

Código de  
**ÉTICA  
E CONDUTA**



# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>PALAVRA DA PRESIDÊNCIA .....</b>	<b>4</b>
<b>MISSÃO, VISÃO, PRINCÍPIOS &amp; VALORES .....</b>	<b>5</b>
Cumprimento das Leis, Políticas Internas e Código de Ética .....	6
<b>RESPONSABILIDADES DAS LIDERANÇAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RELACIONAMENTO .....</b>	<b>7</b>
Relacionamento Pessoal e Profissional .....	7
Assédio Moral e Assédio Sexual.....	8
<b>SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E ESTRATÉGICAS.....</b>	<b>9</b>
Privacidade e Proteção de Dados .....	10
<b>COMPROMISSO COM RESPONSABILIDADE SOCIAL E AÇÕES SUSTENTÁVEIS .....</b>	<b>11</b>
Direitos Humanos.....	12
Patrimônio da Companhia.....	13
Ambiente de Trabalho Seguro e Saudável .....	14
Contratação de Pessoas.....	14
<b>RELACIONAMENTO COM PÚBLICO EXTERNO .....</b>	<b>16</b>
Nossos Clientes .....	16
Transparência e Integridade.....	17
Combate à Corrupção .....	18
Brindes, Entretenimento e Verba de Representação .....	19
Contratação de Terceiros, Prestadores de Serviços e Fornecedores .....	20
Tratamento com a Concorrência.....	21
Diálogo com Acionistas e Investidores .....	21
Interação com Veículos de Comunicação .....	22
Relações com o Setor Público .....	22
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>23</b>
Canal de Ouvidoria .....	23
Sanções e Medidas Disciplinares.....	24
Treinamento .....	24
Sobre o Código de Ética e Conduta .....	26

# APRESENTAÇÃO

Neste Código de Ética e Conduta apresentamos as condutas e diretrizes que devem ser seguidas por todos os nossos colaboradores, conforme aplicável, também por nossos fornecedores, parceiros de negócios, prestadores de serviços, acionistas, estatutários, conselheiros, investidores e demais stakeholders.

Por isso, multiplique Nosso Jeito de Ser Mateus! Isso faz diferença não apenas para termos um ambiente íntegro e de respeito mútuo, mas também para trabalharmos em direção ao mesmo objetivo.



## **PALAVRA DA PRESIDÊNCIA**

“Desafios constantes nos motivam a buscar estratégias e desenvolvimento em todas as áreas do nosso negócio. Entender o mercado para atender cada vez melhor, fidelizando os nossos clientes com produtos, serviços e atitudes.”

– Jesuíno Martins

# MISSÃO, VISÃO, PRINCÍPIOS & VALORES

A nossa Missão, Visão e Valores são o propósito do nosso desenvolvimento e o caminho que devemos seguir para continuarmos avançando em nossas metas, desenvolvendo comunidades, gerando emprego e movimentando a economia.

## **Missão:**

Acreditamos nas pessoas e no trabalho. Esta é a força que impulsiona o nosso desenvolvimento e das comunidades onde atuamos.

## **Visão:**

Nos consolidar como a maior empresa brasileira de varejo alimentar. Ser um dos orgulhos da nossa gente.

## **Princípios:**

Atuar com base nos princípios da ética, trabalho e eficiência, buscando sempre o respeito dos clientes, inspirando os colaboradores e honrando nossos parceiros de negócios.

## **Valores**

Foco no cliente e no resultado com segurança. Planejamento para eficiência com simplicidade. Respeito e união para impulsionar conquistas. Melhoria contínua, inovação e reconhecimento do time. Atitude com entusiasmo e equilíbrio. Educação para o desenvolvimento.

# **Cumprimento das Leis, Políticas Internas e Código de Ética**

As orientações e procedimentos estabelecidos no Código de Ética e Conduta do Grupo Mateus e nas políticas internas buscam refletir os valores que compartilhamos. Prezamos pela transparência e integridade respeitando sempre todas as leis e regulamentos vigentes nas regiões onde atuamos. Todos os colaboradores, fornecedores, parceiros de negócios e prestadores de serviços do Grupo Mateus devem observar integralmente o presente Código, se atentando especialmente aos valores do Grupo Mateus. Todos os colaboradores devem aderir estritamente às normas, políticas internas e códigos do Grupo Mateus. Esperamos que todos os colaboradores, fornecedores, parceiros de negócios e prestadores de serviços conheçam, entendam e cumpram, durante o desempenho de suas funções as leis e regulamentações aplicáveis aos negócios da Companhia.

## **RESPONSABILIDADES DAS LIDERANÇAS**

As lideranças do Grupo Mateus são responsáveis por desenvolver, formar e cuidar dos seus liderados. Nossos líderes devem ser exemplos de escuta ativa e considerar opiniões, argumentos e ideias diversas que possam representar novas formas de aprender e aprimorar os nossos processos. Temos como premissa o respeito ao próximo, incentivamos a interação, cooperação, compartilhamento de conhecimento, a fim de garantir o fortalecimento da qualidade das nossas ações.

