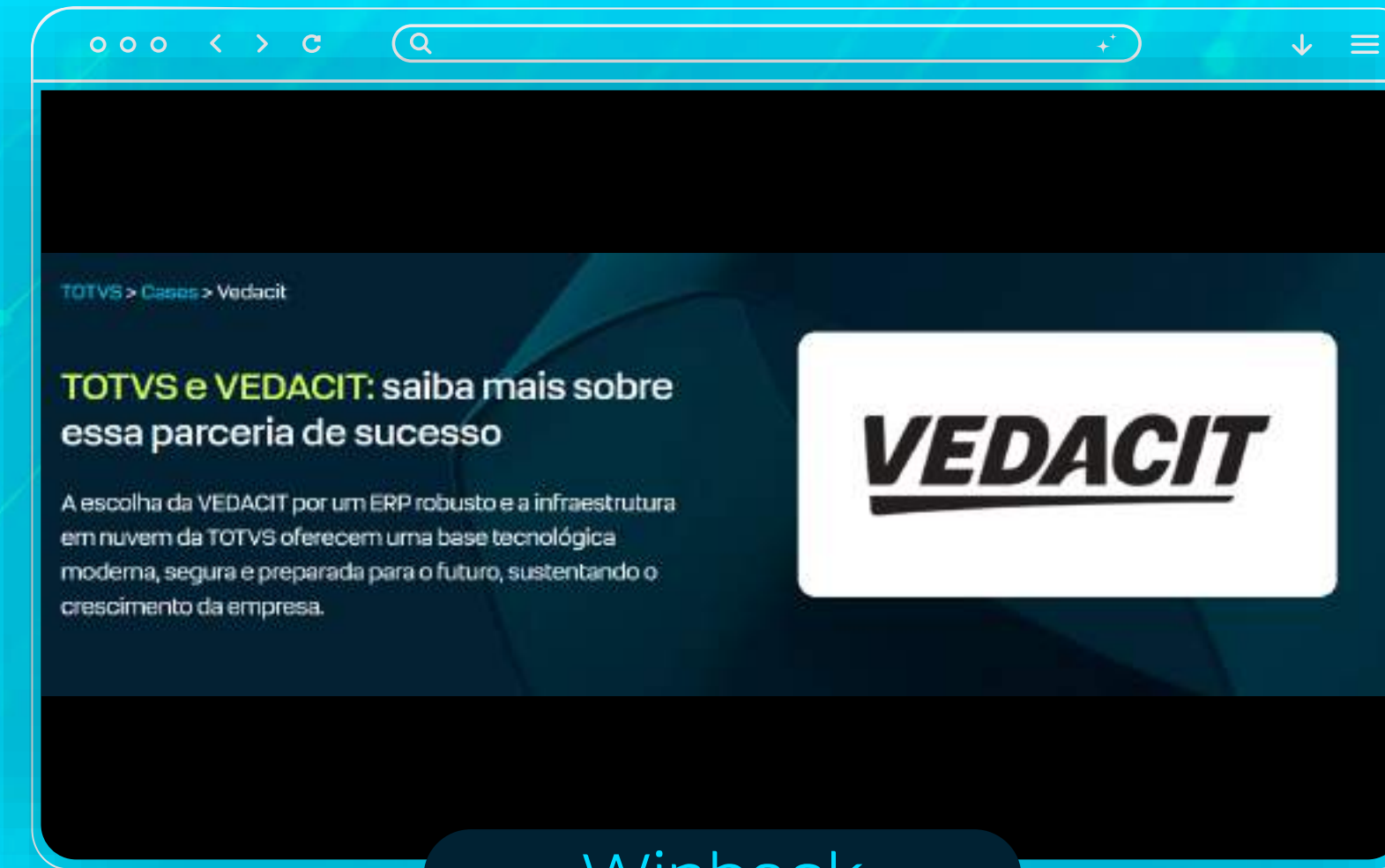


AI REALIZANDO OS TESTES



AI REALIZANDO CARGA DE DADOS

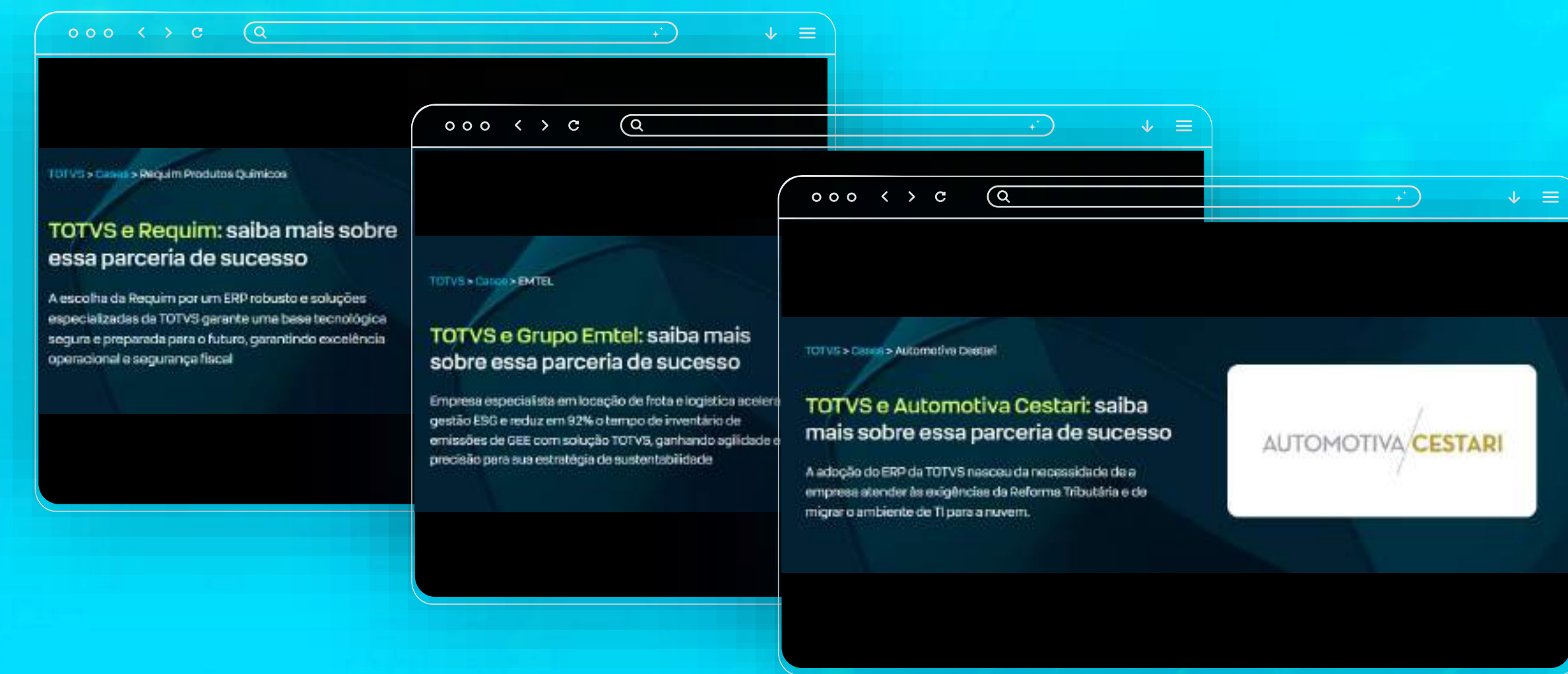




Winback

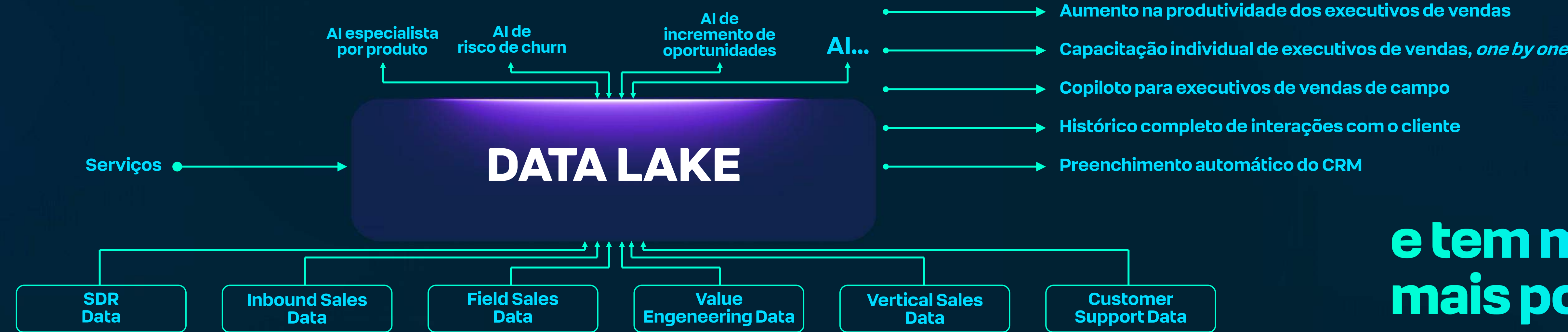


Migração de concorrentes globais



