

SP  
156

spRegula.

CIDADE DE  
SÃO PAULO

CÓDIGO DE  
**ÉTICA E  
CONDUTA**

GRUPO  
**maya**



## MENSAGEM DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

Prezados Colaboradores e Parceiros,

É com grande satisfação que apresento a vocês o **Código de Ética e Conduta do Grupo Maya**, um documento que reflete nossos valores e nosso compromisso com a integridade, a transparência e o respeito em todas as nossas ações. Este código serve como um guia essencial para assegurar que, em cada nível da nossa organização, agimos de acordo com princípios que promovem um ambiente ético, responsável e sustentável.

A missão do Grupo Maya vai além da prestação de serviços cemiteriais e funerários; estamos aqui para proporcionar dignidade e acolhimento nos momentos mais sensíveis para nossos clientes e suas famílias. Esse é um compromisso que não se limita ao nosso atendimento, mas permeia toda a nossa conduta e relacionamento com colaboradores, parceiros, acionistas e com a comunidade ao nosso redor.

Nosso Código de Ética e Conduta foi elaborado para nos orientar nas decisões diárias, fortalecer nossa reputação e assegurar que continuemos a atuar com excelência. Ele abrange desde o respeito aos direitos humanos e o compromisso com a sustentabilidade até a importância de mantermos relações justas e transparentes com todos os nossos públicos. São diretrizes que fortalecem nosso propósito e nos ajudam a manter a confiança que conquistamos ao longo do tempo.

Convido todos a ler e refletir sobre este código, que é mais que um conjunto de normas – é um reflexo de quem somos e do que buscamos representar. O Setor de Compliance está à disposição para esclarecimentos para que possamos, juntos, consolidar um ambiente de trabalho ético, transparente e seguro.

Agradeço o empenho e a dedicação de todos vocês. É com cada um de vocês que o Grupo Maya se torna uma referência de respeito e confiança.

Com os melhores cumprimentos,

**Ricardo Gontijo**  
*Diretor-Presidente Grupo Maya*

# SUMÁRIO

<b>1. COMPROMISSO COM A ÉTICA E INTEGRIDADE</b> .....	<b>4</b>
1.1. Campo de Aplicação .....	4
<b>2. NOSSA IDENTIDADE, PROPÓSITO E VALORES</b> .....	<b>5</b>
2.1. Propósito .....	5
2.2. Visão .....	5
2.3. Estrutura .....	5
2.4. Valores .....	6
<b>3. EXPECTATIVAS COMPORTAMENTAIS</b> .....	<b>7</b>
<b>4. COMPROMISSO COM A LEI ANTICORRUPÇÃO E INTEGRIDADE     NAS RELAÇÕES PÚBLICAS</b> .....	<b>7</b>
<b>5. CONDUTAS QUE COMPROMETEM A INTEGRIDADE E O RESPEITO</b> .....	<b>10</b>
<b>6. DIRETRIZES PARA RELAÇÕES EXTERNAS</b> .....	<b>11</b>
6.1. Transparência no Mercado .....	12
6.2. Gestão de Conflitos de Interesses e Contratação de Familiares.....	13
6.3. Parcerias Éticas: Imparcialidade e Transparência nas Contratações.....	14
6.4. Relacionamento com o Cliente – Diretrizes de Atendimento e Acolhimento .....	15
6.5. Gestão de Reclamações e Resolução de Questões.....	17
6.6. Normas sobre Brindes e Presentes .....	18
6.7. Contribuições e Patrocínios.....	18
6.8. Participação Política e Contribuições Pessoais.....	19
6.9. Práticas Concorrenciais .....	19
6.10. Diretrizes de Comunicação com a Imprensa e Redes Sociais .....	20
6.11. Preservação da Imagem e Reputação do Grupo – Valor e Respeito à Nossa Imagem.....	22
6.12. Relacionamento com Acionistas .....	23
6.13. Relacionamento com Associações e Entidades de Classe .....	23
6.14. Segurança da Informação e Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) .....	24

# SUMÁRIO

6.15. Gestão de Recursos – Patrimônio Grupo Maya .....	25
6.16. Compromisso com a Sustentabilidade e Governança (ASG) .....	25
<b>7. QUESTÕES ESPECÍFICAS DO MUNICÍPIO E REGULAÇÃO: CUMPRIMENTO E RESPONSABILIDADES NA CONCESSÃO .....</b>	<b>26</b>
7.1. Cláusula 11 – Compromisso de Cooperação .....	26
7.2. Cláusula 13 – Obrigações e Proibições da Concessionária .....	26
7.3. Proibições e Restrições .....	29
7.4. Considerações Finais .....	29
<b>8. CONFORMIDADE COM O DECRETO MUNICIPAL N° 59.196/2020 E REGULAMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS FUNERÁRIOS .....</b>	<b>30</b>
8.1. Alinhamento com o Decreto Municipal N° 59.196/2020 .....	30
8.2. Foco na Qualidade e Responsabilidade Social .....	30
8.3. Respeito às Normas Ambientais e Sanitárias .....	31
8.4. Transparência nos Serviços Oferecidos .....	31
8.5. Preservação do Patrimônio Histórico e Cultural .....	32
8.6. Acesso Gratuito e Igualitário aos Cemitérios e Serviços Básicos .....	32
8.7. Padrões Éticos e Sanitários no Tratamento dos Corpos .....	33
8.8. Conformidade com Padrões Arquitetônicos em Obras e Construções .....	33
8.9. Compromisso com a Sustentabilidade e a Preservação Ambiental .....	33
8.10. Comprometimento com o Bem-Estar das Comunidades Vizinhas .....	34
8.11. Considerações Finais .....	34
<b>9. ESTRUTURA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE .....</b>	<b>35</b>
9.1. Setor de Compliance .....	35
9.2. Comitê de Ética .....	36
<b>10. CANAIS DE COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>36</b>
10.1. Canal de Integridade .....	36
10.2. Sanções Disciplinares .....	38
<b>11. ANEXO I .....</b>	<b>39</b>

## 1. COMPROMISSO COM A ÉTICA E INTEGRIDADE

O Grupo Maya atua com a convicção de que ética, integridade, respeito e acolhimento são valores indissociáveis da sua missão. Como referência no setor funerário e cemiterial, o Grupo assume o compromisso de transformar a despedida em um ato de amor, dignidade e homenagem à vida.



Inspirado pelo significado do nome “Maya”, que remete à ideia de mãe, cuidado e proteção, o Grupo oferece apoio integral às famílias em seus momentos mais delicados. Mais do que prestar um serviço, busca ser fonte de conforto e apoio, compreendendo a importância da forma como nos despedimos. Cada família deve sentir-se amparada, recebendo acolhimento que respeita a dor, valoriza a memória e honra a história de quem partiu.

O Código de Ética e Conduta é um dos pilares dessa atuação. Ele orienta comportamentos, decisões e práticas, garantindo que cada ação seja realizada com ética, responsabilidade e sensibilidade. A adesão a esses princípios fortalece uma cultura organizacional pautada no respeito, na transparência e na confiança.

