

CÓDIGO DE ÉTICA  
E CONDUTA  
EMPRESARIAL

**TERRAL**

## ÉTICA

“CONJUNTO DE REGRAS E PRECEITOS DE  
ORDEM VALORATIVA E MORAL DE UM  
INDIVÍDUO, DE UM GRUPO SOCIAL OU DE  
UMA SOCIEDADE. ”

(DICIONÁRIO HOUISS DA LÍNGUA PORTUGUESA)

## CONDUTA

“MODO DE AGIR, DE SE PORTAR,  
DE VIVER, PROCEDIM. ”

(DICIONÁRIO HOUISS DA LÍNGUA PORTUGUESA)

“SÃO REGRAS DE CONDUTA PARA NOS AJUDAR A EXECUTAR  
A MISSÃO, CONCRETIZAR A VISÃO E COLOCAR EM PRÁTICA  
OS VALORES EMPRESARIAIS. ”

(Marcello Gomes e Leonardo Gomes)

# O objetivo e importância Do código de ética e conduta Empresarial da Terral

O Código de Ética e Conduta Empresarial do grupo Terral, é um documento orientador, com regras válidas para todos, ajudando a equalizar e disseminar comportamentos. A implantação deste instrumento visa o fortalecimento da cultura corporativa, tornando-a mais transparente e promovendo as boas práticas profissionais.

Suas informações devem orientar e esclarecer dúvidas, tornando o trabalho, as iniciativas e as decisões do dia a dia seguras e aderentes aos princípios corporativos expressos na Missão, na Visão e nos Valores da Terral. Deve ser um documento de referência não só para a empresa e seus colaboradores, como também para outros públicos com os quais a Terral interage, criando valor nos relacionamentos.

Esperamos que o Código de Ética e Conduta Empresarial da Terral, contribua para a criação de um ambiente de trabalho agradável, motivador, produtivo e participativo, com respeito às ideias, opiniões e iniciativas, fortalecendo as relações internas e externas com os diferentes públicos.

# MISSÃO

Desenvolver e operar negócios sustentáveis, cultivando



## **COMPROMISSO COM RESULTADOS**

Valorizamos a entrega dos resultados acordados, trabalhando com constância e disciplina na execução.



## **SIMPLICIDADE E AUSTERIDADE**

Cultivamos a simplicidade, valorizando o que é essencial e negando a ostentação e o desperdício.



## **COMPORTAMENTO ÉTICO E INTEGRIDADE**

Fazemos o que é certo, agindo de forma íntegra e assumindo os compromissos acordados.



ossos valores e contribuindo com a sociedade.



**RESPEITO E  
VALORIZAÇÃO  
DAS PESSOAS**

Valorizamos o respeito e a empatia nas relações, bem como o desenvolvimento dos nossos colaboradores.



**CONHECIMENTO  
E EVOLUÇÃO**

Incentivamos a busca constante por novos conhecimentos, a fim de assegurar a evolução contínua e a perenidade dos negócios.

## **CONFLITO DE INTERESSES**

É fundamental que os interesses pessoais não estejam em conflito com os interesses da Terral. Caracterizamos conflito de interesses qualquer vantagem, material ou não, em favor próprio ou de terceiros (parentes de primeiro grau, relacionamentos pessoais, amigos, etc.).

## **ATIVIDADES COMERCIAIS**

Algumas situações podem sugerir ou gerar um conflito entre nossos interesses pessoais e os da empresa, ou de outros públicos, como por exemplo:

- Usar da posição para obter favores ou recompensas internas ou externas;
- Concorrer com as Empresas do nosso Grupo, ou investir em Empresa concorrente de capital fechado (regra/norma/orientação válida para colaboradores e parentes de primeiro grau);
- Dedicar-se a negócios próprios ou atividades que tirem o foco e esforço do trabalho na companhia, interfiram no desempenho e conflitem com o horário de trabalho contratado pela Terral;
- Ser prestador de serviços para empresas ou colaboradores do Grupo Terral, dentro ou fora do horário de expediente;
- Ser proprietário ou ter sociedade em lojas dos shoppings da Terral ou em outros shoppings na localidade onde a Terral tenha unidade;
- Lojistas prestarem serviços em atividades que envolvam informações sigilosas.