Aumento de penetração em novos mercados

# AI em Vendas



**e tem muito mais por vir..**

Os lançamentos  
que impactarão  
o resultado

- + Linux
- + IaaS
- + TaaS
- + Novos Interas

+ CORTEN



# Agêntica

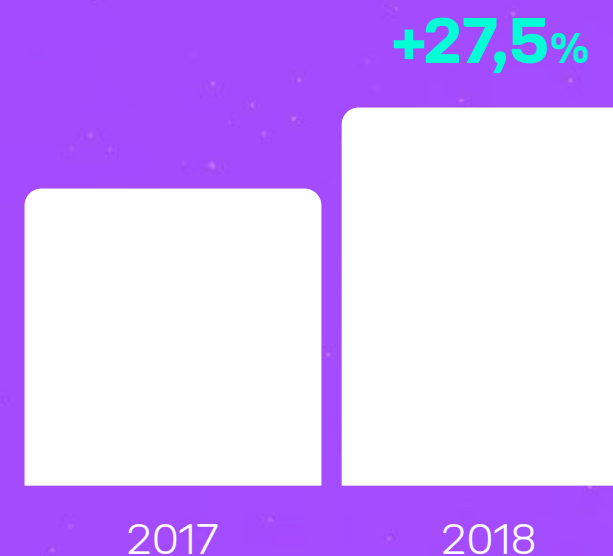
Lideramos a evolução do trabalho com  
sinergia entre humanos e agentes de AI.

SUORTE

# Mais demanda, mesmo time

Como a TOTVS absorveu um aumento crítico de demanda **multiplicando a capacidade de atendimento com agentes de AI**