**Assim, listamos algumas condutas esperadas para as nossas lideranças:**

1. Dar o exemplo de comportamento ético e íntegro, promovendo o combate a fraudes, irregularidades, assédios e outros. Não toleraremos represálias contra aqueles que se manifestam de boa-fé ou relatem ocorrências potencialmente violadoras deste Código ou

- de quaisquer outras normas.
2. Cumprir e fazer cumprir as políticas e procedimentos da Companhia, bem como treinar os colaboradores.
  3. Delegar tarefas e responsabilidades de forma adequada, promovendo o desenvolvimento dos colaboradores de maneira não coercitiva.
  4. Promover um ambiente de trabalho colaborativo e harmonioso, agir com boa-fé e incentivar que seus liderados gerem ideias e soluções.
  5. Não comprometer a responsabilidade social, a qualidade do produto e o compromisso com a excelência operacional.
  6. Atuar para diminuir os riscos de desperdício na Companhia.
  7. Promover a cordialidade, empatia, o respeito às pessoas e jamais ser insultuoso ou agir com descaso ou má-fé.

# RELACIONAMENTO

## Relacionamento Pessoal e Profissional

Nosso compromisso diário é criar e manter um ambiente de trabalho ético em que nossos colaboradores saibam que são prioridade. As relações em nosso ambiente de trabalho devem ser baseadas no respeito mútuo e no compromisso de estabelecer um ambiente produtivo, saudável, seguro e favorável à realização profissional dos colaboradores. Para tanto, implementamos regras de conduta e diretrizes que devem ser seguidas por todos.

### **Condutas esperadas:**

- a. Não utilizar palavras ofensivas, de baixo calão, apelidos, xingamentos, atitudes discriminatórias, calúnia, ameaças de qualquer natureza, violência física e/ou verbal.
- b. Ser pontual, cumprir suas tarefas, agir com boa-fé e cumprir com os prazos estabelecidos, assim como às leis, políticas, regras e procedimentos da Companhia.

- c. Evitar ações improvisadas que possam comprometer a qualidade do trabalho, a segurança, a eficiência e a reputação da Companhia.
- d. É estritamente proibido apropriar-se de ideias, projetos ou qualquer trabalho desenvolvido por colegas de trabalho. Todos os colaboradores devem respeitar a autoria e os direitos intelectuais dos demais, reconhecendo devidamente suas contribuições.
- e. Cultivar relacionamento transparente, honesto e equilibrado com todos os colegas.
- f. Não se limitar aos problemas, mas ser proativo, contribuindo com ideias e soluções.
- g. Aceitar feedbacks construtivos e ser flexível.
- h. Manter a higiene nos locais de uso coletivo, como: banheiro, refeitório etc.
- i. Respeitar o posicionamento político-partidário dos colegas. (Observado que é proibida a exposição de materiais políticos dentro do ambiente de trabalho).
- j. Não utilizar fardamento e crachá de identificação fora do horário de trabalho, exceto quando estiver representando a Companhia em eventos ou compromissos oficiais.
- k. Não realizar atividades comerciais, negociações ou vendas de produtos, serviços pessoais que concorram direta ou indiretamente com os produtos ou serviços oferecidos pela Companhia dentro das dependências do Grupo Mateus.
- l. Não comercializar ideias ou projetos desenvolvidos no ambiente de trabalho com intuito de obter benefícios pessoais.

## **Assédio Moral e Assédio Sexual**

O assédio moral refere-se a condutas abusivas, repetitivas ou sistemáticas que visam a humilhar, constranger ou desvalorizar o colaborador, incluindo insultos, intimidação, ridicularização, ameaças, exclusão social deliberada ou qualquer outra forma de tratamento negativo que cause danos à vítima.

Já o assédio sexual é caracterizado por comportamentos indesejados de natureza sexual, que criam um ambiente hostil, ofensivo ou intimidante para a vítima, o que pode incluir insinuações sexuais, piadas obscenas, comentários de cunho sexual, exibição e/ou compartilhamento de fotos ou materiais de natureza sexual, qualquer forma de coerção, chantagem ou pressão para obter favores sexuais, toques indesejados, propostas sexuais não solicitadas ou qualquer outra forma de avanço sexual não consentido.



## **Não toleramos também!**

O uso de relações pessoais, consensuais ou não, como meio de obter vantagens, privilégios ou promoções no local de trabalho. Isso inclui qualquer tentativa de influenciar decisões de contratação, promoção, alocação de tarefas ou avaliação de desempenho com base em relacionamentos pessoais, românticos ou sexuais.

Qualquer forma de violência, como física, verbal, visual, ou quaisquer ações que possam configurar violação aos direitos humanos e às relações de trabalho. Utilize nosso Canal de Ouvidoria para relatar todo e qualquer ato de assédio moral, sexual e discriminação.

Para mais informações acesse a POL.JUR.001 – Política de Gestão de Consequências e Medidas Disciplinares, POL.JUR.003 – Política do Canal de Ouvidoria e POL.JUR.004 – Política de Instauração de Investigação Interna.

