

Relatório de Sustentabilidade 2022



Sumário

1. Introdução	3
1.1 Sobre o Relatório	4
1.2 Mensagem da Administração	5
2. A Lojas Quero-Quero S.A.	7
2.1 Quem Somos	9
2.2 Nossa Missão e Nossos Valores	11
2.3 Relacionamento com <i>Stakeholders</i> e nossa Matriz de Materialidade	14
3. Nossa Governança Corporativa	15
3.1 Remuneração da Administração	19
3.2 Avaliação de Desempenho	21
3.3 Gestão de Riscos	23
3.4 Código de Conduta e Ética	24
3.5 Políticas	25
3.6 Segurança de Dados	26
4. Nossos Colaboradores	27
4.1 Visão Geral	29
4.2 Segurança no Trabalho	30
4.3 Comunicação Interna	31
4.4 Saúde e Bem-Estar	32
4.5 Programas de Atração de Talentos e Desenvolvimento de Lideranças	33
4.6 Diversidade e Inclusão	35
5. Nossa Comunidade	38
5.1 Investimento Social	41
5.2 Programa Palavra!	41
5.3 Programa Cliente é Tudo para Gente!	42
6. Meio Ambiente	43
6.1 Mudanças Climáticas e Emissões de Gases Efeito Estufa (GEE)	44
6.2 Gestão Energética	46
6.3 Gestão de Fornecedores	47
6.4 Recursos Florestais	48
6.5 Gestão de Resíduos e Descarte Consciente	49
6.6 Gestão de Riscos e Mudanças Climáticas (TCFD)	50
7. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS)	52
Índice GRI	56

1

Introdução



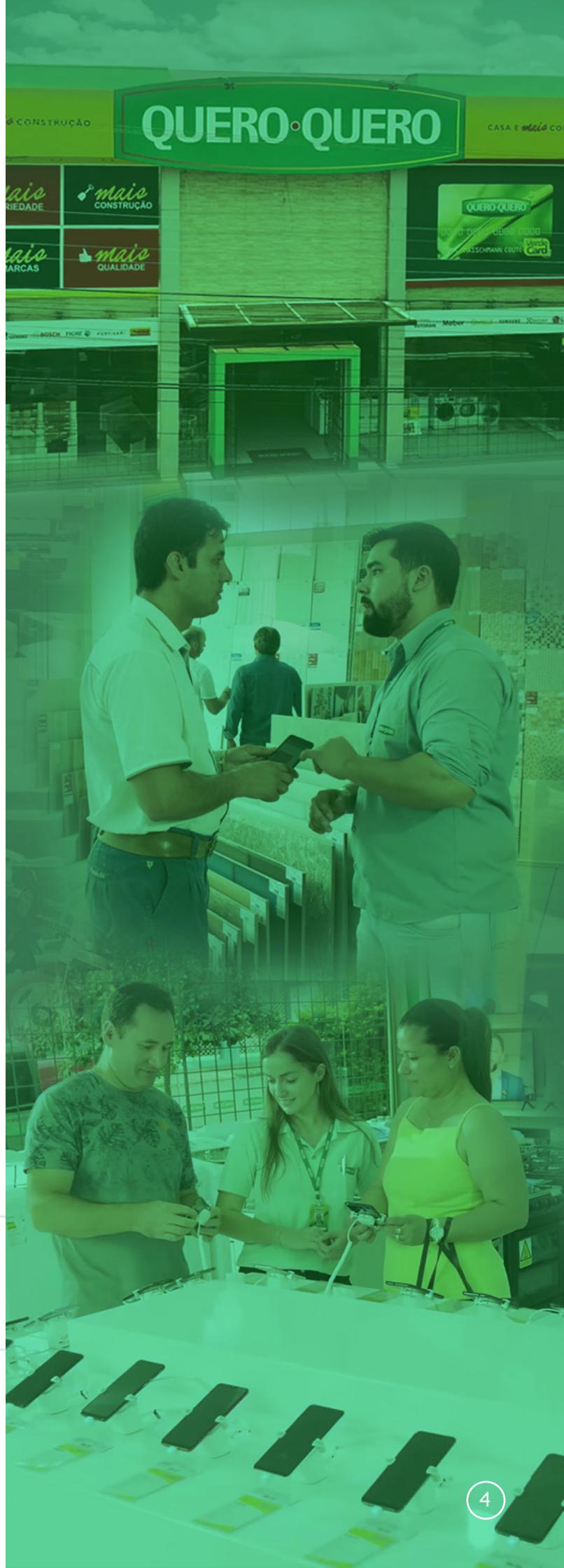
1.1 Sobre o Relatório

O relatório segue as diretrizes GRI (*Global Report Initiative*) e tem como objetivo reportar os principais acontecimentos relacionados ao ESG (*Environmental, Social e Governance*), ou, em português, ASG, da Lojas Quero-Quero e suas controladas de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

O processo para definir o conteúdo deste relatório incluiu uma análise prévia dos pares (*benchmarks*) da Companhia e, mais recentemente, uma consulta aos *stakeholders*, através de um questionário online, que assinalaram os principais temas que deveriam estar neste relatório. A partir dessas consultas, aprimoramos a matriz de materialidade que, por sua vez, balizou a escolha dos indicadores GRI.

Faz parte desse relatório a apresentação do nosso perfil, nossos princípios e nosso modelo de negócio. Além disso, abordamos nossa Governança Corporativa, bem como nosso Capital Social e Humano e Meio Ambiente, de forma a dar continuidade ao processo que iniciamos ainda em 2020, de posicionar a Companhia frente a esses aspectos para seguirmos elaborando e aperfeiçoando ações adicionais de forma a avançar cada vez mais na agenda ASG.

O principal objetivo desse relatório é demonstrar o 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.



1.2 Mensagem da Administração

Em 2022, a Lojas Quero-Quero atingiu marcos importantes em sua trajetória de crescimento contínuo. Celebramos o aniversário de 55 anos de uma companhia que mantém, em sua essência, a construção de relacionamentos duradouros com as pequenas e médias comunidades do interior, sendo isso somente possível graças à dedicação e comprometimento de nossos colaboradores e de todos aqueles que já contribuíram para a nossa história ao longo dos anos. Neste ano especial, inauguramos a 500ª loja da companhia, um marco que evidencia não só o seu crescimento, mas as diversas oportunidades para o futuro, que ultrapassam as fronteiras da região Sul do Brasil. Além disso, obtivemos diversos reconhecimentos, como *Top Employer* e *Great Place to Work*, que nos orgulham, e reforçam a importância de vivermos o dia a dia sempre pautados por nossos valores.

Nosso principal objetivo como corporação sempre será construir a empresa dos sonhos não só de nossos colaboradores, mas de nossos clientes, acionistas e demais *stakeholders*. E, para isso, a Lojas Quero-Quero tem suporte em seus valores e verdades fundamentais que guiam todas as nossas ações.

Temos o compromisso com o desenvolvimento sustentável, considerando os elementos econômicos, sociais, ambientais e de governança inerentes às nossas atividades, definindo assim as principais diretrizes aplicáveis, de forma a prevenir e mitigar os nossos impactos socioambientais negativos.

Seguimos nessa mesma caminhada visando a elaboração e o aperfeiçoamento de ações adicionais de forma a avançar cada vez mais nessa trajetória. A estratégia de responsabilidade corporativa da Lojas Quero-Quero está baseada e construída em nossos valores, principalmente, no foco nas pessoas, colocando-as em primeiro lugar, e

no fortalecimento de nossas comunidades. Acreditamos que o nosso compromisso com o desenvolvimento contínuo ambiental, social e de governança fortalecerá a nossa empresa, aprofundando as relações com nossos colaboradores e clientes, e terá um impacto positivo duradouro, criando valor a longo prazo para os nossos acionistas. Acreditamos que as empresas que estiverem à frente dessas transformações terão mais chances não só de reduzir os impactos financeiros, mas também de prosperar, visto que cada vez mais a capacidade de governança sobre os riscos e oportunidades provenientes das mudanças climáticas deve se tornar um diferencial competitivo ou até um elemento determinante para garantia de sucesso e resiliência dos negócios.

Desde 2020, fomos desafiados, como Companhia, a nos reinventar e sair da nossa zona de conforto, o que só foi possível graças ao comprometimento de nossos conselheiros, diretores e colaboradores em dar continuidade à trajetória de melhoria e de crescimento dos últimos anos da Lojas Quero-Quero. Alinhados à nova realidade global e hábitos de consumo, trouxemos para o Brasil um modelo mais moderno de experiência de compra, principalmente nas pequenas cidades do interior. O lançamento, em 2021, da Loja Infinita, e a sua implementação total, em 2022, fortalece a nossa estratégia digital, criando uma nova forma de consumir online, e melhora a jornada *omnichannel* de nossos clientes, que agora têm acesso a produtos antes só encontrados nos *home centers* das médias e grandes cidades, porém mantendo o prazo de entrega reduzido, já que os produtos estão no estoque da Companhia, e contam ainda com o programa 'Palavra', onde, em caso de atraso, o produto sai de graça.

Chegamos em 2023 entusiasmados e, ao

mesmo tempo, com um enorme senso de responsabilidade. O comprometimento da nossa liderança e dos nossos mais de 8 mil colaboradores com o nosso propósito e com nosso projeto de longo prazo é condição essencial para continuarmos enfrentando juntos, como Companhia, a desafiadora conjuntura econômica, social e ambiental pela qual estamos passando. Manter o foco nos nossos pilares estratégicos de eficiência operacional e rigor na alocação de capital – Fazer Mais com Menos – e ao mesmo tempo ter coragem para inovar e experimentar, como estamos fazendo com a Loja Infinita, é um desafio fundamental para equilibrar crescimento e saúde financeira.

Quando se trata de ESG, estamos em uma longa jornada. Enquanto celebramos o progresso que estamos fazendo em direção a nossos objetivos e aspirações, reconhecemos humildemente que ainda temos muito trabalho a fazer. Seguimos atentos às demandas dos nossos *stakeholders* e empenhados em continuar investindo para avançar ainda mais em nosso crescimento sustentável, construir a empresa dos sonhos e impactar positivamente a sociedade.

Agradecemos a todos acionistas, colaboradores e suas famílias, comunidades em que atuamos, clientes e fornecedores pela confiança depositada na Lojas Quero-Quero, durante a sua história.

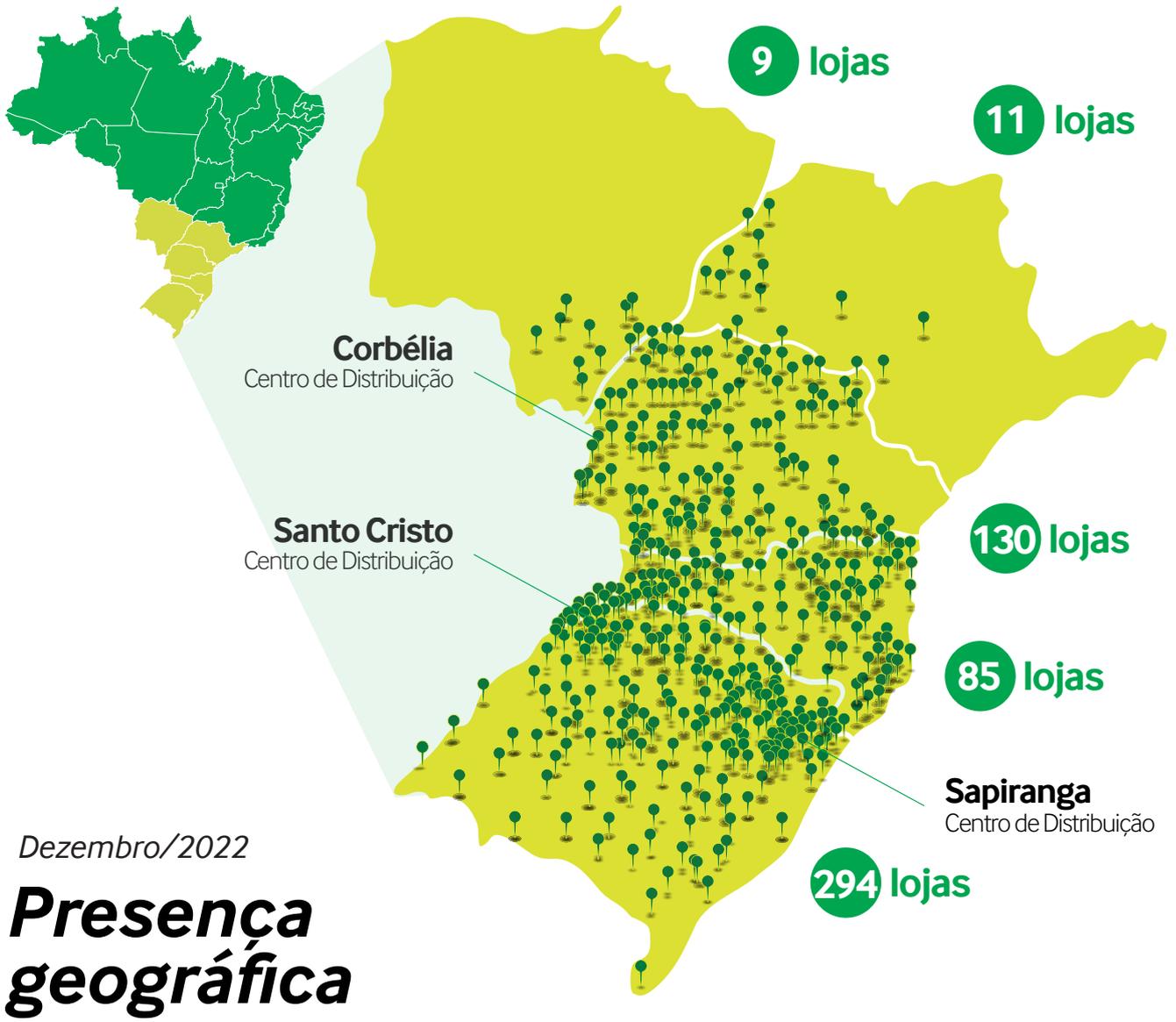


2

A Lojas

Quero-Quero S.A.





Dezembro/2022

Presença geográfica

529 lojas

95% das em cidades com menos de 300k habitantes



RBLD: R\$ 2.629,7 milhões **EBITDA Ajustado:** R\$ 105,6 milhões **CAPEX:** R\$ 73,8 milhões

Dados referentes ao ano de 2022

2.1 Quem somos

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. 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.

Nos últimos anos, focamos 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 principais 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 Sapiranga 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 25 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.



> **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*.



> **2011**

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



2020 <

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



2019 <

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



> **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.



> **2022**

- Inauguração da loja 500
- 55 anos da Lojas Quero-Quero.
- Implementação total da Loja Infinita (projeto Figital).

2.2 Nossa missão e nossos valores

Somos uma organização que acredita que relacionamentos baseados em integridade, simplicidade, confiança e respeito são o que existe de mais importante.

Missão

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.

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 nossos pilares de sustentação de nossa operação. O orgulho de fazer parte é o nosso diferencial.



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.



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.



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.



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.



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.



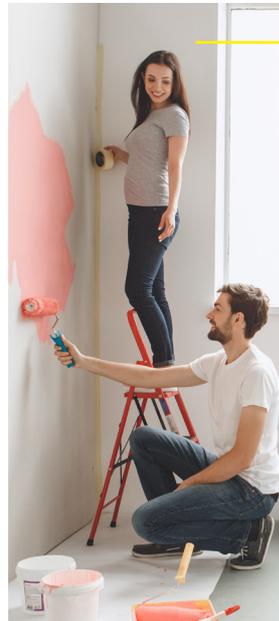
Confiança

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.



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 energia intensa e possibilidades consistentes para alcançar objetivos. É não se satisfazer em 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.



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.



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.

Nossa Visão

Ser a organização com a maior, mais qualificada e consistente rede de relacionamentos das classes mais populosas do Sul 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 em 2020. 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.

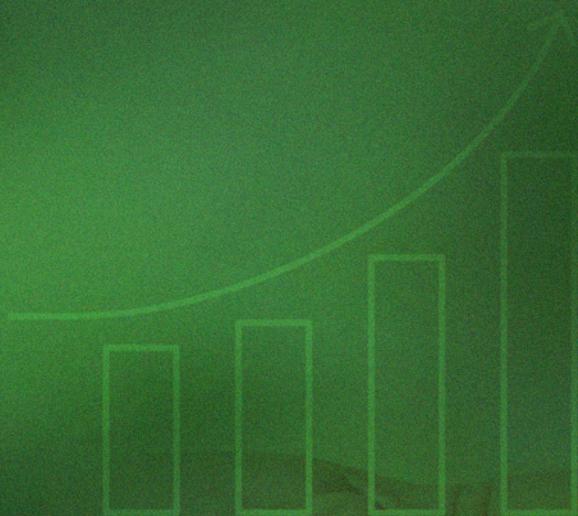
Desse modo, através da atualização da matriz de materialidade, conseguimos aprimorar a identificação e priorização dos temas de ESG mais críticos para a Lojas Quero-Quero em seu planejamento estratégico de médio e longo prazo. Nosso objetivo continua sendo que, conforme as informações de impacto social 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

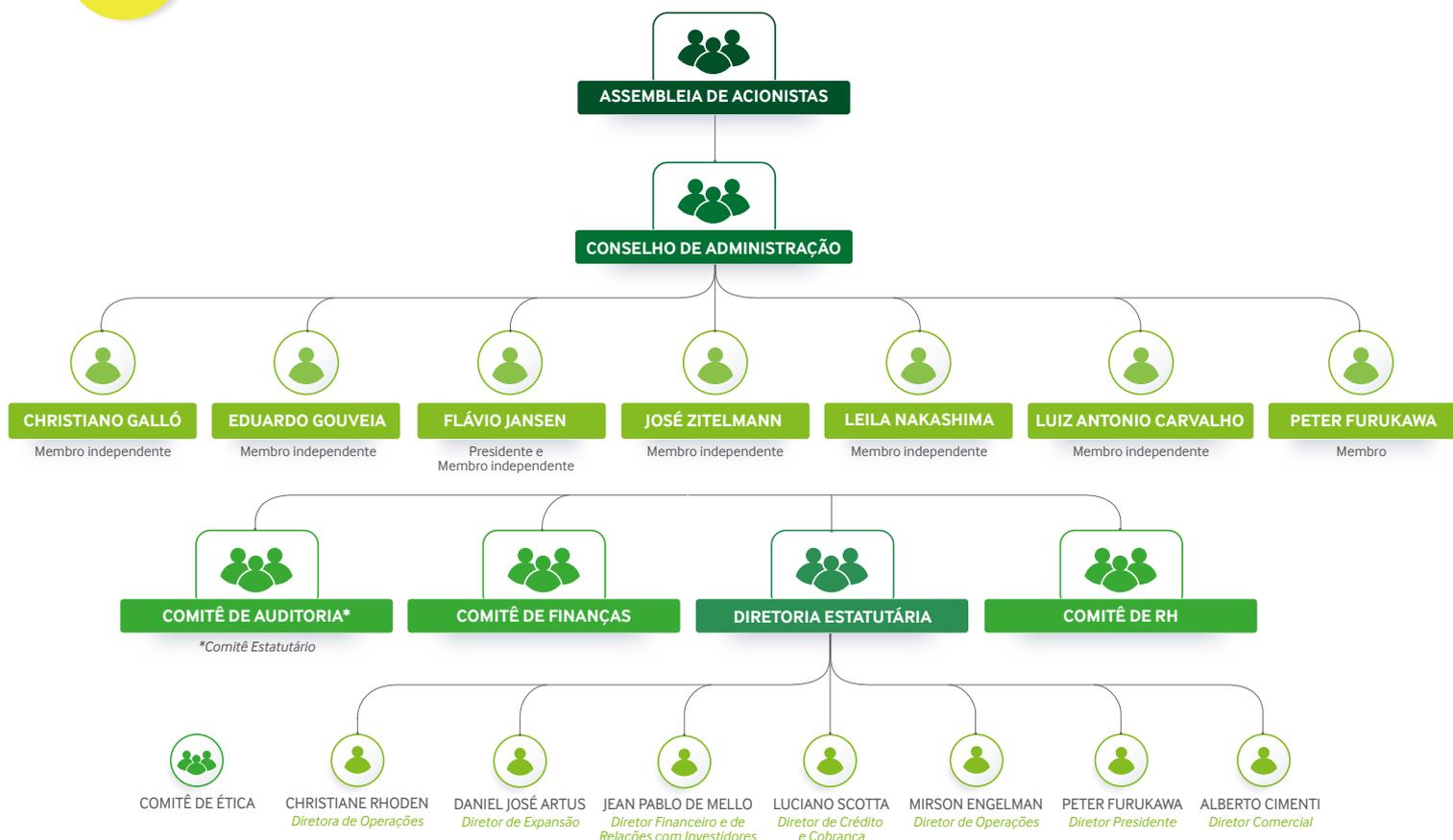
Nossas áreas de foco			
	Meio Ambiente	Social	Governança
	<ul style="list-style-type: none">▪ Gestão de fornecedores▪ Eficiência Energética▪ Emissões de GEE	<ul style="list-style-type: none">▪ Atração, desenvolvimento e retenção de talentos▪ Responsabilidade social corporativa e direitos humanos▪ Saúde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