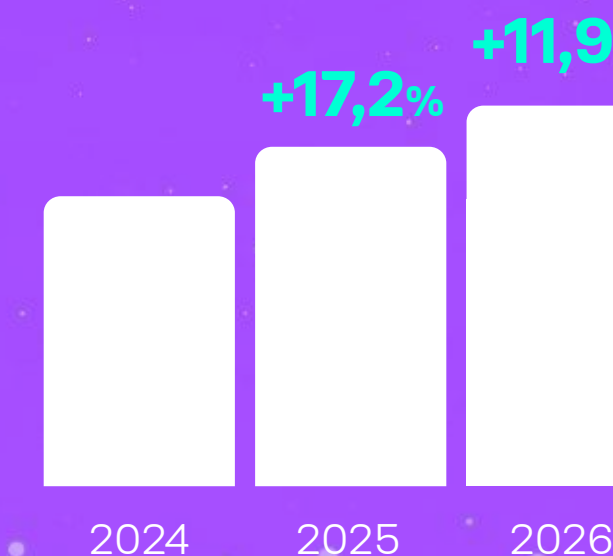
**SEM AI** | eSocial · 2017–2018



**+27,5%**  
de chamados

**+30%**  
do time em contratações  
dedicadas para suprir a  
demanda

**COM AI** | Reforma Tributária · 2024–2026



**+31,1%**  
de chamados de 2024  
a 2026, no acumulado

**0**  
contratações dedicadas para  
suprir a demanda

**20%**  
dos tickets são retidos  
logo no primeiro  
atendimento com AI

RD STATION

# OS do Marketing

Respondendo ao desafio de um mercado cada vez mais **dinâmico**, com agentes de AI no organograma

## Funções e job description claras

Cobrem gaps da operação e fazem o que não é humanamente possível

## Mesmas ferramentas do time

Integrados de forma nativa com outras soluções

## Bases de conhecimento centralizadas

O ponto de vista de cada área em toda decisão, sem silos

## O TIME DE AGENTES



### AGENTE DE PERFORMANCE

Análise diária das campanhas



### AGENTE DE PROJETOS

Estratégia, plano e épico no Jira



### AGENTE DE LIGAÇÕES

Ouve as calls de Venda e CS



### AGENTE DE CRIATIVO

Roteiros e storyboards

## MARKETING CONTÍNUO acontecendo na prática

# OS DO MARKETING

# Na prática

Uma campanha real, do sinal à publicação em pouco mais de 24 horas

Terça, 8h30

Campanha de WhatsApp caiu 8%,  
com a página estável

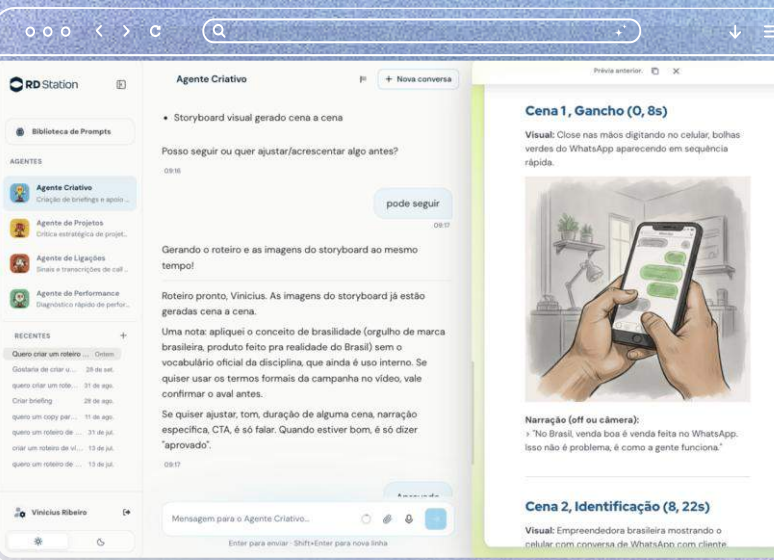
**4% → 22%**

das calls de vendas abrem  
com o medo de banimento

Agentes entregam pronto sem  
ninguém pedir

Terça, 9h45

Decisão: campanha ancorada na parceria  
oficial com a Meta



Quarta, 10h30 | no ar

**30 → 5 dias**  
para perceber  
um desvio e agir

**3x**

menor tempo de  
refação na criação

**100%**

dos novos projetos com  
narrativa alinhada,  
independente do time

**+500**

criativos  
co-criados  
no último mês

ENGENHARIA AGÊNTICA

# Quanto investimos, quanto ganhamos

Gasto mensal com AI por dev, em relação ao salário, e o ganho de produtividade.

## Devs: Perfil Padrão

AI de **US\$ 40 a US\$ 200** por dev/mês

**1,4% a 7%**

do salário em AI



**+30%**

de produtividade na etapa de desenvolvimento

Gastos com AI



até 7%

Ganho



**+30%**

## Devs: Perfil High Performance

AI de **US\$ 600 a US\$ 3.000** por dev/mês

**11% a 57%**

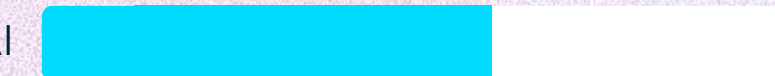
do salário em AI



**+100%**

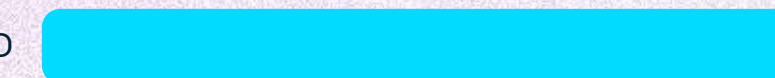
de produtividade na etapa de desenvolvimento

Gastos com AI



até 57%

Ganho



**+100%**

ROL/FTE CONSOLIDADO

**+11%**

a/a no 2T26



Mais Receita Operacional Líquida por colaborador: **a produtividade cresce sem que a equipe cresça** na mesma proporção

**O futuro do trabalho IH + IA já é  
realidade na TOTVS**



**Melhorando o  
que já existe**

# Gustavo Mendes

DIRETOR VICE-PRESIDENTE DE PERFORMANCE  
E EXCELÊNCIA OPERACIONAL



**9 meses**  
melhorando o que já existe

A TESE DE AI:

1º PILAR

Eficiência que vira  
experiência do cliente

**Dois pilares que  
se conectam**

2º PILAR

Integração  
operacional (Linx)

ONDE ISSO JÁ APARECE?

# Já é realidade concreta

Primeiros sinais já aparecem  
nos resultados da TOTVS

## Indicadores com ganhos de eficiência

ROL/FTE  
cresceu  
+11% a/a no  
2T26

Ganhos de  
eficiência  
em P&D

Suporte  
a clientes  
otimizado

Serviços de  
implantação

Vendas  
mais  
eficientes

Backoffice  
mais  
eficiente

Efeito da  
cultura  
de AI na  
TOTVS

# Inauguramos

Uma nova jornada na gestão financeira das empresas



## A Conta<sup>+</sup>

habilita a jornada integrada e conciliada *end to end* no **ERP TOTVS**, conectando crédito, recebimento, pagamentos em uma experiência única



## Hoje

- x** Seleciona títulos para pagamento
- x** Gera borderô e arquivo CNAB
- x** Envia CNAB ao banco para pagar
- x** Recebe retorno e carrega no ERP
- x** Baixa manual
- x** Conciliação manual