# **SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E ESTRATÉGICAS**

Em nosso ambiente de trabalho, temos acesso a diversas informações por meio de e-mails, planilhas, documentos e sistemas internos que estão sujeitas a ameaças internas e externas. Estas ameaças podem impactar os clientes do Grupo Mateus e possibilitar a violação de regulamentos e leis, afetando negativamente a reputação e a estabilidade financeira da companhia.

## **Para se prevenir destas ameaças, contamos com o comprometimento de todos nessa tarefa:**

- a. É vedada a instalação de aplicativos ou programas, nos dispositivos da empresa, que não foram aprovados pela Área de TI, bem como sem licenças ou que violem as regras de segurança.
- b. Não será admissível a navegação em sites pornográficos, defensores do uso de drogas, de pedofilia ou sites de cunho racistas e similares ou realizar qualquer atividade tipificada como crime, bem como não fazer download de material protegido por direitos autorais ou com conteúdo impróprio.

- c. É proibido o compartilhamento das credenciais de acesso físico e sistêmicos confidenciais (login, senhas, crachá, dados biométricos, dentre outros), com terceiros ou demais colaboradores, considerando que tais dados e credenciais são de uso pessoal e intransferível.
- d. Não é permitido a utilização de e-mails corporativos para fins pessoais e nem mesmo pessoal para fins corporativos. Todos os sistemas e acessos internos são monitorados.
- e. É proibida a apropriação ou compartilhamento de documentos informações e ativos de propriedade intelectual ou industrial do Grupo Mateus, em benefício próprio ou de terceiros.
- f. Não divulgar, reproduzir, transmitir, distribuir ou utilizar de qualquer forma informações confidenciais ou estratégicas, exceto quando expressamente autorizado por escrito pela Companhia ou quando necessário para o desempenho de suas funções dentro do escopo do trabalho.

Em caso de qualquer falha na segurança das informações confidenciais, o colaborador deverá comunicar imediatamente a Segurança da Informação: [infosec@grupomateus.com](mailto:infosec@grupomateus.com). Para mais informações acesse a POL.PGPD.004 – Política de Segurança da Informação; POL.PGPD.007 – Política de Gestão de Acesso Lógico e POL.PGPD.019 – Política de Segurança Cibernética.

## **Privacidade e Proteção de Dados**

O Grupo Mateus tem o compromisso de garantir a proteção e privacidade dos dados e informações pessoais confiadas pelos nossos colaboradores, clientes, candidatos, fornecedores, parceiros de negócios, prestadores de serviços, acionistas e quaisquer terceiros. Para isso, contamos com todos para cumprir com as boas práticas em suas atividades laborais.

### **Portanto, ficam expressas as seguintes regras:**

- a. Manter o sigilo das informações e dados pessoais que tenha acesso. É vedada a exposição para pessoas externas (clientes, amigos ou terceiros) ou, mesmo, colaboradores internos e/ou áreas não autorizadas.
- b. Não tratar dados ou informações pessoais com intenções discriminatórias, ilícitas ou abusivas, nem praticar quaisquer outros atos

- dessa natureza com objetivo de prejudicar alguém.
- c. A criação ou melhoria de projetos, processos e produtos, bem como o compartilhamento de dados com terceiros, que implique na utilização de dados pessoais, deverão ser submetidos à avaliação da área de Privacidade.
  - d. É vedada a utilização de dados pessoais para outras finalidades que não expressas na Política de Privacidade e em desacordo com a lei geral de proteção de dados e com as políticas, normas e procedimentos do Grupo Mateus.

Em caso de dúvidas, denúncias ou incidentes com tratamento de dados pessoais, contate nosso Encarregado de Proteção de Dados, Kerlen Nunes através do e-mail: [privacidade@grupomateus.com](mailto:privacidade@grupomateus.com).

Para mais informações acesse a POL.PGPD.001 – Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados e POL.TI.SI.001 – Política de Segurança da Informação.

## **COMPROMISSO COM RESPONSABILIDADE SOCIAL E AÇÕES SUSTENTÁVEIS**

Buscamos ser reconhecidos como agentes geradores de um legado social, econômico e ambiental positivo.

Nosso relacionamento com as comunidades em que atuamos está baseado no respeito, na transparência e no desenvolvimento sustentável.

### **Nesse sentido, são condutas esperadas:**

- a. Respeitar as exigências legais, tais como condicionantes e autorizações ambientais aplicáveis aos seus produtos e serviços.
- b. Desenvolver projetos e operar processos minimizando impactos ambientais, adotando ações de controle necessárias.
- c. Apoiar, como voluntário, os projetos de Responsabilidade Social da Companhia.
- d. Contribuir ativamente para iniciativas que promovam o bem-estar social das comunidades onde atuamos.