## **RECRUTAMENTO E SELEÇÃO**

A Terral preza pelos talentos internos, portanto, antes de buscar no mercado, a Área de Gente avalia as possibilidades de aproveitamento interno.

Durante o processo seletivo, algumas observações deverão ser consideradas:

- As indicações serão sempre bem-vindas, porém, não será permitido o envolvimento e ou utilização de recursos internos para facilitar a contratação de uma indicação. O colaborador que indicar um candidato, não deve participar do processo seletivo.
- Na Terral, familiares (parentes de primeiro grau e cônjuge) somente poderão ser admitidos para atuação em áreas distintas e não correlatas. Não poderá haver relação de subordinação imediata e/ou mediata. A mesma regra se aplica para os colaboradores terceirizados.
- Para cônjuges, além do item descrito acima, será permitida a contratação desde que nenhuma das partes seja membro da diretoria.
- A contratação de ex-colaborador somente é permitida após seis meses da demissão e com a aprovação da Diretoria a qual ele estava ligado anteriormente. Esta regra é aplicável a todas as empresas, exceto aos cargos operacionais de obra.
- Filhos de colaboradores da Terral terão prioridade em relação a outros candidatos para vagas em estágio, temporárias ou de aprendizagem, desde que sejam igualmente qualificados aos outros candidatos e obedeçam aos critérios de contratação descritos nos itens acima.

## RELACIONAMENTO AFETIVO ENTRE COLABORADORES

Não é aceitável envolvimento afetivo ou amoroso entre colaboradores que tenham a mesma relação de subordinação imediata e/ou mediata e/ou trabalhem em áreas correlatas\*. Tais situações devem ser reportadas a área de Gente ou a Diretoria da Unidade.

\* Áreas correlatas: cada Unidade terá a relação das áreas consideradas correlatas.

## BRINDES, PRESENTES, EVENTOS E ENTRETENIMENTO.

É fundamental garantir a transparência nas relações entre a Terral e seus parceiros, clientes e órgãos governamentais. Desta forma, é nossa responsabilidade:

- Não aceitar e nem oferecer, direta ou indiretamente, favores, dinheiro ou presentes de caráter pessoal, de forma inapropriada ou que gere influência inadequada ou impressão imprópria no relacionamento entre as partes do negócio. As situações específicas deverão ser avaliadas mediante política e prática do mercado atuante. Em caso de dúvida, a situação deverá ser levada ao Comitê de Ética da Terral e o departamento jurídico deverá ser consultado.
- Somente aceitar brindes/presentes promocionais que o valor de mercado não ultrapasse R\$ 150,00 e tenha a logomarca da empresa e/ou evento ofertante. Em caso de dúvidas sobre o valor do brinde recebido, levar para avaliação do Comitê de Ética.
- Encaminhar todo e qualquer brinde/presente (inclusive convites para shows, espetáculos etc.), diferente do descrito acima, para a Área de Gente da TSC/ RH das Engenharias (departamento de Recurso Humanos das Unidades) realizar o sorteio entre todos os colaboradores do Grupo Terral.

## EVENTOS DE NEGÓCIOS

- A participação em eventos promovidos por terceiros deverá estar condicionada a uma estratégia profissional e de relevância comercial entre as partes.
- Quando a Terral promover eventos de negócios ou encontro de negócios (ex. refeições), as despesas com os envolvidos (parceiros, prestadores, fornecedores e clientes) deverão estar atreladas a um objetivo comercial e deverão ser aprovadas conforme política de alçadas da Companhia.

