



Código de Ética e Conduta da TERRUÁ

I. O que é Compliance

É uma ferramenta de gestão para a prevenção e mitigação de riscos empresariais. O termo Compliance faz referência ao atendimento a leis, normas e códigos internos e externos, bem como aos princípios de governança, e aos padrões culturais e éticos.

II. A quem se aplica

Este Código se aplica a todos os públicos que se relacionam com a Terraú: Sócios, colaboradores, clientes, parceiros comerciais, prestadores de serviços, e fornecedores. Seu objetivo é orientar o comportamento esperado dos profissionais em todos os nossos negócios, assim como, orientar o relacionamento com as partes e sociedade. Os princípios aqui descritos servem como diretrizes para as políticas e as normas internas da Terraú e às leis que regem nossas atividades e aos preceitos éticos das diversas profissões.

III. Objetivo

O Código de Ética e Conduta é um instrumento para disseminar os valores e os princípios éticos em que a Terraú acredita, para nortear a forma como exercemos nosso propósito. O Código deve orientar todos os públicos de relacionamento da Terraú. Cabe a cada um conhecer e cumprir essas orientações. Os princípios e as atitudes aqui organizados nos ajudam a escolher o caminho mais adequado diante de situações do cotidiano, facilitando a assertividade na tomada de decisões, o esclarecimento de dúvidas e a resolução de conflitos. O Código de Ética e Conduta oferece diretrizes para que as atividades sejam executadas de maneira íntegra e alinhadas aos objetivos da Terraú. Caso ocorram situações inesperadas, para as quais não temos respostas imediatas ou previstas neste Código, o caminho será sempre o diálogo com a liderança (no caso dos colaboradores), com as áreas de suporte e com o Comitê de Compliance (no caso dos demais públicos de relacionamento). As lideranças e as áreas parceiras da Terraú, referenciadas neste Código, podem esclarecer quaisquer dúvidas. O Comitê de Compliance é responsável por



promover, monitorar e fazer cumprir o Código, orientando sobre dúvidas referentes a violações ou suspeitas de violações ao mesmo.

IV. Áreas parceiras

- a) Comitê de compliance – dúvidas gerais, sugestões, conflitos de interesses, fraude e corrupção, relação com poder público, brindes e presentes, LGPD – compliance@agenciaterrua.com.br
- b) Jurídico – respeito às leis e regras vigentes – juridico@agenciaterrua.com.br
- c) RH – pessoas, remuneração, cursos e treinamentos – gabriel.amaral@agenciaterrua.com.br

V. Princípios gerais de conduta

Este Código aplica-se, indistintamente, a todos os administradores e colaboradores da TERRUÁ, os quais, daqui por diante, serão chamadas conjuntamente de Companhia. Entende-se como administradores o corpo diretivo da TERRUÁ.

Caberá aos colaboradores e aos administradores da Companhia zelar para que este Código seja amplamente divulgado e adequadamente cumprido.

Este Código abrange, também, os fornecedores da TERRUÁ, os quais devem observar seus termos em negociações com a Companhia, bem como no fornecimento do serviço ou produto.

VI. Princípios Fundamentais

A Companhia deve desenvolver seus negócios observando elevados padrões éticos, com respeito às pessoas, à vida e à liberdade, para que, com responsabilidade e atendimento às normas da boa convivência, seus objetivos e os objetivos profissionais de seus colaboradores possam ser adequadamente atingidos.



É com base nesses padrões e no cumprimento das normas legais em vigor que a Companhia pretende progredir e manter-se sólida e merecedora do respeito e da confiança de todas as partes com as quais se relaciona.

É compromisso da Companhia agir sempre de forma correta e transparente com seus colaboradores, clientes, investidores, bancos, fornecedores e prestadores de serviços; conviver com respeito em relação a seus competidores e exercer com responsabilidade a sua função na sociedade.

A Companhia não admite qualquer atitude guiada por preconceitos relacionados à etnia, naturalidade, religião, ideologia política, sexo ou deficiência física; de forma a permitir o crescimento profissional isento de qualquer tipo de discriminação.

Não será aceito qualquer ato relacionado a assédio sexual, nem qualquer tipo de assédio ou constrangimento moral, entre colegas, mesmo sem vinculação hierárquica, ou no relacionamento com fornecedores e/ou clientes.

A Companhia agirá sempre com responsabilidade social e respeito ao meio-ambiente.

A não observância das diretrizes descritas neste Código de Ética e Conduta poderá implicar a aplicação das punições nele previstas, bem como na legislação vigente.

VII. Diretrizes de Relacionamento

1 Colaboradores e Administradores

O relacionamento da Companhia com seus colaboradores baseia-se no respeito à legislação em vigor, bem como no cumprimento dos contratos, acordos ou convenções coletivas e normas internas.

As relações no ambiente de trabalho devem se pautar por atitude positiva, urbanidade, cortesia e respeito mútuo, com todos se empenhando para que predomine a



transparência, o foco no resultado, o espírito de equipe, o profissionalismo, a lealdade e a confiança.

São considerados critérios justos para a admissão e promoção de colaboradores: o preparo técnico, a experiência profissional, o bom relacionamento interpessoal e a capacidade de integração às políticas e ao ambiente da Companhia. As avaliações dos colaboradores deverão ter como base também a eficiência, eficácia e efetividade com que exerçam suas funções.

É dever de todos os administradores e colaboradores dedicar suas horas de trabalho aos interesses da Companhia, evitando quaisquer atividades incompatíveis com os seus objetivos ou que possam vir a comprometê-los. Todos os administradores e colaboradores devem manter em sigilo os fatos e informações de natureza confidencial a que tiverem acesso, inclusive após o eventual desligamento da Companhia.

Os administradores e colaboradores deverão levar ao conhecimento de seu superior imediato qualquer irregularidade de que tiverem ciência, bem como quaisquer dados ou fatos concretos que possam prejudicar terceiros ou a própria Companhia.

Tanto administradores como colaboradores deverão zelar e conservar de forma adequada os materiais e equipamentos que lhes forem confiados, bem como manter uma atitude proativa em relação à eliminação de desperdícios e à redução de custos. Também devem se comprometer para realizar os trabalhos de sua competência e que lhe forem designados com zelo, qualidade e buscando resultado, de forma a agregar à empresa e aos objetivos da Companhia.

É vedado a todos os colaboradores e administradores da Companhia:

O uso do cargo para obter facilidades ou qualquer outra forma de favorecimento para si ou para terceiros, a prática de “conflito de interesses” é caracterizada quando o colaborador utiliza sua influência ou pratica atos com o intuito de alcançar interesses particulares e que se contraponham aos interesses da Companhia, ou ainda de que resultem danos à Companhia. Considera-se “parte relacionada” cônjuge ou companheiro, pais, irmãos e parentes em até terceiro grau, bem como empresas pertencentes a tais pessoas ou nas quais exerçam cargos de direção, ficando vedada a relação comercial



com partes relacionadas, salvo se prévia e expressamente autorizado pelos administradores e desde que não represente prejuízo ou dano à Companhia.

Também podem ser consideradas prática de conflito de interesses o ato de solicitar ou receber gratificações, comissões, presentes (salvo brindes, eventos de parceiros empresariais, gentilezas de valor simbólico) ou qualquer outro privilégio ou vantagem pessoal, inclusive em compras de materiais e ou serviços que possam gerar conflitos, comprometer a isenção do relacionamento com o fornecedor e ou prejudicar a imagem da Companhia, bem como dar tratamento preferencial a qualquer fornecedor e ou cliente por critérios pessoais, prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagens, favores, presentes ou qualquer valor para pessoas que representam fornecedores e/ou clientes da Companhia com o propósito de influenciar, assegurar ou recompensar por uma decisão da qual resulte vantagem indevida para si;