### 1.1. Campo de Aplicação

Este Código de Ética e Conduta aplica-se a todos os indivíduos que têm qualquer tipo de vínculo com o Grupo Maya, incluindo colaboradores, diretores, prestadores de serviço, parceiros de negócios e terceiros intermediários. Ele abrange práticas e comportamentos necessários para garantir que todas as ações da empresa sejam realizadas de maneira ética e profissional, mantendo a reputação do Grupo Maya intacta. O código estabelece **diretrizes claras para garantir que as relações, internas e externas, sejam pautadas pela integridade, promovendo uma atuação alinhada com os mais altos padrões de conduta.**

## 2. NOSSA IDENTIDADE, PROPÓSITO E VALORES

### 2.1. Propósito

Transformar a despedida em um ato de amor, respeito e homenagem à vida. Buscamos demonstrar que mesmo nos momentos mais difíceis, é possível cuidar das pessoas com humanidade, sensibilidade e dignidade. Atuamos para que cada família se sinta amparada, oferecendo um acolhimento que respeita a dor, valoriza a memória e honra a história de quem partiu. Mais do que prestar um serviço, buscamos ser fonte de conforto e apoio, porque entendemos a importância da forma como nos despedimos.



### 2.2. Visão

Ser a principal referência nacional em cuidado e acolhimento nos momentos de despedida, oferecer serviços funerários e cemiteriais com excelência, sensibilidade e inovação, promover conforto, preservar memórias e garantir a dignidade das famílias enlutadas.

### 2.3. Estrutura

O Grupo Maya atua na cidade de São Paulo, onde administra cinco cemitérios e mantém uma rede de agências funerárias distribuídas por diferentes regiões da cidade. Essa estrutura permite oferecer atendimento próximo e acessível às famílias, sempre com ambientes seguros e preparados para acolher com respeito, empatia e profissionalismo.

## 2.4. Valores

- **Empatia:** Compreendemos a dor do outro e nos colocamos com sensibilidade, respeito e cuidado.
- **Dignidade:** Acreditamos que cada vida importa e deve ser lembrada com honra, valor e significado.
- **Excelência:** Oferecemos um serviço digno e atencioso. Consistente com o preparo, a responsabilidade e o compromisso com o bem-feito.
- **Transparência:** Mantemos relações éticas, claras e íntegras, respeitando a confiança de clientes, colaboradores e parceiros.
- **Inovação com Propósito:** Modernizamos processos e ambientes com responsabilidade e propósito para aprimorar a experiência de quem confia em nosso cuidado, sem perder a essência do acolhimento.
- **Memória e legado:** Valorizamos a história de cada pessoa, oferecendo formas significativas de preservar suas lembranças e de manter vivo o legado que deixaram.
- **Responsabilidade:** Assumimos com seriedade o impacto do nosso trabalho, cuidando de cada processo com atenção, ética e compromisso com quem confia em nós.



### 3. EXPECTATIVAS COMPORTAMENTAIS

No Grupo Maya, a maneira como agimos é guiada pela responsabilidade, ética e um profundo respeito pelo outro. Essas expectativas são essenciais para que o nosso compromisso com a confiança e integridade se reflita em cada ação.

Seguir essas diretrizes não é só uma questão de conduta profissional – é parte de quem somos e do que representamos. Afinal, a **“regra é clara”**: agimos com respeito, honestidade e transparência.



### 4. COMPROMISSO COM A LEI ANTICORRUPÇÃO E INTEGRIDADE NAS RELAÇÕES PÚBLICAS

**No Grupo Maya, a integridade é um valor central e inegociável.** Nosso compromisso com a Lei Brasileira Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) reflete essa postura firme e alinhada às melhores práticas. A legislação exige que cada colaborador aja com responsabilidade e transparência, reportando ao Compliance qualquer suspeita de conduta inadequada ou possível corrupção.

Corrupção inclui qualquer ação que comprometa a ética da empresa, como a oferta ou o recebimento de vantagens indevidas e subornos. No Grupo Maya, acreditamos que cada decisão deve ser pautada pela transparência e ética, garantindo que nossas ações sejam conduzidas com respeito e responsabilidade. A seguir estão os princípios que guiam nossas interações:

## Relacionamento com o Poder Público:

No Grupo Maya, todas as interações com representantes da Administração Pública são conduzidas com total transparência e integridade, refletindo o nosso compromisso com diretrizes éticas e responsabilidade institucional. Cada colaborador deve informar prontamente seu gestor imediato sempre que houver contato com agentes públicos, seja de maneira presencial, por telefone, *e-mail* ou outros meios. Esse cuidado assegura que nossas ações estejam alinhadas aos padrões de respeito, clareza e integridade que norteiam o Grupo. Adicionalmente, enfatizamos que é absolutamente proibido oferecer subornos, favores ou quaisquer benefícios indevidos em nossas relações com o setor público. A comunicação com agentes públicos deve ser feita de maneira formal e respeitosa e, sempre que houver dúvidas, os colaboradores são orientados a consultar seus superiores. Aqui, a “**regra é clara**”: agimos com respeito às normas, preservando a confiança e a imagem do Grupo Maya em cada detalhe dessa relação.





### **Contratos Públicos:**

A gestão de contratos públicos segue rigorosamente as normas de ética e transparência, respeitando integralmente o Contrato de Concessão e evitando qualquer manipulação de processos. Mantemos total integridade nas relações com o poder público para reforçar a confiança e o respeito em nossas operações.

### **Fiscalizações e Auditorias:**

Em todas as auditorias e fiscalizações, colaboramos com órgãos reguladores de forma transparente e acessível, sem qualquer interferência no trabalho desses agentes, promovendo um ambiente de confiança e responsabilidade.



### **Combate ao Suborno e à Lavagem de Dinheiro:**

Apoiamos a integridade em todas as parcerias e transações, evitando qualquer prática que facilite atividades ilícitas. Por meio de diligências rigorosas, asseguramos que nossos parceiros também compartilhem esse compromisso com a conformidade e transparência.

## 5. CONDUTAS QUE COMPROMETEM A INTEGRIDADE E O RESPEITO

Nosso compromisso é garantir um ambiente de trabalho baseado na dignidade, ética e respeito, refletindo esses valores dentro e fora da empresa. Assim, o código estabelece padrões claros para as atitudes que são inaceitáveis:



**Assédio e Respeito no Ambiente de Trabalho:** O Grupo Maya compromete-se a manter um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e respeitoso para todos. Não toleramos qualquer forma de assédio, seja ele moral, sexual ou de outra natureza, garantindo que todos os colaboradores se sintam valorizados e protegidos em seu ambiente de trabalho. **A dignidade dos colaboradores é uma prioridade, e qualquer comportamento que comprometa o respeito ou a integridade de alguém será tratado com a máxima seriedade.** Além disso, o Grupo Maya adota uma postura de tolerância zero contra práticas discriminatórias, assegurando que nenhum colaborador ou parceiro seja tratado de forma desfavorável devido a fatores como raça, gênero, religião, orientação sexual, idade, nacionalidade, condição física, entre outros. Toda e qualquer ação ou comentário que promova discriminação ou desrespeito está em desacordo com nossos valores de ética e integridade e será abordada conforme as diretrizes de nosso Código de Ética e Conduta. Nossa meta é promover um ambiente em que a diversidade seja valorizada e o respeito mútuo constitua a base de todas as relações profissionais, contribuindo para um local de trabalho harmonioso e produtivo para todos.

**Integridade e Combate à Corrupção:** Subornos e qualquer oferta ou aceitação de vantagens indevidas são estritamente proibidos. Mantemos uma postura de integridade em todas as nossas relações, internas e externas.



**Proteção de Dados e Privacidade:** Valorizamos e protegemos a privacidade de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Tratamos as informações de clientes e colaboradores com o máximo respeito e cuidado.

**Esses princípios fortalecem nossa missão de agir com responsabilidade e ética em todas as interações e processos.**

## 6. DIRETRIZES PARA RELAÇÕES EXTERNAS

No Grupo Maya, valorizamos relações baseadas na ética, transparência e responsabilidade, garantindo que todas as interações externas sejam pautadas por nossos valores fundamentais. A seguir, listamos as diretrizes específicas para cada aspecto dessas relações, reforçando nosso compromisso com práticas que promovem confiança e integridade:

## 6.1. Transparência no Mercado

O Grupo Maya valoriza a clareza e a honestidade em todas as suas operações de mercado, acreditando que a confiança entre a empresa e seus diversos públicos – clientes, fornecedores, parceiros e autoridades reguladoras – é essencial para a construção de relações duradouras e éticas. **A transparência é um princípio que orienta todas as nossas decisões e práticas**, assegurando que cada compromisso assumido seja tratado com responsabilidade e que as informações fornecidas sejam sempre claras, precisas e acessíveis a todos os envolvidos.

Para garantir essa transparência, nos empenhamos em apresentar informações corretas sobre nossos serviços, custos, políticas e compromissos, evitando ambiguidades e respeitando o direito de cada parte de conhecer plenamente os termos de qualquer interação. Cada comunicação é feita de forma ética e clara, sem exageros ou omissões, promovendo uma conduta honesta em todos os níveis de nossa operação.

Adicionalmente, o Grupo Maya zela pela integridade de suas relações comerciais, praticando uma concorrência justa e comprometendo-se a seguir normas e regulamentações de mercado com rigor. Todas as práticas são pautadas por critérios imparciais e pela conformidade com a legislação aplicável, reforçando nossa postura ética no mercado.

Nosso compromisso com a transparência também se estende ao nosso relacionamento com acionistas e entidades reguladoras, aos quais prestamos contas de forma detalhada e regular, assegurando que os processos internos estejam sempre de acordo com os padrões de governança e as normas exigidas. Essa postura reflete **nosso compromisso em estabelecer uma reputação sólida e confiável, contribuindo para um mercado mais justo e acessível para todos os nossos parceiros e clientes.**



## 6.2. Gestão de Conflitos de Interesses e Contratação de Familiares

Para garantir transparência e justiça em todas as nossas relações, o Grupo Maya adota diretrizes rigorosas para a gestão de conflitos de interesses, especialmente em transações que envolvem partes relacionadas. Consideramos como parte relacionada qualquer pessoa ou entidade com a qual um colaborador ou parceiro tenha um vínculo familiar, profissional ou financeiro que possa influenciar a objetividade de suas decisões. Em situações de transações com partes relacionadas, seguimos padrões de mercado e critérios objetivos para assegurar imparcialidade e evitar favorecimentos, reforçando nosso compromisso com a ética e a integridade.

Para exemplificar e facilitar a compreensão de nossas diretrizes, apresentamos situações práticas que orientam os colaboradores a agir de maneira transparente e justa:



**Caso 1 - Seleção de Fornecedores:** Você é responsável pela contratação de um fornecedor para um projeto importante. Entre as opções, uma das empresas pertence a um familiar. A situação exige uma escolha justa e objetiva. Nesse caso, a **“regra é clara”**: é necessário comunicar a relação ao gestor e ao Compliance para garantir que a seleção siga critérios imparciais e transparentes.



**Caso 2 - Presente de Cliente:** Um cliente, satisfeito com o atendimento, oferece um presente valioso como forma de agradecimento. Mesmo com a boa intenção, aceitar o presente poderia comprometer a transparência e a imparcialidade que o Grupo Maya valoriza. Assim, a orientação é clara: presentes de clientes não devem ser aceitos. Se o cliente insistir, o colaborador deve informar o gestor direto para que as diretrizes éticas sejam mantidas.



### Caso 3 - Participação em Processo Seletivo:

Durante um processo seletivo, um colaborador identifica um amigo entre os candidatos. A recomendação do amigo, sabendo que há outros candidatos igualmente qualificados, poderia comprometer a objetividade da seleção. A **“regra é clara”**: é importante informar sobre essa relação para permitir que a seleção siga de forma justa e com base em critérios profissionais.

### 6.3. Parcerias Éticas: Imparcialidade e Transparência nas Contratações

No Grupo Maya, a seleção de fornecedores e prestadores de serviços é conduzida com total imparcialidade, seguindo critérios técnicos e padrões de mercado. Para assegurar a transparência e a competitividade, adotamos um processo de concorrência que envolve, no mínimo, três fornecedores ou prestadores de serviços. Esse procedimento permite avaliar propostas com base nos seguintes critérios:



**Qualificação Técnica:** Avaliação da capacidade do fornecedor em atender às especificações técnicas requeridas, garantindo a qualidade dos produtos ou serviços oferecidos.



**Experiência no Setor:** Análise do histórico e da *expertise* do fornecedor no mercado, assegurando que tenha conhecimento e prática na área de atuação.



**Capacidade de Cumprir Prazos:** Verificação do compromisso do fornecedor com os prazos estabelecidos, assegurando a pontualidade nas entregas e na execução dos serviços.



**Conformidade com Normas Legais:** Confirmação de que o fornecedor atende às legislações vigentes, incluindo normas trabalhistas, ambientais e de segurança, garantindo a legalidade das operações.



**Preços Competitivos:** Comparação de propostas para identificar a melhor relação custo-benefício, assegurando que os preços sejam justos e compatíveis com o mercado.



**Sustentabilidade e Responsabilidade Social:** Preferência por fornecedores que adotem práticas sustentáveis e socialmente responsáveis, alinhadas aos valores do Grupo Maya.



**Transparência e Ética no Processo de Contratação:** Documentação de todas as etapas do processo seletivo, garantindo decisões justas e imparciais, em conformidade com os princípios éticos da empresa.

Nenhum colaborador deve exercer influência para favorecer interesses pessoais ou de terceiros. Todas as decisões devem ser devidamente registradas para assegurar a integridade do processo. Aqui, **a regra é clara e justa:** a escolha é sempre baseada na competência e na melhor oferta para atender às necessidades do Grupo Maya.

#### 6.4. Relacionamento com o Cliente – Diretrizes de Atendimento e Acolhimento

No Grupo Maya, o atendimento é construído com base no respeito, acolhimento e sensibilidade, especialmente em momentos de perda.

Nossa abordagem busca assegurar que cada colaborador se comunique de forma cuidadosa e respeitosa,

refletindo nossos valores essenciais. Desde o primeiro contato, o colaborador adota uma postura de acolhimento, com uma linguagem serena e atenta à escolha das palavras para garantir que nenhum gesto ou expressão seja interpretado como insensível. Escutar o cliente com paciência e sem interrupções é fundamental para que ele se sinta compreendido e amparado, criando um ambiente de confiança.



Para manter um atendimento organizado e reconfortante, seguimos um fluxo que conduz o cliente de forma clara e cuidadosa. Essa abordagem envolve acolher de forma respeitosa, apresentar os serviços disponíveis de maneira objetiva e orientar sobre os próximos passos com clareza. Cada fase é pensada para que o cliente se sinta seguro e bem-informado, de acordo com suas necessidades e no seu próprio tempo.



Transparência é um dos pilares do nosso atendimento. Todas as informações sobre serviços, procedimentos e custos são apresentadas de forma clara e honesta, permitindo que o cliente tome decisões acertadas e seguras. Além disso, respeitamos as escolhas financeiras e pessoais de cada cliente, orientando apenas para aquilo que realmente atende às suas necessidades.

Reconhecemos que o processo de luto pode envolver diferentes emoções e tempos de reação. Por isso, nossa equipe é treinada para se adaptar a essas necessidades, garantindo que o atendimento seja feito de forma a respeitar o tempo e o espaço de cada cliente. A privacidade e discrição no atendimento também são fundamentais, respeitando o ambiente e demonstrando um compromisso genuíno com o bem-estar de cada cliente.

## 6.5. Gestão de Reclamações e Resolução de Questões

No Grupo Maya, o atendimento a reclamações e questionamentos é guiado pelo respeito, empatia e compromisso com respostas claras e soluções eficazes. Em qualquer situação que exija atenção especial, nossos colaboradores se dedicam a ouvir e compreender as preocupações dos clientes de maneira acolhedora, buscando soluções que melhor atendam às suas necessidades e expectativas.

Para casos que demandem uma análise mais detalhada ou resolução mais aprofundada, temos um processo de encaminhamento estruturado. Nessas situações, o colaborador direciona a questão para um gestor ou setor responsável, garantindo que todas as preocupações dos clientes sejam tratadas com seriedade.

**ESTES SÃO NOSSOS CANAIS DE  
COMUNICAÇÃO PARA RECLAMAÇÕES  
E QUESTIONAMENTOS.**



[ouvidoria@grupomaya.com.br](mailto:ouvidoria@grupomaya.com.br) OU  
[contato@grupomaya.com.br](mailto:contato@grupomaya.com.br)

**ReclameAQUI**



[www.grupomaya.com.br/denuncias/](http://www.grupomaya.com.br/denuncias/)

## 6.6. Normas sobre Brindes e Presentes

O Grupo Maya adota práticas rigorosas para assegurar que as relações comerciais e institucionais permaneçam transparentes e éticas. O recebimento e a oferta de presentes devem ocorrer de forma restrita e moderada, sem excessos, evitando-se qualquer possibilidade de influência indevida. Em especial, é vedado oferecer presentes ou brindes a agentes públicos, bem como aceitar itens de valor de clientes ou munícipes, assegurando que as interações sejam conduzidas com isenção e integridade. **A regra aqui é mais do que clara:** todas as práticas devem ser orientadas pela ética, e a consulta ao setor de Compliance é recomendada sempre que houver dúvidas sobre a conduta apropriada, reforçando o compromisso do Grupo Maya com práticas justas e imparciais.



## 6.7. Contribuições e Patrocínios

O Grupo Maya se compromete a apoiar iniciativas que promovem o bem-estar social e o desenvolvimento da sociedade, sempre com imparcialidade e foco no benefício coletivo. Cada proposta de patrocínio ou doação passa por análise do setor de Compliance para assegurar alinhamento aos nossos valores de integridade e responsabilidade social. Nosso compromisso é direcionar recursos para projetos de impacto positivo, como iniciativas de educação, saúde e apoio social em situações de vulnerabilidade. Assim, fortalecemos parcerias que refletem nosso propósito de atuar com ética e responsabilidade. No Grupo Maya, **a “regra é clara”**: nosso apoio é ético, transparente e focado em causas que realmente importam para a comunidade.



## 6.8. Participação Política e Contribuições Pessoais

O Grupo Maya mantém sua atuação neutra em relação a contribuições e eventos de caráter político, não realizando doações a campanhas políticas. Cada colaborador tem o direito de exercer sua participação política de maneira independente e de acordo com suas convicções pessoais, sem vincular seu posicionamento à imagem da empresa. Mantemos um ambiente de trabalho imparcial, assegurando que os interesses institucionais sejam sempre respeitados.



## 6.9. Práticas Concorrenciais

No Grupo Maya, nosso compromisso com a concorrência justa é inegociável. Atuamos sempre com transparência e integridade, respeitando as normas de livre mercado e assegurando que nossas práticas estejam alinhadas aos princípios éticos que guiam nossas operações.

Evitamos qualquer ação que possa ser interpretada como anticompetitiva, priorizando o respeito à integridade do mercado e das comunidades onde atuamos.

Além disso, buscamos desenvolver parcerias e colaborações que beneficiem a coletividade, assegurando que nossas ações reflitam um impacto positivo na sociedade e promovam o desenvolvimento sustentável e justo das regiões em que estamos presentes. Dessa forma, cada colaborador é incentivado a manter esse compromisso em todas as suas relações comerciais, garantindo que a conduta do Grupo Maya seja exemplar e coerente com seus valores fundamentais.

## 6.10. Diretrizes de Comunicação com a Imprensa e Redes Sociais

Toda comunicação oficial do Grupo Maya é realizada exclusivamente pelos porta-vozes designados, respeitando diretrizes rigorosas que asseguram a integridade e a imagem da organização. Qualquer demanda da imprensa deve ser direcionada ao setor de Compliance, pelo e-mail [compliance@grupomaya.com.br](mailto:compliance@grupomaya.com.br) ou pelo telefone **(11) 94552-5697**, de modo a garantir que as informações sejam tratadas com precisão, transparência e responsabilidade. Para proteger a confidencialidade e a reputação do Grupo, é proibida a divulgação de informações sigilosas ou imprecisas, e toda solicitação para filmagem deve contar com autorização prévia, garantindo que as comunicações ocorram de forma oficial e protegendo a integridade e a imagem da empresa. Adicionalmente, o Grupo Maya cumpre o artigo 212 do Código Penal, que assegura o respeito e a dignidade em situações que envolvem o tratamento do corpo humano, reforçando seu compromisso com a ética e o respeito em todas as suas comunicações.

A seguir, apresentamos alguns casos exemplares para reforçar a importância dessas diretrizes:

### Caso 1 - Abordagem da Imprensa:

Ao ser contatado por um jornalista em busca de informações do Grupo Maya, o colaborador deve, primeiramente, informar sua gestão direta sobre o contato. Em seguida, deve esclarecer que qualquer demanda de informação ou esclarecimento deve ser encaminhada ao e-mail [ouvidoria@grupomaya.com.br](mailto:ouvidoria@grupomaya.com.br). A “regra é clara”: todo contato com a imprensa deve seguir as diretrizes estabelecidas, garantindo que as informações sejam tratadas com precisão e responsabilidade, protegendo a imagem e a integridade da empresa.



**Caso 2 - Postagem em Redes Sociais sobre Atividades Internas:** Após participar de uma cerimônia especial organizada pelo Grupo Maya, um colaborador publica fotos do evento em suas redes sociais, incluindo detalhes de um projeto em desenvolvimento. Embora tenha sido feito sem intenção de causar problemas, essa publicação revela informações sensíveis e detalhes de processos internos. Para evitar situações semelhantes, **A “regra é clara”**: colaboradores devem evitar compartilhar nas redes sociais qualquer conteúdo que possa expor dados confidenciais ou comprometer a privacidade da empresa, reforçando assim o compromisso com a integridade e a discrição.



**Caso 3 - Discussão em Redes Sociais sobre Tratamento de Corpos:** Um colaborador observa uma discussão pública nas redes sociais sobre o tratamento de corpos em serviços funerários. Sentindo a necessidade de esclarecer a posição do Grupo Maya sobre o tema, ele considera compartilhar detalhes dos cuidados realizados pela empresa. No entanto, mesmo com boas intenções, ele deve lembrar-se de que essa comunicação pode violar as normas de respeito e o artigo 212 do Código Penal, que protege a dignidade do corpo humano. A orientação nesse caso é clara: a melhor prática é informar ao setor de Compliance sobre o assunto, que poderá avaliar a situação e responder de forma apropriada.

Esses casos exemplificam a importância de seguir as diretrizes de comunicação do Grupo Maya ao interagir com a imprensa e ao utilizar redes sociais, assegurando que a imagem da empresa seja preservada e que todas as interações reflitam os valores de integridade e respeito da organização.

### **6.11. Preservação da Imagem e Reputação do Grupo – Valor e Respeito à Nossa Imagem**

Cada colaborador é um verdadeiro representante do Grupo Maya, e seu comportamento reflete diretamente na imagem e nos valores que desejamos transmitir. É fundamental que cada atitude, cada palavra e cada gesto estejam alinhados com o respeito e a responsabilidade que guiam nosso trabalho diário. Isso significa agir com integridade e consideração, tanto no ambiente de trabalho quanto nas interações com clientes, fornecedores e a comunidade em geral.

Construímos a confiança dos nossos clientes e parceiros através da transparência e de uma conduta exemplar. Cada colaborador tem a responsabilidade de proteger essa reputação, mantendo-se atento aos valores que fazem do Grupo Maya uma referência em acolhimento e dignidade. A “**regra é clara**”: agir com respeito e ser um exemplo da nossa missão em todas as circunstâncias.



### 6.12. Relacionamento com Acionistas

O Grupo Maya mantém um compromisso sólido de transparência e responsabilidade no relacionamento com seus acionistas. As informações compartilhadas são sempre claras, precisas e prestadas de maneira responsável, fortalecendo a confiança e assegurando uma administração íntegra e sustentável da empresa. Acreditamos que essa comunicação transparente é essencial para garantir a participação informada de nossos acionistas, preservando a credibilidade e o compromisso do Grupo Maya com uma governança ética.



### 6.13. Relacionamento com Associações e Entidades de Classe

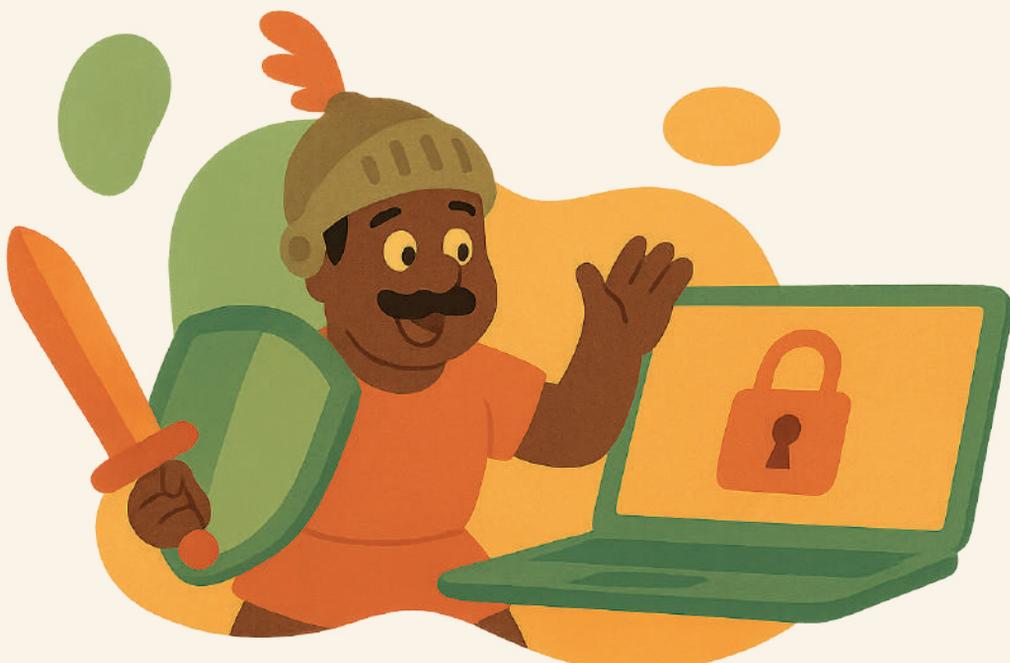
O Grupo Maya valoriza o diálogo e o respeito mútuo nas relações com sindicatos, associações e entidades representativas, promovendo um ambiente de cooperação e entendimento. Incentivamos associações entre concessionárias para fomentar a colaboração ética e transparente, fortalecendo a representação junto ao poder público e à comunicação. No entanto, é fundamental que essas associações respeitem os limites éticos e evitem práticas que comprometam a integridade do Grupo Maya e das demais partes envolvidas. Assim, asseguramos que nossas parcerias e alianças se mantenham produtivas, justas e alinhadas aos valores que defendemos, contribuindo para um impacto positivo nas comunidades e setores em que atuamos.



#### 6.14. Segurança da Informação e Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

No Grupo Maya, proteger os dados e informações pessoais de nossos clientes é uma responsabilidade essencial de cada colaborador. Esses dados devem ser tratados com o máximo de cuidado e compartilhados apenas com quem está diretamente envolvido no atendimento, sempre respeitando as normas da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

A legislação brasileira, por meio da LGPD (Lei nº 13.709/2018), estabelece sanções rigorosas para quem desrespeita as diretrizes de proteção de dados, incluindo advertências, multas que podem chegar a R\$ 50 milhões e, em casos extremos, a exigência de exclusão dos dados pessoais envolvidos na infração. Essas penalidades reforçam nosso compromisso com a privacidade e segurança dos dados de nossos clientes, assegurando a proteção de suas informações em todas as etapas.



No Grupo Maya, a **“regra é clara”**: a privacidade é uma de nossas prioridades.

### 6.15. Gestão de Recursos – Patrimônio Grupo Maya

Todos os colaboradores do Grupo Maya são responsáveis pela preservação e uso adequado dos recursos da empresa, desde materiais de escritório até grandes equipamentos. O uso sustentável e criterioso dos bens da empresa é essencial para garantir a longevidade e a eficiência de suas operações. É esperado que todos os colaboradores considerem o impacto ambiental e financeiro ao utilizar qualquer recurso, promovendo a redução de desperdícios e o reaproveitamento sempre que possível.

### 6.16. Compromisso com a Sustentabilidade e Governança (ASG)

O Grupo Maya compromete-se com práticas de ASG (Ambiental, Social e Governança), refletindo nossa responsabilidade em relação ao meio ambiente, à sociedade e à gestão ética de nossos negócios.

No pilar ambiental, orientamos nossas ações pela sustentabilidade e uso consciente de recursos, buscando minimizar os impactos ambientais e contribuir para a preservação dos recursos naturais. Nossas práticas incluem medidas para eficiência no uso de materiais e energia e iniciativas para redução e reciclagem de resíduos, sempre que aplicável, reforçando nossa atuação ética e responsável.



No aspecto social, nosso compromisso abrange o respeito e proteção aos direitos humanos e a promoção de um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e acolhedor. Buscamos atuar de forma que nosso impacto positivo se estenda também às comunidades onde estamos presentes, valorizando o relacionamento próximo e o respeito às particularidades locais.

Em governança, seguimos rigorosos padrões de transparência, ética e conformidade, promovendo processos de gestão e de tomada de decisão que respeitem os interesses de todos os nossos públicos. Esses pilares de ASG orientam a conduta do Grupo Maya em todas as suas operações, destacando nosso comprometimento com o desenvolvimento sustentável, a equidade e a responsabilidade social.

## **7. QUESTÕES ESPECÍFICAS DO MUNICÍPIO E REGULAÇÃO: CUMPRIMENTO E RESPONSABILIDADES NA CONCESSÃO**

No âmbito da concessão pública, o Grupo Maya atua com um compromisso ético e legal em todas as suas operações, assegurando que as atividades estejam plenamente em conformidade com as diretrizes estabelecidas em contrato e com a legislação aplicável. As obrigações contratuais específicas são fundamentais para garantir a qualidade, integridade e continuidade dos serviços prestados aos cidadãos e à administração pública.

### **7.1. Cláusula 11 – Compromisso de Cooperação**

O sucesso da concessão está diretamente ligado ao compromisso de cooperação entre as partes envolvidas. As partes, incluindo o poder concedente e a concessionária, devem colaborar e prestar o apoio necessário para a execução eficaz das atividades. Essa cooperação abrange desde o suporte operacional até o cumprimento rigoroso de todas as normas, sempre buscando a excelência e o interesse público.

### **7.2. Cláusula 13 – Obrigações e Proibições da Concessionária**

A concessionária tem obrigações que garantem a execução do objeto do contrato de forma ética e eficaz. Entre essas obrigações, destacam-se:

- **Execução de Serviços de Qualidade:** A concessionária deve seguir as cláusulas do contrato, edital, anexos e normas regulamentadoras, como as da ABNT e do Inmetro, para assegurar que todos os serviços cumpram os padrões de qualidade exigidos. O objetivo é que os cidadãos recebam serviços adequados, seguros e realizados com excelência.
- **Manutenção e Implementação de Crematórios:** Para os blocos designados, a concessionária é responsável por implantar, operar e manter crematórios, conforme estipulado no programa de intervenção. Esses serviços devem ser realizados em conformidade com a legislação vigente e as normas aplicáveis, garantindo segurança e eficiência.
- **Atenção aos Cidadãos e ao Patrimônio Histórico:** Para atender à legislação municipal, a concessionária tem a obrigação de criar memoriais dos mortos políticos nos cemitérios e conservar as sepulturas de valor histórico, respeitando a memória e o patrimônio cultural da cidade de São Paulo.
- **Infraestrutura e Readequação de Espaços:** A infraestrutura dos cemitérios, incluindo a readequação das quadras gerais para instalação de gavetas unitárias, deve seguir o cronograma estabelecido. Essa modernização busca atender à crescente demanda com segurança e respeito.
- **Sustentabilidade e Gestão de Recursos:** A concessionária é responsável pela destinação adequada dos resíduos e materiais inservíveis. A gestão ambiental envolve práticas de reciclagem, descarte adequado e observância de normas ambientais, promovendo um impacto positivo e sustentável no meio ambiente.
- **Responsabilidade Jurídica e Técnica:** A concessionária deve garantir a regularidade fiscal, manter registros e certificações atualizados (como a Anotação de Responsabilidade Técnica – ART) e assegurar a adequação técnica dos profissionais. Esse compromisso visa à excelência técnica e ao cumprimento rigoroso da regulamentação.

- **Interlocução com Terceiros e Fiscalização:** O relacionamento com órgãos externos, incluindo órgãos públicos, empresas privadas e sociedade civil, deve ser realizado com responsabilidade e transparência. Além disso, o grupo compromete-se a atender prontamente às fiscalizações e auditorias, assegurando que a operação esteja sempre em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.
- **Segurança e Gestão de Dados Pessoais:** A proteção dos dados dos usuários é uma prioridade. O grupo adota práticas de segurança da informação, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando que as informações pessoais sejam utilizadas exclusivamente para os fins autorizados e protegidas contra acessos não autorizados.
- **Contratação e Gestão de Seguros:** É dever da concessionária manter os seguros necessários para cobrir riscos operacionais e garantir a continuidade do serviço. Essa prática é fundamental para mitigar riscos e proteger os interesses do poder concedente e da comunidade.
- **Responsabilidade Social e Gratuidade em Serviços:** A concessão inclui a obrigatoriedade de oferecer serviços gratuitos a segmentos específicos da população, como sepultamentos para hipossuficientes e doadores, conforme previsto em anexo. Esse compromisso assegura a inclusão social e o respeito às necessidades da população vulnerável.
- **Transparência Financeira e Pagamento de Outorgas:** A concessionária é obrigada a manter a transparência na gestão financeira, cumprindo prazos e condições para o pagamento de outorgas e adicionais de desempenho ao poder concedente. Essa prática reforça a responsabilidade financeira e a prestação de contas.
- **Manutenção e Conservação dos Espaços:** A integridade das instalações é essencial. A concessionária deve manter os cemitérios limpos, seguros e adequados para o uso público, realizando todas as manutenções preventivas e corretivas necessárias para preservar a qualidade dos serviços.

### 7.3. Proibições e Restrições

O contrato também detalha proibições claras para garantir a idoneidade da operação. A concessionária é proibida de realizar práticas que possam comprometer a imparcialidade e a ética do serviço público, tais como:

- Conceder empréstimos ou garantias financeiras às partes relacionadas sem o devido enquadramento legal.
- Impedir o acesso de prestadores de serviço aos cemitérios sem justificativa.
- Cobrar por serviços básicos, como o uso de banheiros ou bebedouros, assegurando o direito dos cidadãos ao acesso gratuito a comodidades essenciais.



### 7.4. Considerações Finais

O compromisso do Grupo Maya com as diretrizes estabelecidas no contrato de concessão reforça a transparência, o respeito e a responsabilidade com o município e os cidadãos atendidos. Esse compromisso é uma demonstração de que, além de cumprir obrigações contratuais, o grupo busca promover uma cultura de qualidade e respeito, que fortalece a confiança da comunidade e assegura o desenvolvimento de suas atividades com ética e integridade.

## 8. CONFORMIDADE COM O DECRETO MUNICIPAL Nº 59.196/2020 E REGULAMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS FUNERÁRIOS

### 8.1. Alinhamento com o Decreto Municipal Nº 59.196/2020

O Grupo Maya conduz suas atividades cemiteriais, funerárias e de cremação com rigorosa observância ao Decreto Municipal nº 59.196, de 29 de janeiro de 2020. Esse decreto estabelece diretrizes para a construção, operação, administração e delegação desses serviços no município de São Paulo, aplicando-se tanto a cemitérios públicos quanto a particulares.

Em conformidade com essa regulamentação, o Grupo Maya mantém elevados padrões de qualidade e respeito, refletindo seu compromisso com as necessidades dos cidadãos e a responsabilidade social em um setor delicado e de grande valor cultural e emocional.

### 8.2. Foco na Qualidade e Responsabilidade Social

O Grupo Maya adota uma abordagem centrada no usuário, com foco na segurança, qualidade e transparência. Cada serviço é projetado para que o atendimento seja humanizado e respeitoso, respondendo às demandas emocionais e práticas das famílias.

Para isso, o Grupo emprega recursos tecnológicos e profissionais qualificados que garantem que todas as etapas dos serviços funerários, desde a recepção até o sepultamento ou cremação, ocorram com máxima responsabilidade social. O cuidado com os locais de sepultamento reflete uma postura ética voltada ao respeito pela memória dos falecidos, ao acolhimento dos enlutados e ao bem-estar das comunidades vizinhas.



### 8.3. Respeito às Normas Ambientais e Sanitárias

Em alinhamento com o decreto, todas as operações do Grupo Maya, incluindo construção, manutenção das sepulturas e controle de resíduos, são desenhadas para minimizar impactos ambientais e cumprir com as exigências de saúde pública.

A aplicação rigorosa das normas técnicas e de regulamentação ambiental inclui a gestão de resíduos, o uso consciente de recursos naturais e a implementação de práticas que protegem o meio ambiente. Essa postura é essencial para a preservação dos cemitérios como espaços de memória e para garantir que sua operação não gere impactos negativos à saúde pública ou ao ecossistema local.

### 8.4. Transparência nos Serviços Oferecidos

O Grupo Maya garante o acesso a informações de maneira clara e acessível, tanto nas instalações físicas quanto por meio de plataformas digitais.

Para garantir a transparência, todas as informações necessárias aos usuários são apresentadas de forma detalhada, incluindo:



- Mapas e orientações para localização de sepulturas e áreas específicas nos cemitérios, facilitando o acesso dos familiares aos locais de sepultamento.
- Tabelas de preços e condições de uso dos serviços funerários, permitindo que os clientes compreendam todos os aspectos financeiros e operacionais antes da contratação de qualquer serviço.
- Além disso, o Grupo Maya oferece um canal de comunicação direta e acessível aos usuários para o registro de manifestações. Reclamações, sugestões e elogios são recebidos e tratados com a devida seriedade e prontidão, assegurando que cada questão seja considerada e que a relação com o usuário seja pautada pela confiança e respeito.



### **8.5. Preservação do Patrimônio Histórico e Cultural**

O Grupo Maya é responsável pela manutenção de sepulturas e áreas com valor histórico e cultural, atendendo às diretrizes de preservação estabelecidas pelo decreto. Essas áreas, além de terem grande importância histórica, são locais de grande valor sentimental para as famílias e para a comunidade como um todo.

A preservação de tais espaços reflete o respeito pela memória coletiva e garante que os cemitérios se mantenham como locais dignos e bem conservados para as futuras gerações. O Grupo Maya valoriza a história dos locais onde atua e emprega práticas cuidadosas para a conservação de elementos arquitetônicos, memoriais e outros itens de valor cultural.

### **8.6. Acesso Gratuito e Igualitário aos Cemitérios e Serviços Básicos**

Em cumprimento ao decreto, o Grupo Maya garante que o acesso aos cemitérios, crematórios e agências funerárias seja gratuito, assegurando que todos os visitantes possam frequentar esses locais com dignidade e sem qualquer tipo de discriminação.

Além disso, as facilidades básicas, como banheiros, bebedouros e áreas de descanso, são oferecidas a todos os visitantes como um reflexo do compromisso social e da responsabilidade do Grupo Maya em atender às necessidades dos visitantes e familiares de maneira igualitária, mantendo um ambiente acolhedor e respeitoso para todos.

### **8.7. Padrões Éticos e Sanitários no Tratamento dos Corpos**

O Grupo Maya reconhece a importância do respeito e da dignidade em todas as etapas dos processos de cremação e sepultamento. Com base nas regulamentações do decreto, todas as operações relacionadas ao tratamento dos corpos são conduzidas com rigorosos padrões éticos e sanitários, sempre em observância às práticas culturais e religiosas de cada família atendida.

Os procedimentos de manipulação de urnas funerárias, gerenciamento de cinzas e ossuários são realizados com transparência e respeito, enfatizando o compromisso do Grupo Maya em manter a integridade e a dignidade dos falecidos, além de apoiar as famílias em momentos de luto.

### **8.8. Conformidade com Padrões Arquitetônicos em Obras e Construções**

As obras e pequenas construções realizadas nos cemitérios pelo Grupo Maya são guiadas por um planejamento arquitetônico que respeita os padrões específicos estabelecidos pelo decreto.

Cada intervenção, desde reformas até a criação de novos espaços, segue um plano que preserva a harmonia estética e o simbolismo dos cemitérios. Esse cuidado com a arquitetura e com a manutenção dos espaços reforça o ambiente cemiterial como um espaço de memória e respeito, proporcionando um local adequado e digno para as homenagens e despedidas.

### **8.9. Compromisso com a Sustentabilidade e a Preservação Ambiental**

Além de cumprir os requisitos legais, o Grupo Maya adota uma postura proativa em relação à sustentabilidade. Isso inclui práticas sustentáveis na administração dos cemitérios, como o uso de materiais ecologicamente corretos, a reciclagem de resíduos e a proteção dos espaços naturais nas áreas de sepultamento.

As ações ambientais implementadas pelo Grupo Maya são fundamentais para garantir que as operações cemiteriais causem o mínimo impacto possível no meio ambiente, preservando os recursos naturais e contribuindo para um futuro mais sustentável.





### **8.10. Comprometimento com o Bem-Estar das Comunidades Vizinhas**

O Grupo Maya entende que o impacto dos serviços cemiteriais vai além dos muros dos cemitérios, afetando as comunidades do entorno. Por isso, mantém uma relação de diálogo e respeito com os moradores locais, comprometendo-se a minimizar quaisquer transtornos ou inconvenientes que possam ser causados pelas atividades do cemitério.

O compromisso com o bem-estar da comunidade também se reflete nas práticas de preservação de espaços históricos, na oferta de acesso gratuito e nos serviços de acolhimento, que garantem que o cemitério seja um espaço acessível, respeitado e valorizado por todos.

### **8.11. Considerações Finais**

A aplicação das práticas pautadas pelo Decreto Municipal nº 59.196/2020 evidencia o compromisso contínuo do Grupo Maya com a conformidade legal, a preservação ambiental e a oferta de um serviço funerário que honra a dignidade humana e respeita as especificidades culturais e emocionais de cada pessoa. Através dessas práticas, o Grupo Maya não só cumpre a legislação vigente, mas também solidifica sua missão de atuar com responsabilidade e ética em um setor que requer cuidado, respeito e sensibilidade.

## 9. ESTRUTURA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

### 9.1. Setor de Compliance

O Setor de Compliance é o núcleo central para assegurar a integridade no Grupo Maya e desempenha um papel essencial no cumprimento das exigências do contrato de concessão. Como responsável pela implementação, revisão e atualização contínua do Programa de Integridade, o setor promove uma cultura ética e de responsabilidade, garantindo que todos os colaboradores compreendam e sigam as diretrizes do código de ética e as normas da empresa.

Além de realizar treinamentos regulares para fortalecer o entendimento sobre as obrigações contratuais e legais, o Setor de Compliance investiga denúncias, trata todas as situações com rigor e seriedade e monitora a conformidade em relação aos compromissos assumidos na concessão. Esse papel de fiscalização e orientação é essencial para assegurar que as diretrizes de integridade sejam aplicadas em todos os níveis da organização, respeitando as disposições do contrato de concessão e mantendo um relacionamento transparente com o poder concedente.



## 9.2. Comitê de Ética

O Comitê de Ética do Grupo Maya é um órgão essencial, encarregado de deliberar sobre possíveis violações ao código de conduta e sobre as recomendações de medidas disciplinares feitas pela área de Compliance. Embora não tenha autonomia para aplicar essas medidas diretamente, o comitê tem um papel determinante em avaliar, questionar e até discordar das indicações propostas, quando julgar necessário, com base em uma análise rigorosa e imparcial. Essa abordagem garante que as decisões tomadas estejam profundamente alinhadas às normas internas da empresa e aos princípios éticos que orientam suas práticas.

Além de atuar nas deliberações de conformidade, o Comitê de Ética pode ser convocado de forma emergencial para avaliar temas urgentes e de alto grau de exposição de risco para a empresa. Essa flexibilidade para tratar questões críticas com agilidade reforça seu compromisso com a segurança e integridade da organização, permitindo que sejam adotadas ações imediatas e cuidadosas em situações que exijam respostas rápidas.

O comitê mantém um compromisso com a consistência e equidade em suas decisões, promovendo uma cultura organizacional em que o comportamento ético é altamente valorizado e protegido. Sua atuação contribui para que todos os colaboradores entendam a importância da ética, da transparência e do respeito no ambiente de trabalho, consolidando o papel do Grupo Maya como uma empresa que prioriza a integridade em todas as suas relações.

O Comitê de Ética desempenha um papel crucial ao garantir que todas as deliberações sejam conduzidas com transparência e responsabilidade, fortalecendo um ambiente de trabalho seguro e comprometido com valores éticos. Sua atuação atenta e imparcial reforça a confiança interna e externa, consolidando o Grupo Maya como uma organização comprometida com a integridade e a seriedade em cada uma de suas ações.

## 10. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

### 10.1. Canal de Integridade

Para fortalecer a cultura de ética e integridade, o Grupo Maya estabeleceu o Canal de Integridade, um espaço seguro e confiável dedicado à comunicação de possíveis violações ao código de conduta. Esse canal foi cuidadosamente

estruturado para garantir confidencialidade absoluta, protegendo a identidade e os interesses de todos que optem por relatar situações ou comportamentos inadequados. Por meio desse compromisso com o sigilo, o Grupo Maya busca criar um ambiente onde os colaboradores e parceiros se sintam incentivados a agir em prol da ética, confiando na proteção contra qualquer tipo de retaliação.

O Canal de Integridade oferece múltiplas opções para a comunicação de irregularidades, acessíveis por meio do [site \*\*www.canaldedenuncia.com.br/grupomaya\*\*](http://www.canaldedenuncia.com.br/grupomaya) e pelo **0800 022 3752**. Esses canais funcionam 24 horas por dia, 7 dias por semana, proporcionando uma abordagem segura e conveniente, permitindo que as denúncias sejam realizadas anonimamente, caso desejado, para proteger a integridade de quem reporta.



Além de responder a denúncias, o Grupo Maya utiliza o Canal de Integridade como um componente crucial para o desenvolvimento de uma cultura organizacional transparente e responsável. Essa plataforma reforça que a ética e a responsabilidade são valores essenciais que permeiam todos os níveis da empresa, promovendo uma estrutura de governança que apoia o respeito, a justiça e a segurança. Assim, o Canal de Integridade do Grupo Maya não apenas facilita a comunicação de preocupações éticas, mas também simboliza o compromisso contínuo da organização em construir um ambiente de trabalho onde a dignidade, a honestidade e o respeito estejam sempre em primeiro lugar.

## 10.2. Sanções Disciplinares

O Grupo Maya adota práticas disciplinares estruturadas e bem definidas para lidar com violações ao Código de Ética e Conduta, assegurando que cada medida aplicada seja proporcional à gravidade da infração e à reincidência. Esse conjunto de medidas não apenas reforça o compromisso da empresa com a integridade, mas também transmite aos colaboradores a seriedade com que a conformidade é tratada. As sanções seguem uma ordem crescente de criticidade, garantindo que ações corretivas sejam adequadas, consistentes e previsíveis, promovendo assim um ambiente de trabalho ético e respeitoso.

As medidas disciplinares aplicadas pelo Grupo Maya seguem a seguinte ordem de criticidade:

- Advertência Oral;
- Advertência Escrita;
- Suspensão;
- Desligamento sem Justa Causa;
- Desligamento por Justa Causa;
- Medidas Legais Cabíveis.



Essa sistemática disciplinar estruturada permite que o Grupo Maya trate cada situação com justiça e previsibilidade, transmitindo aos colaboradores que o cumprimento das normas e a ética são valores fundamentais que sustentam a atuação da empresa. Ao implementar essas sanções de maneira justa e proporcionada, o Grupo Maya incentiva uma cultura de respeito às regras, favorecendo um ambiente de trabalho saudável e responsável.

No Grupo Maya, a estrutura de Compliance e Integridade é robusta e interligada, composta de um Setor de Compliance ativo, um Comitê de Ética imparcial, canais de comunicação acessíveis e sanções disciplinadoras bem definidas. Esses elementos operam em harmonia para consolidar um ambiente de trabalho que prioriza o respeito, a transparência e a ética, garantindo que qualquer desvio de conduta seja tratado com a seriedade que o compromisso com a integridade exige. Dessa forma, o Grupo Maya reafirma seu compromisso em manter elevados padrões de conduta, promovendo uma cultura organizacional sólida e responsável.

## 11. ANEXO I

### