

CASA E *mais* CONSTRUÇÃO

LOJAS
QUERO • QUERO

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2023

da construção
a decoração

entrega
rápida



SUMÁRIO

1. Introdução.....	03	4.6 Diversidade e Inclusão	42
1.1 Sobre o Relatório	04	5. Nossa Comunidade	45
1.2 Mensagem da Administração.....	05	5.1 Desenvolvimento Sustentável	46
2. A Lojas Quero-Quero S.A.....	07	5.2 Responsabilidade Social	48
2.1 Nossa História.....	09	5.3 Investimento Social	50
2.2 Nossa Missão e Nossos Valores.....	12	5.4 Programa Palavra!	50
2.3 Relacionamento com <i>Stakeholders</i> e nossa Matriz de Materialidade.....	15	5.5 Programa Cliente é Tudo para Gente!.....	51
3. Nossa Governança Corporativa	16	5.6 Comunicação Externa	52
3.1 Remuneração da Administração	24	6. Meio Ambiente	53
3.2 Avaliação de Desempenho	26	6.1 Mudanças Climáticas e Emissões de Gases Efeito Estufa (GEE).....	54
3.3 Gestão de Riscos	26	6.2 Gestão Energética	56
3.4 Código de Conduta e Ética.....	28	6.3 Gestão de Fornecedores.....	57
3.5 Canal de Denúncias.....	29	6.4 Recursos Florestais.....	58
3.5 Políticas que temos.....	30	6.5 Gestão de Resíduos e Descarte Consciente.....	60
3.6 Segurança de Dados.....	30	6.6 Gestão Sustentável da Água	61
4. Nossos Colaboradores	32	6.7 Gestão de Riscos e Mudanças Climáticas (TCFD).....	61
4.1 Visão Geral.....	33	7. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS).....	64
4.2 Segurança no Trabalho.....	35	Índice GRI.....	68
4.3 Comunicação Interna.....	36	Índice SASB.....	72
4.4 Saúde e Bem-Estar	37		
4.5 Programas de Atração de Talentos e Desenvolvimento de Lideranças.....	39		

1. INTRODUÇÃO



1.1 SOBRE O RELATÓRIO

O relatório tem como objetivo consolidar e reportar os principais acontecimentos e indicadores de ESG (*Environmental, Social e Governance*), ou, em português, ASG, da Lojas Quero-Quero e de suas controladas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

O conteúdo deste relatório é periodicamente revisado e atualizado a partir da análise dos pares (*benchmarks*) da Companhia e da consulta aos nossos *stakeholders*, através de questionários online, que buscam o engajamento e a participação daqueles que são diretamente interessados na Companhia. A partir desses processos, atualizamos periodicamente a matriz de materialidade que, por sua vez, estrutura a escolha dos nossos indicadores GRI.

No documento, apresentamos nosso perfil, nossos princípios e nosso modelo de negócio. Abordamos nossa Governança Corporativa, bem como nosso Capital Social e Humano e questões ligadas ao Meio Ambiente, de forma a dar continuidade ao processo que iniciamos ainda em 2020, de posicionar a Companhia frente a esses aspectos para seguirmos nos aperfeiçoando e, ao mesmo tempo, elaborando ações adicionais sempre com o objetivo de avançarmos cada vez mais na agenda ASG.

Com esse relatório anual, queremos demonstrar o nosso compromisso de gerar valor, a longo prazo, aos clientes, colaboradores, fornecedores, investidores acionistas, para a sociedade e para todos os públicos de relacionamento que, de alguma forma, impactamos ou pelos quais somos impactados.

Esse documento foi elaborado com base nas diretrizes internacionais de reporte de sustentabilidade: *Global Reporting Initiative* (GRI) e *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), além de trazer nossas ações e esforços relacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), em uma estrutura orientada pelo estudo de materialidade da Companhia.



1.2 MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

Tivemos momentos incríveis que moldaram o ano de 2023 e a construção da Empresa dos Sonhos. Assim como em uma edificação, sabemos a importância dos pilares na construção de uma empresa. São eles que dão sustentação na obra que está sendo construída. E em 2023, nossa obra não foi diferente.

Continuamos crescendo e construindo juntos, norteados por nossos pilares. Fomos reconhecidos como uma das melhores empresas em governança corporativa no Prêmio Empresas Mais 2023, do jornal Estadão, reflexo do compromisso com a transparência, integridade e práticas corporativas exemplares. Nossas práticas de gestão de pessoas foram certificadas com a conquista do Top Employers, demonstrando a força da nossa marca empregadora. Contratamos mais de 4,5 mil colaboradores, impactando positivamente as comunidades onde estamos presentes.

A crença no desenvolvimento de nossas pessoas permitiu a formação de mais de 180 gerentes e 94 despontes, promovidos a gerentes trainees. O investimento na capacitação colaborou para nossa produtividade. Disponibilizamos mais de 340 cursos em nossa plataforma online de desenvolvimento só em 2023.

Mensalmente, colaboradores foram reconhecidos pelo seu atingimento, entregamos mais de 2 mil certificados, contabilizando mais de 700 colaboradores reconhecidos. Iniciativas como o Sonhar e Projetar, através do qual nossos projetistas elaboram um projeto de acordo com as necessidades do cliente, fizeram com que a gente pudesse oferecer um atendimento personalizado para cada cliente.

Os 56 anos de história foram celebrados pelo resultado recorde em volume de vendas na semana de aniversário, e na Quero Friday, tivemos mais um recorde de vendas, aproximando ainda mais a marca e reforçando o propósito de fazer parte da vida de nossos clientes.

Em 2023, ficamos mais próximos das comunidades com promoções e muito relacionamento. No online, produzimos centenas de vídeos para divulgar o mix digital e promoções, e offline, para superar os danos provocados pelas chuvas intensas na região sul, a mobilização de nossa gente e comunidades foi fundamental para acolher quem mais precisava. Times viveram de forma genuína nossos valores fundamentais e mereceram ser os nossos “fora de série”.

Todas essas iniciativas colaboraram para o alto desempenho das equipes e, com isso, atingimos a zona de excelência no NPS¹, demonstrando a percepção positiva aos clientes. O padrão de atendimento foi auditado em mais de mil visitas ocultas e premiou aqueles que garantiram uma experiência positiva ao receber seu cliente na loja. A vontade de evoluir constantemente e fortalecer

¹ NPS ou Net Promoter Score é uma metodologia de avaliação de fidelidade dos clientes

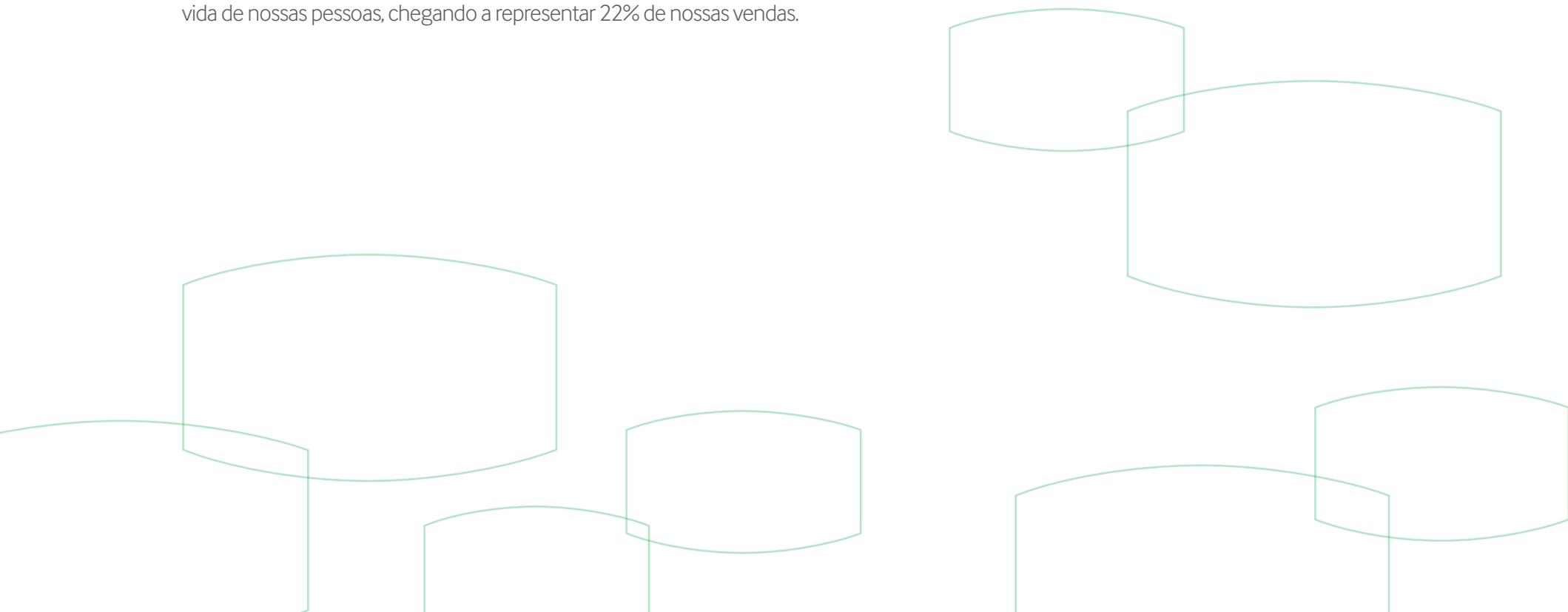
nossa missão e estratégia mereceu um incentivo e conseguimos prestigiar o comprometimento de nossas pessoas com a campanha Campeões de Vendas, que premiou mais de 320 colaboradores.

O cartão Quero-Quero VerdeCard foi imprescindível para oferecer aos nossos clientes ainda mais agilidade, entregue instantaneamente em qualquer uma de nossas lojas. O Quero-Quero Pag em 2023 permitiu que conquistássemos mais de 10 mil novos clientes.

No pilar digital, foi um ano de inovações. De marketplaces a plataformas, batemos recordes e continuamos vendo um crescimento contínuo na aderência de nossos clientes. Cada vez mais, a Loja Infinita fez parte da vida de nossas pessoas, chegando a representar 22% de nossas vendas.

Desejamos que 2024 seja um ano para superarmos limites, transformar obstáculos em degraus e ganhar ainda mais mercado. Sempre guiados pelas nossas verdades e valores na missão de proporcionar uma vida melhor aos nossos colaboradores, clientes e comunidades onde atuamos, esperamos continuar gerando valor e resultados que nos proporcionarão crescimento constante e sustentável.

Que sejamos ainda mais Quero-Quero. Vamos juntos!



2. A LOJAS

QUERO-QUERO S.A.

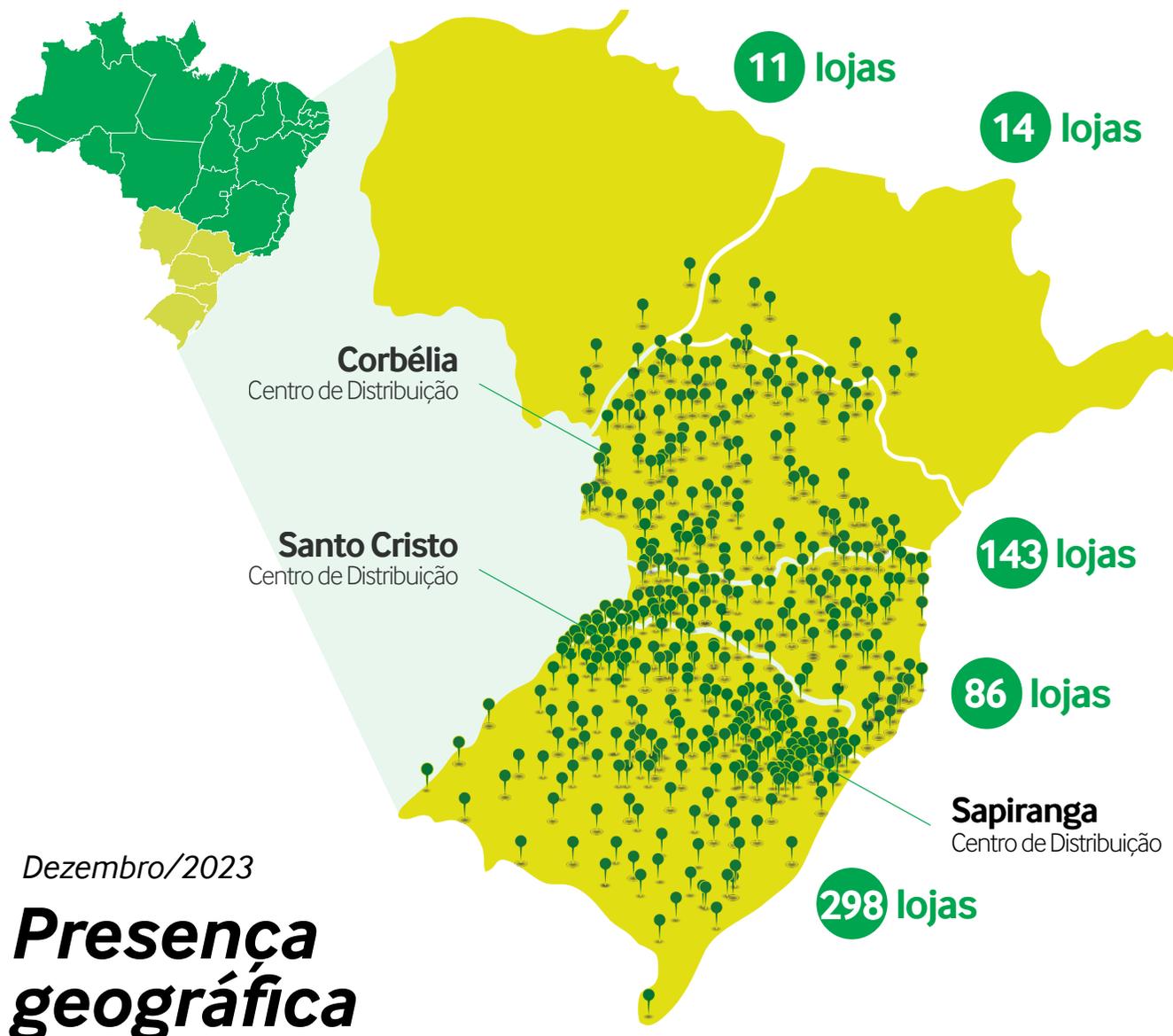
TRUÇÃO

LOJAS

QUERO-QUERO

CASA E M

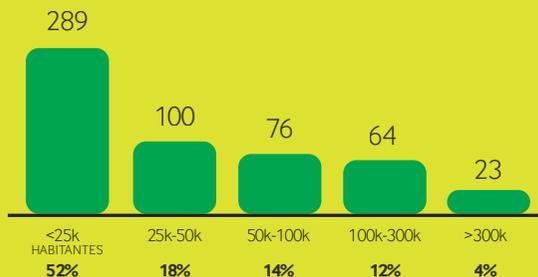




552 lojas
95% delas em cidades com menos de 300k habitantes

Foco em pequenas cidades

(# de lojas por tamanho de cidade)



RBLD: R\$ 2.748 milhões
Lucro Bruto: R\$ 826 milhões
EBITDA: R\$ 228 milhões
CAPEX: R\$ 49 milhões

Dados referentes ao ano de 2023

2.1 NOSSA HISTÓRIA

A Lojas Quero-Quero nasceu no dia 15 de agosto de 1967, na cidade de Santo Cristo, no interior do estado do Rio Grande do Sul, pelos sócios Sr. Tilli Alceu Scholze, Sr. Walter Edmundo Gallas e pela Sra. Senna Klein Hartmann. Sua denominação foi inspirada no pássaro Quero-Quero, guardião das terras, de onde vinha o crescimento econômico do estado do Rio Grande do Sul naquele momento. Em seus primeiros anos, a loja, que inicialmente tinha como foco implementos agrícolas e produtos veterinários, ampliou seu portfólio de produtos com ferragens, ferramentas e materiais de construção, que futuramente passariam a ser o foco principal da Companhia.

Nosso modelo de negócios fez com que ficássemos conhecidos por oferecer uma solução integrada aos nossos consumidores, caracterizada pelo nosso portfólio de produtos de materiais de construção, eletrodomésticos e móveis, de forma a contemplar grande parte das necessidades dos nossos clientes no segmento casa e construção. Além do segmento varejista, oferecemos, por meio de nossa controlada Quero-Quero Verdecard Instituição de Pagamento S.A. ("VerdeCard") opções de crédito aos nossos clientes, principalmente no financiamento das vendas a prazo. Desse modo, a Lojas Quero-Quero administra os cartões de crédito VerdeCard e, para completar o mix de produtos ofertados, conta com uma diversificada carteira de serviços financeiros, que incrementam e trazem a solução completa dentro do varejo para seus clientes.

A primeira década do século XXI foi de mudanças e evolução contínuas para a Companhia. Além de continuar a trajetória de expansão orgânica, houve a mudança do controle da Companhia. Em 05 de setembro de 2008, fundos de private equity geridos por gestoras afiliadas à *Advent International* adquiriram a maioria das ações do seu capital social e, portanto, o seu controle.

Com a mudança de controle, a gestão da Companhia foi reestruturada de forma a introduzir a participação de conselheiros independentes no Conselho de Administração e Comitê de Auditoria, profissionalização da administração, assim como a implementação de técnicas de gestão e governança seguindo as orientações da gestora de *private equity*. Em 30 de janeiro de 2009, a sede da Companhia foi alterada para Cachoeirinha, Estado do Rio Grande do Sul, na região metropolitana de Porto Alegre, ficando, assim, mais próxima de seus principais fornecedores.

Em 2020, a Companhia realizou a sua oferta pública inicial de ações (IPO) no mês de agosto, passando a ser listada no segmento do Novo Mercado da B3, oportunidade que marcou a saída completa da *Advent International* do quadro de acionistas.

Nos últimos anos, o nosso foco está na expansão do nosso negócio, no aperfeiçoamento das operações de loja, estratégias comerciais, gestão de pessoas, controle de resultados pautado em fluxo de caixa, desenvolvimento de lideranças e no investimento em tecnologia, o que, no nosso entendimento, nos permitiu criar um modelo único de negócios bem-sucedido em pequenas e médias cidades de quaisquer regiões do Brasil.

Visando o desenvolvimento tanto do nosso modelo de negócios quanto das comunidades em que atuamos, um de nossos focos desde 2019 esteve em iniciativas “figitais”, isto é, iniciativas que proporcionam uma integração entre as lojas físicas e o e-commerce da Companhia. Em 2019, lançamos o e-commerce das Lojas Quero-Quero, com atendimento a todas as cidades onde a Companhia possuía até então lojas físicas, constituindo assim um novo canal de vendas através de site ou app próprio, que já nasceu integrado às lojas no sistema de *store pick up* e também de *ship from store*. Outro marco importante na trajetória da empresa foi o lançamento da Loja Infinita (projeto Figital) em 2021, uma iniciativa que nasceu dando seguimento ao projeto Quero-Quero Muito Mais (1P), este iniciado em 2020. A Loja Infinita consta de um *showroom* montado em Saporanga e de uma plataforma online, que foi lançada em outubro de 2021, com um ambiente virtual que representa os mais de 4.000 m² do *showroom*. Através dessa nova iniciativa, conseguimos levar às pequenas e médias cidades em que atuamos mais de 20 mil SKUs, que podem ser acessados pelo cliente tanto de sua casa quanto da loja física, com toda a assessoria de seu vendedor local.

Em plena expansão pelo país, atualmente contamos com lojas distribuídas nos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná e, mais recentemente, Mato Grosso do Sul e São Paulo, além de três centros de distribuição. Em 2023, a Lojas Quero-Quero celebrou 56 anos de trajetória mantendo, em sua essência, a construção de relacionamentos duradouros com as pequenas e médias comunidades do interior.



> **1967**

- Gestão familiar.



> **1969**

- Adição de materiais de construção ao mix.



1980 <

- Aceleração da expansão: encerrando a década com 4 lojas.



1978 <

- Adição de eletrodomésticos ao mix de produtos.



> **1981**

- Adição de móveis ao mix de produtos.
- Início da venda de serviços financeiros e de consórcio.



> **1988**

- Mudança para sociedade anônima.
- Mais de 60 mil produtos vendidos através de consórcios.



2006 <

- Inauguração da loja 100.



1993 <

- Abertura da primeira loja fora do RS.



> **2008**

Advent International
GLOBAL PRIVATE EQUITY

- Investida do fundo de *private equity*.



2020 <

- Lojas Quero-Quero se tornou uma Companhia aberta de capital pulverizado (*Corporation*) listada no Novo Mercado.



> **2021**

- Inauguração da **loja 400**.
- **Início da operação no Mato Grosso do Sul e em São Paulo.**
- Abertura do 3º Centro de Distribuição em Corbélia/PR.



> **2011**

- Inauguração da **loja 200**.
- Início da operação no Paraná.



2019 <

- Inauguração da **loja 300**.
- Lançamento do e-commerce.
- Marco na expansão: 50 lojas abertas em um ano.



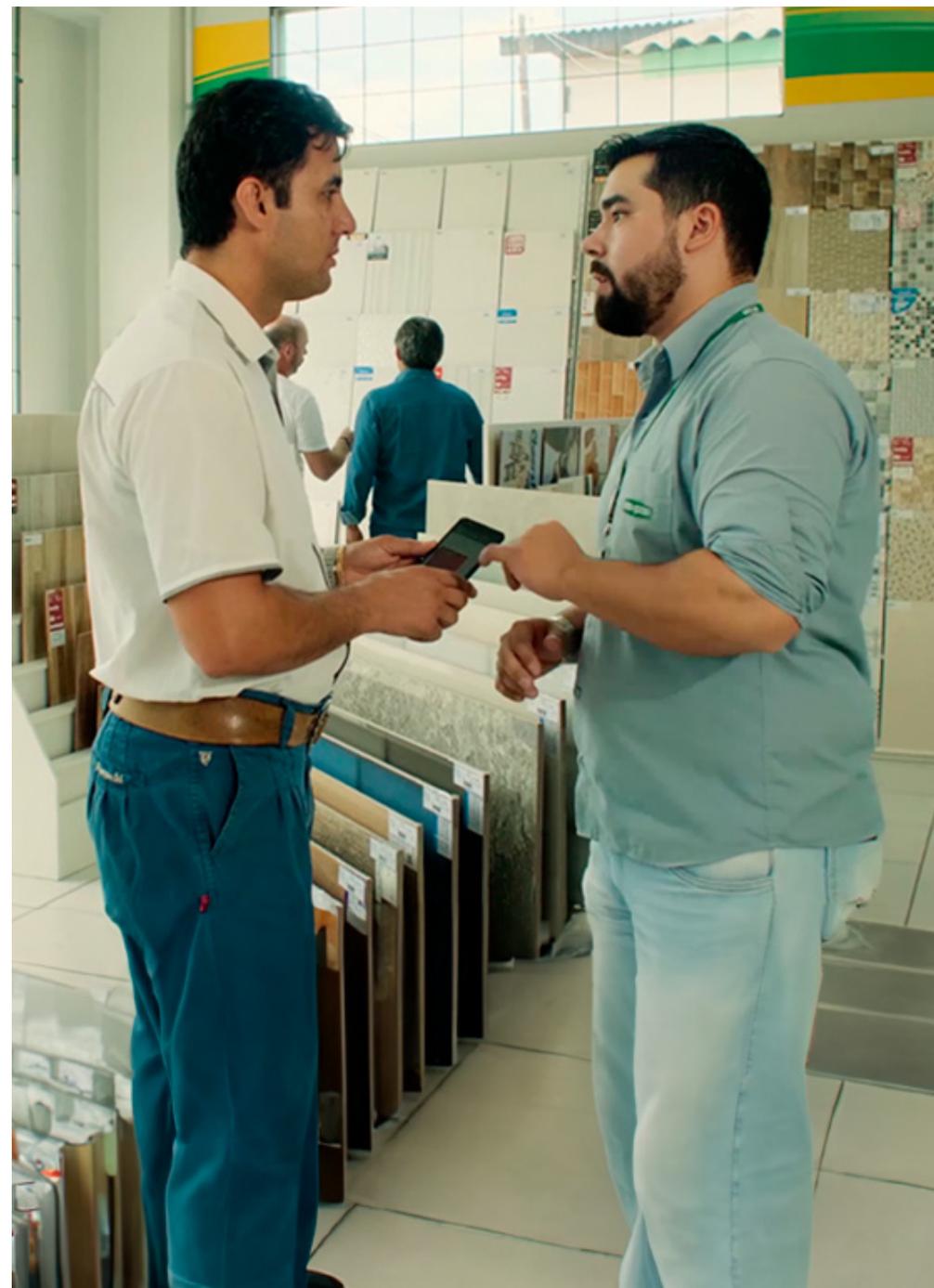
> **2022**

- Inauguração da **loja 500**.
- Implementação total da Loja Infinita (projeto Figital).



2023 <

- 56 anos da Lojas Quero-Quero.
- Início do funcionamento das usinas fotovoltaicas contratadas.



2.2 NOSSA MISSÃO E NOSSOS VALORES

Os valores da Lojas Quero-Quero guiam as ações e convicções de toda a equipe no dia a dia da Companhia. Nossos valores são a base dos pilares de sustentação de nossa operação. O orgulho de fazer parte é o nosso diferencial.

Somos uma organização que acredita que relacionamentos baseados em integridade, simplicidade, confiança e respeito são o que existe de mais importante. Nossa missão é proporcionar uma vida melhor aos nossos colaboradores, clientes e comunidades onde atuamos. Acreditamos que ao viver isto com excelência geraremos o valor e os resultados que nos proporcionarão crescimento constante e sustentável.



Integridade

É ter o coração aberto e agir de forma genuína. Significa ser verdadeiro, estar por inteiro e, por mais difícil que seja a situação, nunca esconder a verdade de ninguém. Acreditamos que ser íntegro é o que nos une e nos permite crescer.

Simplicidade

É ter a alma do interior e se orgulhar disso. É tratar as pessoas com igualdade, ser humilde e reconhecer o valor do outro. É com ela que resgatamos nossas origens, aproximamos as pessoas e construímos relacionamentos fortes e duradouros.



Confiança

É acreditar nas pessoas, cumprir o prometido, sempre sendo verdadeiro. É se entregar de forma integral e irrestrita aos nossos relacionamentos. É lutar pelo o que acreditamos e saber que não estamos sozinhos. E, mais do que isso, é ter a convicção de que podemos fazer a diferença.



Respeito

É o sentimento que leva a tratar as pessoas com atenção, respeitando seu espaço, suas limitações, seus princípios, crenças e valores. É dar o bom exemplo e tratar os demais da mesma forma que você gostaria de ser tratado.





Comprometimento

É se doar sem esperar nada em troca, estar na luta com entrega total e ser merecedor, com a mais profunda sensação de dever cumprido. É o nosso comprometimento que mostra como as relações são importantes e necessárias para cada um de nós. E é com o comprometimento de todos que construímos uma empresa forte e sempre pronta para os desafios que surgirem.



Transparência

É olhar olho no olho, ter conversas francas, demonstrar sentimentos puros e sinceros. Acreditamos que é a transparência que nos aproxima das pessoas e faz com que elas queiram estar do nosso lado. Ter transparência é construir relacionamentos baseados na verdade.



Foco nas pessoas

É acreditarmos que devemos olhar para as pessoas sempre. É apostar nos sonhos de cada um e acreditar que juntos podemos construir sonhos cada vez mais consistentes e maiores. Ter foco nas pessoas é ter a certeza de que elas movem tudo.

Trabalho em Equipe

É enxergar que, ao nos unirmos ao próximo, consolidamos uma estrutura forte, com uma energia intensa e com possibilidades consistentes para alcançar nossos objetivos. É não se satisfazer em só fazer a nossa parte do processo, mas se esforçar para que o time alcance o seu objetivo final. É um ciclo virtuoso de fortalecimento e crescimento.



Austeridade

É aprender, de forma objetiva, a fazer as coisas e evitar o desperdício. Buscar soluções práticas, mas sem prejuízos na qualidade. Dar sempre o bom exemplo no uso do patrimônio da empresa.



Aprendizado Contínuo

É estar em constante desenvolvimento, partilhar ideias e aprender com os outros, buscar conhecimento e estar pronto para as oportunidades. Ter consciência disso é acreditar que se pode ir mais longe, sempre. É crer em si e no próximo, mantendo a motivação e o brilho nos olhos.



Nossa Visão

Ser a organização com a maior, mais qualificada e consistente rede de relacionamentos das classes mais populosas do Brasil, atuando com excelência no varejo de material de construção, serviços financeiros e administração de cartão de crédito.

Nossas Verdades Fundamentais

- Prometa somente o que pode ser cumprido, mas cumpra tudo o que prometer, custe o que custar.
- Fale sempre a verdade, sempre, doa a quem doer.
- Faça aos outros o que você gostaria que fosse feito a você.



2.3 RELACIONAMENTO COM *STAKEHOLDERS* E NOSSA MATRIZ DE MATERIALIDADE

Como varejista, temos diversos níveis de interação com *stakeholders* em nosso dia a dia, desde conversas diretas com os nossos clientes até reuniões e conferências com investidores. E, através dessas conexões, conseguimos ter uma maior compreensão dos impactos de nossas operações.

É a partir dessas interações formais e informais que, em conjunto com nossas trocas internas, nossa visão e nossos valores, reunimos informações para definirmos nossas áreas de foco. Ao longo de 2021, realizamos uma avaliação da maturidade do tema ESG no Brasil e no setor varejista, abrangendo empresas nacionais e internacionais, e avaliamos a Companhia internamente para definir a maturidade organizacional de cada tema e a implementação de estratégias para avançar em cada frente. Acreditamos, contudo, que este processo de definição de nossa matriz de materialidade é algo contínuo. Realizamos, assim, nos primeiros meses de 2023, a atualização de nossa matriz de materialidade, ampliando ainda mais o seu alcance. Convidamos todos os nossos mais de 8 mil colaboradores, incluindo Conselho de

Administração e Diretoria, bem como os nossos *stakeholders* externos, através de nossa lista de e-mails cadastrados, a responderem um questionário no qual era possível assinalar 5 temas que considerassem de maior relevância para a Companhia e controladas.

Desse modo, através da atualização periódica da matriz de materialidade, conseguimos aprimorar a identificação e priorização dos temas de ESG mais críticos para a Lojas Quero-Quero em seu planejamento estratégico de médio e longo prazo. Nosso objetivo continua sendo que, conforme as informações de impacto social da Companhia se tornem mais acessíveis, os aspectos materiais e seus limites sejam aprimorados para que sempre estejam alinhados com os interesses de nossos *stakeholders* e o nosso objetivo como Companhia.

MATRIZ DE MATERIALIDADE

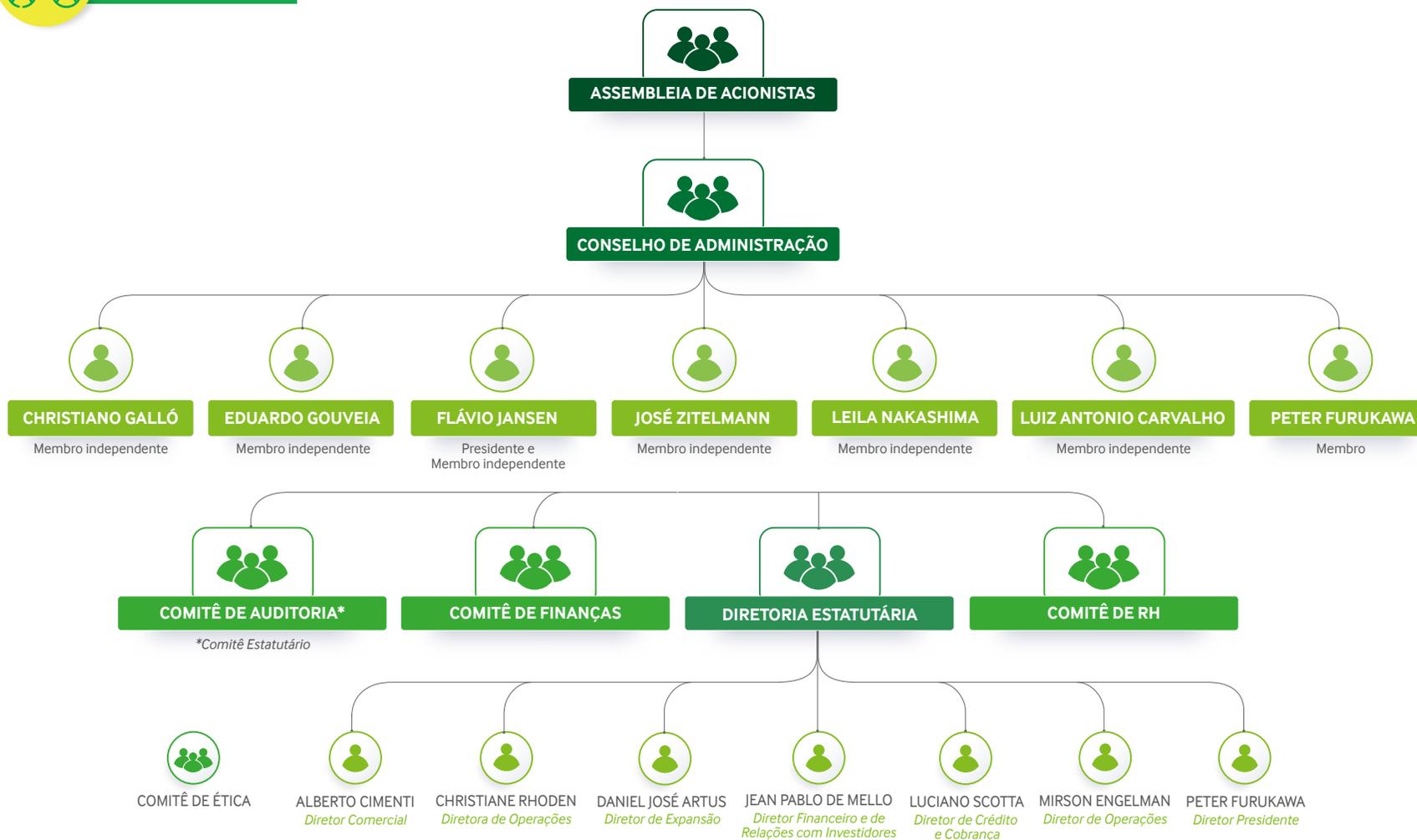
Nossas áreas de foco		
	Meio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de fornecedores Eficiência Energética Emissões de GEE
	Social	<ul style="list-style-type: none"> Atração, desenvolvimento e retenção de talentos Responsabilidade social corporativa e direitos humanos Saúde e segurança ocupacional Diversidade, inclusão e equidade
	Governança	<ul style="list-style-type: none"> Ética e integridade Segurança da informação Inovação e tecnologia

3. NOSSA GOVERNANÇA CORPORATIVA





Estrutura



Como parte de nossa cultura, a Governança Corporativa é baseada em nosso compromisso diário com nossos valores e verdades fundamentais, que reconhecem as nossas obrigações éticas e o nosso comprometimento com nossos colaboradores, clientes, acionistas e as comunidades em que operamos.

A Lojas Quero-Quero almeja ser a escolha número um de nossos *stakeholders* no mercado de casa e construção. Acreditamos que temos a responsabilidade de agir eticamente e de compreender o impacto que temos sobre pessoas e comunidades, levando em consideração, ao mesmo tempo, os interesses de uma ampla base de constituintes.

É em razão disso que buscamos a melhoria contínua de nossa estrutura de Governança Corporativa e o aprimoramento de nossos controles internos, estando comprometidos com as melhores práticas de Governança Corporativa.

A Companhia sujeita-se às regras do Regulamento do Novo Mercado. As companhias que ingressam no Novo Mercado submetem-se, voluntariamente, a determinadas regras mais rígidas do que aquelas presentes na legislação brasileira, obrigando-se a, por exemplo, emitir apenas ações ordinárias;

manter, no mínimo, 25% de ações do capital da Companhia em circulação, dentre outras hipóteses; constituir um Comitê de Auditoria; aprovar regimento interno do Conselho de Administração e de seus comitês de assessoramento e instituir área de controles internos na Companhia.

Aderimos a práticas recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, como, por exemplo, existência de política de divulgação de informações relevantes; Conselheiros com experiência em questões operacionais e financeiras, além de experiência em participação em outros conselhos de administração; Manutenção de um canal de denúncias (Canal de Ética) para a apresentação de denúncias ou resolução de dilemas de ordem ética e Previsão estatutária para instalação de um Conselho Fiscal.

Desse modo, observando o mais alto nível de Governança Corporativa, o Conselho de Administração da Lojas Quero-Quero em conjunto de sua diretoria e de seus comitês estão empenhados em maximizar o valor de longo prazo para os nossos acionistas, sendo responsáveis pelo apoio e supervisão da estratégia corporativa e dos processos de gestão de riscos.

Conselho de Administração



Nosso Conselho de Administração é formado por membros eleitos individualmente ou através de uma chapa, em Assembleia Geral, com mandato unificado de dois anos e reeleição permitida, sendo permitida a eleição de suplentes e estando sujeitos a destituição por assembleia geral de acionistas.

O Conselho de Administração atual foi eleito pelos acionistas da Companhia em Assembleia Geral Ordinária em abril de 2022. Atualmente, o Conselho é composto por sete membros efetivos, dos quais seis são considerados independentes frente às normas do Novo Mercado. De acordo com regulamento do Novo Mercado, pelo menos 20% dos membros do Conselho de Administração devem ser conselheiros independentes, ou seja, observam as condições de independência, não podendo ser acionista controlador da Companhia, afins do acionista controlador ou administrador ou receber outra remuneração do Grupo.

Os membros são escolhidos, considerando o alinhamento com a missão e o posicionamento estratégico da Companhia, e por critérios como diversidade de conhecimentos, experiências, comportamentos, aspectos culturais, faixa etária e de gênero para permitir que a Companhia se beneficie da pluralidade de argumentos e de um processo de tomada de decisão com maior qualidade e segurança.

Christiano Antoniazzi Galló

O Sr. Christiano Antoniazzi Galló é formado em administração de empresas pela Southern Methodist University - Cox School of Business (EUA), e possui MBA obtido pela University of Cambridge - Judge Business School (Inglaterra). Iniciou sua carreira na área de planejamento de e-commerce na JC Penney (EUA). Posteriormente, foi analista de investimentos em renda variável com foco em empresas de varejo e consumo na IP Capital Partners (Brasil), Dynamo Capital (Inglaterra) e VELT Partners (Brasil).