Para mais informações acesse a POL.RH.ENDO.001 – Política de Respon-

sabilidade Social e **POP.RH.SSMA.008 – Procedimento de Gestão Ambiental e POL.RESP.001 – Política de Sustentabilidade.**



## Direitos Humanos

**Protegemos, respeitamos e promovemos os direitos humanos, remediando possíveis impactos ao longo de nossa cadeia produtiva, em nossas operações e em nossos projetos.**

Acreditamos que, ao cultivar uma cultura de respeito pelos direitos humanos, promovemos um ambiente de trabalho mais positivo, colaborativo e produtivo. Estamos comprometidos em trabalhar continuamente para aprimorar nossas práticas e políticas, buscando alinhá-las com as melhores normas e padrões internacionais de direitos humanos. Dessa forma, estas são as condutas esperadas:

- Respeitar os direitos humanos de todas as pessoas com quem interage em seu trabalho.
- Monitorar os riscos de violação aos direitos humanos em nossas operações, projetos e nas comunidades onde atuamos para identificar, prevenir, mitigar e remediar, de forma voluntária, os possíveis impactos negativos gerados.
- Não compactuar com a exploração sexual de crianças e adolescentes e sempre apoiar o seu combate.
- Não compactuar com o trabalho infantil e sempre apoiar seu combate.
- Respeitar jornada de trabalho conforme as leis trabalhistas aplicáveis.

# Patrimônio da Companhia

Os colaboradores do Grupo Mateus têm o dever de usar os recursos disponibilizados de forma adequada e consciente. Assim, reforçamos que os envolvidos em ocorrências que resultem ou possam resultar em danos ao patrimônio do Grupo Mateus podem ser responsabilizados por tais prejuízos, caso seja apurado que a ocorrência decorreu de ação culposa ou dolosa.

## **Condutas esperadas:**

- a. Utilizar os equipamentos da Companhia de acordo com as instruções, requisitos dos seguros e finalidades estabelecidas.
- b. Zelar pelo patrimônio da Companhia, e nunca utilizar de forma inadequada e/ou jamais descaracterizar os equipamentos de forma que possam comprometer a segurança e saúde de todos.
- c. Ao finalizar um projeto, ao deixar um cargo ou ao ser solicitado pelo setor responsável, devolver prontamente todos os equipamentos que estiverem sob sua guarda, em bom estado de conservação, conforme vida útil.
- d. Utilizar de forma responsável energia elétrica, água, suprimentos de escritório e demais materiais e recursos, evitando desperdícios.
- e. Assegurar que os bens da Companhia não sejam perdidos, danificados, incorretamente utilizados, desperdiçados, emprestados a outros, transferidos, vendidos, ou doados sem autorização.
- f. Ao identificar qualquer problema, dano ou necessidade de reparo relacionado ao patrimônio da Companhia, o colaborador deve tomar as devidas providências de sua alçada imediatamente para sanar o problema, assim como informar ao setor de Patrimônio, pelo e-mail: [controle.patrimonio@grupomateus.com.br](mailto:controle.patrimonio@grupomateus.com.br), sobre qualquer alteração, ocorrência, problemas, extravios, danos ou qualquer outra situação que possa comprometer a integridade ou a segurança dos bens da Companhia.

Para mais informações acesse: **POP.PRE.005 – Procedimento de Controle de Acesso às Unidades de Negócio; NOR.GP.001 – Normativa de Avaliação e Inventário de Ativos, POP.GP.001 – Entrada e Tombamento de Ativos; POP.GP.002 – Baixa e Transferência de Bens.**

# **Ambiente de Trabalho Seguro e Saudável**

No Grupo Mateus, Segurança e Saúde são bens inegociáveis! Por isso, promovemos um ambiente de trabalho seguro e saudável, levando o “Nosso Jeito de Cuidar” a todas as pessoas e processos.

## **Condutas esperadas:**

- a. Em sua rotina, priorize a saúde e a segurança em relação a produção diante de situações que imponham risco, valorizando a vida.
- b. Compreenda e cumpra os requisitos legais e os procedimentos internos de saúde e segurança no trabalho aplicáveis ao seu setor.
- c. O colaborador tem o direito de recusar trabalho e de paralisar atividades diante de situações que representem riscos iminentes de acidentes.
- d. Nunca trabalhe sob o efeito de álcool e drogas.
- e. Não permitimos o porte de armas em nossas dependências.

Para mais informações sobre Saúde, Segurança e Meio Ambiente acesse a **POL.SSMA.002 – Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente**.

## **Contratação de Pessoas**

Acreditamos nas pessoas e no trabalho. Movimentar a economia e proporcionar oportunidades de geração de renda para milhares de famílias é o que nos impulsiona.

## **Por isso, em nosso processo de seleção de pessoas observamos as seguintes diretrizes:**

- a. Candidatos devem ser selecionados com base em critérios objetivos, justos e não discriminatórios, que incluem, mas não se limitam a habilidades, experiência, qualificações e aptidão para o cargo.
- b. As informações sobre vagas devem ser disponibilizadas aos candidatos com clareza e transparência sobre o processo seletivo, devendo os candidatos serem tratados com pontualidade e respeito

aos horários agendados, agilidade na comunicação e feedbacks, evitando-se longas jornadas no processo de seleção.