3

*Nossa Governança
Corporativa*



Estrutura



Time de Gestão	Anos com a Lojas Quero-Quero
PETER FURUKAWA <i>Diretor Presidente</i>	13
JEAN PABLO DE MELLO <i>Diretor Financeiro e DRI</i>	10
DANIEL JOSÉ ARTUS <i>Diretor de Expansão</i>	43
MIRSON ENGELMAN <i>Diretor de Operações</i>	30
CHRISTIANE RHODEN <i>Diretor de Operações</i>	21
LUCIANO SCOTTA <i>Diretor de Crédito e Cobrança</i>	13
ALBERTO CIMENTI <i>Diretor Comercial</i>	09

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



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;
- 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;
- 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.



Nosso Conselho de Administração é formado por membros eleitos individualmente ou através de uma chapa, em Assembleia Geral, com mandato de dois anos e reeleição permitida. O órgão pode ter entre cinco e sete membros com, no mínimo, dois Conselheiros ou um quinto, o que for maior, independentes.

Em 28 de abril de 2022, o novo Conselho de Administração foi eleito pelos acionistas da Companhia em Assembleia Geral Ordinária. Atualmente, o Conselho é composto por sete membros, dos quais seis são considerados independentes frente às normas do Novo Mercado.

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 Campozana 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), CI&T, Baterias Moura, Raymundo da Fonte, Abastece Aí (Grupo Ultra), Inspiral Education. 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 Livel, 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. Atualmente, é presidente do Conselho de Administração da C&A Modas S.A.

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.

Assessoramento



O Conselho de Administração conta com três comitês de assessoramento.

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 regulatórias.

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 da Lojas Quero-Quero e suas controladas.

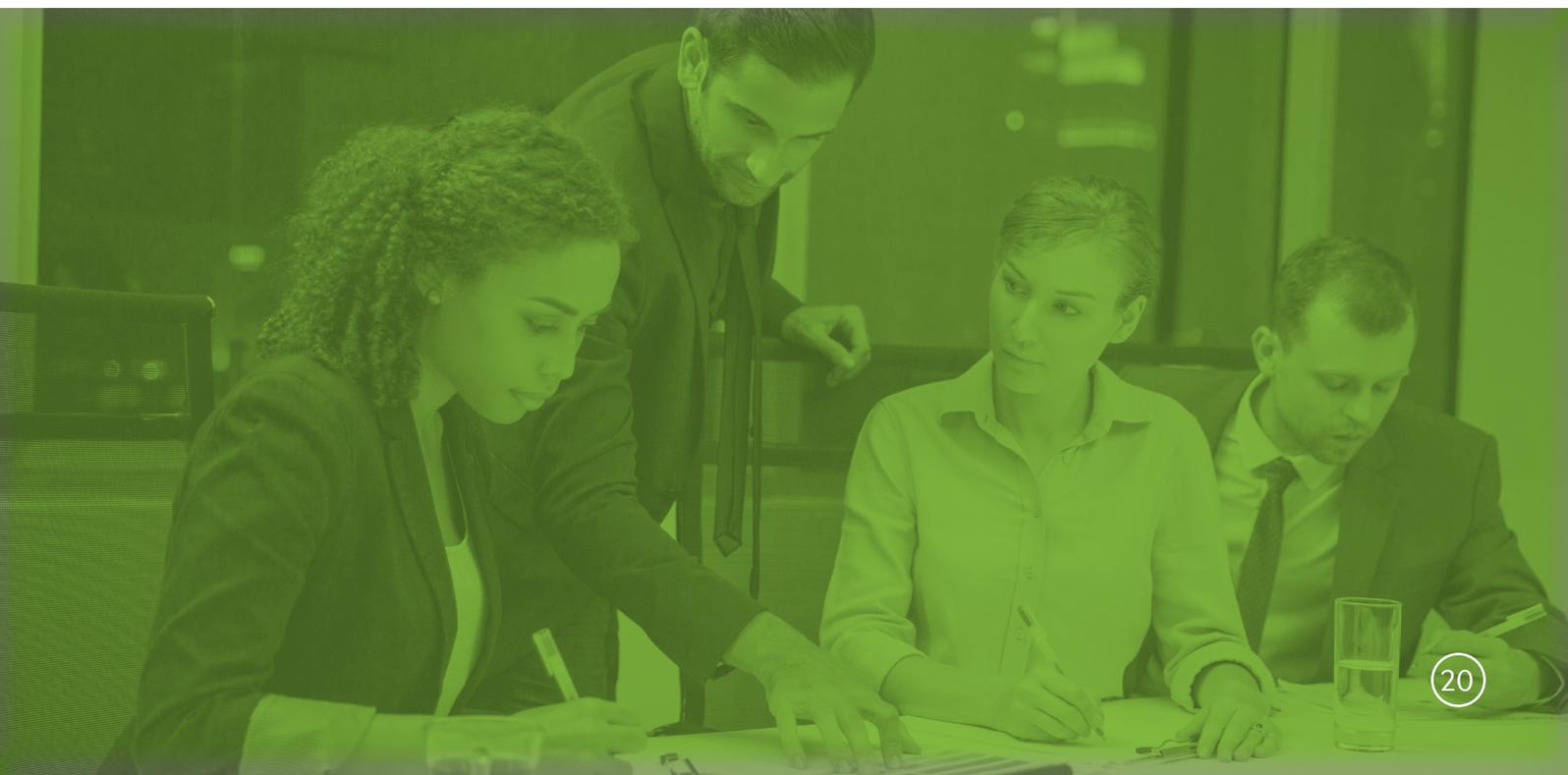
Comitê de Ética: tem por objetivo assegurar, no âmbito da Companhia, a conformidade de processos, procedimentos e o cumprimento das diretrizes estabelecidas no Código de Conduta e Ética da Lojas Quero-Quero S.A. e suas políticas complementares (Política de Apuração de Notificações e Política de Consequências),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



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 LQQ. 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 três 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 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

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 no item anterior.

3.3 Gestão de Riscos

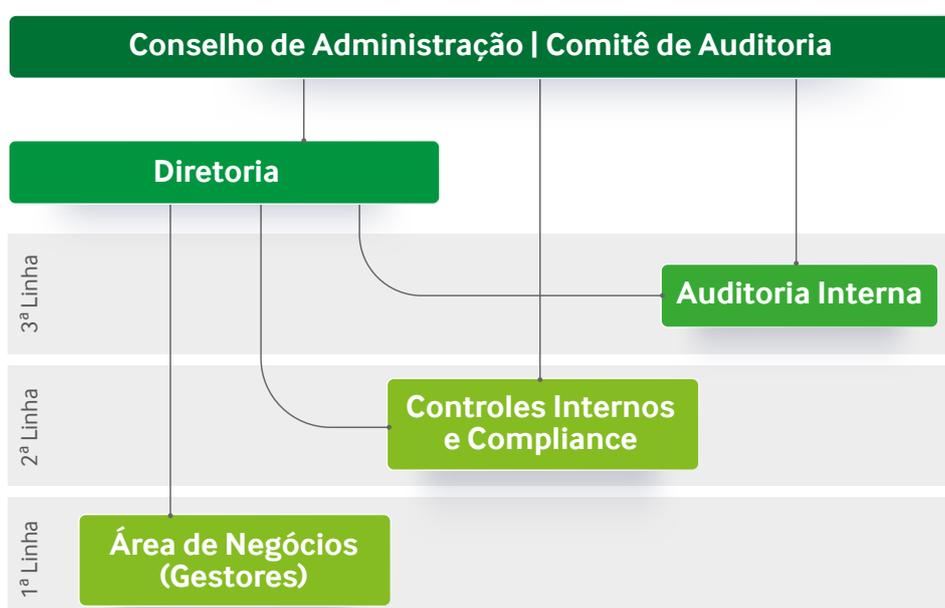
A Companhia adota uma Política de Gerenciamento de Riscos, com o objetivo de controlar e mitigar riscos financeiros, operacionais, estratégicos e de *compliance*. Através dos princípios, diretrizes e responsabilidades descritos na Política de Gerenciamento de Riscos, a Companhia identifica, avalia, prioriza, 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.

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.

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, por meio do repúdio expresso a práticas análogas à escravidão, à exploração infantil e a condições desumanas de trabalho. Ainda, 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 e de ameaças ou atos violentos ou intimidação física.

Qualquer conduta abusiva, de assédio ou ofensiva é inaceitável, e deve ser relatada pelo nosso Canal de Denúncias. 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. Ele está disponível para os colaboradores da Companhia na plataforma *Workplace*, e também pode ser contatado tanto pelo site (<https://contatoseguro.com.br/pt/lojasqueroquero>), quanto por telefone (0800 517 1242), com ligação gratuita e atendimento 24 horas, 7 dias da semana. 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 denunciadores. As denúncias são posteriormente encaminhadas para a Área de Controles Internos por meio da ouvidoria, nos termos da Política de Apuração de Denúncias. Não obstante, cumpre salientar que o público externo pode realizar denúncias pelo mesmo telefone e, também, através do link de atendimento -> Fale Conosco -> Canal de Denúncias -> Fazer Relato". (<https://www.queroquero.com.br/atendimento>).