Eduardo Campoza Gouveia

O Sr. Eduardo Gouveia é investidor e conselheiro em startups como Allya, Pin People, Hands, AsaaS, Marvin, HubLocal, dentre outras. Conselheiro de administração em grandes empresas como Mapfre Seguradora (Presidente do Conselho de Administração), Cl&T, Baterias Moura, Raymundo da Fonte, Abastece Aí (Grupo Ultra), Inspirali Educação. Foi presidente da Cielo até agosto de 2018, empresa de soluções de meios de pagamentos, tecnologia e serviços para o varejo. Foi presidente da Alelo e fundador e CEO da Livelu, empresa de loyalty do Banco do Brasil e Bradesco. Foi o primeiro CEO da Multiplus Fidelidade. Atuou na Cielo como vice-presidente de Vendas e Marketing. Foi vice-presidente de Marketing do Walmart Brasil e foi diretor de Marketing do Bompreço e diretor geral da HiperCard. Iniciou sua carreira no Banco Banorte, na área

de Tecnologia, passando pelas áreas de produtos, marketing e comercial. É graduado em Ciências da Computação pela UFPE, com especialização em Finanças pelo IBMEC e possui MBA em Marketing pela FGV.

Flávio Benicio Jansen Ferreira

O Sr. Flávio Jansen Ferreira atua como membro do Conselho da Lojas Quero-Quero desde 2009. É membro do Conselho de Administração da Locaweb Internet S.A., onde também já atuou como Vice-Presidente de Marketing e CEO e foi membro do Conselho Consultivo. É conselheiro das empresas Digipix S.A. Allied Tecnologia S.A. e YDUQS Participações S.A. É conselheiro da Câmara Brasileira da Economia Digital – Câmara E-Net, desde 2003. Foi responsável pelo início do site Submarino.com, atuou na empresa como diretor de tecnologia, chegando ao cargo de CEO. Foi presidente do Submarino.com durante o IPO da empresa na Bovespa e durante a fusão com a Americanas, com que resultou na companhia B2W - Companhia Digital. Foi conselheiro da empresa CETIP-SA - Mercados Organizados, hoje parte da B3. Foi conselheiro da empresa de educação Grupo IBMEC Educacional S.A. Foi conselheiro da empresa Fleury S.A. Foi conselheiro e presidente do Conselho de Administração da empresa International Meal Company Alimentação S.A. É formado em Engenharia Elétrica pela Universidade Católica do Rio de Janeiro.

José Zitelmann Falcão Vieira

O Sr. José Zitelmann Falcão Vieira é formado em Administração de Empresas pela FGV-SP. Com mais de vinte anos de experiência no mercado financeiro e de capitais, iniciou sua carreira em 1998 no Banco Pactual S.A., na área de fusões e aquisições. Em 2009, passou a atuar como head da área de ações do BTG Pactual Asset Management S.A, onde permaneceu até fevereiro de 2019, e paralelamente atuou como head da Latam Asset Management, pertencente ao Grupo BTG Pactual em 2016. Atualmente é cofundador e sócio administrador da empresa Absoluto Partners Gestão de Recursos Ltda.

Leila Harumi Nakashima

A Sra. Leila Harumi Nakashima foi CPO (Chief Product Officer) da La Haus, empresa presente na Colômbia e México, até o início de 2023. Na La Haus, foi responsável por desenvolver produtos digitais para o mercado imobiliário, tornando possível o sonho da casa própria para milhões de famílias. Anteriormente, participou por dez anos da transformação digital do Magalu, repensando as lojas físicas, implementando a multicanalidade e a plataforma de marketplace. Tem experiência em varejo, bens de consumo, tecnologia e consultoria estratégica. É formada em Engenharia Elétrica pela Escola Politécnica da USP e tem MBA pela Universidade de Stanford, EUA.

Luiz Antonio de Moraes Carvalho

O Sr. Luiz Antonio de Moraes Carvalho é formado em Engenharia de Produção pela Escola Politécnica da USP em 1969. Possui sólida experiência profissional de mais de 45 anos dos quais 30 no Grupo COFRA, atuando na Administração Geral de Operações de Varejo, de Crédito ao Consumidor e Real Estate. Tem excelentes conhecimentos de Planejamento, Finanças, Tecnologia, Recursos Humanos, Comportamento do Consumidor e Marketing. Nos últimos 5 anos como Executivo exerceu a posição de Executive Chairman da Divisão Latino-americana do Grupo COFRA, onde ele foi responsável por suas operações no Brasil, Argentina e México. A partir de 01 de setembro de 2006, Luiz Antonio passou a desempenhar funções não-executivas, como Membro de Conselhos e Comitês, atuando em distintos órgãos de governança corporativa na América Latina, Europa e China.

Peter Takaharu Furukawa

O Sr. Peter Furukawa ingressou na companhia em 2009. Desde então, ocupou a posição de Diretor-Presidente. Além disso, é membro do Conselho de Administração da Fortbras e C&A Modas S.A. Antes de juntar-se à Lojas Quero-Quero, Peter atuou como CEO da IMC, COO da Pernambucanas, CEO do Submarino, Diretor-Financeiro na PepsiCo Foods e Senior Engagement Manager na McKinsey & Co. É formado em Ciências da Computação e tem MBA pela Brigham Young University – EUA.



Controle Acionário



1967 - 2008

Gestão familiar



2008 - 2020

Investida do fundo de *private equity*



2020 - Presente

Companhia aberta de capital pulverizado (*Corporation*) listada no Novo Mercado



Conselho de Administração - Quadro de Competências

Informações Pessoais	Nome	Flávio Jansen	Christiano Galló	Eduardo Gouveia	José Zitelmann	Leila Nakashima	Luiz Antonio Carvalho	Peter Furukawa
	Função	Presidente do CA	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro
Diversidade	Gênero							
	Faixa etária							
	Raça/Etnia	Branco	Branco	Branco	Branco	Amarela	Branco	Amarela
	Tempo de mandato	16 anos	4 anos	4 anos	2 anos	2 anos	4 anos	4 anos
Efetividade	Efetivo							
	Independente							
	Participação em conselho/comitês							
	Participação em RCAs	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Experiências	Administração							
	ESG							
	Marketing							
	Mercado Financeiro/M&A							
	Pessoas							
	Serviços Financeiros							
	Tecnologia e Inovação							
	Varejo							

● 30-50 anos

● +50 anos

Comitês de Assessoramento



A Lojas Quero-Quero conta com três comitês de assessoramento, que têm por objetivo auxiliar o Conselho de Administração nas tomadas de decisão da Companhia de forma que as deliberações sejam assertivas e alinhadas à estratégia do Grupo Quero-Quero.

Comitê de Auditoria: comitê estatutário com a finalidade de auxiliar o Conselho de Administração e a Diretoria no cumprimento de seus deveres de supervisionar, principalmente, a conduta e integridade das informações financeiras, os sistemas de controles internos das informações financeiras e o cumprimento das obrigações legais e regulatórios.

Comitê de Finanças: finalidade de auxiliar os membros do Conselho de Administração em quaisquer questões referentes às políticas financeiras adotadas pela Companhia.

Comitê de Recursos Humanos: criado em 2021, tem o objetivo de assessorar o Conselho de Administração nos assuntos relativos aos recursos humanos estratégicos do Grupo Quero-Quero.

Além dos comitês de assessoramento do conselho, a Lojas Quero-Quero conta com o comitê de ética, nomeado pela diretoria.

Comitê de Ética: tem por objetivo assegurar, no âmbito da Companhia, a conformidade de processos, procedimentos e o cumprimento das diretrizes estabelecidas no Código de Conduta e Ética da Lojas Quero-Quero S.A. e suas políticas complementares (Política de Apuração de Notificações e Política de Consequências), garantindo um ambiente íntegro e a preservação do ativo reputacional da Companhia.



Para saber informações atualizadas sobre a experiência dos membros do CA e Comitês:

<https://ri.quero-quero.com.br/governanca-corporativa/conselho-de-administracao/>

Para acessar a Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, Comitês e Diretoria Estatutária da Lojas Quero-Quero S.A, acesse o link:

<https://ri.quero-quero.com.br/governanca-corporativa/estatutos-e-politicas/>

RECONHECIMENTOS

IDIVERSA B3

Uma novidade da B3 em 2023 foi o lançamento da primeira carteira de diversidade chamada IDIVERSA B3. A Lojas Quero-Quero celebra com orgulho sua inclusão entre as 75 empresas que integram o primeiro índice da América Latina a considerar critérios de gênero e raça em dez setores econômicos distintos. Essa conquista reflete o firme compromisso da Companhia com a promoção da diversidade, evidenciado desde as esferas mais elevadas da liderança até todos os níveis hierárquicos. Além dele, somos componentes de outros cinco índices ESG: IGPTW, IGC, IGC-NM, IGCT e ITAG.

Institutional Investor

2023 Latin America Executive Team

Em 2023, a Lojas Quero-Quero foi reconhecida pelo *Institutional Investor*, na categoria de small caps do varejo, em duas categorias que avaliam os melhores profissionais da América Latina.



3º Lugar – Melhor Conselho de Administração
Sell-side



3º Lugar – Melhor Programa de ESG
Buy-side e Combined

3.1 REMUNERAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO

A Proposta de Remuneração anual para a Administração da Lojas Quero-Quero é elaborada considerando as premissas definidas na Política de Remuneração e nas práticas de mercado, tanto para definir o valor relativo das posições quanto para buscar valores de referência de mercado.

Os objetivos da remuneração da Lojas Quero-Quero com relação à Administração são:

- Atrair, recompensar, reter e incentivar executivos na condução de seus negócios de forma sustentável, observados os limites de risco adequados, estando sempre alinhada aos interesses dos acionistas;
- Proporcionar uma remuneração com base em critérios que diferenciem o desempenho, e permitam também o reconhecimento e a valorização da performance individual;
- Assegurar a manutenção de padrões de equilíbrio interno e externo, compatíveis com as responsabilidades de cada cargo e competitivos ao mercado de trabalho referencial, regulamentando critérios e estabelecendo controles administrativos capazes de responder às diversas necessidades da Companhia.

A remuneração global do Pessoal Chave da Companhia (assim entendidos como membros do Conselho de Administração, da Diretoria, do Conselho Fiscal e dos Comitês, incluindo empregados e prestadores de serviços da Companhia e de suas controladas) é constituída pelos seguintes componentes: (i) remuneração fixa; (ii) remuneração variável; e (iii) outros elementos que o Conselho de Administração da Companhia venha a determinar.

A composição da remuneração considera as responsabilidades de cada cargo e tem como parâmetro os valores praticados pelo mercado para os profissionais que exercem funções com complexidade similar, e busca alinhar os interesses entre membros da administração e acionistas, contribuindo para o estímulo e para a retenção de profissionais devidamente qualificados para o desempenho de suas funções, assim como o de atrair novos profissionais sempre que necessário.

Os membros do Conselho de Administração têm remuneração fixa, excluindo um membro que optou por não receber remuneração. A remuneração não se baseia em participação em reuniões, não recebem qualquer benefício e podem receber remuneração adicional por participação em comitês.

A remuneração dos membros da Diretoria estatutária da Companhia é composta por remuneração fixa (salário ou pró-labore) e por remuneração variável em formato de bônus, além de benefícios diretos e indiretos, que englobam vale refeição e assistência médica. Os elementos da remuneração variável, visam a remunerá-los de acordo com os resultados de indicadores de desempenho da Companhia e as metas individuais estabelecidas. Tal prática contribui para a alta performance e

o atingimento das metas pré-estabelecidas. Adicionalmente, as parcelas resultantes dos planos também se revelam importantes para retenção dos executivos como um incentivo de longo prazo.

A Companhia nos últimos anos aprovou quatro programas de opção de compra de ações (SOP), nos quais foram elegíveis os administradores, executivos, empregados e prestadores de serviços da Companhia e de suas controladas e que foram selecionados a exclusivo critério do Conselho de Administração para receberem opção de compra que atribui ao seu titular o direito à aquisição de ações estritamente nos termos e condições estabelecidos no Plano. Nas hipóteses de Desligamento do Participante, os direitos a ele conferidos de acordo com o Plano poderão ser extintos ou modificados, conforme for definido pelo Conselho de Administração em cada Programa e/ou Contrato de Opção.



Para saber mais sobre o plano vigente, acesse:

<https://ri.quero-quero.com.br/governanca-corporativa/estatutos-e-politicas/>



3.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Realizamos avaliações de desempenho dos membros de Conselho de Administração, seus Comitês e Diretoria, com o objetivo de aprimorar continuamente a sua efetividade, auxiliando os próprios Conselheiros e Diretores a analisarem suas contribuições, bem como estabelecer planos de ação para o constante aperfeiçoamento dos órgãos. As avaliações são realizadas pelo menos uma vez durante o mandato de cada órgão.

O processo de avaliação dos é estruturado levando em consideração as principais responsabilidades específicas e os temas normalmente tratados de cada órgão. Cada membro também é avaliado individualmente, e o resultado é apresentado em reunião de feedback individual.

É importante ressaltar que nossa avaliação não tem qualquer impacto sobre a remuneração dos membros do Conselho de Administração, que é fixa. Adotamos como indicadores de desempenho da Diretoria metas empresariais qualitativas e quantitativas, conforme descrito anteriormente.

Além disso, a partir de 2023, implementamos avaliações de desempenho no modelo 360º para a alta liderança (até dois níveis do CEO), que consiste na análise do colaborador através da autoavaliação e avaliações dos que trabalham com ele, incluindo subordinados, líderes e colegas de trabalho. No total, foram 38 colaboradores avaliados nesse formato.

3.3 GESTÃO DE RISCOS

A Companhia adota uma Política de Gerenciamento de Riscos, com o objetivo de controlar e mitigar riscos financeiros, operacionais, estratégicos e de compliance. Através dos princípios, diretrizes e responsabilidades descritos na Política de Gerenciamento de Riscos, a Companhia identifica, avalia, prioriza, trata, monitora e comunica os diversos riscos aos quais está exposta.

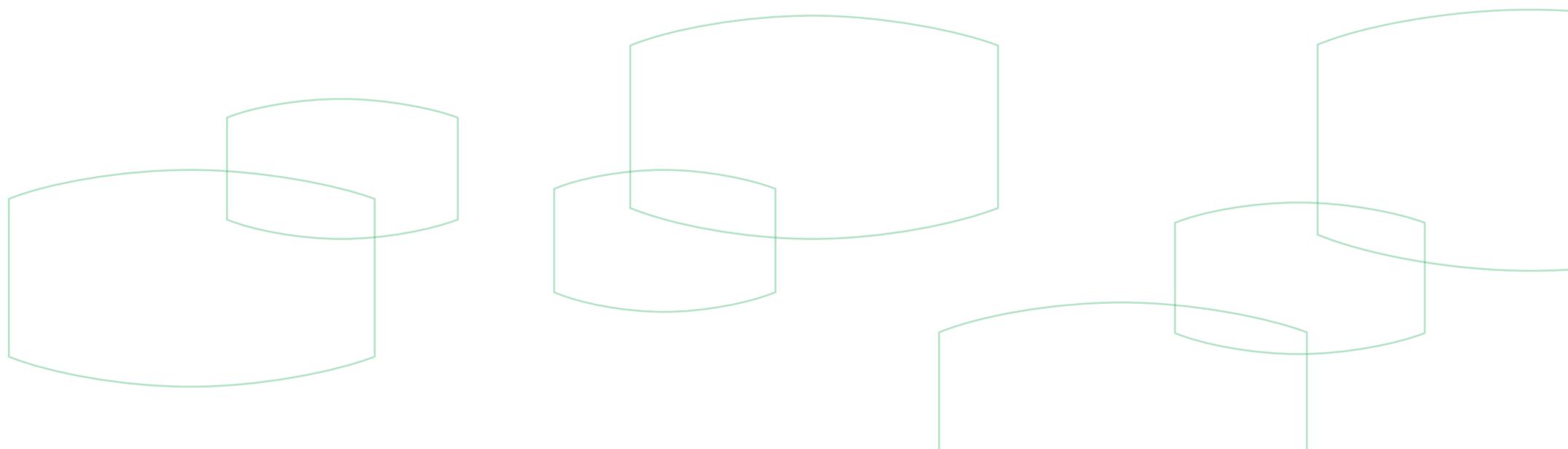
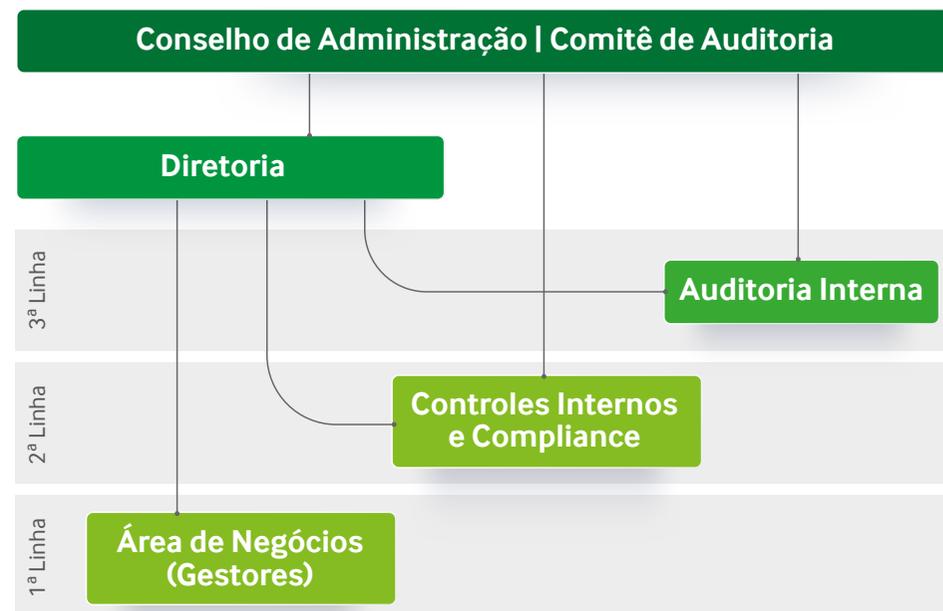
Visando promover a proteção contra os riscos inerentes às atividades da Companhia, adotamos uma Matriz de Riscos, a qual visa classificar os riscos corporativos, considerando as dimensões de impacto e probabilidade de ocorrência para fins de priorização e gestão, para os quais foram delimitados indicadores de risco e performance para o seu monitoramento. Tais indicadores são revisados periodicamente, pelo Conselho de Administração, o qual adota as devidas providências sempre que se apresentam sinais de ameaça à estratégia e aos negócios da Companhia.

A Matriz de Riscos é revisada regularmente pelo Conselho de Administração, ou a qualquer momento, considerando as circunstâncias e a mudança na sua magnitude de impacto, e seu cumprimento é periodicamente monitorado pela Diretoria, pelo Comitê de Auditoria, pela Auditoria Interna, pela área de Controles Internos e Compliance, pelos gestores das áreas de negócios e pelo Conselho de Administração da Companhia.

A área de Controles Internos e Compliance tem o objetivo de manter dentro da Companhia o mais alto nível de integridade e ética. Ela é supervisionada pelo Conselho de Administração e Diretoria e tem como princípios a prevenção, a detecção e a resposta às não conformidades com as diretrizes do Código de Conduta e Ética, políticas internas e legislações inerentes às atividades da Companhia.