- c. Candidatos devem ser tratados de forma igualitária, respeitosa, independentemente de raça, cor, sexo, religião, região de origem. O Grupo Mateus não compactua com qualquer tipo de estereotipagem, preconceito, ou quaisquer outros critérios discriminatórios.
- d. Para evitar qualquer conflito de interesse e/ou favorecimentos, fica proibida a admissão de pessoas com vínculos diretos como pais, filhos, irmãos e relacionamentos afetivos, no mesmo setor ou em setores que participam do mesmo processo diretamente.
- e. Na hipótese de ocorrência de um relacionamento afetivo entre empregados do mesmo setor ou em setores que participam do mesmo processo diretamente e/ou entre Gestores e empregados sob sua gestão, os Gestores e empregados são obrigados a comunicar à área de recursos humanos a respeito de tal relacionamento para que seja verificada a existência de potencial conflito de interesses e evitar favorecimentos.
- f. Os Gestores devem se abster de avaliar ou de participar de processos de avaliação internos com relação aos empregados com os quais mantem relacionamento afetivo, devendo delegar tal atribuição ao seu substituto imediato ou, na ausência deste, ao seu superior imediato.
- g. Decisões de recrutamento e seleção não podem ser influenciadas por qualquer colaborador quando envolverem um dependente financeiro ou uma pessoa com a qual haja um relacionamento próximo, inclusive familiar ou amoroso.

Para mais informações acesse a **POL.RH.A&S.001 – Política de Atração e Seleção**, **POL.JUR.010 – Política de Conflito de Interesse do Grupo Mateus**.

“Acreditamos nas pessoas e no trabalho. Movimentar a economia e proporcionar oportunidades de geração de renda para milhares de famílias é o que nos impulsiona.”

### **Por isso, em nosso processo de seleção de pessoas observamos as seguintes diretrizes:**

- a. Candidatos devem ser selecionados com base em critérios objetivos, justos e não discriminatórios, que incluem, mas não se limitam a habilidades, experiência, qualificações e aptidão para o cargo.
- b. As informações sobre vagas devem ser disponibilizadas aos candidatos com clareza e transparência sobre o processo seletivo, devendo os candidatos serem tratados com pontualidade e respeito



- aos horários agendados, agilidade na comunicação e feedbacks, evitando-se longas jornadas no processo de seleção.
- c. Candidatos devem ser tratados de forma igualitária, respeitosa, independentemente de raça, cor, sexo, religião, região de origem. O Grupo Mateus não compactua com qualquer tipo de estereotipagem, preconceito, ou quaisquer outros critérios discriminatórios.
  - d. Para evitar qualquer conflito de interesse e/ou favorecimentos, fica proibida a admissão de pessoas com vínculos diretos como pais, filhos, irmãos e relacionamentos afetivos, no mesmo setor ou em setores que participam do mesmo processo diretamente.
  - e. Na hipótese de ocorrência de um relacionamento afetivo entre empregados do mesmo setor ou em setores que participam do mesmo processo diretamente e/ou entre Gestores e empregados sob sua gestão, os Gestores e empregados são obrigados a comunicar à área de recursos humanos a respeito de tal relacionamento para que seja verificada a existência de potencial conflito de interesses e evitar favorecimentos.
  - f. Os Gestores devem se abster de avaliar ou de participar de processos de avaliação internos com relação aos empregados com os quais mantem relacionamento afetivo, devendo delegar tal atribuição ao seu substituto imediato ou, na ausência deste, ao seu superior imediato.
  - g. Decisões de recrutamento e seleção não podem ser influenciadas por qualquer colaborador quando envolverem um dependente financeiro ou uma pessoa com a qual haja um relacionamento próximo, inclusive familiar ou amoroso.

Para mais informações acesse a POL.RH.A&S.001 – Política de Atração e Seleção, POL.JUR.010 – Política de Conflito de Interesse do Grupo Mateus.

# RELACIONAMENTO COM PÚBLICO EXTERNO

## Nossos Clientes

No Grupo Mateus acreditamos que a excelência no atendimento é um



dos principais fatores para o sucesso de nossa Companhia. Por isso, é importante que todos estejam empenhados em antecipar os desejos e as expectativas dos nossos clientes.

### **Condutas esperadas:**

- a. Valorizar a cortesia, a imparcialidade e o respeito às pessoas, independentemente de raça, cor, aparência, peso, estatura, costumes, crenças, idade, sexo, convicção política, nacionalidade, regionalidade, orientação sexual etc.
- b. Atender com entusiasmo e empatia, agindo de forma ética e não permitindo que haja qualquer tipo de favorecimento indevido a um cliente em detrimento de outro.
- c. Oferecer serviços e produtos de qualidade, prezando pela transparência, veracidade e agilidade das informações e atendimentos prestados.
- d. Jamais ofertar produtos vencidos ou avariados, zelando pela confiança depositada pelos clientes na nossa reputação e em nossos negócios.
- e. Não permitir nem fazer ações que possam violar os direitos dos consumidores.
- f. Não utilizar cópia ou repassar quaisquer dados confidenciais de clientes a que venha a ter acesso sem expresso consentimento.
- g. Estar comprometido com os direitos dos consumidores e cumprir todas as leis e regulamentos relacionados às suas atividades.
- h. Assegurar a excelência no atendimento, evitando termos informais, diminutivos ou palavras ofensivas.
- i. Acompanhar o grau de satisfação dos nossos clientes por meio de pesquisas de satisfações e pelo nosso SAC, WhatsApp: (98) 99202-0090, visando proporcionar sempre uma experiência satisfatória.