**Baixa eficiência**

**Riscos**

**Custos**

**Erros**

# Conta+ techfin

**O mesmo objetivo,  
com uma jornada integrada**

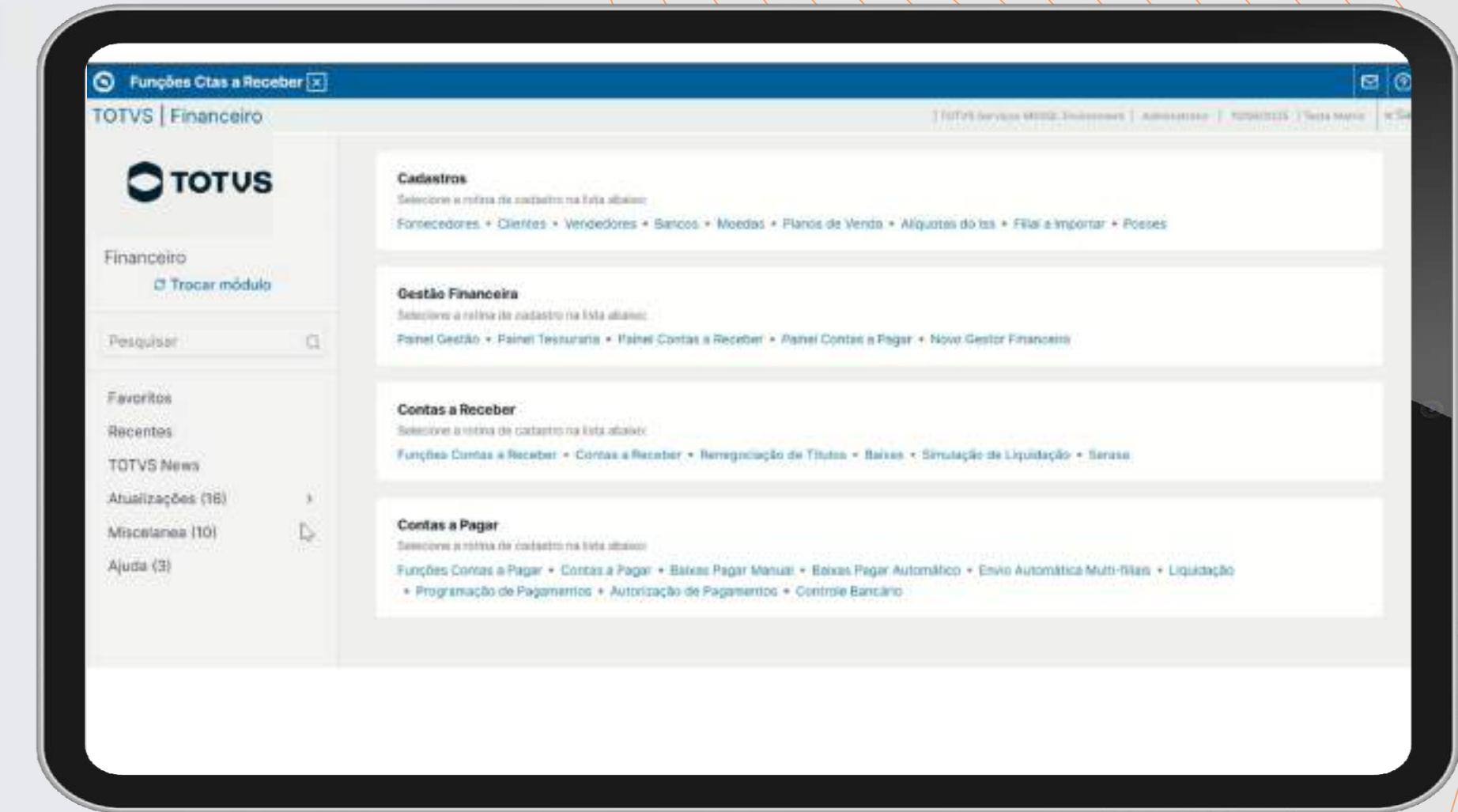
- ✓** Subida automática de DDA
- ✓** Seleciona títulos e envia para pagamento
- ✓** Aprova pagamentos
- ✓** Baixa automaticamente
- ✓** Concilia automaticamente

**Economia  
potencial de até**

**R\$30 mil  
por ano**

Não é apenas uma conta digital. É um **conjunto de serviços integrados ao ERP TOTVS**

# Jornada integrada Antecipa



Somos únicos  
**Somos o primeiro**

Por que mudar do seu  
banco para a **Techfin**?

**Dados habilitam  
crédito**



cliente



produto



limite



preço



timing

**Jornada integrada e  
conciliada**



Mais competitividade nas ofertas  
de recebimentos e pagamentos

Ganho de KS em  
**+9pp\***

Indicador que mede quão  
bem um modelo de crédito  
separa bons e maus  
pagadores

\*em relação a média de bancos incumbentes

# H1

## Nossos números

### Soluções de recebimento

**30MM**

de transações  
no Recebe+

**R\$5,6Bi**

TPV  
acumulado

**398**

Clientes  
ativados

Recorde

**5,8MM**

de transações em ago/26

### Soluções de crédito

**R\$6,7Bi**

Produção de  
Crédito

**R\$2,8Bi**

Carteira de  
crédito