Além disso, no último ano, a Companhia introduziu uma nova abordagem na classificação de riscos, considerando se estes são de ordem ESG (ambientais, sociais e de governança) ou não. Isso incluiu a análise de riscos ambientais, climáticos e sociais, alinhando-se aos princípios de sustentabilidade e responsabilidade corporativa. Essa iniciativa visa fortalecer ainda mais o processo de identificação, avaliação e gestão de riscos, garantindo uma abordagem mais abrangente que considera não apenas os aspectos financeiros e operacionais, mas também os impactos sociais e ambientais das atividades da Companhia.

Estrutura organizacional de gerenciamento de riscos



3.4 CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

O relacionamento da Lojas Quero-Quero com seus *stakeholders* é norteado, prioritariamente, pelo Código de Conduta e Ética, que é pautado pelos valores da Companhia.

A entrada da *Advent International*, fundo de *private equity*, teve um impacto significativo na abordagem de governança corporativa da Companhia. A partir de 2008, começamos a sistematizar e formalizar todos os processos, com especial atenção à ética, transparência e políticas que orientam nossas ações. Em 2020, com a nossa oferta pública inicial (IPO) e a consequente abertura do capital da Companhia, nossas práticas de governança foram fortalecidas ainda mais. Estamos em conformidade com todas as exigências da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e dedicamos nossos esforços para garantir todas as conformidades legais e cabíveis à Companhia.

De forma a garantir a conformidade socioeconômica, o Código de Conduta e Ética, aprovado pelo Conselho de Administração, define os princípios e valores da nossa Companhia, as diretrizes de comportamento esperadas por parte de nossos colaboradores nas suas relações internas e com clientes, fornecedores, parceiros de negócios, com a comunidade e com órgãos públicos em geral.

Todos os colaboradores devem ler e declarar conhecer o Código no momento de sua contratação, ou sempre que o documento for atualizado, e também contam com **treinamentos obrigatórios anuais** sobre o Código na Escola Virtual como forma de reciclagem. Além dos colaboradores da Companhia, o Código se aplica a todos os conselheiros, diretores, suas subsidiárias e entidades controladas, bem como aos profissionais autônomos, consultores, prepostos e representantes comerciais que atuam em nome da Companhia.

O nosso Código não só baliza o comportamento dos colaboradores como também menciona os deveres da Lojas Quero-Quero para com a sociedade. Um dos referenciais compartilhados no Código de Ética é o respeito aos direitos humanos, seguindo os princípios da Organização da Nações Unidas (ONU), por meio do repúdio expresso a práticas análogas à escravidão, à exploração infantil e a condições desumanas de trabalho. Além disso, estamos comprometidos em ser um local de trabalho seguro, saudável e positivo, por isso combatemos qualquer ato de bullying, assédio sexual, racial e qualquer outro tipo de assédio, bem como ameaças, atos violentos ou intimidação física.

Ainda, o Comitê de Ética é órgão não estatutário e permanente composto por 7 membros nomeados pela Diretoria com poderes deliberativos. O comitê tem por objetivo assegurar, no âmbito da Companhia, a conformidade de processos, procedimentos e o cumprimento das diretrizes estabelecidas

no Código de Conduta e Ética da Lojas Quero-Quero S.A. e suas políticas complementares (Política de Apuração de Notificações e Política de Consequências), garantindo um ambiente íntegro e a preservação do ativo reputacional da Companhia.

Por último, a Lojas Quero-Quero busca o desenvolvimento de seus negócios de forma sustentável e incentiva o respeito às relações sociais de seus colaboradores, assim como a participação de colaboradores em iniciativas que contribuam para a sociedade e para a preservação do meio ambiente.

3.5 CANAL DE DENÚNCIAS

Qualquer conduta abusiva, de assédio ou ofensiva é inaceitável e deve ser relatada pelo nosso Canal de Denúncias ou pelo canal "Fale Conosco". O Canal de Denúncias da Companhia foi criado para ser informada qualquer irregularidade ou atitude que contrarie os nossos valores, normas do Código de Conduta e Ética e também da Legislação vigente.

Esse Canal é administrado por uma empresa independente e totalmente imparcial, que garante o sigilo e a confidencialidade das denúncias. Além disso, as denúncias realizadas nas plataformas e os relatórios de acompanhamento do Canal de Ética são apuradas pelo Comitê de Ética com base nas

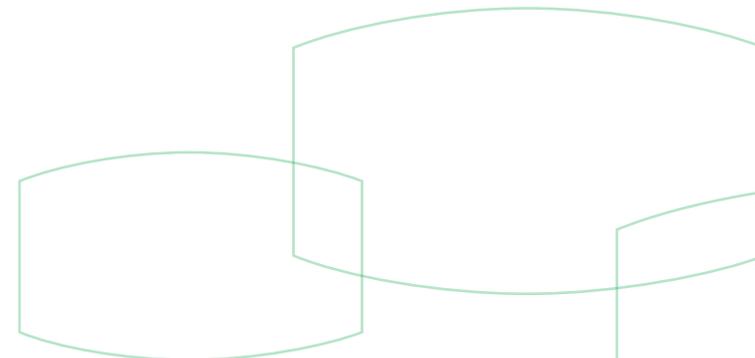
disposições do Código de Conduta e Ética da Companhia, visando garantir um tratamento isonômico entre os denunciantes. As denúncias são posteriormente encaminhadas para a Área de Controles Internos por meio da ouvidoria, nos termos da Política de Apuração de Denúncias.

CANAL DE DENÚNCIAS

Canal aberto 24h, sete dias por semana,
pelo site e telefone:

<https://contatoseguro.com.br/pt/lojasqueroquero>

0800 517 1242 (ligação gratuita)



3.6 POLÍTICAS QUE TEMOS

Políticas aprovadas formalmente pelo Conselho de Administração.

Políticas de Governança

- Política de Gerenciamento de Riscos
- Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, Comitês e Diretoria Estatutária
- Política de Remuneração
- Política de Negociação de Valores Mobiliários
- Política para Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesse, todas sob condição suspensiva
- Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante
- Política Anticorrupção
- Política de Sustentabilidade
- Política de Relacionamento com Partes Interessadas (*Stakeholders*)

Políticas internas

- Política de Segurança Cibernética e da Informação

3.7 SEGURANÇA DE DADOS

Por sermos uma empresa comprometida com o respeito e integridade de nossos clientes e colaboradores, a segurança e a privacidade de dados são de suma importância para nós. Para proteger adequadamente nossos sistemas e os dados de nossos clientes, investimos continuamente em tecnologia, na capacitação e conscientização dos nossos colaboradores e melhorias dos processos de segurança e privacidade.

O Comitê de Auditoria da Lojas Quero-Quero monitora os principais riscos financeiros da Companhia, analisa regularmente questões de segurança e privacidade e vem melhorando continuamente a maturidade e as capacidades dos programas de segurança cibernética. Além de termos uma equipe composta por profissionais com experiências de mercado na área, **conduzimos regularmente avaliações de risco, testes de penetração e revisões de conformidade.** Ademais, realizamos revisões regulares de segurança e avaliações de impacto em novas aplicações, sistemas e compromissos para identificar e mitigar riscos. Temos ainda internamente a Política de Segurança Cibernética e da Informação, na qual é definido que a mesma, em conjunto com o plano de ação e de resposta a incidentes, deve ser documentada e revisada, no mínimo, anualmente.

Para maior segurança de nossos clientes, aumentamos a transparência divulgando como coletamos, usamos e divulgamos seus dados pessoais na nossa Política de Privacidade, disponível em nosso site (<https://www.queroquero.com.br/politica-de-privacidade>). Nessa política, fica explicitado os direitos de nossos clientes em relação ao controle de seus dados, isto é, de acessar, retificar ou deletar seus dados pessoais do banco de dados da Companhia. Além disso, elaboramos o Aviso de Privacidade e Proteção de Dados cujo objetivo principal é informar de forma ainda mais clara os nossos clientes sobre como os seus dados pessoais são utilizados pela Companhia. Com o objetivo de fortalecer a nossa estrutura de serviços financeiros, iniciamos um projeto que visa complementar nossas operações junto à Instituição de Pagamento (IP) e ao FIDC VerdeCard por meio da futura criação de uma Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento (SCFI). Sendo uma Instituição de Pagamento desde 2021, concentramos esforços significativos na melhoria contínua de nossa segurança de dados. Reconhecendo a importância crítica da segurança da informação em todos os aspectos de nossas operações, implementamos uma série de medidas destinadas a fortalecer nossos controles e proteger os dados confidenciais de nossos clientes e parceiros. Desde a revisão e aprimoramento de nossos protocolos de segurança cibernética e políticas até a implementação de treinamentos para nossa equipe, dedicamos recursos substanciais para garantir a conformidade com as mais recentes regulamentações e padrões de segurança de dados.

3.7.1 LGPD

A Lojas Quero-Quero atuou nas adequações e implementações relativas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Com a evolução desse tema, no começo de 2020, a Companhia contratou uma consultoria especializada e realizou um diagnóstico. A partir desse assessoramento, começamos a dar início às adequações necessárias, garantindo o cumprimento das legislações de proteção de dados e promovendo uma mudança cultural no uso e tratamento de dados pessoais. Além disso, durante esse processo, mapeamos riscos relacionados à privacidade de proteção de dados e os incluímos em nossa Matriz de Riscos, sendo ela revisada periodicamente pelo Conselho de Administração, ou a qualquer momento, considerando as circunstâncias e a mudança na sua magnitude de impacto e seu cumprimento é periodicamente monitorado pela Diretoria.

Entre os feitos mais relevantes, destacam-se: a análise e o mapeamento das atividades de tratamento; adequação e disponibilização dos Avisos Interno e Externo de Privacidade e Proteção de Dados; o desenvolvimento de uma ferramenta para o exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais, disponível para o público em (<https://msb.queroquero.com.br/lgpd>); disponibilização de treinamentos para todos os colaboradores sobre LGPD; e o aditamento de nossos contratos prevendo cláusulas LGPD junto à nossa área jurídica.

4. NOSSOS COLABORADORES



Na Lojas Quero-Quero, nos empenhamos para que tanto os nossos colaboradores quanto os nossos clientes queiram que façamos parte de suas vidas. Sabemos que para o cliente final ter a melhor experiência e sair feliz de uma de nossas lojas, é necessário primeiro que os nossos próprios colaboradores estejam felizes e satisfeitos com a empresa para qual trabalham.

Por isso que constantemente buscamos e investimos no jeito Quero-Quero de ser e fazer, tudo para construir a empresa dos sonhos, e fazer dela um lugar onde as pessoas vivam os Valores e Verdades Fundamentais. Um lugar que as pessoas acordem felizes de ir trabalhar.

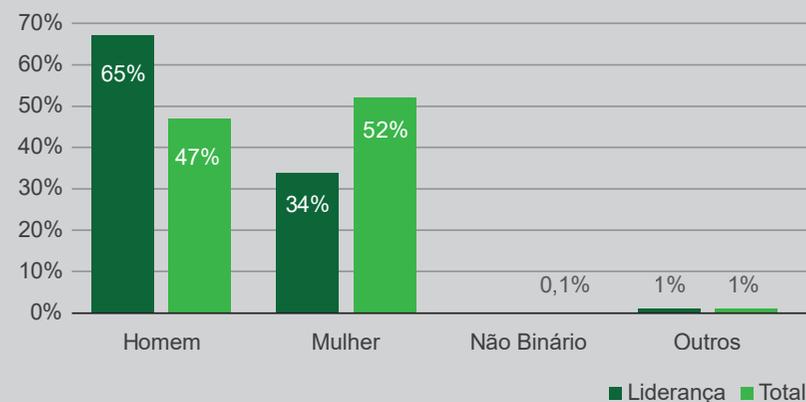
Como resultado de nossas ações, fomos certificados novamente como um **Top Employer**, pela **Top Employer Institute**. O processo de certificação leva em torno de seis meses, e são analisadas e auditadas mais de 600 práticas de gestão, o que permite uma análise detalhada da atuação do setor de Recursos Humanos de uma companhia.

Juntos seguimos na construção da empresa dos nossos sonhos, nos tornando cada vez mais um melhor lugar para se trabalhar.

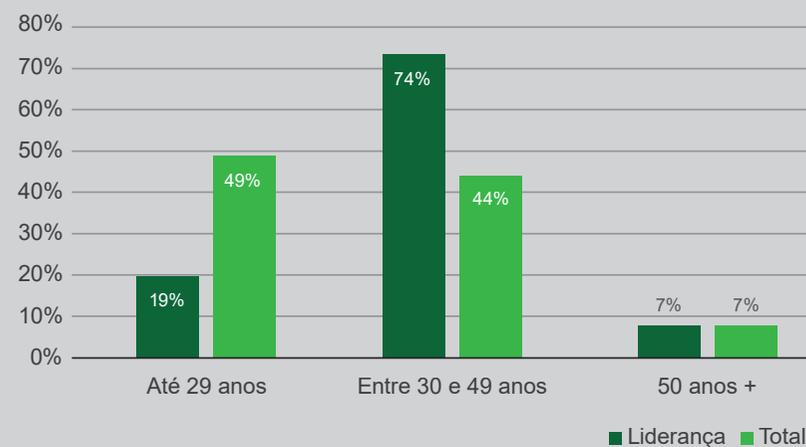


4.1 VISÃO GERAL

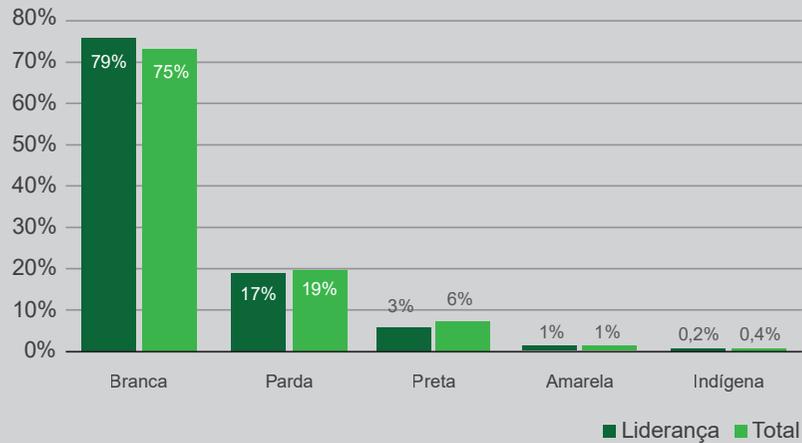
Gênero



Idade



Cor/Raça



*Os valores são calculados a partir da autodeclaração de nossos colaboradores e não consideram os colaboradores que optaram não responder à pesquisa.



+1,2k
promoções
internas



+100
novas
vagas



8.396
total de
colaboradores

Quadro de benefícios*



- Plano de saúde
- Plano odontológico
- Vale-transporte
- Vale-alimentação ou Refeitório
- Auxílio Saúde Física (*Gympass*)
- Apoio educacional
- Descontos para colaboradores
- Descontos em redes parceiras
- Prêmios de reconhecimento
- Participação nos resultados
- Atendimento Médico Gratuito via Aplicativo
- Licença a maternidade e paternidade acima do exigido por lei (Empresa cidadã).
- Acompanhamento Gratuito de Gestação

*Os benefícios acima são oferecidos a todos os colaboradores contratados em regime CLT, salvo o benefício de vale-alimentação, que os colaboradores das lojas recebem conforme acordo sindical.

4.2 SEGURANÇA NO TRABALHO

Nossos colaboradores são peças-chave para o nosso sucesso e sua saúde e bem-estar são nossa principal prioridade. A segurança é o valor inerente das decisões que tomamos em toda a Companhia para proteger a saúde e o bem-estar de nossos colaboradores, clientes e fornecedores.

Para garantir isso, a Lojas Quero-Quero conta com um time voltado especificamente para a saúde e bem-estar dos colaboradores, o

SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho), composto por profissionais de diferentes especialidades (técnicos de enfermagem, médico do trabalho, técnicos de segurança do trabalho e engenheiro de segurança do trabalho). Compete ao SESMT apontar os riscos no ambiente de trabalho e promover ações para neutralizá-los ou eliminá-los, sempre visando a promoção da saúde, prevenção de acidentes de trabalho e de doenças ocupacionais.

Nos últimos anos, tivemos:



Total de acidentes por dias perdidos

	Total de acidentes	Acidentes típicos	Acidentes de trajeto	Média de dias perdidos por acidente típico	Média de dias perdidos por acidente de trajeto	Total de dias perdidos (típico + trajeto)
2021	49	35	14	36,8	46,57	1.903
2022	77	49	28	25,9	57,6	2.885
2023	49	31	18	20,9	59,2	1.715

Os indicadores acima excluem a fatalidade que ocorreu em 2022.

Ao mesmo tempo que continuamos a aprimorar o processo de notificação, temos o objetivo de diminuir esses indicadores. Buscamos isso através da conscientização de nossos colaboradores, abordando o assunto em campanhas anuais de conscientização. Em 2023, tivemos a campanha “Abril Verde”, movimento com a finalidade de conscientizar e prevenir os riscos dos acidentes de trabalho e das doenças ocupacionais através de workshops, e a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT). Para acidentes típicos, ainda, nossa atenção está para medidas e ações relacionadas ao procedimento de trabalho, conscientizando e fiscalizando os estabelecimentos, observando o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

Em novembro de 2023, tivemos um incidente de princípio de incêndio em uma das lojas da Quero-Quero, que destacou a relevância das medidas preventivas e do treinamento adequado dos colaboradores para situações de emergência. A rápida resposta dos colaboradores, que utilizaram os extintores para conter o fogo até a chegada do Corpo de Bombeiros Militar de Portão, foi fundamental para evitar danos maiores. O incidente ressalta a importância de manter os locais de trabalho em conformidade com as normas de segurança, incluindo a adequada instalação e manutenção dos sistemas de prevenção. Além disso, evidencia a necessidade de capacitar os colaboradores por meio de treinamentos oferecidos pela área responsável pela saúde e segurança dos colaboradores (SESMT), garantindo que estejam preparados para lidar com situações de emergência de forma eficaz, contribuindo assim para a preservação da segurança e bem-estar de todos os envolvidos.

A Companhia, por último, também tem o compromisso de respeitar as convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) em relação às leis trabalhistas. Além disso, realiza ações destinadas a promover a saúde dos empregados voltadas ao cumprimento dos requisitos legais locais, considerando a agenda global da Organização Mundial da Saúde (OMS), com foco em temas como gripe comum, doenças sexualmente transmissíveis, gestantes, saúde do homem e da mulher, obesidade, hipertensão, diabetes, tabagismo e saúde mental.