Para mais informações acesse: POL.MKT.003 – Política de Tratamento de Reclamações e POL.PRE.001 – Política de Abordagem de Pessoas com Comportamento Suspeito.

## **Transparência e Integridade**

A transparência e a integridade são valores fundamentais para o Grupo Mateus. Acreditamos que a honestidade, a ética e a responsabilidade são essenciais para construir relacionamentos sólidos com nossos colaboradores, clientes, prestadores de serviço, terceirizados, fornecedores e

comunidades em que atuamos.

### **Por isso, temos os compromissos de:**

- a. Agir de forma transparente e honesta em relação a todas as operações realizadas no Grupo Mateus.
- b. Manter os registros corretos e precisos.
- c. Colaborar com os auditores externos e internos para zelar pela fidedignidade, integridade e tempestividade dos registros contábeis e das informações financeiras produzidas pela Companhia, e assegurar que não haja qualquer omissão, erro ou falsificação de registros.

Não admitimos, em hipótese alguma, que sejam realizadas operações com objetivos fraudulentos ou para encobrir desvios de ativos da Companhia.

## **Combate à Corrupção**

O Grupo Mateus fundamenta suas relações, tanto com entes privados quanto com a Administração Pública, nos princípios de ética, honestidade, transparência e integridade.

Com o compromisso de adotar medidas efetivas de prevenção, remediação e punição de atos de Corrupção, alinhadas à legislação vigente, o Grupo Mateus repudia veementemente condutas fraudulentas, considerando-as uma violação direta deste Código.

### **Dentre as práticas e medidas adotadas para essa finalidade, destacam-se:**

- a. Estrita proibição à participação ou compactuação com qualquer tipo de ato ilícito, como suborno, pagamento de propina ou qualquer forma de pagamento indevido, tanto dentro quanto fora da Companhia.
- b. Ter em conta critérios claros para seleção e contratação de fornecedores e parceiros comerciais, levando em consideração a integridade, reputação e histórico de conformidade com a legislação anticorrupção e proficiência.
- c. Incentivo à cultura de honestidade e responsabilidade.
- d. Vedação à negociação de valores praticados acima do mercado.

# **Brindes, Entretenimento e**

# **Verba de Representação**

A troca de brindes, presentes e o custeio de despesas de representação, como ingressos, almoços e apresentações, são práticas comuns no ambiente corporativo. Para assegurar que essas ações não afetem, nem aparentemente afetar, a imparcialidade nas decisões de quem oferece ou recebe esses benefícios, é essencial definir limites claros.

## **Por isso, proibimos:**

- a. Receber brindes de valor superior a R\$ 200 por ano do mesmo fornecedor. Além disso, não são permitidos brindes em dinheiro ou outros instrumentos financeiros. Caso não seja possível recusar o brinde ou presente, o colaborador deverá disponibilizá-lo ao setor de Endomarketing da Cia, informando tal iniciativa ao fornecedor. Recomendamos, ainda, que seja avaliada a possibilidade de aceitar apenas brindes de valor comercial pouco significativo, como calendários, blocos de notas, cadernos com a logo do fornecedor, entre outros itens similares.
- b. Receber ofertas de fornecedores para cursos de MBA e especializações, bem como o pagamento de mensalidades. No entanto, ofertas de cursos de curta duração, congressos e treinamentos poderão ser aceitas desde que aprovadas pela Diretoria da Área e com clara conexão com o segmento de negócios da cia.
- c. É vedado o reembolso de despesa de bebidas alcoólicas em almoços ou jantares com fornecedores. Além disso, o colaborador deve respeitar o teto estabelecido para a diária corporativa, e a participação nesses encontros requer a anuência da liderança imediata. Essa prática assegura o alinhamento com nossa conduta ética, promovendo transparência e profissionalismo em nossas relações comerciais.
- d. Realizar viagens pagas por fornecedores que estejam em processo de contratação comercial. Para viagens nacionais ou internacionais e/ou hospedagens ofertadas por fornecedores devem ser previamente analisadas e autorizadas pela Diretoria.

Para mais informações acesse a POL.JUR.009 – Política de Ética nas Relações Comerciais e Conduta de Fornecedores, POL.RESP.002 – Política de Doação e Patrocínio e POL.SEC.001 – Política de Viagens Corporativas.

# Contratação de Terceiros, Prestadores de Serviços e Fornecedores

Toda contratação e seleção de quaisquer terceiros, incluindo prestadores de serviços e fornecedores, deve priorizar o melhor interesse da Companhia, seguir os ritos e procedimentos de contratação, ter embasamento técnico, conforme critérios estabelecidos pela área contratante, e ter razão econômica, inclusive à luz da potencialidade de exposição a riscos, seja em razão da pessoa ou empresa a ser contratada ou quanto aos valores, termos e condições de contratação.