## RELACIONAMENTO COM ACIONISTAS

- Garantimos um relacionamento transparente com os acionistas e investidores, fornecendo, no momento apropriado, informações claras, exatas, acessíveis e justas, que traduzam a realidade e permitam o acompanhamento das atividades e do desempenho da empresa;
- A Terral assegura o respeito e proteção das informações privilegiadas, conferindo aos seus colaboradores a discrição necessária e o cumprimento das normas legais ou regulamentares vigentes.

## **RELACIONAMENTO COM OS PARCEIROS E EMPREENDEDORES**

- Consideramos nossos empreendedores como parceiros e nosso relacionamento está pautado na imparcialidade e transparência e esperamos o mesmo deles;
- Não é praticado qualquer tratamento preferencial a quem quer que seja por interesse ou aspiração pessoal.

## **RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES**

- O compromisso com a satisfação de nossos clientes é o foco da nossa missão e deve refletir no respeito aos seus direitos e na busca por soluções que atendam a seus interesses, sempre em concordância com os objetivos de desenvolvimento da Terral;
- Os clientes internos e externos devem ser atendidos com cortesia, eficiência e transparência.

## **RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE**

- Nos comprometemos com a nossa missão de desenvolver e operar negócios sustentáveis, que garanta qualidade de vida para nossos colaboradores e contribua de forma econômica e social para a melhoria das comunidades em que nossos negócios estão inseridos;
- Não estreitamos nenhuma relação de negócio, com empresas que apresentem exploração das pessoas pelo trabalho, quer seja ele compulsório, forçado, escravo ou infantil;

A Terral estimula a participação de seus colaboradores em atividades de cunho social, que tenham como propósito a melhoria da qualidade de vida da comunidade.

## **RELACIONAMENTO COM OS LOJISTAS**

- O relacionamento com nossos lojistas deve ser pautado pela qualidade, transparência e ética no atendimento;
- A Terral compromete-se a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas por nossos clientes;
- Contamos com uma política de proximidade, nossos lojistas têm acesso direto à administração das nossas empresas;
- Reforçamos que não incentivamos o recebimento ou oferecimento de brindes diferentes dos descritos no capítulo anterior deste documento e contamos com o comprometimento de nossos lojistas no cumprimento desta regra;
- Destacamos que não é consentida a utilização da posição na empresa, para obtenção de benefícios pessoais junto aos nossos lojistas.

## **RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES**

- A escolha e contratação de fornecedores devem estar sempre fundamentadas em critérios técnicos, profissionais e éticos, atendendo as necessidades da empresa e não possibilitando transações, com aqueles que desrespeitem o nosso código;
- O processo de compra de produtos e/ou serviços (cotação, pedido e fechamento de negócio) deve ser transparente e objetivo, evitando situações de favorecimento direto ou indireto a um determinado fornecedor, em benefício próprio ou de parentes e amigos.



## RELACIONAMENTO COM A MÍDIA

- Prezamos pela transparência e credibilidade das informações, observando sempre os valores éticos em nossa estratégia de marketing;
- Apenas o presidente e os representantes de cada unidade por ele denominado, estão autorizados a falar em nome da empresa, respeitando a liberdade de imprensa e os preceitos éticos e legais relacionados as informações.

## REDES SOCIAIS

- Os colaboradores deverão observar os normas de ética e transparência da Terral em seu ingresso a redes sociais, comunidades virtuais, entre outros tipos de mídias digitais, sendo vetado ao colaborador, postar informações de forma preconceituosa, críticas a concorrência, ou que possa denegrir a imagem das empresas do grupo, em qualquer tipo de mídia social ou digital que vier a fazer parte.
- Sobre o uso das redes sociais, é recomendável não utilizar para tratativas pessoais durante o horário de trabalho.

## RELACIONAMENTO COM CONCORRÊNCIA

- A Terral respeita as regras legais e critérios de mercado, mantendo uma relação profissional com nossos concorrentes, obedece a regras de cordialidade e respeito mútuo;
- Não buscamos conseguir de forma indevida segredos comerciais ou informações confidenciais de nossos concorrentes.

## RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES

A Terral reconhece que o capital humano é o seu maior ativo, por isso, visa a valorização de seus colaboradores, baseando-se no princípio de igualdade de oportunidades, proporcionando um ambiente profissional onde todos são tratados de forma igualitária e digna, respeitando a diversidade, sem preconceitos e discriminação de qualquer natureza.

## GESTÃO DA ÉTICA

- Esperamos que nossos colaboradores denunciem qualquer conduta ou situação irregular que acreditem ser conflitante com as diretrizes, com as políticas internas, com esse Código de Conduta Ética, ou que viole a legislação vigente;
- Toda e qualquer denúncia poderá ser realizada de forma identificada ou anônima, com total segurança, através dos canais abaixo: [ouvidoriaterral.com.br](mailto:ouvidoriaterral.com.br);
- Todos os relatos devem ser efetuados com critério e responsabilidade, adequadamente contextualizados e suportados por evidências sempre que possível;

A área de Gente será responsável por receber as denúncias e levá-las à apreciação do Comitê de Ética e Conduta, avaliando todas as denúncias e sugestões, bem como sugerir a aplicação das sanções de forma justa, transparente, razoável e proporcional à conduta praticada;

- Não será permitida nem tolerada qualquer retaliação contra colaboradores, fornecedores e clientes que, de boa fé, denunciem uma conduta ilegal ou contrária às diretrizes do Código de Ética e Conduta.

## **COMPROMISSO COM A INFORMAÇÃO**

Todos devem compartilhar o compromisso de resguardar as informações da empresa por meio de atitudes e comportamentos responsáveis, como:

- Zelar pelo patrimônio intelectual da Terral, o que inclui sua marca e logomarca, tecnologia, propriedade intelectual;
- É vetado repassar informações de uso exclusivo da empresa (financeiras, comerciais, metodologias, planos, estratégias e demais valores não físicos que constituem a empresa);
- Qualquer solicitação externa ou de colaboradores para realização de trabalhos acadêmicos/escolares, ou qualquer produção científica que tenha como foco as atividades da empresa deverão ser autorizadas pela Diretoria;
- Manter a confidencialidade quanto às informações e atividades referentes ao trabalho realizado na área onde atua, sendo vedada a utilização desses dados em benefício de interesses particulares ou de terceiros;
- Zelar pela veracidade das informações veiculadas interna ou externamente, visando uma relação de respeito e transparência;
- Cuidar para que todos os relatórios, demonstrações ou qualquer outro documento sejam completos, precisos e confiáveis;
- A divulgação de qualquer comunicação interna, deve seguir os padrões de comunicação e fluxo de aprovação definidos pela empresa.

## **USO DO PATRIMÔNIO**

Todos os colaboradores devem utilizar, de forma consciente e otimizada, os recursos disponíveis, buscando evitar o desgaste e a contenção de custos. Desta forma, não são aceitáveis:

- Impressões desnecessárias e desperdício de água, energia elétrica e combustível;
- Usar equipamentos, automóvel ou outros recursos da empresa para fins particulares, sem prévia autorização;
- Os Colaboradores devem ter um comportamento que previna a ocorrência de sinistros e não ponha em risco os ativos da empresa;
- Os Colaboradores devem cuidar dos recursos financeiros da empresa com grande diligência, protegendo-os de perda, roubo ou uso indevido;
- Usar programas no computador que não sejam licenciados pelo Grupo;
- Usar redes sociais no horário de trabalho para fins particulares;
- Devolver os materiais concedidos pelo Grupo para realização das atividades no momento do desligamento.

## **SUBORNO, PROPINA E FRAUDE**

Nenhum colaborador deve aceitar ou oferecer quaisquer ativos, para ajudar na obtenção de negócios ou garantir concessões especiais da empresa. Devemos conduzir os negócios da Terral de maneira a preservar nossa reputação e integridade isentas de questionamentos se os detalhes dessas negociações se tornarem públicos. Para ilustrar este padrão, mostramos que as seguintes condutas são expressamente proibidas:

- Pagamento ou recebimento de propinas ou outros pagamentos indevidos, para a obtenção de negócios para a empresa;
- O pagamento de subornos a funcionários públicos para obter decisões favoráveis.