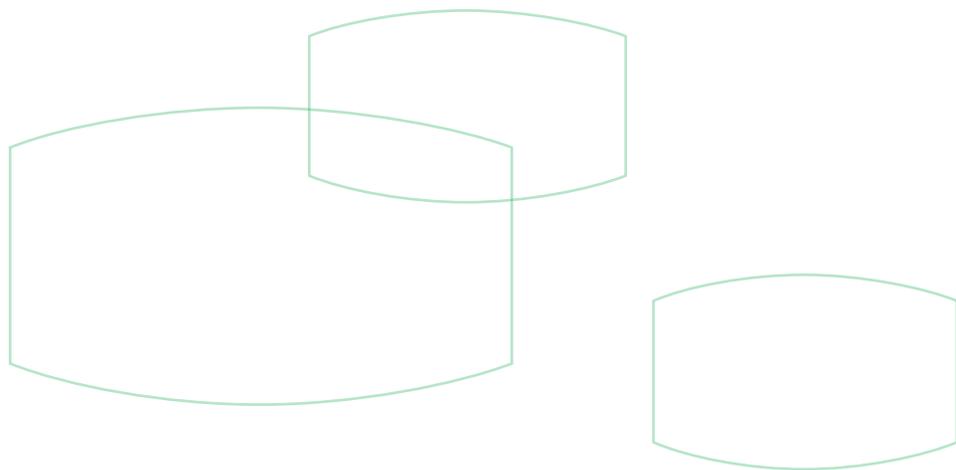
4.3 COMUNICAÇÃO INTERNA

A Lojas Quero-Quero, sendo uma organização centrada nas pessoas, voltou ainda mais seu olhar nos últimos anos para a comunicação interna. Criamos uma área específica para este assunto e utilizamos a plataforma de comunicação interna do Workplace, mesmo antes da pandemia do COVID-19, visando aperfeiçoar ainda mais ela na Companhia.

Acreditamos que uma estratégia eficaz de comunicação interna é algo essencial para as nossas operações diárias. Buscamos, assim, ter as melhores práticas e meios para nos comunicarmos bem, não só com clientes e parceiros, mas também com os nossos próprios colaboradores, a fim de facilitar trocas e construir um maior engajamento.

Dessa forma, durante os últimos anos, a comunicação interna trouxe diversos benefícios para a Companhia como a promoção de comunicações eficazes entre os nossos colaboradores, facilitando um diálogo horizontal entre todos, melhorando o alcance das mensagens institucionais e o engajamento entre as equipes e para com a Companhia. Além disso, o uso da plataforma ofereceu uma flexibilidade importante mesmo antes do cenário de pandemia, principalmente para colaboradores que não trabalhavam em locais fixos, como os nossos agentes de cobranças e as equipes de expansão.

Com o trabalho híbrido e remoto, foi preciso pensar em nossa cultura organizacional com ainda mais cuidado e atenção, pois os desafios desse formato são maiores: vencer a distância física e alinhar os objetivos da organização para todos. Nos reinventamos e nos adaptamos a esse novo formato de trabalho com o lançamento de ações estratégicas que colaboraram para o compartilhamento da nossa cultura (nossos valores e verdades fundamentais).



4.4 SAÚDE E BEM-ESTAR

O foco nas pessoas é uma marca e um de nossos valores e buscamos de várias formas acompanhar a saúde mental e o bem-estar dos nossos colaboradores.

Para abordar estas questões dentro da Companhia, expandimos os programas de apoio aos colaboradores para ajudá-los com questões de saúde mental, que potencialmente se agravaram com a pandemia. Incentivamos a participação e colocamos à disposição de nossos colaboradores iniciativas como os programas Quero Estar Bem e Quero Te Escutar, voltados para o suporte e apoio de nossos colaboradores a temas relacionados à saúde mental e ao bem-estar.

O programa Quero Estar Bem busca fortalecer a cultura de saúde e reforçar o foco nas pessoas, promovendo informações e ações que ajudam a cuidar da saúde durante o ano inteiro. Realizamos diversas ações com o objetivo de conscientizar os colaboradores sobre a importância da saúde integral em cinco pilares: Saúde Social, Laboral, Física, Financeira e Emocional. Além disso, temos os Programas Acompanhamento de Gestantes e Doador Fiel, e ainda um serviço de telemedicina gratuito, oferecido para todos os nossos colaboradores e seus dependentes 24 horas por dia e sete dias por semana. Através dessas ações e programas, nossos colaboradores têm acesso a serviços como clínica 24 horas, coaching nutricional, coaching

esportivo, opinião médica especializada e acompanhamento de gestantes. Por sua vez, contamos ainda com o programa Quero Te Escutar para que nossos colaboradores espalhados em nossas mais de 460 cidades de atuação possam encontrar uma escuta empática, um apoio, independentemente de onde estiverem: lojas, CDs, Matriz ou em casa.

O programa Quero Estar Bem ainda é responsável por realizar campanhas e eventos de conscientização durante o ano para os nossos colaboradores. Realizamos workshops visando a saúde física e mental, prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, consultoria financeira, de incentivo ao aleitamento materno, de valorização da vida, entre outros. Além disso, realizamos Blitz da Saúde na Matriz e nos Centros de Distribuições, onde nossos colaboradores puderam se consultar com profissionais da saúde.



Workshops	11
Total de participantes	647



Blitz de Saúde	7
Atendimentos de saúde	474
Atendimentos psicológicos	82

Em conjunto com essas iniciativas, a área de Desenvolvimento Humano (DH) da Companhia é responsável por realizar anualmente uma pesquisa de clima interna via Workplace. Essa pesquisa desempenha um papel fundamental na compreensão do clima da empresa e no aprimoramento do nosso ambiente de trabalho avaliando questões como credibilidade, respeito, camaradagem, orgulho e outros. Nosso compromisso e prioridade serão sempre manter um ambiente saudável e produtivo para todos os colaboradores, e os dados coletados refletem o nosso esforço contínuo em direção a esse objetivo.

PESQUISA DE CLIMA - RESULTADOS 2023



55%
adesão

4.700
respostas

Média Geral 8,56

Desde 2020, em decorrência da pandemia do COVID-19, implementamos o trabalho remoto para todos os colaboradores que pudessem exercer suas funções nesse formato. Em 2021, apesar de continuarmos priorizando o trabalho remoto (home-office) na área administrativa, visando o bem-estar de nossos colaboradores e compreendendo as suas diferentes realidades, começamos a implementar e dar a opção do formato híbrido para aqueles que desejassem ir ao escritório.

Durante os últimos dois anos, começamos uma campanha para que os nossos colaboradores que estavam ainda em home-office retornassem ao escritório, com o intuito de que todos fossem semanalmente à Matriz. Essa campanha partiu do reconhecimento de que o contato presencial no escritório promove uma maior colaboração, comunicação eficaz e coesão entre os membros da equipe. Além disso, a interação face a face facilita a troca de ideias, o desenvolvimento de relacionamentos profissionais sólidos e a construção de um ambiente de trabalho mais dinâmico e criativo.

Em 2022, 55% dos colaboradores da Matriz ainda estavam trabalhando em formato *home-office*. Atualmente, 54% dos colaboradores trabalham no formato híbrido, enquanto apenas 5% está no formato *home-office*.

4.5 PROGRAMAS DE ATRAÇÃO DE TALENTOS E DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇAS

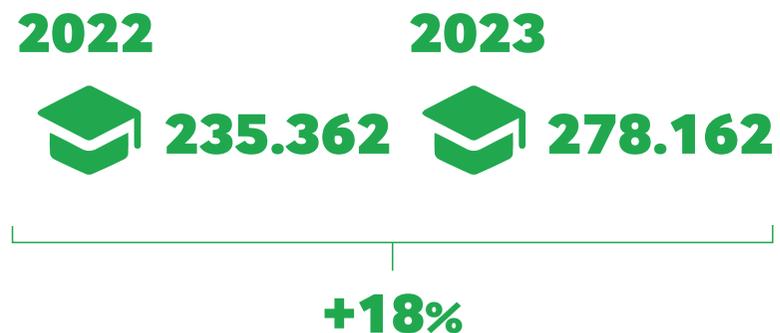
Entre os valores da Lojas Quero-Quero constam “aprendizado contínuo” e “foco nas pessoas”, os quais são postos em prática no dia a dia da Companhia a partir dos programas de desenvolvimentos profissional.

Para criar um ambiente de trabalho de primeira linha, investimos no treinamento de nossos colaboradores existentes, ajudando-os a desenvolver a confiança para se destacarem em seu trabalho. Para isso, desenvolvemos duas plataformas internas: a Biblioteca do Conhecimento, voltada para o acesso às informações de nossos colaboradores, onde é disponibilizado todo o conteúdo útil da Companhia (mais de 2 mil materiais disponíveis), e a Escola Virtual, onde diversos módulos de treinamento são oferecidos à distância para todos os colaboradores, incluindo treinamentos voltados para a vivência de loja e para o desenvolvimento pessoal do colaborador, bem como liderança, e cultura e diversidade.

Total de Cursos Escola Virtual

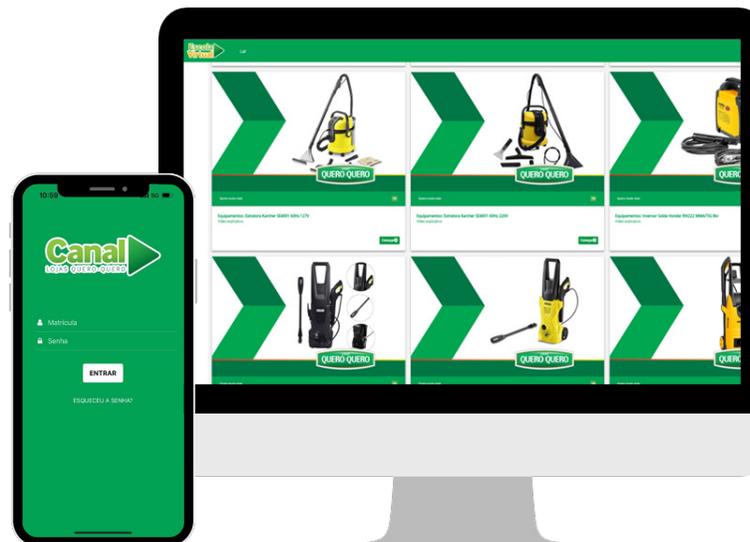


Total de Cursos Concluídos



Total dos últimos 2 anos: **513.524 concluídos**

280.348 acessos
8.164 colaboradores
fizeram cursos da escola



A Lojas Quero-Quero procura ter um ambiente de trabalho onde os colaboradores e líderes estejam capacitados e motivados com suas atividades na Companhia. Dessa forma, além das iniciativas internas, também mantemos parcerias com faculdades e universidades locais para proporcionar aos nossos colaboradores – e, em alguns casos, seus dependentes – descontos em cursos de graduação e pós-graduação, tanto no formato presencial quanto no formato a distância (virtual). Com essas parcerias, esperamos incentivar o aprendizado contínuo e contribuir ainda mais na educação e na formação de nossas equipes.

Ademais, a Companhia tem o comprometimento de construir um time qualificado, diversificado e inclusivo através de programas de contratação interna e externa. As iniciativas para construir nossa equipe incluem:

CORPORATIVO

Jovem Aprendiz: Voltado para jovens estudantes em busca do primeiro emprego, tem o intuito de proporcionar o crescimento profissional a partir de práticas e aulas teóricas.

Estágio Talento: Visando a atração de talentos das melhores universidades, o programa propicia o desenvolvimento e a autonomia para o estagiário implementar projetos de alto impacto na Companhia. Após o estágio, os participantes são incentivados a se aplicarem para o nosso Programa de Trainee Corporativo.

Estágio QQTech: Criado em 2021, para fomentar o desenvolvimento de tecnologia no Sul do Brasil, é um programa de treinamento voltado para profissionais que desejam iniciar suas carreiras na área de TI. Nele, os estagiários recebem aulas e treinamentos ministrados pelos times técnicos da Quero-Quero Verdecard Instituição de Pagamento S.A., subsidiária da Lojas Quero-Quero, e, ao final do programa, após o trabalho de conclusão, recebem a oportunidade de trabalhar em um dos times de desenvolvimento da Companhia.

Trainee Corporativo: Criado em 2010, tem o objetivo de selecionar e desenvolver profissionais de alta capacidade e formação acadêmica de excelência para se tornarem futuras lideranças e assumirem áreas estratégicas da Companhia, contribuindo para um fortalecimento da gestão em nível estratégico e analítico. Atualmente, a companhia conta com 50 profissionais ex-trainees que hoje estão em posições de liderança na Companhia.

1.200+ candidatos em 2023.

15 recém formados selecionados.

18 trainees em desenvolvimento.

50 profissionais ex-trainees em posições de liderança, sendo um o Diretor Financeiro e de Relações com Investidores da Companhia.

LOJAS

Embaixadores da Cultura: O objetivo do programa é fazer com que os próprios colaboradores sejam os multiplicadores da cultura, dos Valores e das Verdades Fundamentais da Companhia e nos ajudem a viver esses valores. Os Embaixadores promovem as ações internas de comunicação e engajam as equipes para que o sentimento de pertencimento e orgulho de fazer parte seja disseminado em toda a empresa no período de até 2 anos. Através das atividades propostas, os Embaixadores trabalham o espírito de liderança dentro de suas equipes, engajando, propondo melhorias e levando reflexões.

496 Embaixadores na rede
90% das lojas têm pelo menos 1 Embaixador.

Despontes: Voltado para o desenvolvimento de líderes de lojas, tem o objetivo de identificar e preparar colaboradores para se tornarem futuramente gerentes de loja. Os participantes passam a entender as atividades e responsabilidades de um gerente de loja e a ter experiências como substituto do seu gerente direto. A partir da conclusão deste programa, os colaboradores estão aptos a ingressar no Programa Trainee Gerente de Loja.

338 colaboradores no programa ao final de 2023.

Trainee Gerente de Loja: Realizado em tempo integral, esse programa de formação é voltado para profissionais que tenham identificação com o varejo e que queiram construir e consolidar carreira de gestão de loja. Durante o programa, de 6 a 12 meses, o profissional desenvolve uma análise sobre a situação de uma loja selecionada e um plano de ação para melhorar sua performance, como projeto de conclusão.

188 gerentes formados em 2023.

4.6 DIVERSIDADE E INCLUSÃO

É o nosso objetivo construir conexões, criar e gerar o sentimento de pertencimento, acolher nossos colaboradores e oportunizar espaços para o protagonismo de cada pessoa, independentemente de quem ela seja. Para nós, ainda, a diversidade de pessoas e, conseqüentemente, de ideias e visões são um fator imprescindível para o crescimento e aprendizado como organização.

A Lojas Quero-Quero assumiu com seus colaboradores o compromisso de corrigir qualquer atitude preconceituosa e fomentar um ambiente mais inclusivo, com espaço aberto para todos serem o que são. E isso ganhou força com a criação do programa Quero Respeito, em 2020, pelo time de Cultura e Comunicação Interna, que é preparado para receber as demandas e, em conjunto, criar ações estratégicas com foco em relacionamento, comunicação e divulgação de conteúdos sobre o tema, além de facilitar esse movimento de inclusão no dia a dia da empresa.

Com o programa, queremos incentivar discussões, definir estratégias e, acima de tudo, realizar mudanças concretas no que se refere ao respeito, inclusão e diversidade dentro da nossa empresa. Sabemos que ainda há muito o que aprender e um longo caminho a trilhar, mas é dessa forma que continuaremos a cumprir o nosso objetivo: proporcionar uma vida melhor aos nossos colaboradores, clientes e comunidades onde atuamos.

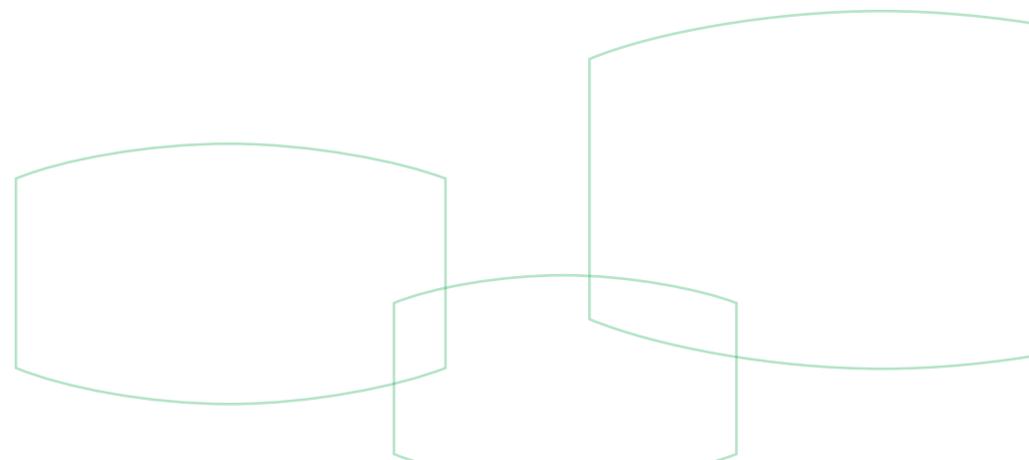
As ações do Quero Respeito são construídas pensando na sensibilização, no engajamento, no aprendizado e na transformação de todos os nossos colaboradores. A partir disso, são realizadas Rodas de Conversa que tratam de temas como empatia, diversidade, feminismo e racismo. Desta forma, nós elaboramos um cronograma de ações sobre os temas e também realizamos uma pesquisa sobre diversidade, além de entrevistas e sensibilização de lideranças, assim como a construção de conteúdos didáticos sobre o tema.

Benefícios do programa:



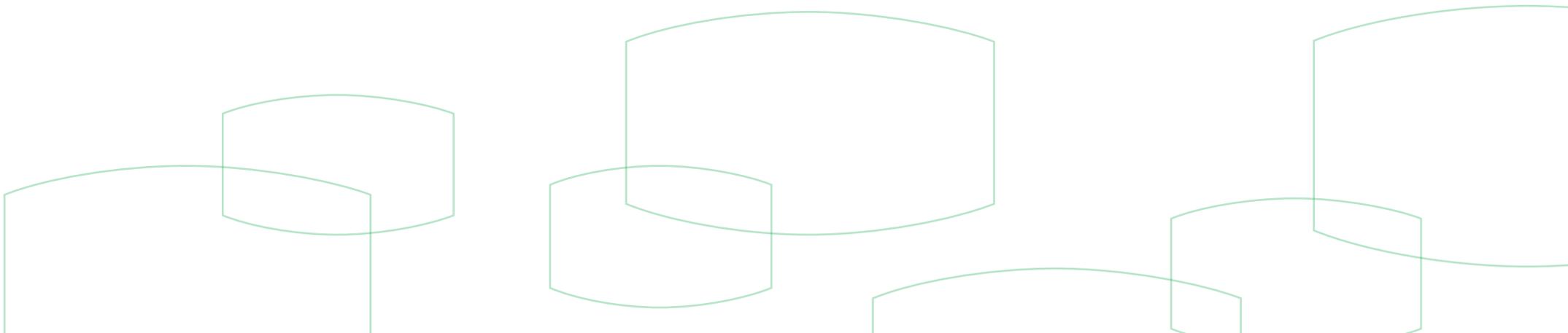
- Conectar pessoas, gerando um ambiente de troca;
- Disseminar ações de sensibilização internas;
- Promover diálogos de grupos diversos;
- Impulsionar a mudança dentro da empresa.

Para promover movimentos de transformação e construir um ambiente de trabalho que acolhe e respeita a todos, a Lojas Quero-Quero deu início aos Grupos Afinidade na empresa. A ação voluntária, que dá continuidade ao Programa Quero Respeito, tem como intenção promover ainda mais a inclusão, unindo colaboradores que acreditam no poder da diversidade e que desejam fazer parte de discussões raciais, de gênero, de idade, LGBTQIA+ e de Pessoas com Deficiência (PCDs). Uma oportunidade para compartilhar experiências e refletir acerca de comportamentos, contribuindo não somente com as relações entre colaboradores, mas também para um mundo melhor. Além disso, essa é uma prática para dar voz aos colaboradores, que podem levar reivindicações coletivas às lideranças da empresa.