## **Classificação de terceiros e fornecedores**

A classificação dos terceiros e fornecedores contempla duas categorias básicas, que demandarão providências diferentes pela Área Contratante, e caso necessário pelas áreas de SSMA, Jurídico, Segurança da Informação e Privacidade de Dados.

<b>CRÍTICOS</b>	<b>NÃO CRÍTICOS</b>
Valor de contratação superior a R\$ 600mil/ano.	Demais terceiros e fornecedores não considerados "críticos".
Agentes públicos em geral (independentemente do valor).	
Pessoas politicamente expostas, nos termos da regulamentação aplicável.	
Partes relacionadas ao Grupo Mateus.	
Alto e médio risco em saúde, segurança, meio ambiente e na LGPD	

Para mais informações acesse a POL.JUR.010 – Política de Conflito de Interesse do Grupo Mateus, POL.JUR.009 – Política de Conduta Ética nas Relações Comerciais com Fornecedores e Prestadores de Serviços, NOR.PGPD.001– Norma de Contratação de Terceiros e POL.JUR.007 – Política de Aquisições e Contratações de Serviços.

## **Tratamento com a Concorrência**

Temos o compromisso de criar, fomentar e preservar ambiente de concorrência justo, leal, respeitoso, saudável e competitivo, de acordo com as normas antitruste aplicáveis, em especial a Lei 12.529/2011 – Lei de Defesa da Concorrência. Nesse sentido, nossas atividades e relacionamentos com concorrentes são pautados pelas seguintes diretrizes e princípios:

- a. Não toleramos práticas comerciais abusivas ou antiéticas, como acordos para fixar preços ou controlar territórios.
- b. Todas as informações que o Grupo Mateus deseja obter de seus concorrentes devem ser obtidas por meios legais, honestos e éticos.

## **Diálogo com Acionistas e Investidores**

O Grupo Mateus tem consciência da importância de se valorizar e cuidar dos investimentos de nossos acionistas e investidores em geral, buscando a maximização do valor de nossas marcas e dos nossos negócios.

Além disso, especialmente considerando a sua condição de companhia aberta, o Grupo Mateus tem o compromisso de observar toda a regulamentação aplicável e as melhores práticas de governança corporativa, em especial com relação à qualidade e a transparência de suas informações. O Grupo Mateus preza por divulgações tempestivas, abrangentes, equitativas, verdadeiras, completas, consistentes e que não induzam os seus acionistas e demais investidores a erro.

### **Nossos compromissos incluem:**

- a. Agir com transparência.
- b. Atender aos interesses de nossos investidores e demais partes interessadas.
- c. Garantir a precisão e a integridade das informações divulgadas em nossas demonstrações financeiras e demais divulgações.

Para mais informações acesse a Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante da Companhia.

# **Interação com Veículos** **de Comunicação**

Comunicações feitas a imprensa são extremamente sensíveis e devem seguir um fluxo ordenado e pré-determinado, conforme normativa NOR. JUR.001 – Normativa de Comunicação do Grupo Mateus.

## **Relações com o Setor Público**

Quaisquer relações e contatos entre o Grupo Mateus e seus colaboradores ou representantes junto ao setor público e seus agentes devem ser pautadas pela boa-fé, transparência e a responsabilidade na prestação de contas. É essencial cumprir com esses princípios, independentemente de órgão, cargo ou hierarquia.

### **Condutas esperadas:**

- a. É proibido aceitar qualquer tipo de pagamento ou oferta, direta ou indireta, de dinheiro ou qualquer outro bem de valor, ou ainda, qualquer vantagem indevida para benefício próprio ou do Grupo Mateus.
- b. Evitar qualquer interação com agente público que possa dar a entender, ainda que apenas aparentemente, o oferecimento ou solicitação de algum benefício ilegal.

Para mais informações acesse: POL.RESP.002 – Política de Doação e Patrocínio

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

## Canal de Ouvidoria

Repudiamos qualquer tipo de assédio, seja ele moral, sexual, ou qualquer outro tipo de discriminação, violência.

**Se você vivenciar algo ou souber de qualquer atitude dessa natureza, denuncie!**

O Canal de Ouvidoria é um meio de garantir que as denúncias sejam ouvidas e consideradas na tomada de decisões. O Canal de Ouvidoria é disponibilizado para que colaboradores ou terceiros possam comunicar eventuais ações, omissões, irregularidades, desconformidades ou quaisquer fatos, inclusive suspeitos, que possam representar violação legislação e regulamentações vigentes, bem como normas e condutas descritas neste Código ou nas demais políticas e normas internas do Grupo Mateus.

Assim, nos comprometemos a apurar fatos, condutas e ocorrências que possam afetar negativamente nossos colaboradores, a sua imagem, a sua reputação e os seus interesses. As apurações devem sempre ser pautadas por critérios éticos, profissionais e legais, garantindo a imparcialidade, a confidencialidade e o respeito aos direitos dos envolvidos. A denúncia poderá ser feita no endereço: [ouvidoria.grupomateus.com.br](http://ouvidoria.grupomateus.com.br) ou pelo aplicativo corporativo de comunicação interna, como pelas áreas de suporte: RH Operacional, Prevenção de Perdas, Segurança da Informação, SSMA e Jurídico.