## DIREITOS HUMANOS

A Terral não admite para si e não contratará serviços ou terá relacionamentos comerciais com organizações que explorem o trabalho infantil ou, escravo. Assim como também não admite conduta que possa criar um ambiente de hostilidade e constrangimento, e seja ofensivo à moral ou cause danos a integridade física e psicológica das pessoas, como assédio sexual e moral.

- Assédio Sexual – “é constranger alguém com intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente de sua condição superior hierárquica ou ascendência inerente ao exercício de emprego, cargo ou função”.
- Assédio Moral – “é a exposição do trabalhador a situações de humilhação e constrangimento, durante a jornada de trabalho e no exercício de sua função, trazendo danos à sua integridade física ou psíquica, pondo em perigo seu emprego ou degradando seu ambiente de trabalho”.

Em qualquer uma das situações mencionadas denuncie ao comitê de ética. As evidências deverão ser analisadas e em caso de constatação do ato, medidas cabíveis deverão ser tomadas.

## ABUSO DE SUBSTÂNCIAS

“Na Terral não é permitido usar, comercializar, distribuir ou estar sob efeito de álcool ou entorpecentes durante o expediente de trabalho, de forma que altere a performance ou os relacionamentos na organização. O Grupo Terral se posiciona contra qualquer forma de conduta ilegal ou abusiva de entorpecentes, dentro ou fora das dependências da empresa.”

## VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS

A Terral entende que é o colaborador que agrega valor à organização e suas relações devem ser pautadas pela cooperação, cortesia e respeito, sendo o compromisso de todos:

- Comunicar ações, estratégias e resultados não sigilosos para todos os profissionais, estimulando o seu engajamento e trazendo o crescimento pessoal e profissional por meio do aprimoramento de suas competências;
- As políticas de seleção, treinamento e promoção interna devem ser baseadas em critérios transparentes de competências e mérito;
- Não é permitida qualquer forma de trabalho forçado (escravo ou análogo ao escravo) ou infantil;
- Proporcionar ambiente seguro e saudável, com liberdade de expressão e respeito à integridade e privacidade das pessoas.

## LIDERANÇA RESPONSÁVEL

Aqueles que ocupam posição de liderança dentro da Terral, possuirão conduta e postura que inspirem confiança e possam ser seguidas pelos demais colaboradores. A Liderança tem, portanto, não só o papel de conduzir, mas também o de educar, através de ações que contribuam para o crescimento profissional e pessoal de cada um dos colaboradores do Grupo. São exemplos de liderança responsável:

- Incentivar os colaboradores a estabelecer um equilíbrio apropriado entre a vida profissional e a vida pessoal;
- Desenvolver e acompanhar os colaboradores para efetuar julgamentos éticos;

- Propiciar a ascensão profissional baseada exclusivamente na meritocracia;
- Levar em conta o comportamento ético do colaborador nos processos de Avaliação de Desempenho;
- Divulgar, orientar e garantir que o conteúdo do Código de Ética e Conduta Terral seja compreendido e seguido por todos os colaboradores, sem exceção.

## **COMITÊ DE ÉTICA E ANTICORRUPÇÃO**

O Comitê de Ética e Anticorrupção é o órgão responsável pela proposição de ações quanto à disseminação e cumprimento dos Códigos de Conduta e Ética, de modo a assegurar sua eficácia e efetividade. Cabe ao Comitê avaliar a necessidade de criação de normas internas, demandando ações para o seu desenvolvimento. O Comitê é formado por componentes da Diretoria, estando dentre suas atribuições:

- Tratamento de possíveis violações a este Código;
- Avaliação e deliberação de temas relacionados à conduta ética de seus Colaboradores;
- Avaliação de medidas necessárias ao atendimento a Lei 12.846/13;
- Tratamento de questões não contempladas neste Código;
- Estudos de melhorias e adequações para este Código.