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.

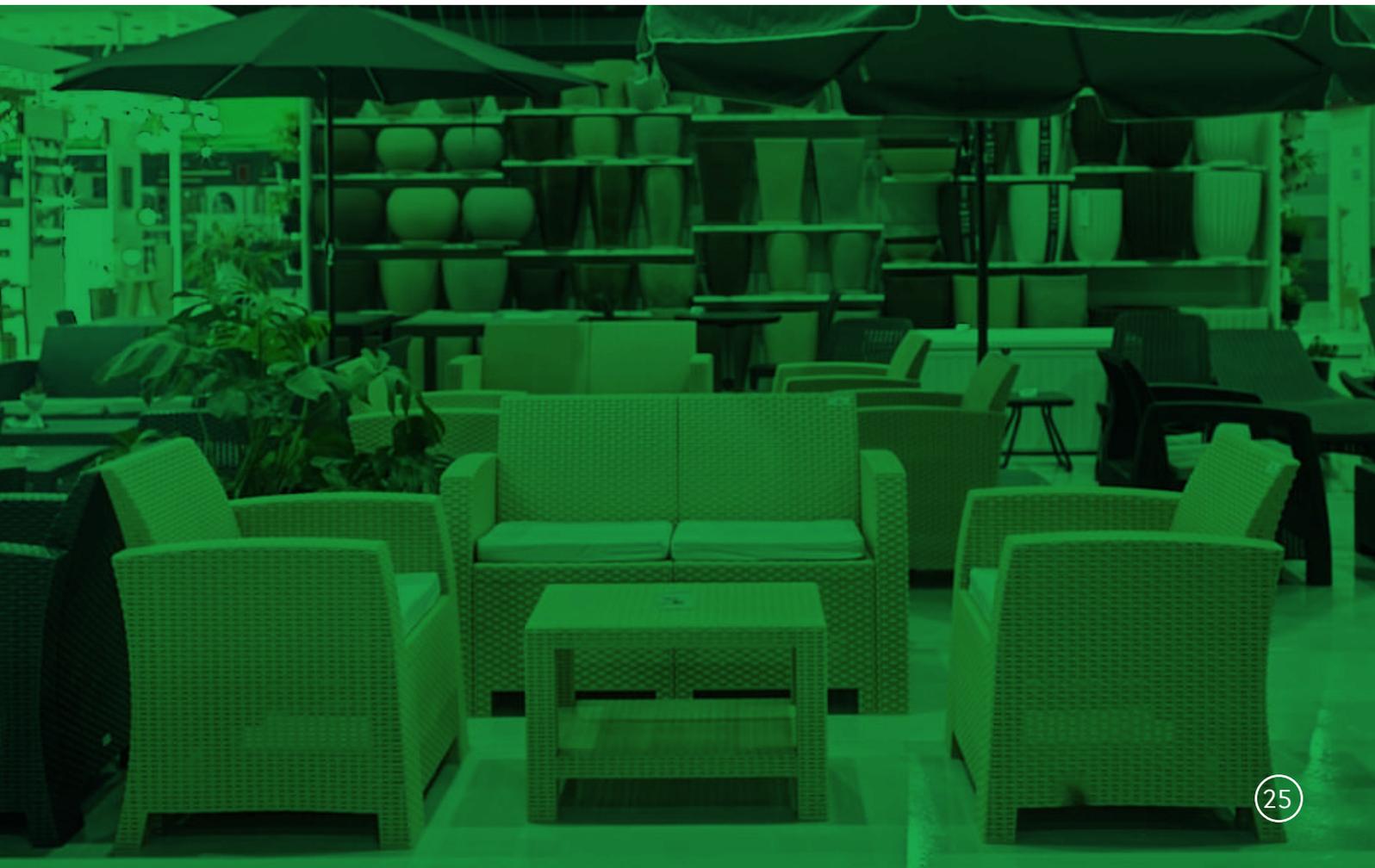
3.5 Políticas

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
- Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante

Políticas internas

- Política Anticorrupção
- Política de Sustentabilidade
- Política de Segurança Cibernética e da Informação



3.6 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.

A Companhia também adotou medidas técnicas, processuais e organizacionais para cumprir com as leis de proteção de dados aplicáveis.

3.5.1 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 nos últimos anos, 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.

Acreditando nisso que, em 2021, participamos pela primeira vez do **Great Place to Work** (GPTW), a certificação dada pela consultoria, que reconhece todas as organizações que fazem um bom trabalho com seus funcionários, dada a partir de um questionário anônimo com alguns colaboradores sorteados de forma aleatória da empresa participante. Em nosso primeiro ano, já certificamos a Lojas Quero-Quero como uma empresa excelente para se trabalhar, onde 86% dos colaboradores a classificam dessa maneira, entrando para o índice GPTW da B3.

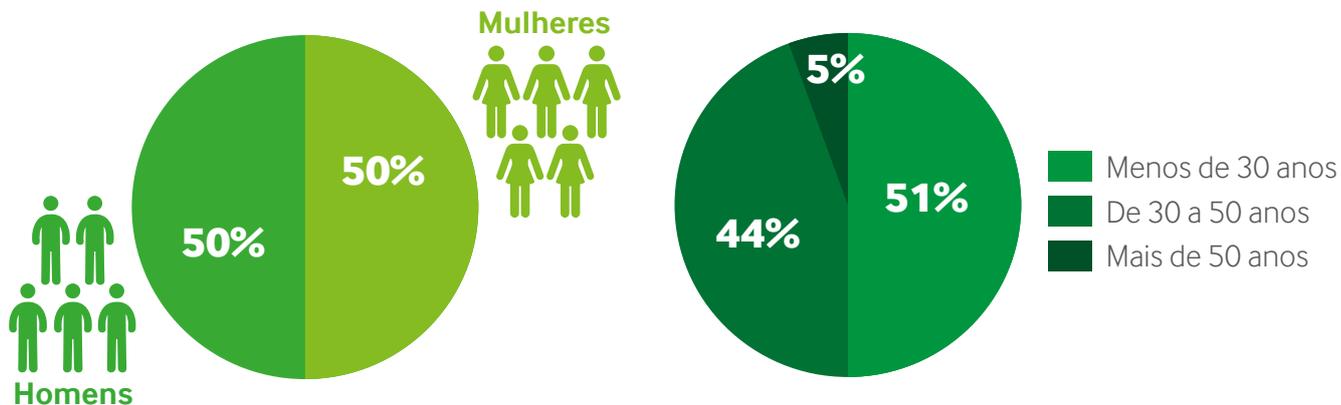
Em março de 2022, fomos certificados novamente, dessa vez aumentando para 88% o percentual de colaboradores que consideram a Lojas Quero-Quero como uma empresa excelente para se trabalhar, ficando ainda entre as 5 melhores varejistas no Brasil, as 10 melhores empresas no Rio Grande do Sul e as 100 melhores empresas no Brasil. Entre os principais motivos apontados pelos colaboradores na pesquisa GPTW, o destaque ficou com a categoria Oportunidade de Crescimento, evidenciando os programas de desenvolvimento profissional da Companhia, que contemplam desde formação de gerentes de lojas, executivos e profissionais de tecnologia. O que todos os programas têm em comum é sua característica aplicada, que garante dinamismo e alto impacto desde os primeiros momentos profissionais.

Dando continuidade nesta longa trajetória, no início de 2022, fomos ainda certificados 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. Na última edição, apenas 1.857 empresas foram certificadas no mundo, e 123 países tiveram algum representante. No Brasil, foram 49 organizações, e apenas 3 delas pertencentes ao segmento de varejo, sendo a Lojas Quero-Quero uma delas.

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



4.1 Visão Geral



Local	
Lojas	6.731
Matriz	1.132
CDs	285
Depósitos	79
Total de colaboradores	8.227

187
vagas adicionais

1.154
promoções internas

Quadro de benefícios*

- Plano de saúde
- Plano odontológico
- Vale-transporte
- Vale-alimentação ou Refeitório
- Auxílio Saúde Física (Gympass)
- Apoio educacional
- Descontos para colaboradores
- 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 perdidos¹

	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

Os indicadores acima excluem a fatalidade que ocorreu em 2021.

Em 2021, infelizmente registramos a fatalidade de um colaborador. O acidente ocorreu quando o colaborador trabalhava em um de nossos depósitos, no momento do deslocamento de pilhas de forro de PVC. A partir desse fato, reforçamos ainda mais nossas práticas de segurança, visando um melhor planejamento para a execução de atividades e processos da Companhia.

Dito isso, ao mesmo tempo que estamos aprimorando o processo de notificação, temos o objetivo de diminuir esses indicadores. Em relação a acidentes de trajetos, buscamos isso através da conscientização de nossos colaboradores, abordando o assunto na campanha “Maio Amarelo”, movimento internacional criado com a finalidade de conscientizar e prevenir acidentes de trânsito, e na Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT). Para acidentes típicos, voltamos nossa atenção para medidas e ações relacionadas ao procedimento de trabalho, conscientizando e fiscalizando os estabelecimentos, observando o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

A Companhia também se compromete em 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.

¹ Os indicadores excluem a fatalidade que ocorreu em 2021.

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 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 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).

A partir daí, surgiu o Programa Quero Te Conhecer, que tem como objetivo promover a aproximação dos colaboradores, investindo nos momentos de qualidade, nas trocas de conhecimento e, claro, no compartilhamento da essência da empresa.

Todos os novos colaboradores passam por um período de integração e adaptação (onboarding) de 90 dias, com acompanhamento do Quero Te Conhecer, além de avaliações da integração no 15º, 30º, 60º e 90º dia.



Depoimento de uma das colaboradoras participantes:

“O Quero Te Conhecer foi um momento super importante, que permitiu conhecer e entender a cultura e os valores da Quero-Quero e o quanto a empresa trata isso com muita seriedade. Além disso, também foi apresentado os canais de comunicação internos, dedicados aos mais diversos assuntos e abordagens, tão importantes nesse momento de trabalho remoto. O evento foi tão afetuoso que me fez até esquecer que estávamos distantes fisicamente, proporcionando trocas adoráveis com colegas de diversas áreas e regiões.”

4.4 Saúde e Bem-Estar

O foco nas pessoas é uma marca e um de nossos valores e, especialmente desde o início da pandemia da COVID-19 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 a apoio de nossos colaboradores a temas relacionados à saúde mental e ao bem-estar.



O programa **Quero Estar Bem** é um serviço de telemedicina gratuito, oferecido para todos os nossos colaboradores e seus dependentes 24h por dia e sete dias por semana. Através dele, nossos colaboradores têm acesso a serviços como clínica 24h, coaching nutricional, coaching esportivo, opinião médica especializada e acompanhamento de gestantes.



Por sua vez, criamos o programa **Quero Te Escutar** de forma virtual logo no início da pandemia para que nossos colaboradores espalhados em nossas mais de 400 cidades de atuação pudessem encontrar uma escuta empática, um apoio, independentemente de onde estivessem: lojas, CDs, Matriz ou em casa.

Em conjunto com essas iniciativas, começamos a realizar uma pesquisa de clima interno via *Workplace*, uma ferramenta simples, objetiva, com medições rápidas e frequentes para sabermos como estão os nossos colaboradores onde quer que eles estejam. A partir dessa pesquisa, conseguimos ter uma rápida percepção de como nossas pessoas estão lidando com o momento e assim, mesmo separados, estamos juntos cuidando uns dos outros. Com o resultado até agora, a maioria dos nossos colaboradores está bastante confiante, aprendendo a conviver neste novo cenário.

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. Atualmente, 55% dos colaboradores da Matriz continuam trabalhando em formato home-office e 30% retornaram ao escritório, enquanto os demais estão em formato híbrido ou em trabalho externo.

55% do quadro de colaboradores da Matriz trabalham no formato home-office.

2022
foram feitas 10 rodadas da pesquisa pulse
com todos os colaboradores, obtendo
+19k respostas



Nota média
4,1/5



**“Me sinto muito bem!
Estou adaptado”**

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 (2k+ de 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.

Dando continuidade ao nosso comprometimento com o desenvolvimento profissional de nossa equipe, temos o programa “CapacitAÇÃO”, lançado em 2021, que contempla todos colaboradores da Companhia (Matriz, CDs e lojas), com o objetivo do aprendizado contínuo, o desenvolvimento técnico e comportamental através de cursos on-line realizados via Zoom. Desde seu lançamento, todos os nossos colaboradores tiveram a oportunidade de se inscreverem em cursos de Inglês Básico, Excel, Metodologias Ágeis, Power Point, Libras e Organização Financeira.

Anualmente, os cursos totalizam em média 24 horas de treinamento adicional para o colaborador.

ESCOLA VIRTUAL

8k+ colaboradores realizaram algum treinamento na plataforma da Escola Virtual.

400+ treinamentos disponibilizados.

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. Em 2022, lançamos a segunda e terceira turma do programa.

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 53 profissionais ex-trainees que hoje estão em posições de liderança na Companhia.

3.000+ candidatos em 2022.

17 recém formados selecionados.

33 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: 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.

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.

395 colaboradores ao final de 2022.

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.

90 gerentes formados em 2022.

98 pessoas em treinamento
ao final de 2022.

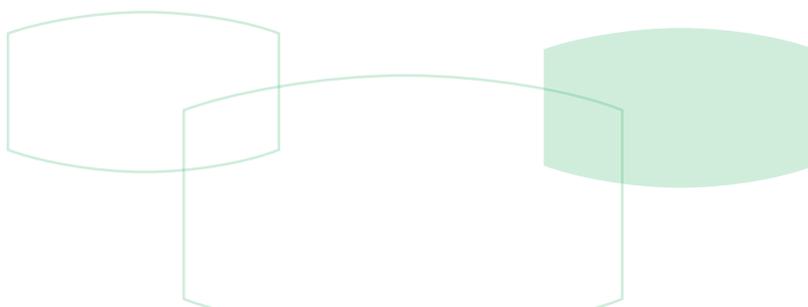
4.6 Diversidade e Inclusão

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.

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

Principais Realizações em 2022

Treinamento Respeito à Diversidade - Cursos pensados a partir de nossos grupos de afinidade.

Rodas de Conversa - Foram realizadas 5 rodas de conversa, que abordaram temas como racismo estrutural, acessibilidade, maternidade, gordofobia e LGBT.

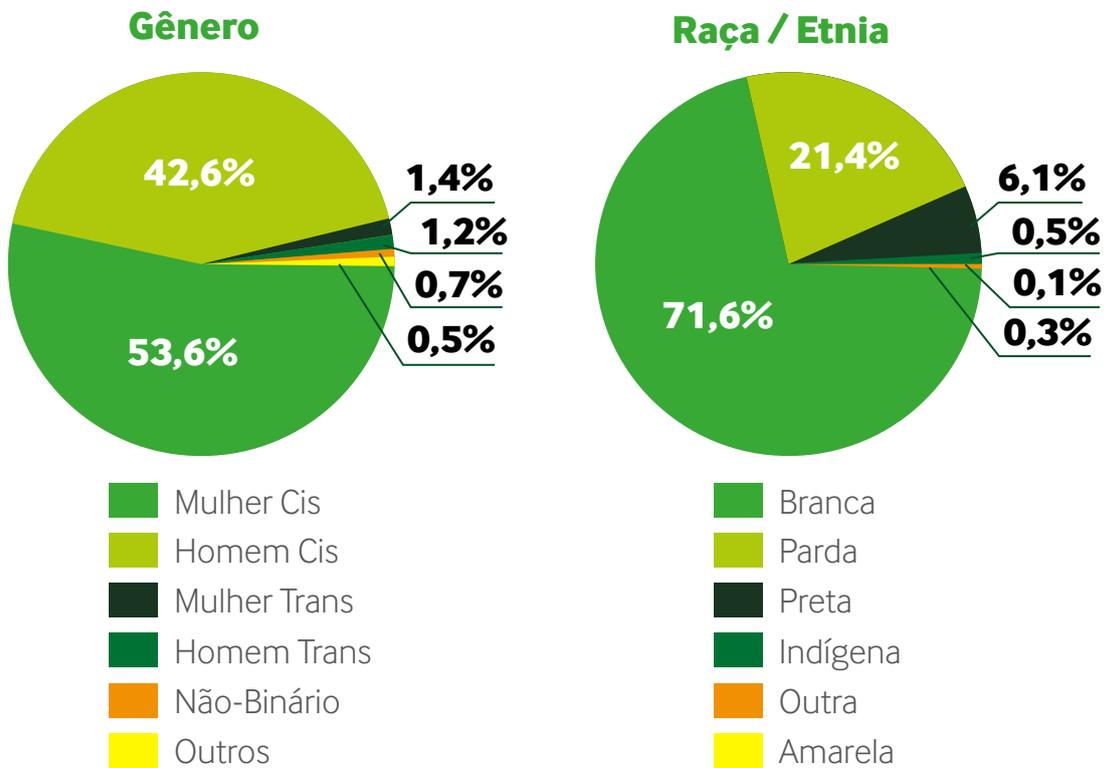
Encontro de Lideranças - Encontros realizados em outubro de 2022. Convidamos todos os Regionais e suas lideranças de loja para participarem de um encontro onde reforçamos o papel da liderança em práticas de diversidade e inclusão, assunto levantado na pesquisa de diversidade de 2021 pelos respondentes. Contamos com a participação de 291 lideranças da Companhia.

3º Senso de Diversidade - Realizado entre outubro e novembro de 2022. 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.

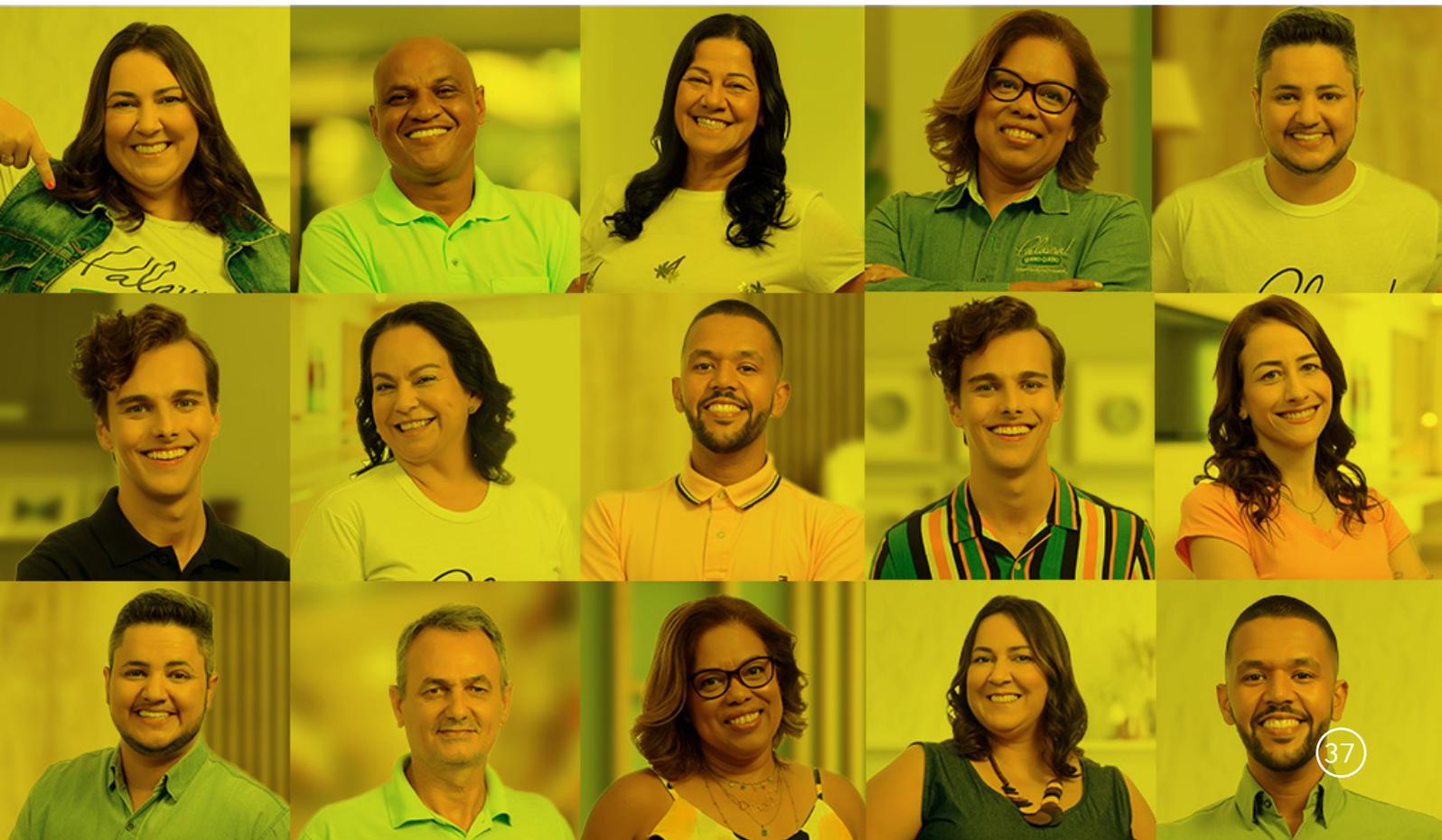
52% de adesão, tendo 4.168 respondentes, das quais:

- 82% acreditam ser muito importante promover o respeito às diferenças dentro da empresa.
- 95% estão satisfeitos com o programa QUERO RESPEITO.

Através das respostas voluntárias, nossos colaboradores se autodeclaram:



* Uma pessoa que se identifica com o gênero que lhe foi atribuído ao nascimento é uma pessoa cisgênero (mulher ou homem cis). Já uma pessoa que não se identifica com o gênero que lhe foi imposto ao nascimento pode ser mulher ou homem trans, ou ainda não-binário, que não se encaixa em nenhum dos dois gêneros socialmente aceitos.



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.

Dando continuidade ao nosso desenvolvimento sustentável, em 2022 inauguramos 64 novas lojas, finalizando o ano com 529 lojas em 439 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.

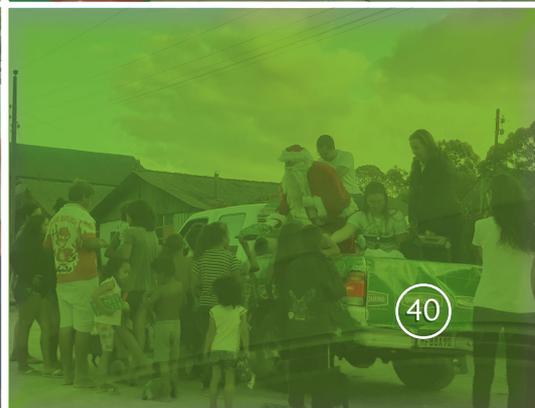
Seguindo o nosso objetivo de construir relacionamentos as nossas comunidades, buscamos também estabelecer parcerias mutuamente benéficas com diversos pequenos fornecedores para, além de conseguir atender às necessidades de nossa diversificada base de clientes, apoiar o crescimento econômico das comunidades nas quais operamos a partir de negócios locais.



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*.

Queremos que nossos colaboradores sintam compromisso e orgulho da Lojas Quero-Quero, dando algo de retorno às comunidades onde eles vivem e trabalham. Pensando nisso, criamos o programa **Quero Contribuir, Posso Transformar**, um programa de voluntariado cujo intuito é de incentivar ações voluntárias por parte de nossa equipe, ajudando assim entidades locais das comunidades em que operamos.

Em 2022, contamos com uma ação voltada para a doação de bicicletas através de uma dinâmica aplicada nas nossas reuniões regionais de Natal. A dinâmica consistia em uma vivência diferenciada, que unia *team building* à responsabilidade social. Uma iniciativa para avaliação comportamental que resgata propósito e senso de pertencimento de cada colaborador, por meio de uma construção coletiva, com gerenciamento de tempo, processos e recursos focando em habilidades e atitudes que visavam uma entrega com excelência. Essa dinâmica tinha o intuito de proporcionar uma reflexão do valor trabalho em equipe. Ao final, as equipes precisaram apresentar seus produtos. As bicicletas completas foram doadas para crianças de ONGs, ou em situação de vulnerabilidade social, com o objetivo de elucidar o conceito de responsabilidade social. Tivemos ainda a ação do Natal Solidário, através da qual arrecadamos alimentos, brinquedo e roupas para doação em nossas lojas.



5.1 Investimento Social

Foram selecionados 2 projetos relacionados a cultura e esporte para serem patrocinados. O valor de R\$ 110.000 é o total destinado pela Lojas Quero-Quero e suas controladas, havendo benefício fiscal.



Projetos selecionados

- O sumiço da Yara
- Circuito estadual de corridas

A Lojas Quero-Quero é membro das associações:



5.2 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 2022, apenas 0,07% do total de pedidos tiveram algum atraso e, por isso, saíram de graça para o nosso cliente.

5.3 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, desenvolvemos o programa “Cliente é Tudo Pra Gente” que tem o intuito de disseminar a cultura do bom atendimento, incentivando os colaboradores a compartilharem seus cases de sucesso com clientes com os demais colaboradores. Lançada no dia 13 de setembro de 2021 no Workplace, já recebeu mais de 100 histórias de encantamento e já teve mais de 20 ganhadores desde o lançamento. Os autores das 4 melhores histórias por mês, são contemplados com prêmios e a gravação de um podcast que são publicadas em um serviço de *streaming*.



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 92% das emissões totais da cadeia de valor da empresa.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 2022, realizou novamente o inventário de GEE, através do Programa GHG Protocol da FGV (Fundação Getúlio Vargas), no qual foram reportadas as emissões referentes ao ano de 2021. A Companhia obteve o selo Prata, devido a aprimoração de seu relatório frente ao ano anterior. 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 2022, apesar de apresentadas abaixo, devem ser divulgadas oficialmente na plataforma criada pelo próprio programa (Registro Público de Emissões³) a partir de agosto de 2023. Lembramos que, a partir do inventário de 2021, as emissões referentes à logística da Companhia, apresentadas no Escopo 3 por ser terceirizada no primeiro inventário, passaram a ser contabilizadas no Escopo 1 dada a relevância para o negócio. Dessa forma, são contabilizadas no Escopo 1 tanto as emissões provenientes de veículos próprios quanto aquelas de veículos terceirizados.

Além disso, o cálculo das emissões referentes à energia elétrica (Escopo 2) em 2021 foi impactado pelo fator de conversão da energia elétrica proveniente da rede nacional. Isso ocorreu principalmente devido às secas observadas em 2021, que resultaram no comprometimento das hidrelétricas brasileiras e, conseqüentemente, na piora da qualidade de emissões provenientes da matriz energética brasileira pelo maior uso de termoelétricas. As emissões do Escopo 2 apresentaram um aumento relevante quando comparadas ao ano anterior, ainda que tenhamos consumido uma quantidade similar de energia em MWh.

Em 2022, contudo, o fator de conversão da energia elétrica proveniente da rede nacional voltou para patamares semelhantes a 2020, e conseqüentemente fez com que as nossas emissões no escopo 2 reduzissem devido a essa normalização do cenário. Por último, no Escopo 1, a redução considerável das emissões fugitivas - emissões decorrentes principalmente da manutenção de extintores a base de dióxido de carbono e de fosfato monoamônico e de aparelhos de ar condicionado - é resultado,

² Valor calculado a partir das emissões relatadas no Ciclo 2022 do *GHG Protocol* da FGV.

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

principalmente, da verificação de que a maior parte dos extintores utilizados na rede são do tipo PQS (Pó Químico Seco), que são menos poluentes que os extintores de gás carbônico – tipo de extintor que utilizamos no cálculo das emissões do ano anterior.

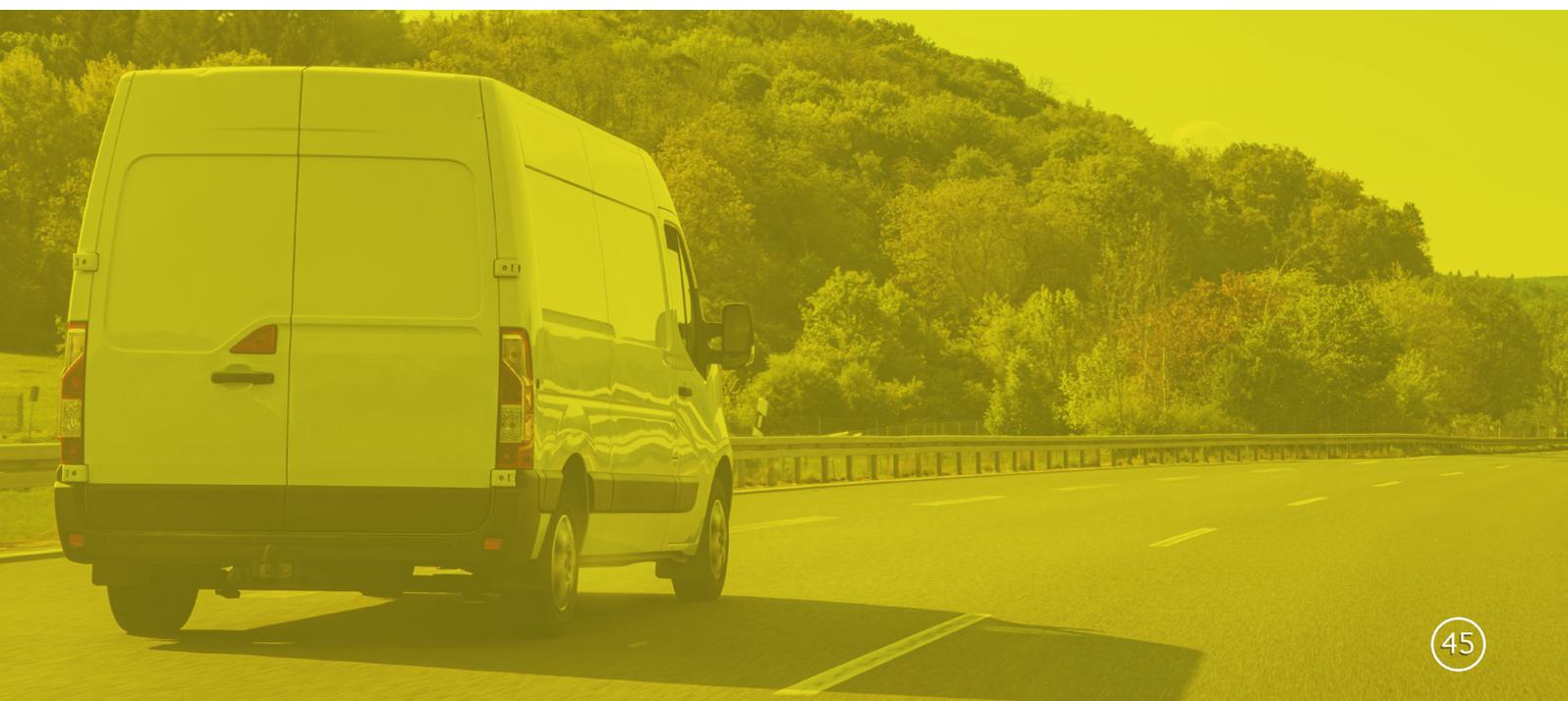
Ano após ano, continuaremos revisando e refinando nosso inventário para refletir eventuais mudanças do negócio e melhorar cada vez mais a coleta de dados.