Não toleraremos qualquer tipo de retaliação contra quem fizer questionamentos ou denúncias, observado que, se houver, a respectiva retaliação deverá ser comunicada e sujeitará o infrator às penalidades previstas neste Código.

Para mais informações acesse POL.JUR.003 – Política do Canal de Ouvidoria a POL.JUR.004 – Política de Instauração de Investigação Interna.

# **Sanções e Medidas Disciplinares**

O descumprimento de qualquer legislação ou regulamentação aplicável, das diretrizes dispostas no presente Código ou em outras normas internas está sujeito à aplicação das seguintes medidas disciplinares, independentemente da posição ocupada e sem prejuízo da aplicação de outras medidas legais cabíveis e/ou da responsabilização nos âmbitos cível, criminal e/ou administrativo, conforme o caso:

- a. Advertência, oral ou por escrito.
- b. Suspensão.
- c. Desligamento e rescisão do contrato de trabalho, com ou sem justa causa.
- d. Terceiros, por sua vez, poderão ter pagamentos suspensos ou relações comerciais encerradas, observado o disposto no respectivo arranjo contratual.

Em todos os procedimentos de apuração, será observada a legislação aplicável e será garantido ao colaborador ou potencial infrator o direito à ampla defesa. Todas as decisões de aplicação de medidas disciplinares decorrentes do Código de Ética e Conduta serão precedidas de investigação interna, conforme o caso. Para mais informações acesse: NOR.JUR.004 – Normativa de Instauração de Investigação Interna e POL.JUR.001 – Política de Gestão de Consequências e Medidas Disciplinares.

## **Treinamento**

Todos os colaboradores, atuais e novos, receberão treinamento quanto às regras contidas no Código de Ética e Conduta, observando as particularidades da atuação de cada um dos nossos profissionais.



# **Sobre o Código de Ética e Conduta**

Este Código de Ética e Conduta foi aprovado pelo Conselho de Administração, podendo ser alterado, sempre que necessário ou pertinente, por deliberação do Conselho de Administração.

Este Código não se propõe a exaurir todas as condutas, diretrizes, regras e procedimentos que devem nortear a nossa atuação ética e os relacionamentos internos e externos da Companhia, tampouco abranger todos os tópicos e possibilidades relacionadas às normas, políticas e procedimentos internos da Companhia, servindo apenas como referência adicional.

Normas mais restritivas do que o Código podem ser adotadas, e tanto a legislação quanto a regulamentação aplicáveis, bem como as políticas específicas relacionadas aos assuntos abordados neste Código de Ética, devem ser consultadas e observadas.

Caso qualquer disposição deste Código venha a ser considerada inválida, ilegal ou ineficaz, essa disposição será limitada, na medida do possível, para que a validade, legalidade e eficácia das disposições remanescentes deste Código não sejam afetadas ou prejudicadas.

Quaisquer dúvidas acerca das disposições deste Código, dilemas éticos e situações não previstas no Código deverão ser esclarecidas perante a área Jurídica do Grupo Mateus.

## **Para mais informações consulte:**

- **NOR.GP.001 – Normativa de Avaliação e Inventário de Ativos.**
- **NOR.JUR.001 – Normativa de Comunicação do Grupo Mateus.**
- **NOR.PGPD.001 – Norma de Contratação de Terceiros.**
- **NOR.PGPD.007 – Norma de Gestão de Incidentes.**
- **POL.PGPD.001 – Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados.**
- **POL.FIN.001 – Política de Alçadas e Limites de Pagamento.**
- **POL.JUR.001 – Política de Gestão de Consequências e Medidas Disciplinares.**
- **POL.JUR.003 – Política do Canal de Ouvidoria.**
- **POL.JUR.004 – Política de Instauração de Investigação Interna.**
- **POL.JUR.007 – Política de Aquisições e Contratações de Serviços.**
- **POL.JUR.009 – Política de Conduta Ética nas Relações Comerciais com Fornecedores.**
- **POL.JUR.010 – Política de Conflito de Interesse do Grupo Mateus**
- **POL.PRE.001 – Política de Abordagem de Pessoas com Comportamento Suspeito.**
- **POL.RH.A&S.001 – Política de Atração e Seleção.**

- **POL.SSMA.001 – Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente.**
- **POL.TI.SI.001 – Política de Segurança da Informação.**
- **Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante.**
- **POP.GP.001 – Entrada e Tombamento de Ativos.**
- **POP.GP.002 – Baixa e Transferência de Bens.**
- **POP.MM.SAC.001 – Atendimento ao Cliente.**
- **POP.PRE.004 – Procedimento de Solicitação de Arquivo de Video-monitoramento do Grupo Mateus.**
- **POP.PRE.005 – Procedimento de Controle de Acesso às Unidades de Negócio do Grupo Mateus.**

**Somos um só coração!**