## **VIOLAÇÕES AOS CÓDIGOS DE CONDUTA ÉTICA, ÀS POLÍTICAS E NORMAS DA ORGANIZAÇÃO TERRAL**

A Terral possui um Comitê de Ética formado por diretores do Grupo, cuja missão é garantir a aplicação das normas referidas pelo Código. É responsabilidade do Comitê de Ética garantir a transparência, imparcialidade e esclarecimento quantos as orientações de conduta e ética a partir da divulgação e vigência do presente Código.

As ações que se configurarem como violações aos Códigos de Conduta Ética, às políticas e normas da Organização Terral, estão sujeitas às medidas disciplinares aplicáveis, independentemente do nível hierárquico, e sem prejuízo das penalidades legais cabíveis. As denúncias referentes ao descumprimento das normas de conduta e ética serão apuradas pelo Comitê de Ética.

Os canais internos e externos estão divulgados, respectivamente, na Intranet Corporativa e no site da Terral – [www.terral.com.br](http://www.terral.com.br) e são destinados a registros de denúncias e manifestações por parte de funcionários e demais partes interessadas.

Quando a situação requerer e caso seja de interesse do denunciante, é garantido o direito de relato anônimo, sempre demonstrando cuidado na apresentação dos fatos, juntando, se possível, documentos que comprovem sua afirmação. O teor das denúncias deve ser sempre o mais completo possível, a fim de possibilitar a investigação dos fatos.

Fatos relativos a aspectos contábeis ou fraudes perpetradas por administradores e funcionários da Terral e empresas controladas pelo grupo, ainda, por terceiros, devem ser notificados ao Comitê de Auditoria, sendo preservada a identidade do prestador e a confidencialidade da informação. Caso denúncias dessa natureza sejam feitas a outro meio de contato que não o Comitê de Auditoria, o assunto deverá, obrigatoriamente, ser a ele comunicado.

TERMO DE COMPROMISSO E ADESÃO  
AO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

Contratado: (Razão Social) .....  
 Representante Legal: .....  
 Contratante: (Razão Social) .....  
 Data de início do contrato ...../...../.....

O presente CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL da TERRAL, reflete o compromisso de profissionalismo e transparência. Comprometo a cumpri-lo inteiramente em todas as ações na prestação de serviços.

Reconheço ter recebido um exemplar do CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL da TERRAL e depois de ter lido e entendido o documento, estou de acordo com seu conteúdo e comprometo a seguir e cumprir os dispositivos e temas abordados e definidos pelo mesmo e pela legislação em relação a terceiros, em especial a Lei Federal n. 12.846/13, a chamada Lei Anticorrupção.

A assinatura do Termo de Compromisso e Adesão ao Código de Ética e Conduta Profissional é expressão do livre consentimento e concordância no cumprimento desses princípios.

...../...../.....  
 Local Data

.....  
 CONTRATADO



TERMO DE COMPROMISSO E ADEÇÃO  
AO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

Colaborador: .....

Unidade: .....

Data de treinamento deste código: ...../...../.....

O presente CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA EMPRESARIAL da TERRAL reflete o compromisso de profissionalismo e transparência do Grupo Terral.

Reconheço ter recebido o treinamento do CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA EMPRESARIAL da TERRAL nesta data e estou de acordo com seu conteúdo. Comprometo-me a seguir e cumprir inteiramente os dispositivos e temas abordados e definidos pelo mesmo e pela legislação em relação a terceiros, em especial a Lei Federal n. 12.846/13, a chamada Lei Anticorrupção.

A assinatura do Termo de Compromisso e Adesão ao Código de Ética e Conduta Empresarial é expressão do livre consentimento e concordância no cumprimento desses princípios.

...../...../.....  
Assinatura: Data.....  
Local

**TERRAL**

---