Emissões de Gases de Efeito Estufa (tCO2e)

	2020	2020 pró-forma ⁴	2021	2022
Escopo 1	255	9.913	11.537	9.569
Combustão móvel:	255	9.913	11.175	9.569
Emissões fugitivas			362	2
Escopo 2	679	679	1.419	568
Energia elétrica:	679	679	1.419	568
Escopo 3	26.970	17.311	20.262	22.991
Logística	24.284	14.626	17.011	20.892
Deslocamento de colaboradores	2.664	2.664	3.235	2.057
Viagens a negócio	21	21	15	42
Total	27.903	27.903	33.218	33.128

⁴O pro-forma de 2020 considera as emissões dos deslocamentos entre filiais, CDs e clientes realizados pela frota de terceiros como escopo 1 permitindo a comparabilidade com os anos seguintes.



6.2 Gestão Energética

Na Lojas Quero-Quero, buscamos constantemente o aprimoramento da sustentabilidade de nossas operações, uma vez que isso beneficia não só a Companhia, mas o planeta em que vivemos. Acreditamos que nossos esforços para aumentar a eficiência operacional e reduzir nosso impacto ambiental têm efeitos multiplicadores.

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 localizados em esquinas, com janelas e vitrines amplas, por exemplo, onde nos beneficiamos da iluminação natural da luz 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 estamos em fase de implementação de energias renováveis para suprir a maioria do nosso consumo.

Em 2021, assinamos um contrato de geração distribuída em parceria com a empresa GreenYellow. O projeto prevê o arrendamento de seis usinas fotovoltaicas, com a estimativa de instalação de 23+ mil painéis solares, nos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná. Atualmente, três usinas já estão em operação, suprindo energia limpa para mais de 250 filiais, e as demais devem ser finalizadas e entrar em operação durante o segundo semestre de 2023. Com essa iniciativa produziremos algo em torno de 13,5 GWh de energia limpa por ano, abastecendo mais de 90% da nossa base de lojas atual. 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, visando a eficiência energética da Lojas Quero-Quero e, conseqüentemente, contribuindo também na redução das emissões de GEE do Escopo 2.

Três usinas em operação, suprindo energia limpa para **250 filiais**.

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



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 2022, tivemos parcerias com mais de 900 fornecedores, e como exemplo, podemos citar que os nossos dez maiores fornecedores, responsáveis por 47,7% 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.

Após a análise documental, procuramos realizar visitas com um time próprio para analisar e verificar presencialmente as condições do fornecedor para que assim seja possível prosseguir com a parceria.

6.4 Recursos Florestais

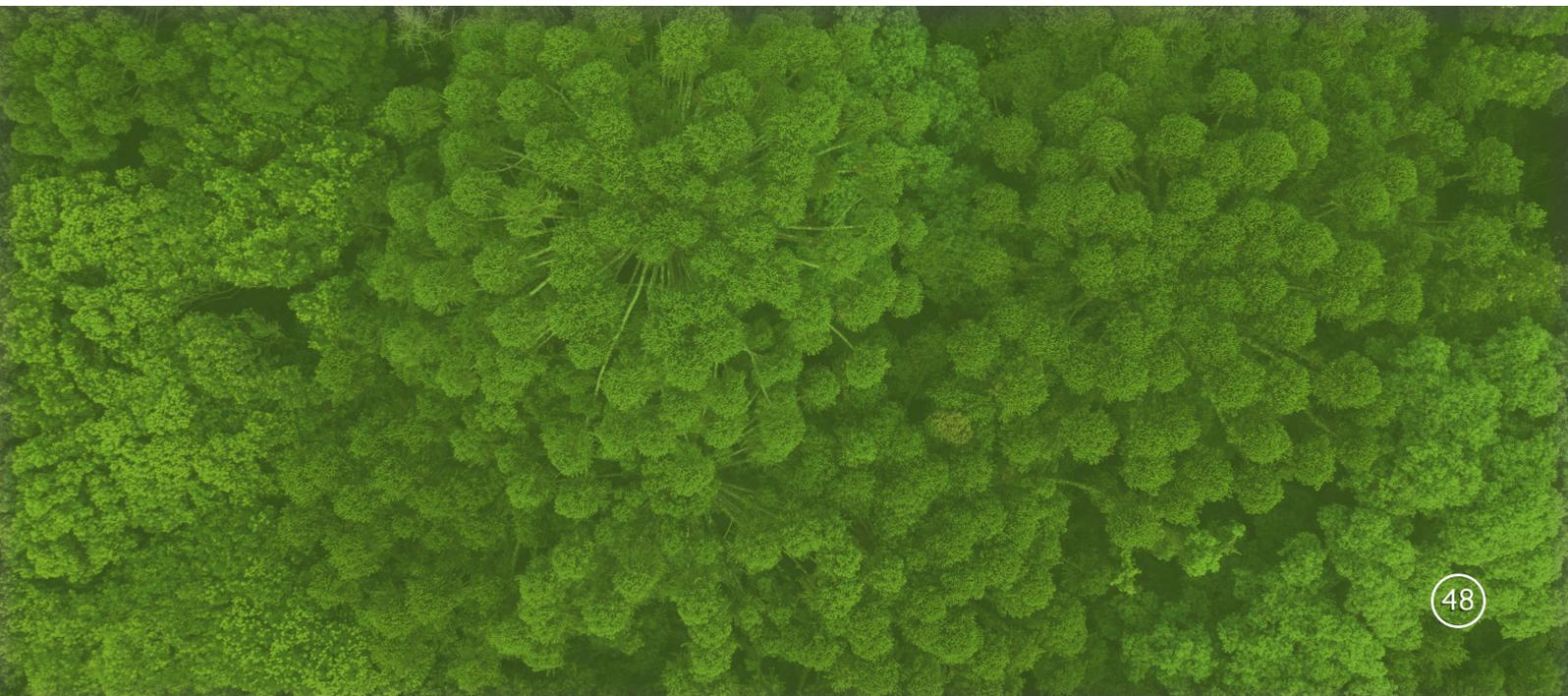
Como Companhia, devemos buscar a maior transparência possível sobre a forma que os recursos florestais são utilizados nos produtos disponibilizados em nosso mix.

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 florestal, como o *Forest Stewardship Council* (FSC). A partir dessa análise inicial, conseguimos verificar que a maioria dos nossos fornecedores possuem alguma certificação florestal.

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.

Por último, visando não somente a diminuição de custos, mas também o benefício socioambiental, buscamos reduzir nosso uso de papel. Desde 2018, nossa fatura do cartão de crédito passou a ser digital para a maioria de nossos clientes, com isso deixamos de imprimir mais de 1,4 milhão de faturas em 2022.



6.6 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 taxa 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.

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.
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. 14)
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. 14) (ii) ODS diretamente alinhados com a nossa atuação (pg. 51-53)
	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.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



Identificamos **8 ODS** que estão diretamente **alinhados com a nossa esfera de atuação.**

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



Saúde e Bem-estar

- Criação de programas como Quero Te Escutar e Quero Estar Bem, de apoio a nossos 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 (*Telemedicina e Gympass*).
- Em 2022, tivemos a 2ª edição da semana "Quero Estar Bem", na qual foram realizadas palestras sobre saúde social, física, financeira, laboral e emocional.

5 IGUALDADE DE GÊNERO



Igualdade de Gênero

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

7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL



Energia Limpa e Acessível

- A matriz elétrica brasileira é por si só extremamente renovável, sendo em torno de 80% proveniente de fontes renováveis como usinas hidrelétricas.
- Em 2021, demos início ao projeto de geração de energia distribuída, a partir do qual parte de nosso consumo elétrico será produzido a partir de painéis solares.
- Em março de 2023, as primeiras usinas do projeto de energia distribuída entraram em funcionamento. A expectativa é de que todas as usinas sejam finalizadas e entrem em operação no início do segundo semestre de 2023.

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



Trabalho Decente e Crescimento Econômico

- Concluímos 2022 com 8,2k+ colaboradores.
- Abrimos 187 vagas adicionais em 2022.
- Mais de 1k colaboradores promovidos em 2022.
- Temos um time de saúde e bem-estar, bem como psicólogos disponíveis para nossos colaboradores.
- Nosso foco de atuação são cidades do interior, com média de 30k habitantes. Desse modo somos responsáveis por proporcionar desenvolvimento e acesso a produtos a elas.

11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



Cidades e Comunidades Sustentáveis

- Programas como Desafio do Bem (2020) e Páscoa da Esperança (2021), criados durante a pandemia da COVID-19, para ajudar as comunidades locais a partir de doação de cestas básicas.
- Programa Quero Contribuir, Posso Transformar voltado para o incentivo do voluntariado por parte de nossos colaboradores.
- Em 2022, realizamos a campanha anual do agasalho, na qual tivemos 8032 arrecadações entre casacos, roupas e cobertores - um aumento de 4.377 peças arrecadadas.
- Programa Doador Fiel, voltado para o incentivo à doação de sangue, contou com 234 colaboradores doadores, que beneficiaram 936 vidas.

12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



Consumo e Produção Responsáveis

- Nossas lojas são projetadas para precisarem do menor consumo elétrico possível.
- Nos últimos anos, trocamos todas as lâmpadas das lojas, matriz e CDs por LED.
- Apesar de não termos produção própria, incentivamos nossos fornecedores a seguirem ações voltadas para a sustentabilidade de suas operações.
- Nossos principais fornecedores, responsáveis por mais de 40% de nossas compras, estão comprometidos com aspectos ESG em seus negócios.
- Visando aprimorar a análise de risco de fornecedores, adicionamos aspectos ambientais na sua avaliação.

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



Ação climática

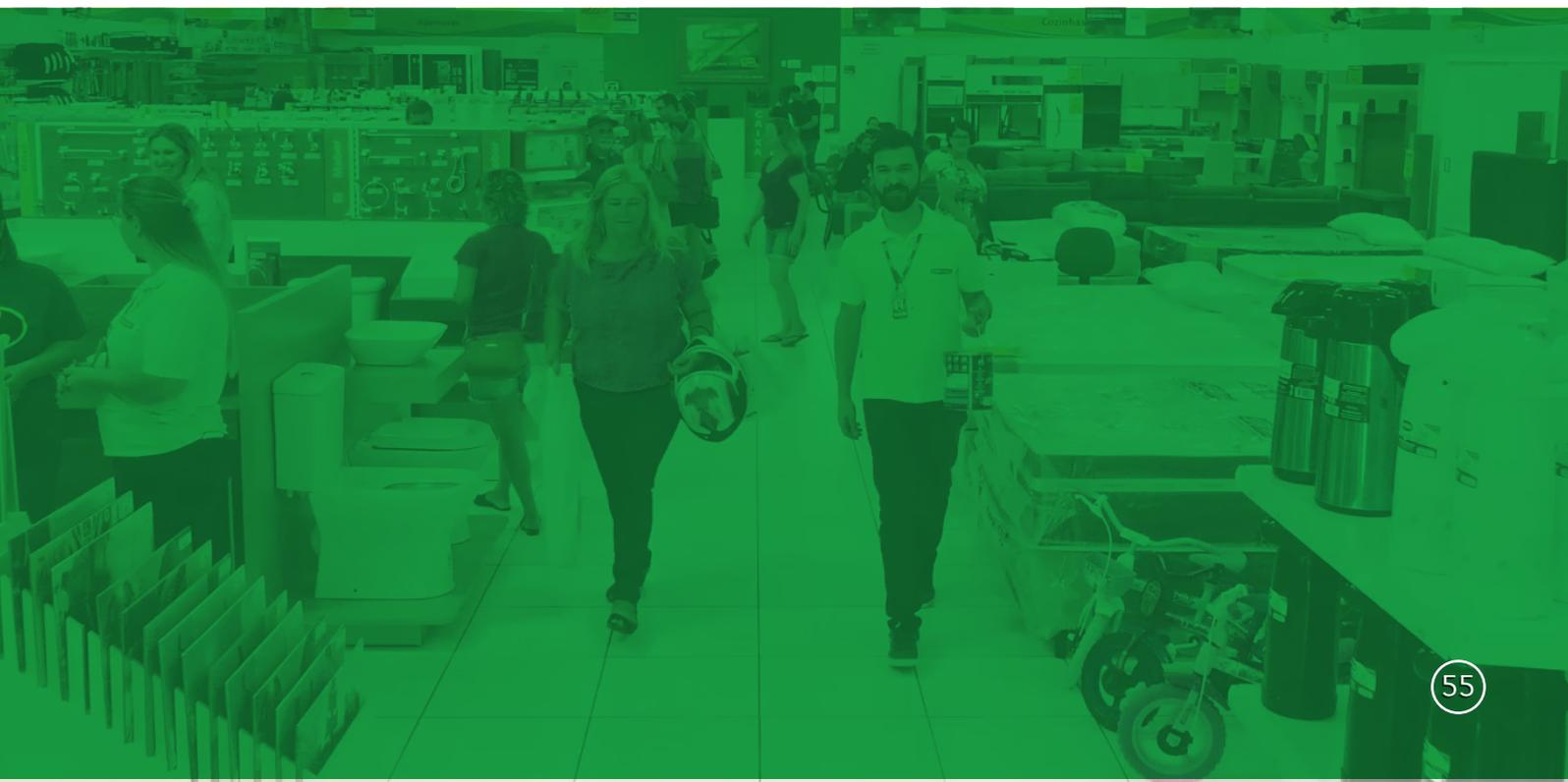
- Aderimos pelo segundo ano consecutivo o ciclo do GHG Protocol, realizado pela Fundação Getúlio Vargas, para publicarmos nosso inventário de carbono. Em 2022, evoluímos do selo Bronze para o selo Prata.
- Visando reduzir nossas emissões provenientes de nossa logística, seguimos otimizando nossas rotas ao mesmo tempo que optamos por combustíveis renováveis quando possível.
- Ainda visando a otimização de rotas frente a expansão da Companhia, inauguramos nosso terceiro Centro de Distribuição no Paraná.

15 VIDA TERRESTRE



Vida Terrestre

- Nos nossos acordos comerciais incluímos cláusulas para assegurar que nossos 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 .



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 págs. 8 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 2022 a 31 de dezembro de 2022. Frequência de publicação anual.
2-4	Reformulações de informações	Pág. 14, 44 e 45
2-5	Verificação externa	n/a

Atividades e empregados

2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Pág. 8 e 9
2-7	Empregados	Pág. 28 e 37
2-8	Trabalhadores que não são empregados	Informação não disponível.

Governança

2-9	Estrutura de governança e composição	Pág. 16-22
2-10	Nomeação e seleção do Conselho	Pág. 18
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. 23, 50 e 51
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Pág. 51
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Pág. 14 e 51
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. 24
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Pág. 20
2-18	Avaliação de desempenho do Conselho	Pág. 22
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. 21-22
2-21	Proporção da remuneração total anual	n/a
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. 16, 29 e 37

NORMAS UNIVERSAIS

Referência (página)/ Resposta direta

CONTEÚDOS GERAIS

Estratégia, políticas e práticas

2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Pág. 11
2-23	Políticas de compromissos	Pág. 25
2-24	Incorporando as políticas de compromissos	Pág. 53-55
2-25	Processos para remediar impactos negativos	Pág. 23 e 51
2-26	Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações	Pág. 24
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	No ano de 2022, 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. 41

Engajamento de Stakeholders

2-29	Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	Pág. 14, 28, 31, 32 e 39
------	---	--------------------------

Tópicos materiais

3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	Pág. 14
3-2	Lista de tópicos materiais	Pág. 14
3-3	Gestão de tópicos materiais	Pág. Gestão de Fornecedores (pág. 47); Eficiência Energética (pág. 46); Emissões de GEE (pág. 44); Atração, Desenvolvimento e Retenção de Talentos (pág. 33); Responsabilidade Social (pág. 41); Saúde e Segurança Ocupacional (pág. 30 e 32); Diversidade, Inclusão e Equidade (pág. 35); Ética e Integridade (pág. 24);

NORMAS ESPECÍFICAS

CONTEÚDOS ECONÔMICOS

Desempenho econômico

201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Pág. 8. Para mais informações, as Demonstrações Financeiras (DF) de 2022 estão publicadas na Central de Resultados do site de RI da Companhia (https://ri.quero-quero.com.br/) ou diretamente em l1nq.com/iDgkY .
-------	---	---

Impactos econômicos indiretos

203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	DF, pág. 16, disponível no link: l1nq.com/iDgkY
203-2	Impactos na economia local	Pág. 29 e 54

Práticas de compra

203-4	Proporção de gastos com fornecedores locais	Pág. 47
-------	---	---------

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.

CONTEÚDOS AMBIENTAIS

Materiais

301-3	Produtos e suas embalagens recuperados	Pág. 49
-------	--	---------

Energia

302-1	Consumo de energia dentro da organização	Pág. 46
302-2	Consumo de energia fora da organização	n/a
302-3	Intensidade energética	Pág. 46
302-4	Redução do consumo de energia	Pág. 46
302-5		Pág. 44-46

Emissões

305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Pág. 44 e 45
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Pág. 44 e 45
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Pág. 44 e 45
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Pág. 44 e 45
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Pág. 44 e 45

Resíduos

306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Pág. 49
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Pág. 49
306-3	Resíduos gerados	Pág. 49
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Pág. 49
306-5	Resíduos destinados para disposição final	Pág. 49

Avaliação ambiental de fornecedores

308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Pág. 47 e 48
-------	--	--------------

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. 29
401-3	Licença maternidade/paternidade	Pág. 29. A Companhia participa do Programa Empresa Cidadã, concede licença a maternidade e paternidade acima do exigido por lei.
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. 30 e 32
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Pág. 30

NORMAS ESPECÍFICAS

Referência (página)/ Resposta direta

403-3	Serviços de saúde do trabalho	Pág. 30
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Pág. 30 e 32
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Pág. 30
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Pág. 30
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Pág. 30 e 32
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Pág. 30
403-9	Acidentes de trabalho	Pág. 30
403-10	Doenças profissionais	Pág. 30 e 32

Capacitação e educação

404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Em 2022, um colaborador teve em média 19,8h de treinamento.
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Pág. 33-35
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, podem resultar em advertência verbal, advertência formal, demissões ou atribuição de responsabilidade civil/criminal. Em 2022, tivemos 6 denúncias de casos de discriminação e, para todos os casos, a medida corretiva tomada foi o desligamento do colaborador.
-------	---	---

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. 47
-------	--	--

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. 39, 40 e 42.
413-2	Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	Pág. 49 e 50.

Avaliação social de fornecedores

414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Pág. 47
-------	---	---------

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	Tivemos 7 casos em 2022.
-------	--	--------------------------



FAZER PARTE DA SUA VIDA É TUDO PRA GENTE.