Por fim, também são consideradas práticas que geram conflitos de interesses:

- (i) realização de qualquer tipo e/ou modalidade de auxílio ou movimentação financeira que caracterize empréstimo remunerado;
- (ii) condutas abusivas que induzam a um ambiente de intimidação e constrangimento, bem como assédios ou atitudes que atinjam a dignidade ou a integridade psíquica ou física de qualquer pessoa da Companhia;
- (iii) a utilização dos meios eletrônicos da Companhia, como e-mail, aplicativos de mensageria e acesso à Internet, para o uso de material pessoal, para arquivo ou envio de malas diretas, correspondências ou arquivos alheios às atividades profissionais, vetando-se, em especial, aquelas de conteúdo ilegal, imoral ou leviano; e
- (iv) quaisquer outras ações que possam ser consideradas indevidas, antiéticas ou contrárias a legislação em vigor.

Os sócios, administradores, profissionais e parceiros comerciais devem zelar para:

- (i) Evitar a propagação de fatos e informações danosas, infundadas, com ou sem confirmação, que possam comprometer os negócios e a imagem da Companhia;



- (ii) Praticar sempre o diálogo aberto, transparente e sincero, assim como manter os colaboradores informados sobre as estratégias e projetos da Companhia, salvo aqueles de conteúdo sigiloso ou confidencial;
- (iii) Liderar, orientar e auxiliar os colaboradores para melhor execução das atividades e apoiá-los nas suas justas pretensões;
- (iv) Fazer cumprir as normas da Companhia e o presente Código de Ética e Conduta;
- (v) Promover relações funcionais harmoniosas, através de práticas que caracterizem transparência, adesão e confiança, estimulando a integração, a motivação, a autoestima, o respeito mútuo e pela Companhia, o desenvolvimento da iniciativa e, sempre que possível, a inovação.
- (vi) A proteção da imagem institucional da Terruá é dever de todo sócio, colaborador, prestador de serviços, fornecedor, clientes e parceiros, quando sob contrato. Nesse sentido, fica também acordado que é terminantemente proibido o uso de bebida alcoólica em situações de trabalho ou que aconteça a representação da imagem da Agência. O descumprimento dessa diretriz é passível de punição conforme o Código de Ética e Conduta, sem prejuízo de quaisquer ações nas esferas cíveis, criminais e conforme legislação vigente.

A Companhia manterá diálogo aberto e leal com as organizações sindicais, buscando a harmonia nas relações trabalhistas, mas observando sempre suas condições de eficiência e competitividade.

2 Fornecedores

Os relacionamentos com quaisquer fornecedores deverão ser conduzidos em termos legais, transparentes e honestos, visando os interesses da Companhia.

Na seleção de fornecedores serão considerados para a tomada de decisão, de forma imparcial, fatores técnicos definidos e preestabelecidos, de forma a obter as propostas que melhor combinem os aspectos de qualidade, capacidade de fornecimento, prazos de execução, entrega e preços. Sempre que possível, serão realizadas cotações.

É terminantemente vedado aos fornecedores oferecer, prometer ou dar gratificações, comissões, presentes (salvo brindes, eventos de parceiros empresariais, gentilezas de



valor simbólico) ou qualquer outro privilégio ou vantagem pessoal que possa gerar conflitos de interesse, comprometer a isenção do relacionamento com a Companhia e/ou prejudicar sua imagem.

Na prestação de serviços para a Terruá, os fornecedores deverão zelar pelos princípios e demais tópicos contidos neste Código de Ética e Conduta.

A Terruá possui processo interno de seleção e qualificação de fornecedores e prestadores de serviço, resguardando assim sua prerrogativa de escolha. A Terruá observará sempre a relação custo-benefício-qualidade em suas seleções de fornecedores.

Os brindes ou presentes recebidos por colaboradores da Terruá, pelos fornecedores, sem o objetivo de serem personalizados (ex.: aniversário ou comemorações pontuais e individuais), deverão ser encaminhados à área de Recursos Humanos que tomará as devidas providências para destinar tais recebimentos. Caso o fornecedor tenha a intenção de presentear os colaboradores da Terruá, deverão fazê-lo via área de RH, e ofertando para todos os colaboradores da agência, sem distinção.

Ao colaborador, é vedada a divulgação em redes sociais de qualquer brinde, presente ou experiência que o fornecedor venha a ofertar, considerando os critérios de recebimento estabelecidos neste código. O descumprimento dessa diretriz é passível de punição conforme o Código de Ética e Conduta, sem prejuízo de quaisquer ações nas esferas cíveis, criminais e conforme legislação vigente.

3 Clientes

O atendimento ao cliente é fator primordial para o sucesso da Companhia. Todas as relações com clientes serão conduzidas em termos leais, transparentes, honestos, respeitosos e eficientes.

A Companhia procurará, através da oferta dos seus serviços, satisfazer e se antecipar às necessidades dos clientes, buscando superar suas expectativas em termos de qualidade, agilidade, confiabilidade e inovação, mantendo disponíveis canais permanentes de comunicação.



A Companhia não aceita, bem como não realiza, promessas ou recebimento, direta ou indiretamente, de gratificações, comissões, vantagens, favores, presentes (salvo brindes, eventos de parceiros empresariais, gentilezas de valor simbólico) ou quaisquer outros valores que possam representar recompensa por uma decisão da qual resulte vantagem indevida para si, gerar conflitos de interesse, comprometer a isenção do relacionamento com o cliente e/ou prejudicar a imagem da Companhia. É vedado, ainda, o tratamento preferencial a qualquer cliente por critérios pessoais.

Todas as decisões da Terruá relativas ao relacionamento com os clientes deverão primar pela imparcialidade e estarão livres de preconceito de qualquer natureza, obedecendo rigorosamente a legislação vigente. É necessário respeitar os limites envolvidos no relacionamento com o cliente, com o objetivo de zelar pela imagem institucional e estar alinhado aos valores da Terruá. Qualquer momento no qual o prestador de serviço, sob contrato, esteja na presença do cliente, dentro ou fora das dependências da Agência, deve-se observar tais limites e objetivos, cuja abstenção deles poderá ser imputada como penalidade, passível de medidas disciplinares e desdobramentos concretos.

É vedada a antecipação de fatos e/ou ações pertinentes ao atendimento aos clientes. Qualquer ação de vazamento de informações, “spoilers” ou divulgação referente aos clientes da Terruá é passível de sanção com base no Código de Ética e Conduta da Terruá e na legislação vigente.

Não é admissível que qualquer colaborador ou agente em nome da Terruá recolha para si ou para outrem “sobras” de brindes, presentes ou qualquer material que pertença ao cliente, e realize a sua redistribuição sem a anuência prévia do cliente demandante daquele produto, mesmo que seja para redistribuição interna.

A CGU (Controladoria Geral da União) define brinde como sendo: De acordo com o Decreto nº 10.889/2021, brindes são itens de baixo valor econômico e distribuído de forma generalizada, como cortesia, propaganda ou divulgação habitual. Como baixo valor econômico, entende-se aquele menor que um por cento do teto remuneratório previsto no inciso XI do caput do art. 37 da Constituição (conforme o § 4º do art. 5º do Decreto 10.889/2021). Em 2 de fevereiro de 2022, o teto remuneratório era de R\$ 39.293,32. Logo, um item poderia ser considerado brinde somente se tivesse um valor estimado abaixo de R\$ 392,93



4 Concorrência

A competitividade da Companhia será exercida com base na gestão ética de seu negócio. O relacionamento com empresas concorrentes e com seus colaboradores deve ser pautado pelo respeito e observação das normas legais.