Desde 2022, disponibilizamos para todos os colaboradores os treinamentos do programa “Respeito à Diversidade”. Os cursos foram pensados a partir dos nossos grupos de afinidades e divididos em gênero, LGBT, étnico/racial, PCD e geracional. Ao longo do treinamento, são disponibilizados conteúdo das seguintes temáticas: transgênero, assédio, capacitismo, etarismo, racismo, violência doméstica, masculinidades, comunicação não violenta, entre outros.

Pesquisa de Diversidade – Realizada anualmente desde 2021, a pesquisa realizada de maneira anônima e voluntária, com o objetivo de mapear os diferentes perfis de nossos colaboradores, para saber de que forma ele enxerga a diversidade e como as nossas ações de voltadas para diversidade e inclusão estão sendo percebidas por eles. No último ano, passou a ser realizada em conjunto com a Pesquisa de Clima, tendo assim uma maior adesão por nossos colaboradores.



5. NOSSA COMUNIDADE



Temos o objetivo de continuar construindo relacionamentos com as comunidades onde atuamos, buscando oferecer uma solução completa de casa e construção para nossos clientes, sempre cultivando a alma do interior, que nos norteia em nosso crescimento, e que leva oportunidade e desenvolvimento para nossas pequenas e médias cidades.

5.1 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Dando continuidade ao nosso desenvolvimento sustentável, em 2023 inauguramos 28 novas lojas, finalizando o ano com 552 lojas em 464 cidades. Nosso foco são pequenas e médias cidades do interior, localizadas em regiões que muitas vezes são deixadas de lado por outras varejistas. A cada abertura de uma nova loja, são criadas em média 13 novas oportunidades de emprego local, dando à parte dessa comunidade o acesso a benefícios, como plano de carreira e plano de saúde.

Alinhados com nosso compromisso de construir laços sólidos com as comunidades que servimos, buscamos estabelecer parcerias

colaborativas e mutuamente benéficas com diversos pequenos fornecedores. Essas parcerias não apenas nos permitem atender às diversas necessidades de nossos clientes, mas também contribuem para impulsionar o crescimento econômico das comunidades em que estamos inseridos, promovendo negócios locais. Ao apoiar fornecedores regionais e fomentar práticas de emprego justo e digno, buscamos **fortalecer a economia local, gerando oportunidades de trabalho e incentivando um desenvolvimento sustentável.**

Ainda buscando levar o melhor para as comunidades em que atuamos, em 2020, como alternativa para contornar as adversidades enfrentadas durante a pandemia, reforçamos a utilização de novos canais de comunicação atrelados a ferramentas digitais, para nossas equipes continuarem a atender os clientes buscando os níveis de serviços almejados. Apresentamos a nossa estratégia para o projeto Quero-Quero Muito Mais, com o qual buscamos disponibilizar produtos diferenciados, através de estoques nos nossos centros de distribuição, alavancando o relacionamento de nossas equipes de vendas com as comunidades, unindo conceitos das vendas físicas e digitais, entregando assim uma experiência “figital”. Nosso objetivo é proporcionar a todas as comunidades em que estamos, até mesmo em cidades de 5 mil habitantes, acesso ao mix de material de construção e decoração que somente teriam em grandes centros em home centers. A partir da Loja Infinita, todas as nossas lojas passam a ter um mix de mais de 25 mil produtos com uma entrega rápida. Em 2022, finalizamos a implementação do projeto que havia começado ainda em 2021, e que agregou projetos anteriores dentro de uma única frente *omnichannel*.

INTEGRAÇÃO ACADÊMICA NA LOJAS QUERO-QUERO

Desde maio de 2023, a Lojas Quero-Quero tem estabelecido uma parceria de colaboração educacional e profissional com a Universidade Feevale, localizada em Novo Hamburgo, Rio Grande do Sul. Esta parceria visa a execução de projetos conjuntos envolvendo ensino, pesquisa, inovação e intercâmbio técnico-científico e cultural. Seu propósito é proporcionar aos alunos dos cursos de Arquitetura e Design de Interiores a oportunidade de aplicar seus conhecimentos acadêmicos na prática, atendendo às demandas da sociedade e preparando-os para uma inserção mais qualificada no mercado de trabalho.

Os alunos dos cursos de Arquitetura e Design de Interiores, supervisionados pelos docentes da universidade, participam de aulas práticas presenciais em nosso Showroom da Loja Infinita, localizado em Sapiranga, Rio Grande do Sul. Eles desempenham um papel ativo na elaboração dos projetos de layout dos ambientes e espaços inspiracionais do showroom, desde a análise inicial até o conceito, especificação de materiais e apresentação dos projetos para avaliação técnica pelos professores orientadores.



5.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL

Nosso compromisso é garantir que os colaboradores das Lojas Quero-Quero sintam um profundo senso de pertencimento e orgulho, contribuindo de forma significativa para as comunidades onde residem e trabalham. Buscamos promover a participação ativa de nossa equipe em iniciativas voluntárias por meio de diferentes campanhas e programas realizados anualmente, com o objetivo de apoiar entidades locais nas comunidades em que estamos inseridos.

No ano passado, introduzimos o programa “Doador Fiel” para incentivar e conscientizar sobre a importância da doação de sangue entre nossos colaboradores. Além disso, continuamos com nossa tradicional campanha anual de agasalho, arrecadando roupas para distribuição durante os meses mais frios, como parte de nossos esforços contínuos para impactar positivamente nossas comunidades.

CAMPANHAS E PROGRAMAS

Programa de Gestantes

129 gestantes acompanhadas em 2023

Programa Doador Fiel

210 doadores e influenciadores cadastrados no programa

Corridas Unimed

370 pessoas impactadas incentivadas para participar

Atendimento Assistente Social

1.187 atendimentos sociais em 2023

Campanha do Agasalho

9.549 peças arrecadadas informadas na pesquisa

56 filiais responderam a pesquisa, incluindo a matriz



No decorrer do ano, diversas filiais demonstraram iniciativa e engajamento, alinhados aos nossos valores, ao realizarem campanhas voltadas para ações solidárias em suas comunidades, mesmo sem uma campanha centralizada lançada pela companhia. Por exemplo, a Filial de Alegrete (RS) mobilizou colaboradores e clientes para arrecadar brinquedos destinados a crianças carentes da cidade. Da mesma forma, a Filial de Alfredo Wagner (SC) distribuiu 300 cestas natalinas para crianças da comunidade, exemplificando o compromisso com o bem-estar e a solidariedade em suas respectivas regiões. Essas iniciativas refletem o espírito colaborativo e a responsabilidade social de nossas filiais em contribuir positivamente para suas comunidades.

O ano de 2023 ficou marcado por um período de chuvas intensas, especialmente no estado do Rio Grande do Sul, onde a maioria de nossas lojas está situada. Essas precipitações causaram impactos significativos em diversas comunidades, afetando também os colaboradores das Lojas Quero-Quero. Em resposta a essa situação desafiadora, mobilizamos recursos para fornecer assistência imediata, incluindo doações essenciais como roupas, água, alimentos não perecíveis, produtos de higiene pessoal, produtos de limpeza e cobertores. Além disso, em nossas lojas, disponibilizamos uma variedade de produtos utilizados na reconstrução de residências e estabelecimentos a preços acessíveis, com opções de parcelamento sem juros e flexibilidade de crédito para aqueles impactados. Para garantir uma distribuição eficiente desses recursos, também fornecemos suporte logístico dedicado à coordenação e entrega de donativos. Essas medidas refletem nosso compromisso contínuo em apoiar as comunidades locais e proporcionar assistência quando mais necessária.



**SOS
CHUVAS**

Estamos arrecadando doações para ajudar as vítimas das chuvas da última semana no Vale do Taquari(RS).

Estaremos recebendo roupas, alimentos não perecíveis, produtos de higiene pessoal, produtos de limpeza, cobertores e outros. Brinquedos também serão aceitos.

Agradecemos a generosidade e apoio.

5.3 INVESTIMENTO SOCIAL

Nossa abordagem na seleção de investimentos sociais é orientada para garantir que os projetos escolhidos tragam benefícios para as comunidades em que atuamos. Priorizamos iniciativas que promovam o desenvolvimento social e/ou cultural e que fortaleçam os laços comunitários. Ao investir em projetos nessas áreas, buscamos não apenas impactar positivamente a qualidade de vida dos envolvidos, mas também contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades em geral.

Nosso objetivo é selecionar projetos que não apenas atendam às necessidades identificadas, mas também nos aproximem das comunidades locais, fortalecendo assim nossa relação e comprometimento com essas áreas onde operamos.

Nos últimos anos foram selecionados ao todo 13 projetos relacionados a: cultura, educação, esporte, saúde, projetos de apoio à igualdade social, à criança e aos idosos. O total destinado foi de R\$ 504.667,17, havendo benefício fiscal.

Em 2023, doamos R\$180.000,00 para projetos havendo benefício fiscal. Um dos projetos selecionados foi a Festa Nacional da Soja (Fenasoja), que ocorre no noroeste do Rio Grande do Sul. A Fenasoja é a maior feira multissetorial do Brasil e um dos principais agentes de desenvolvimento da região, fomentando negócios, pesquisa e inovação.

A LOJAS QUERO-QUERO É MEMBRO DAS ASSOCIAÇÕES:



5.4 PROGRAMA PALAVRA!

A Lojas Quero-Quero valoriza e respeita cada um de seus clientes e por isso implementou uma iniciativa inovadora no varejo brasileiro, em que o produto sai de graça para nossos clientes no caso de atraso na entrega. É esta atitude que chamamos de Palavra! Lojas Quero-Quero.

A iniciativa Palavra Quero-Quero foi implementada em 2013, garantindo a entrega dos produtos no prazo, caso contrário o produto é entregue sem custos para o cliente. Fundamentada nos nossos valores de integridade, respeito, comprometimento e transparência, esta iniciativa é um compromisso criado pela Companhia com a intenção de não só

entregar uma melhor experiência para os nossos clientes e fortalecer a relação com as comunidades, mas também de demonstrar nossa confiança em nossos colaboradores, processos e sistemas, que nos permitem pôr em prática um programa como esse.

Em 2023, apenas 0,08% do total de pedidos tiveram algum atraso e, por isso, saíram de graça para o nosso cliente.

5.5 PROGRAMA CLIENTE É TUDO PARA GENTE!

Por sermos uma organização que acredita que relacionamentos baseados em integridade, simplicidade, confiança e respeito, a relação com o cliente vai muito além de fornecer serviços pontuais ou simplesmente atender às necessidades básicas dele. Para desenvolver e manter esses relacionamentos ao longo do tempo, precisamos de uma equipe de atendimento ao cliente dedicada a encantar seus clientes novos e antigos.

Para aperfeiçoar a arte do atendimento ao cliente, é necessário ter a combinação certa de estratégias para gerar valor e resultados que nos proporcionarão crescimento constante e sustentável.

Por isso, para promover essa cultura de excelência no atendimento ao cliente, desenvolvemos o programa “Cliente é Tudo Pra Gente”. Este programa incentiva os colaboradores a compartilharem suas experiências de sucesso com os clientes, através de histórias de encantamento contadas no formato de podcast em uma plataforma de streaming. Além disso, temos o programa “Fora de Série” para reconhecer e premiar os profissionais e equipes que se destacam no ambiente da loja, demonstrando diariamente nossos valores e alcançando resultados excepcionais.

Graças a iniciativas internas como essas, focadas no desenvolvimento contínuo de nossas equipes, alcançamos em 2023 o melhor índice histórico de NPS acumulado do ano, encerrando o ano na zona de excelência de atendimento com um score de 75.



5.6 COMUNICAÇÃO EXTERNA

O Programa InfluenQQers foi criado em 2023 como uma iniciativa para fortalecer a comunicação externa e o envolvimento com as comunidades nas quais estamos presentes. Através dessa iniciativa, os colaboradores são capacitados para se tornarem influenciadores digitais, representando a empresa nas mídias sociais. O objetivo é estabelecer uma conexão autêntica com os nossos clientes, ampliando a presença da empresa nessas comunidades locais.

InfluenQQer

555
nas lojas

95%
das lojas

2023



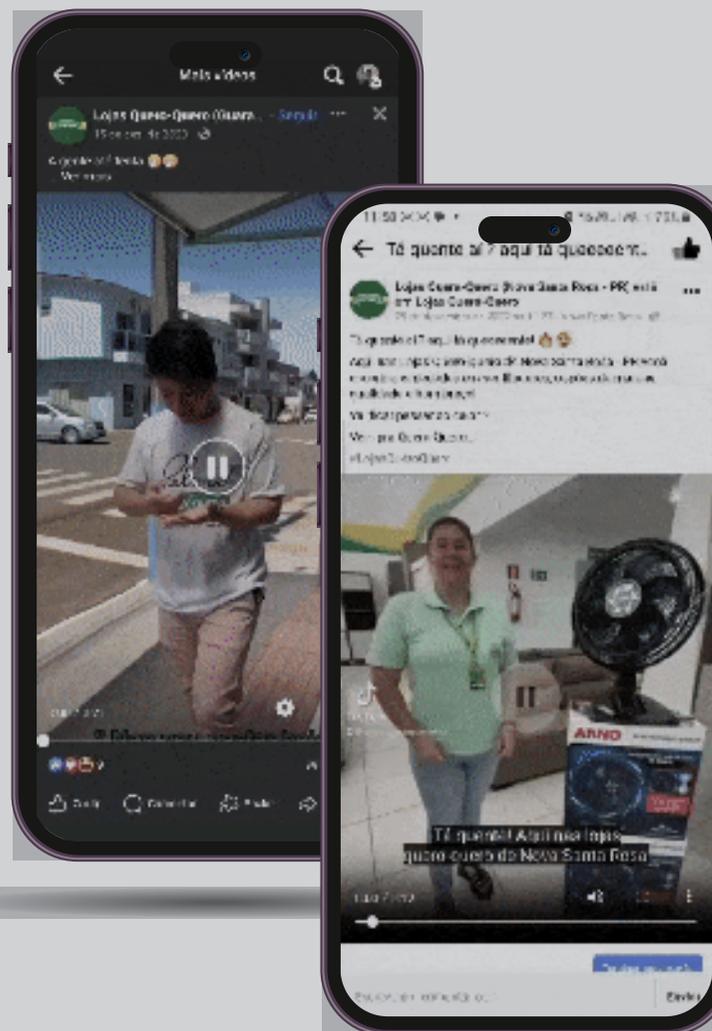
+de 200 mil
posts



+de 170 MI
de pessoas impactadas



+de 1,1 MI
seguidores



6. MEIO AMBIENTE



6.1 MUDANÇAS CLIMÁTICAS E EMISSÕES DE GASES EFEITO ESTUFA (GEE)

A Lojas Quero-Quero está comprometida em contribuir no desenvolvimento sustentável através de esforços para reduzir as emissões de gases de efeito estufa.

Sendo uma varejista, o principal impacto da Lojas Quero-Quero em termos de gases de efeito estufa (GHG) está relacionado ao transporte de produtos comerciais, representando aproximadamente 93% das emissões totais da cadeia de valor da empresa em 2023.²

Observamos que nossa malha logística é uma fonte de valor agregado ao nosso cliente e um diferencial competitivo frente aos nossos concorrentes, no entanto, a sua constante expansão geográfica e aumento do volume transportado podem contribuir significativamente nas emissões de gases de efeito estufa. Em razão disso, a Lojas Quero-Quero está constantemente buscando melhorar a eficiência logística, principalmente a partir da otimização de rotas, e contemplar a utilização de veículos

menos poluentes, como aqueles que utilizam o biodiesel como combustível. No segundo trimestre de 2021, com a inauguração do nosso Centro de Distribuição no Paraná, terceiro da rede, reduzimos a distância média entre nossos CDs e as lojas atendidas por eles de 283km para 222km, 22% a menos, e um impacto que se torna ainda maior à medida que seguimos expandido nossa malha de atendimento.

Como forma de aprimorar a mensuração de nossas emissões, ao mesmo tempo que ampliando a transparência para nossos stakeholders, a Lojas Quero-Quero, em 2024, realizará novamente o inventário de GEE através do Programa GHG Protocol da FGV (Fundação Getúlio Vargas). A Companhia obteve o selo Prata nos últimos 2 anos. O Programa GHG Protocol é a entidade nacional responsável por adaptar o método internacional de cálculo das emissões de GEE para a realidade brasileira, tornando as diretrizes claras e práticas para a gestão empresarial.

As emissões de 2023, apesar de apresentadas abaixo, devem ser divulgadas oficialmente na plataforma criada pelo próprio programa (Registro Público de Emissões) a partir de agosto de 2024.

No Escopo 1, a expansão da nossa base de lojas foi a principal influência, refletida diretamente no aumento da combustão móvel associada às novas operações. Além disso, as emissões fugitivas decorrentes da climatização das novas lojas durante

² Valor calculado a partir das emissões relatadas no Ciclo 2024 do GHG Protocol da FGV.

³ <https://www.registropublicodeemissoes.com.br/>

o ano de 2023 também contribuíram para esse aumento, impactando tanto as emissões de Escopo 1 quanto de Escopo 2. No entanto, vale destacar uma redução nas emissões provenientes do deslocamento de colaboradores, resultado de uma atualização no fator de quilometragem por litro utilizado na ferramenta de cálculo do inventário da Companhia. O mesmo ocorreu na linha referente a Logística, que houve a redução devido a atualização do fator de emissão do óleo diesel.

Dito isso, reiteramos nosso compromisso em aprimorar continuamente nosso relatório de emissões, identificando áreas de melhoria e implementando medidas para reduzir nosso impacto ambiental. Nosso objetivo permanece em avançar em direção a uma operação mais sustentável e responsável, alinhada com os princípios do desenvolvimento sustentável.



Emissões de Gases de Efeito Estufa (tCO₂e)

	2020	2021	2022	2023
Escopo 1	9.913	11.537	9.858	11.459
Combustão móvel	9.913	11.175	9.567	11.143
Emissões fugitivas		362	291	316
Escopo 2	679	1.419	568	614
Energia elétrica	679	1.419	568	614
Escopo 3	17.311	20.262	22.991	17.744
Logística	14.626	17.011	20.892	16.490
Deslocamento de colaboradores	2.664	3.235	2.057	1.176
Viagens a negócio	21	15	42	78
Total	27.903	33.218	33.417	29.817

Usina fotovoltaica em operação, na cidade de Venâncio Aires (RS).



6.2 GESTÃO ENERGÉTICA

Apesar de nossa energia ser majoritariamente proveniente de usinas hidrelétricas, devido à matriz energética brasileira, a fim de seguir esse princípio da eficiência operacional e, ao mesmo tempo, atuar na gestão do consumo de energia elétrica da Companhia, nossas lojas em sua maioria ficam localizadas em pontos estratégicos nas cidades onde operamos. Buscamos pontos que sejam beneficiados pela iluminação solar, reduzindo, por conseguinte, o nosso uso de energia. Em vista disso, nosso consumo atual pode ser considerado baixo quando comparado a outros estabelecimentos comerciais que possuem refrigeração e/ou estão situadas em shoppings centers.

Ainda assim, por entender a importância de ser uma companhia sustentável e influenciar positivamente a sociedade, estamos buscando alternativas para aprimorar nosso consumo de energia e torná-lo o mais sustentável possível. Nos últimos anos, investimos para trocar todas as lâmpadas de nossas lojas, depósitos e centros de distribuição por LED e, em 2023, concluímos a implementação de usinas fotovoltaicas para suprir uma parcela relevante do nosso consumo.

Em 2021, assinamos um contrato de geração distribuída em parceria com a empresa GreenYellow. O projeto consiste no arrendamento de seis usinas fotovoltaicas, com a instalação de mais de 23 mil painéis solares, nos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná. Ao longo do ano, cinco das seis usinas entraram em operação. A última usina deve ter sua implementação completa no primeiro semestre de 2024. Com essa

iniciativa, temos a expectativa de produzir algo em torno de 13,5 GWh de energia limpa por ano. Nossa meta é que, mesmo com a expansão constante da rede, mais de 75% do consumo energético da Companhia seja proveniente de fontes de energia renovável até 2030.

Essas usinas, alimentadas pela energia solar, contribuíram para diversificar nossa matriz energética e diminuir nossa dependência de fontes não renováveis. As usinas fotovoltaicas também nos permitem avançar em direção a uma operação mais eficiente e sustentável a longo prazo, unindo os princípios de sustentabilidade ambiental com benefícios financeiros tangíveis. Através de parcerias como essa, não apenas mitigamos nosso impacto ambiental, mas também fortalecemos nossa resiliência financeira, promovendo um ciclo virtuoso que beneficia tanto nosso planeta quanto nosso desempenho econômico. Desse modo, estamos comprometidos em continuar investindo em iniciativas de energia limpa e renovável, alinhadas com nossa visão de um futuro mais sustentável.

Até dezembro de 2023, as cinco usinas totalizaram a geração de **3,6 Gwh**.

6.3 GESTÃO DE FORNECEDORES

A Lojas Quero-Quero tem o compromisso de ser uma companhia alinhada com direitos humanos e ambientais, e esperamos o mesmo de nossos parceiros comerciais.

Em 2023, tivemos parcerias com 642 fornecedores, e, como exemplo, podemos citar que os nossos dez maiores fornecedores, responsáveis por 49,6% do valor de nossas compras, estão comprometidos e seguem diretrizes ESG nos seus modelos de negócios. O objetivo de nossa conexão com esses parceiros é formar laços de longo prazo para que possamos melhorar a gestão da cadeia de abastecimento no decorrer do tempo e torná-la cada vez mais sustentável e alinhada com nossas diretrizes de sustentabilidade.

Como já citamos anteriormente, em 2021, criamos a nossa primeira Política de Sustentabilidade, que define as principais diretrizes aplicáveis nas operações e negócios para gerir as atividades da Companhia de maneira sustentável, de forma a reduzir e mitigar os impactos socioambientais negativos. A partir desta política, definimos que, em todos os nossos contratos comerciais, serão incluídas cláusulas que asseguram a conformidade de nossos fornecedores a leis ambientais e de direitos humanos vigentes, a fim de erradicar riscos, na nossa cadeia de fornecimento, de mão-de-obra infantil ou trabalho forçado ou em condição análoga à escravidão, bem como de assegurar o manejo

sustentável da matéria-prima de produtos. O respeito às normas e regulações vigentes é um fator de extrema relevância na escolha de um fornecedor, assim como o seu alinhamento com os nossos valores.

DESENVOLVIMENTO REGIONAL

Em nossa cadeia produtiva, 99,6% dos nossos fornecedores estão localizados no território nacional. Alinhados com nosso propósito em gerar valor para os negócios e para as comunidades locais, além de permitir um relacionamento próximo e de longo prazo, construindo e mantendo parcerias de confiança.

CONFORMIDADE

Mesmo antes de nossa Política de Sustentabilidade, sempre buscamos garantir, em nossa cadeia de fornecedores, o respeito às leis, aos nossos compromissos e princípios com a ética e a sustentabilidade, e a adoção de boas práticas sociais, econômicas e ambientais.

O primeiro passo para garantir a conformidade é a homologação, processo onde analisamos a documentação dos fornecedores para identificar possíveis descumprimentos legais em relação a tópicos trabalhistas e ambientais.

Além disso, implementamos no último ano um sistema interno de monitoramento que verifica regularmente se os fornecedores estão em conformidade com nossos valores e políticas corporativas. Esse sistema utiliza a detecção de contravenções relacionadas ao meio ambiente, trabalho escravo e outras eventuais sanções que não estejam alinhadas com nossos princípios éticos e sustentáveis. Essa abordagem proativa

nos permite manter uma cadeia de suprimentos responsável e alinhada com nossos compromissos éticos e de sustentabilidade.

Além disso, procuramos realizar visitas com um time próprio para analisar e verificar presencialmente as condições de alguns fornecedores para que assim seja possível prosseguir com a parceria.

O fornecedor que violar qualquer critério ético e/ou de sustentabilidade é automaticamente excluído de nossa base de fornecedores, e a parceria não é renovada.

6.4 RECURSOS FLORESTAIS

Como Companhia, devemos buscar a maior transparência possível sobre a forma que os recursos florestais são utilizados nos produtos disponibilizados em nosso mix.

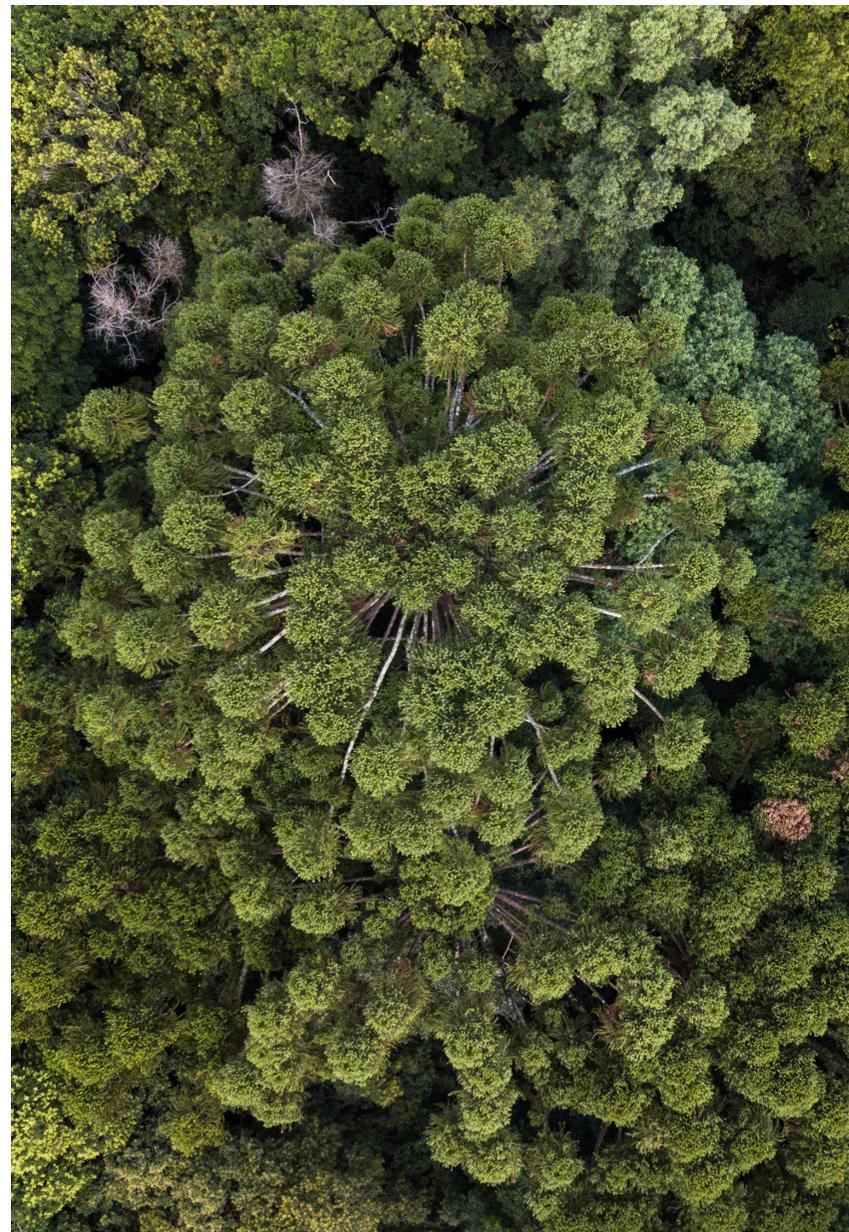
Sabemos que uma floresta sustentável e responsável é essencial para proteger a saúde de nossos ecossistemas, biodiversidade e comunidades que dependem das florestas para sua subsistência. Em razão disso, recentemente voltamos ainda mais nossos esforços para melhor compreender os efeitos sociais e econômicos que as compras de madeira têm, especialmente, em regiões com florestas ameaçadas de extinção.

Desse modo, além da conformidade legal ambiental exigida por nossos acordos comerciais, começamos, ao final de 2022, um levantamento com nossos fornecedores de forma a levantar formalmente todos aqueles que possuem certificação ambiental/florestal, como o Forest Stewardship Council (FSC).

Em 2023, pelo menos 82% de nossas compras de móveis foram provenientes de fornecedores com alguma certificação ambiental.

Ao longo do tempo, esperamos aprimorar ainda mais esse controle para que no futuro possamos ainda mais:

- Promover a prática eficiente e responsável do uso de madeira e de produtos de madeira;
- Promover e apoiar o desenvolvimento e o uso de produtos ambientais alternativos;
- Dar preferência à compra de madeira e produtos certificados originários de florestas responsáveis, sempre que possível;
- Eliminar a compra de madeira e produtos originários de regiões florestais identificadas como ameaçadas;
- Exigir que nossos fornecedores e seus fornecedores de madeira e produtos de madeira mantêm a conformidade com leis e regulamentos relativos a suas operações e os produtos que eles fabricam.



6.5 GESTÃO DE RESÍDUOS E DESCARTE CONSCIENTE

Acreditamos na necessidade de voltar nossa atenção para o controle e destinação de resíduos da nossa operação e ao descarte de materiais ligados aos produtos que comercializamos em nossas lojas, no fim de seu ciclo de vida.

A Lojas Quero-Quero não está envolvida no processo de produção ou fabricação dos produtos comercializados em suas lojas. Contudo, buscamos sempre uma boa gestão de nosso estoque,

principalmente em relação a produtos com vida útil finita como tintas e cimento, para que possamos eliminar o desperdício decorrente do vencimento dessas categorias. Para esses produtos, a fim de evitar o desperdício, quando identificamos que os mesmos estão prestes a vencer, promovemos em nossas lojas o produto e/ou doamos para a comunidade local.

Para o descarte de embalagens, que estão ou são devolvidas em nossos centros de distribuição, trabalhamos com indústrias de reciclagem locais, garantindo assim a reinserção desses materiais na cadeia produtiva. Além das embalagens, vimos a necessidade de fazer algo semelhante com as telhas que comercializamos. Para evitar o descarte impróprio de telhas quebradas, realizamos a coleta em nossas lojas, centralizando-as em nosso centro de distribuição, para que depois haja a devolução para o fornecedor.

Embalagens para reciclagem - Centro de Distribuição de Santo Cristo, RS.



6.6 GESTÃO SUSTENTÁVEL DA ÁGUA

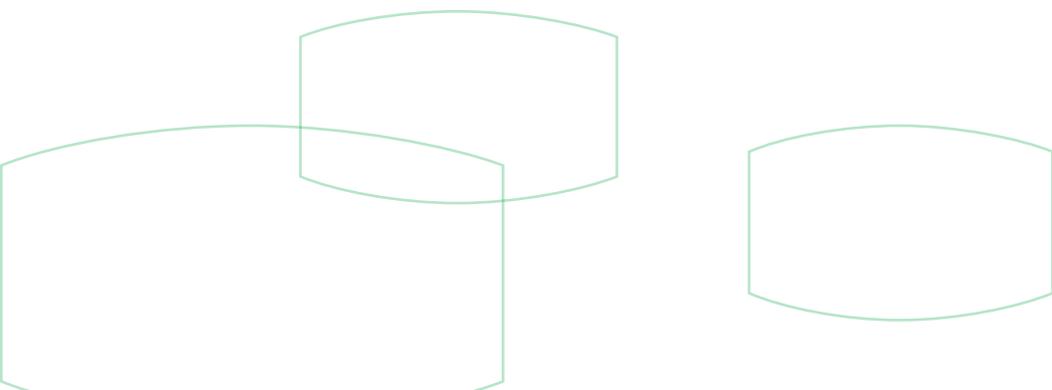
Embora a água não seja um recurso amplamente utilizado em nossas operações diárias, reconhecemos sua importância e adotamos medidas para uma gestão sustentável desse recurso.

Na Lojas Quero-Quero, o consumo de água é principalmente destinado aos banheiros, onde é utilizado para fins sanitários, uma vez que não temos refeitório ou produção própria. Embora nosso uso seja limitado em comparação com outros setores, estamos comprometidos em adotar práticas responsáveis no consumo de água. Para isso, realizamos manutenções regulares em nossas instalações para identificar e corrigir vazamentos, promovemos o uso eficiente de água entre os nossos colaboradores, por meio de ações de conscientização, e buscamos o uso de tecnologias de baixo consumo de água em nossas instalações sempre que possível. Nosso objetivo é garantir que, mesmo em áreas onde o uso de água é mínimo, estamos contribuindo para a preservação e o consumo sustentável.

6.7 GESTÃO DE RISCOS E MUDANÇAS CLIMÁTICAS

As mudanças climáticas são tidas como a mais grave ameaça à humanidade globalmente. Por isso, nos últimos anos procuramos colocar ainda mais em evidência este tópico e seus potenciais riscos à nossa operação a fim de mitigá-los e evoluirmos ainda mais na agenda ESG.

Dada a natureza do nosso varejo, identificamos riscos físicos e de transição, decorrentes de mudanças climáticas, que consideramos mais relevantes para a operação, os quais elencamos formalmente na Seção 4, em nosso Formulário de Referência. Dentre eles, estão riscos associados à: (i) condições climáticas desfavoráveis e desastres naturais que possam impactar o desempenho e o poder de compra daqueles que dependem da produção agropecuária, que são nossos principais clientes; (ii) mudanças comportamentais de nossos clientes; (iii) alterações regulatórias, que podem tornar a legislação mais rígida, com o objetivo de mitigar as mudanças climáticas, através, por exemplo, da taxação das emissões de gases do efeito estufa (GEE) – o que já é uma realidade em países como Chile, Colômbia e México, e; (iv) pressão por parte de investidores, devido à adesão a pactos que visam investimentos sustentáveis.



Ao mesmo tempo, identificamos oportunidades provenientes das mudanças climáticas que estão diretamente relacionadas à criação de valor da companhia em cinco aspectos: (1) na facilitação do *top-line growth*, uma vez que nos ajuda a explorar novos mercados e expandir aqueles que já operamos; (2) na redução de custos, através de projetos de energia distribuída, por exemplo; (3) na minimização de intervenções regulatórias e legais; (4) na otimização de investimentos e despesas de capital; e (5) na atração de investimento.

TCFD (TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURE)

Com o objetivo de aperfeiçoar a gestão de estratégias relacionadas ao clima, e cooperar com a construção de um mercado mais transparente

e resiliente, a partir desse ano, começamos a seguir, voluntariamente, as recomendações da Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD, ou Força-tarefa sobre Divulgação Financeira Relacionada ao Clima). Acreditamos que, com base nas informações divulgadas pelas empresas, o mercado pode precificar com mais exatidão o impacto das mudanças climáticas nos negócios, aumentando a eficiência dos processos e a estabilidade da economia global.

O TCFD recomenda que as companhias divulguem suas ações relacionadas ao clima em quatro frentes: governança, estratégia, gestão de riscos e métricas e objetivos. Essa divisão permite que negócios dos mais variados setores usem as diretrizes e comparem seus desempenhos.

Estrutura TCFD

Governança	a) Supervisão do conselho de administração sobre riscos e oportunidades climáticas	O Conselho de Administração e o Comitê de Auditoria estatutário avaliam os temas de mudanças climáticas através da gestão de riscos da companhia e incorporam nas estratégias da mesma. A matriz de riscos é revisada regularmente pelo Conselho de Administração.
	b) Papel da administração na avaliação e gestão dos riscos e oportunidades climáticas	A Companhia possui uma gerente de ESG que reporta para a Diretoria Financeira, que acompanha e identifica possíveis riscos e medidas a serem tomadas que são atualizadas na Matriz de Risco. A Matriz de Riscos é avaliada e revisada regularmente pelo Comitê de Auditoria e pelo Conselho de Administração.
Estratégia	a) Riscos e oportunidades de curto, médio e longo prazo relacionados às mudanças climáticas	Riscos e oportunidades podem ser encontrados neste relatório, e na seção 4 do Formulário de Referência.
	b) Impacto dos riscos e oportunidades relacionados ao clima nos negócios, na estratégia e no planejamento financeiro	Para cada um dos fatores de riscos e oportunidades, em nossa matriz de riscos, foram identificados os impactos mais significativos para o negócio, estratégia e planejamento financeiro da companhia.
	c) Estratégia de resiliência climática	A Lojas Quero-Quero identificou as estratégias de resiliência de cada risco identificado e avaliado, elencados neste Relatório de Sustentabilidade, na seção Ambiental.

Estrutura TCFD (Continuação)

Gestão de Riscos	a) Processos para identificação e avaliação dos riscos climáticos	A Companhia possui uma metodologia corporativa de gestão de Riscos pautada em uma visão integrada e sistêmica, que possibilita um ambiente de contínuo monitoramento dos Riscos nos mais diversos níveis hierárquicos da Companhia. Para maiores informações: Esse relatório, ODS e a Política de Gerenciamento de Riscos
	b) Processos para gestão dos riscos climáticos	A Política de Gestão de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração, tem como princípio o alinhamento dos objetivos estratégicos da Companhia e sua estrutura com as melhores práticas do mercado. Os riscos da companhia são monitorados através de indicadores de performance (KPI) e dos indicadores de riscos (KRI). Cabe ao Conselho de Administração monitorar a efetividade da estrutura e do processo de gerenciamento de Riscos da Companhia, enquanto à Diretoria cabe definir, em conjunto com a área de Controles Internos e Compliance, os planos de ação para a mitigação dos riscos.
	c) Integração da identificação, avaliação e gestão dos riscos climáticos com a gestão geral de riscos	Os fatores de riscos identificados foram integrados à matriz de riscos da Lojas Quero-Quero. + em Gestão de Riscos + em Relacionamento com Stakeholders e nossa Matriz de Materialidade (pg. 15)
Métricas e Metas	a) Métricas utilizadas para avaliar os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas de acordo a estratégia e gestão de risco	(i) Relacionamento com Stakeholders e nossa Matriz de Materialidade (pg. 15) (ii) ODS diretamente alinhados com a nossa atuação (pg. 64)
	b) Emissões de gases de efeito estufa de escopo 1, escopo 2, escopo 3 e os riscos relacionados	A Lojas Quero-Quero reporta suas emissões de escopo 1, 2 e 3 de acordo com a metodologia do GHG Protocol. Os riscos relacionados às emissões foram identificados no Capítulo 6 deste relatório.
	c) Metas utilizadas para gerenciar os riscos e as oportunidades relacionados às mudanças climáticas e o desempenho com a relação às metas	Relatório de Sustentabilidade, Capítulo 6 (Meio-Ambiente) + ODS

7. OBJETIVOS
DE DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
DAS NAÇÕES UNIDAS
(ODS)



Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS) representam um chamado global à ação para criar um mundo sustentável, equitativo e justo. O plano, delineado em 2015, concentra-se em 17 áreas nas quais nações, governos, empresas e cidadãos podem trabalhar para alcançar resultados mensuráveis até 2030.

A Lojas Quero-Quero tem muitos desses objetivos como valores fundamentais. Nosso objetivo é melhorar continuamente nossos produtos, negócios e operações para oferecer valor a nossos clientes, parceiros, fornecedores e comunidades, aprimorando não só o ambiente de trabalho, mas das comunidades de que fazemos parte.



IDENTIFICAMOS 10 ODS QUE ESTÃO DIRETAMENTE ALINHADOS COM A NOSSA ESFERA DE ATUAÇÃO



Saúde e Bem-Estar (ODS 3)

- Programa Quero Estar Bem, de apoio aos colaboradores a temas relacionados à saúde mental e ao bem-estar.

- Plano de saúde e acesso a aplicativos de bem-estar e saúde, onde o colaborador pode fazer consultas online, acessar academias ou aulas online, meditação e nutrição.

- Realização de 11 workshops internos sobre saúde social, física, financeira, laboral e emocional no ano de 2023, com mais de 600 colaboradores participantes.

- Mais de 550 atendimentos de saúde e psicológicos através do programa Quero Estar Bem em 2023.



Educação de Qualidade (ODS 4)

- Escola Virtual, plataforma interna, com mais de 800 cursos disponíveis.

- Parceria com faculdades e universidades locais, proporcionando descontos em cursos de graduação e pós-graduação para seus colaboradores e seus dependentes, tanto presenciais quanto virtuais.

- A companhia incentiva os trainees corporativos a buscarem oportunidades de educação de alto nível, como MBAs no exterior, já tendo enviado trainees para renomadas universidades, como o INSEAD e a Wharton School.

5

IGUALDADE
DE GÊNERO

Igualdade de Gênero (ODS 5)

- Adesão ao Programa Empresa Cidadã, com a possibilidade de prorrogação da licença-maternidade para seis meses, e de 20 dias para licença-paternidade.
- Workshops e palestras anuais sobre igualdade e diversidade.
- Em 2023, 34% das lideranças da Lojas Quero-Quero são mulheres.

7

ENERGIA LIMPA
E ACESSÍVEL

Energia Limpa e Acessível (ODS 7)

- A matriz elétrica brasileira é, por si só, extremamente renovável, sendo em torno de 80% proveniente de fontes renováveis como usinas hidrelétricas.
- Conclusão da implementação do projeto de geração de energia distribuída, a partir do qual parte de nosso consumo elétrico será produzido a partir de painéis solares.
- Atualmente, contamos com seis usinas fotovoltaicas, com mais de 23 mil painéis solares, que devem gerar 13,5 GWh de energia limpa por ano.

8

TRABALHO DECENTE
E CRESCIMENTO
ECONÔMICO

Trabalho Decente e Crescimento Econômico (ODS 8)

- Mais de 8,4 mil colaboradores.
- 112 vagas adicionais em 2023.
- Mais de 1,2 mil colaboradores promovidos em 2023.
- Time de saúde e bem-estar e psicólogos disponíveis para nossos colaboradores.
- Área específica voltada para a segurança dos colaboradores.
- Foco de atuação em cidades do interior, com média de aproximadamente 25 mil habitantes, sendo a Companhia responsável por proporcionar desenvolvimento econômico e acesso a produtos para elas.
- Programas de desenvolvimento de lideranças, como Trainee Corporativo e Trainee Gerente de Loja.
- Bônus anual para colaboradores no formato de PPR (Programa de participação nos resultados).

10

REDUÇÃO DAS
DESIGUALDADES

Redução das Desigualdades (ODS 10)

- Programa Quero Respeito, criado em 2020, voltado para promoção de diversidade e inclusão na Companhia.
- Criação de grupos de afinidades.
- Treinamentos obrigatórios de respeito à diversidade.



Cidades e Comunidades Sustentáveis (ODS 11)

- Campanhas anuais em pró das comunidades em que atuamos, como Campanha do Agasalho (mais de 9 mil arrecadações entre casacos, roupas e cobertores).
- Ação SOS Chuvas, em 2023, campanha voltada para o auxílio das comunidades afetadas pelas chuvas, conforme relatado no decorrer do relatório, buscando ajudar na reconstrução das casas de pessoas impactadas.
- Programa Doador Fiel, voltado para o incentivo à doação de sangue, contou com 210 colaboradores doadores.



Consumo e Produção Responsáveis (ODS 12)

- Lojas projetadas para precisarem do menor consumo elétrico possível. Nos últimos anos, todas as lâmpadas das lojas, matriz e CDs foram trocadas por LED.
- Ações recorrentes de reciclagem de embalagens nos Centros de Distribuição.
- Incentivo aos fornecedores a seguirem ações sustentáveis em suas operações através de previsões contratuais e análises internas.
- Principais fornecedores, responsáveis por mais de 40% de nossas compras, estão comprometidos com aspectos ESG em seus negócios.



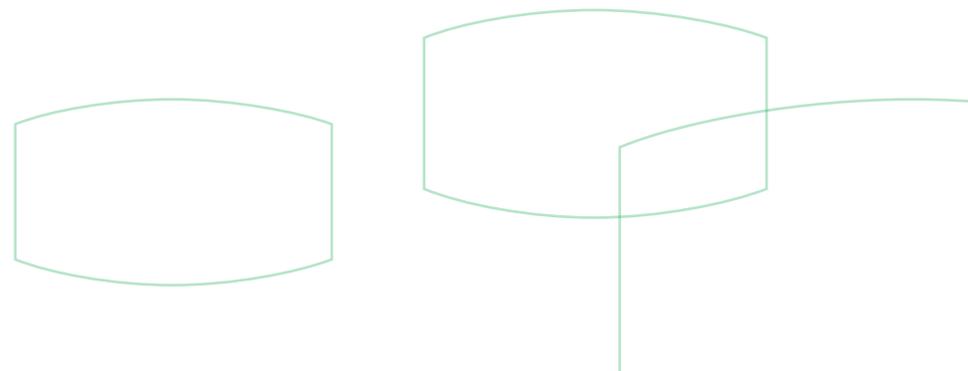
Ação Climática (ODS 13)

- Adesão pelo terceiro ano consecutivo o ciclo do GHG Protocol, realizado pela Fundação Getúlio Vargas, para publicação do inventário de emissões de GEE. Em 2023, conquistamos o selo Prata.
- Otimização de rotas e priorização de combustíveis renováveis quando possível.
- Contratação de energia renovável (solar), através da parceria com a empresa Green Yellow.



Vida Terrestre (ODS 15):

- Previsão de cláusulas nos acordos comerciais para assegurar que fornecedores adotem todas as medidas adequadas, em observância às leis vigentes, no que diz respeito a exploração e o manejo legal e sustentável das matérias-primas de seus produtos.
- Em 2023, 82% das compras de móveis da Lojas Quero-Quero são provenientes de fornecedores que possuem alguma certificação ambiental, incluindo FSC.



ÍNDICE GRI

NORMAS UNIVERSAIS

Referência (página)/ Resposta direta

CONTEÚDOS GERAIS

A Organização e suas práticas de relato

2-1	Detalhes da organização	A Lojas Quero-Quero SA é uma sociedade anônima de capital aberto, com sede em Cachoeirinha (RS). Mais detalhes nas pág. 7 e 9
2-2	Entidades incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização (Escopo de Controladas)	O escopo do relatório inclui a controladora, Lojas Quero-Quero S.A., bem como suas controladas: Quero-Quero VerdeCard Instituição de Pagamento S.A. e Sentinela dos Pampas Administradora e Corretora de Seguros LTDA.
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023. Frequência de publicação anual.
2-4	Reformulações de informações	Pág. 15, 54 e 55
2-5	Verificação externa	n/a

Atividades e empregados

2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Pág. 7 a 15
2-7	Empregados	Pág. 33 e 39
2-8	Trabalhadores que não são empregados	Item 10.1 (b) do Formulário de Referência.

Governança

2-9	Estrutura de governança e composição	Pág. 17 a 21
2-10	Nomeação e seleção do Conselho	Pág. 18 e Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, Comitês e Diretoria, disponível no link: ri.quero-quero.com.br/governanca-corporativa/estatutos-e-politicas
2-11	Presidente do Conselho	O Presidente do Conselho não possui funções executivas na Companhia.

2-12	Papel do Conselho na gestão dos impactos	Pág. 26 e 62
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Pág. 62
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	O Relatório de Sustentabilidade é aprovado pelo Conselho de Administração em reunião.
2-15	Conflito de Interesses	A Companhia adota um mecanismo específico para identificar conflitos de interesse no Conselho de Administração, aplicando-se à hipótese as regras constantes na legislação brasileira, na Política de Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesse ("Política de Partes Relacionadas") e no Regimento Interno do Conselho de Administração e da Diretoria. Todos os documentos podem ser acessados no link: https://ri.quero-quero.com.br/governanca-corporativa/estatutos-e-politicas/
2-16	Comunicação de preocupações críticas	Pág. 28
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Pág. 22 a 23
2-18	Avaliação de desempenho do Conselho	Pág. 26
2-19	Políticas de remuneração	Publicada no link: https://ri.quero-quero.com.br/governanca-corporativa/estatutos-e-politicas/
2-20	Processo para determinação da remuneração	Pág. 24 e 25. Para mais informações, seção 8 do Formulário de Referência.
2-21	Proporção da remuneração total anual	Item 10.3 (d) do Formulário de Referência.
405-1	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Pág. 22, 33 e 34. Para mais informações, Seção 10 do Formulário de Referência.

NORMAS UNIVERSAIS**Referência (página)/ Resposta direta****CONTEÚDOS GERAIS****Estratégia, políticas e práticas**

2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Pág. 12
2-23	Políticas de compromissos	Pág. 30
2-24	Incorporando as políticas de compromissos	Pág. 64-67
2-25	Processos para remediar impactos negativos	Pág. 28 e 61
2-26	Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações	Pág. 29
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	No ano de 2023, a Lojas Quero-Quero não recebeu multas significativas nem sanções não monetárias devido ao não cumprimento a leis e regulamentos nos âmbitos sociais e econômico.
2-28	Participação em associações	Pág. 50

Engajamento de Stakeholders

2-29	Abordagem para o engajamento de stakeholders	Pág. 15, 32, 36, 37 e 46
------	--	--------------------------

Tópicos materiais

3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	Pág. 15
3-2	Lista de tópicos materiais	Pág. 15
3-3	Gestão de tópicos materiais	Gestão de Fornecedores (pág. 57); Eficiência Energética (pág. 56); Emissões de GEE (pág. 54); Atração, Desenvolvimento e Retenção de Talentos (pág. 39); Responsabilidade Social (pág. 48); Saúde e Segurança Ocupacional (pág. 35 e 37); Diversidade, Inclusão e Equidade (pág. 33, 42); Ética e Integridade (pág. 28); Segurança da Informação (pág. 30); e Inovação e Tecnologia (pág. 46 e 47).

NORMAS ESPECÍFICAS**CONTEÚDOS ECONÔMICOS****Desempenho econômico**

201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Pág. 8. Para mais informações, as Demonstrações Financeiras (DF) de 2023 estão publicadas na Central de Resultados do site de RI da Companhia https://ri.quero-quero.com.br/ ou diretamente em 1nq.com/iDgkY .
-------	---	--

Impactos econômicos indiretos

203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	DF, pág. 16, disponível no link: 1nq.com/iDgkY
203-2	Impactos na economia local	Pág. 29 e 54

Práticas de compra

203-4	Proporção de gastos com fornecedores locais	Pág. 57
-------	---	---------

Combate à corrupção

205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	A Companhia possui em sua matriz formalizada de riscos cenários relacionados à corrupção, bem como conta com Código de Conduta que apresenta diretrizes alinhadas às principais leis anticorrupção brasileiras.
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	São feitos treinamentos periódicos através de nossa plataforma interna (Escola Virtual), na qual exigimos que todos os colaboradores façam o treinamento de anticorrupção.
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não tivemos casos de corrupção.

NORMAS ESPECÍFICAS**Referência (página)/ Resposta direta****CONTEÚDOS AMBIENTAIS****Materiais**

301-3	Produtos e suas embalagens recuperados	Pág. 60
-------	--	---------

Energia

302-1	Consumo de energia dentro da organização	Pág. 56. Em 2023, a Lojas Quero-Quero consumiu 16.346 MWh.
302-2	Consumo de energia fora da organização	n/a
302-3	Intensidade energética	Pág. 56. 0,04 MWh/m ²
302-4	Redução do consumo de energia	Pág. 56 e 57
302-5		Pág. 56 e 57

Emissões

305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Pág. 54 e 55
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Pág. 54 e 55
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Pág. 54 e 55
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Pág. 54 e 55
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Pág. 54 e 55

Resíduos

306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Pág. 60
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Pág. 60
306-3	Resíduos gerados	Pág. 60

306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Pág. 60
-------	---	---------

306-5	Resíduos destinados para disposição final	Pág. 60
-------	---	---------

Avaliação ambiental de fornecedores

308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Pág. 57 e 59
-------	--	--------------

CONTEÚDOS SOCIAIS**Emprego**

2-30	Acordos de Negociação coletiva	A Companhia segue as convenções coletivas negociadas entre os diversos sindicatos que representam os colaboradores e a entidade patronal de cada localidade onde atua. Em casos pontuais a Companhia faz negociações de acordos coletivos diretamente com o sindicato representante dos colaboradores, mas atualmente não tem esse número publicado. Nos últimos anos, não registramos nenhuma paralisação ou greve nos estabelecimentos da Companhia.
202-1	Variação da proporção do salário inicial mais baixo comparado ao salário mínimo local	O salário mais baixo para todos os gêneros equivale ao salário mínimo local no país em que atuamos.
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Pág. 34
401-3	Licença maternidade/paternidade	A Companhia participa do Programa Empresa Cidadã, e concede licença a maternidade e paternidade de acima do exigido por lei, sendo de 180 e 20 dias, respectivamente.
402-1	Aviso sobre mudanças importantes	n/a

Saúde e segurança do trabalho

403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Pág. 35 e 36
-------	--	--------------

403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Pág. 35 e 36
-------	---	--------------

NORMAS ESPECÍFICAS

Referência (página)/ Resposta direta

403-3	Serviços de saúde do trabalho	Pág. 37 e 38
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Pág. 35, 36 e 38
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Pág. 35 e 36
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Pág. 37 e 38
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Pág. 35 a 38
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Pág. 35
403-9	Acidentes de trabalho	Pág. 35
403-10	Doenças profissionais	Pág. 35

Capacitação e educação

404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	19,7h
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Pág. 39 a 42
412-2	Treinamento em direitos humanos	O treinamento do nosso Código de Conduta, que engloba direitos humanos, é obrigatório para todos os colaboradores da Companhia e controladas.

Não discriminação

406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Todos os casos são avaliados e, em caso de confirmação, resultam em advertência formal, desligamento e/ou atribuição de responsabilidade criminal. No ano de 2023, foram registradas sete denúncias confirmadas de discriminação ou preconceito por meio do canal de denúncias. Seis dessas denúncias resultaram no desligamento de colaboradores, e uma resultou na suspensão do contrato de um prestador de serviço terceirizado.
-------	---	---

Liberdade sindical e negociação coletiva

407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	Não há risco nas operações próprias. A Companhia segue as convenções coletivas negociadas entre os diversos sindicatos que representam os colaboradores e a entidade patronal de cada localidade onde atua.
-------	--	---

Trabalho infantil

408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Não há risco significativos nas operações próprias. Saiba mais sobre a gestão na cadeia para garantir esse direitos na Pág. 57
-------	--	--

Trabalho forçado ou análogo ao escravo

409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Não há risco significativos nas operações próprias. Saiba mais sobre a gestão na cadeia para garantir esse direitos na Pág. 57.
-------	---	---

Comunidades locais

413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Pág. 46 a 50.
413-2	Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	Pág. 46 a 50.

Avaliação social de fornecedores

414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Pág. 57
-------	---	---------

Políticas públicas

415-1	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos discriminadas por país e destinatário/ beneficiário	A Companhia não fez contribuições, direta ou indiretamente, a partidos políticos, campanhas políticas ou associações de lobby.
-------	--	--

Privacidade do cliente

418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Não tivemos violações de dados em 2023.
-------	--	---

SASB VAREJO

SASB Varejo

Referência (página)/ Resposta direta

Gerenciamento de energia no varejo & distribuição

CG-MR-130a.1	(1) Energia total consumida 16.346 (MWh), (2) porcentagem de eletricidade do mercado livre, (3) porcentagem de energia renovável	Página 56-57
--------------	--	--------------

Segurança de Dados

CG-MR-230a.1	Descrição da abordagem para identificar e lidar com riscos de segurança de dados	Página 30
CG-MR-230a.2	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de clientes afetados	Não tivemos violações de dados em 2023.

Práticas Trabalhistas

CG-MR-310a.1	(1) Salário médio por hora e (2) porcentagem de empregados nas lojas que recebem salário-mínimo, por região	(1) Salário médio por hora: R\$ 10,38 (excluindo diretoria, aprendizes e estagiários). (2) Todos os colaboradores recebem acima do salário mínimo.
--------------	---	---

CG-MR-310a.2	(1) Taxa de rotatividade voluntária e (2) involuntária para funcionários	(1) Voluntária: 29,8% (2) Involuntária: 20,0% *Cálculo realizado a partir da divisão entre os colaboradores desligados e o quadro de ativos da empresa.
--------------	--	---

Diversidade e Inclusão da Força de Trabalho

CG-MR-330a.1	Porcentagem de representação de gênero e grupo étnico/racial para (1) administração e (2) todos os outros colaboradores	(1) Administração: página 12 (2) Outros Colaboradores: página 33
CG-MR-330a.2	Valor total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados à discriminação no emprego	A Lojas Quero-Quero não teve condenações relacionadas a casos de discriminação no emprego em 2023.

Fornecimento, embalagem e marketing de produtos

CG-MR-410a.1	Receita de produtos de terceiros certificados com padrões de sustentabilidade ambiental e/ ou social	Página 59
CG-MR-410a.2	Discussão de processos para avaliar e gerir riscos e/ou perigos associados a produtos químicos em produtos	Não aplicável, a Lojas Quero-Quero não tem produção de produtos ou de produtos que utilizem produtos químicos em sua produção.
CG-MR-410a.3	Discussão de estratégias para reduzir o impacto ambiental das embalagens	Não aplicável, a Lojas Quero-Quero não tem produção própria.

Métricas de atividade

CG-MR-000.A	Número de: (1) lojas e (2) centros de distribuição	(1) Número de lojas: 552 (2) Número de centros de distribuição: três - Santo Cristo (RS), Sapiranga (RS) e Corbélia (PR)
CG-MR-000.B	Área total de: (1) lojas e (2) centros de distribuição	(1) Área total de lojas: 369 mil m ² (2) Área total de centros de distribuição: 91 mil m ²