Não devem ser feitas declarações, verbais ou escritas, que possam afetar a imagem dos concorrentes ou contribuir para divulgação de boatos sobre estes, devendo o concorrente ser tratado com o respeito com que a Companhia espera ser tratada.

É proibido fornecer informações estratégicas, confidenciais ou, sob qualquer outra forma, que possam ser prejudiciais a terceiros, incluindo aos concorrentes, ou aos negócios da Companhia.

5 Órgãos Governamentais e Agências Reguladoras

A Companhia mantém relacionamento ético e transparente com os órgãos governamentais e agências reguladoras, não sendo tolerada qualquer espécie de concessão de vantagens, privilégios, facilitações, benefícios ou pagamentos a agentes públicos no exercício de suas funções, com o objetivo de suborno ou obtenção de tratamento especial.

As comunicações da Companhia com os órgãos governamentais e reguladores e seus respectivos agentes públicos, só devem ser feitas por aqueles administradores e colaboradores cuja função esteja diretamente associada a tais comunicações, ou por pessoas especificamente designadas pela diretoria.

6 Relações com Partidos Políticos e Doações Filantrópicas

De acordo com seus princípios e conceitos, a Companhia não adota posição político-partidária e, portanto, não deve ter seu nome ou imagem associados ao exercício de direitos políticos por seus colaboradores e diretores.



É proibida a realização de atividades partidárias ou a atividade de angariar votos, direta ou indiretamente, nas dependências ou através dos meios de comunicação da Companhia, sendo garantida entretanto a liberdade de expressão individual de diretores e colaboradores e os direitos de cidadania.

O colaborador que optar por se candidatar a cargo público eletivo deverá se afastar, sem remuneração, das atividades da Companhia. Em caso de ser investido em cargo público, seja mediante eleição ou concurso, o colaborador deverá se desligar imediatamente da Companhia.

Nos termos da legislação vigente, fica proibida qualquer doação da Companhia a partidos políticos e campanhas eleitorais.

São permitidas as doações filantrópicas pela Companhia.

7 Relações com Imprensa e Divulgação de Informações

A Companhia responderá de modo transparente às consultas do público, tornando disponíveis todas as informações necessárias ao esclarecimento e divulgação de suas ações, especialmente quando solicitadas pela imprensa, comunidade financeira e autoridades, sempre resguardando, em primeiro lugar, os interesses comerciais e os cuidados com a segurança dos bens da Companhia.

Todas as informações divulgadas à imprensa serão elaboradas exclusivamente por administradores e colaboradores especificamente designados e autorizados, de forma a manter a relação de confiança com os meios de comunicação e a imagem positiva da Companhia junto à opinião pública.

8 Meio Ambiente

A Companhia tem compromisso com a preservação do meio ambiente e com a qualidade de vida de seus colaboradores, parceiros de negócios e comunidades onde mantém suas operações.



Todos os negócios da Companhia devem ser conduzidos em total conformidade com a legislação ambiental, com a busca de aperfeiçoamento nos processos operacionais e, em sua atuação, dentro do conceito de desenvolvimento sustentável.

9 Utilização e Preservação dos Bens da Companhia

Cabe aos colaboradores e aos administradores zelar pela conservação dos ativos da Companhia, que compreendem instalações, máquinas, equipamentos, móveis, veículos, valores, comunicação corporativa e outros bens.

Os colaboradores e administradores deverão respeitar a propriedade intelectual da Companhia sobre produtos, processos, marcas, patentes de tecnologia, estratégias de negócios e de marketing, dados, informações, pesquisas e direitos afins, em todas as fases de desenvolvimento, registro e uso, conforme a legislação em vigor.

O acesso à Internet e ao telefone, bem como o uso de e-mails, software e hardware, deverão ser utilizados na atividade profissional do colaborador, observando-se as demais disposições estabelecidas nas políticas, regulamentos e orientações da Companhia.

A Companhia poderá manter o monitoramento contínuo das informações que trafegam em e-mails, smartphones e aplicativos de mensageria (Skype, por exemplo) corporativos, bem como nos equipamentos fixos (estações de trabalho) e móveis (notebooks) fornecidos pela Companhia ou que acessem sua rede de computadores, em conformidade com a lei e jurisprudência.

10 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13709/2018) estabelece regras sobre qualquer processo que envolva dados pessoais, ou seja, dados (ou conjunto de dados) que possam identificar uma determinada pessoa. Em atendimento a esta Lei, a Terruá se compromete a atuar de acordo com as melhores práticas de mercado, cumprindo as exigências legais e da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, realizando o tratamento de tais informações adequadamente; o que inclui seguir as diretrizes previstas



nesta Lei com relação à não divulgação, compartilhamento, comercialização ou quaisquer tratativas dos dados. O acesso a dados pessoais será restrito aos colaboradores que deles necessitam para o desempenho de suas funções. Adicionalmente, de acordo com as diretrizes da LGPD, os agentes de tratamento de dados (controlador e/ou operador) podem ser solidariamente responsabilizados por incidentes de segurança da informação e/ou o uso indevido e não autorizado dos dados ou pela não conformidade com a Lei. Portanto, estes devem seguir as diretrizes e orientações em relação aos princípios, à proteção e ao tratamento de dados.

Com base na LGPD é expressamente proibido compartilhar dados de clientes, fornecedores, prestadores de serviço e colaboradores sem que haja consentimento expreso, finalidade e temporalidade.

Também é vedado que fornecedores e prestadores de serviço entrem em contato diretamente com clientes da Terruá.

11 Acompanhamento e Cumprimento do Código Ética de Conduta

O acompanhamento e monitoramento do cumprimento do Código de Conduta ficarão sob a responsabilidade do comitê de Compliance da Terruá, ao qual caberá:

- (i) Efetivar ciência, publicar e promover ampla divulgação deste Código de Ética e Conduta, não só junto aos colaboradores e administradores, mas também às demais partes interessadas, tais como fornecedores;
- (ii) Esclarecer dúvidas em relação à sua aplicação;
- (iii) Encaminhar para deliberação da Diretoria os casos não previstos que lhe sejam apresentados;
- (iv) Receber, registrar e apurar as informações referentes à violação deste Código; Submeter à Diretoria os casos de violação deste Código;
- (v) Aplicar as medidas disciplinares deliberadas pela Diretoria, mantendo o compromisso de serem aplicadas de forma proporcional aos danos causados;
- (vi) Promover uma cultura ética e propor processos e políticas de prevenção de riscos corporativos
- (vii) Propor atualizações deste Código à Diretoria.



Todos os colaboradores e administradores da TERRUÁ deverão assinar o termo de declaração pessoal atestando que leram e compreenderam todo o conteúdo deste Código de Ética e Conduta.

12 Canal de Denúncias e Monitoramento Contínuo

A Companhia manterá um canal de denúncias, aberto para o recebimento de quaisquer denúncias por parte de colaboradores e terceiros, garantindo o anonimato, quando solicitado.

As denúncias recebidas serão analisadas e tratadas. Uma vez verificada a consistência das informações, o caso será submetido à direção para decisão a respeito das sanções disciplinares cabíveis e correção dos atos praticados, sempre que possível.

A Terruá protege o denunciante de boa fé por meio de política específica.

13 Medidas Disciplinares

O Comitê de Compliance sugerirá e a Diretoria decidirá sobre as medidas disciplinares cabíveis para os casos que venha a julgar, de acordo com sua gravidade e serão graduadas conforme o definido abaixo:

Casos leves: advertência verbal;

Casos moderados: advertência escrita;

Casos graves: suspensão temporária do Contrato e, dependendo da gravidade da violação às normas deste Código de Ética e Conduta, o seu encerramento; e

Casos gravíssimos: Encerramento do Contrato por justa causa.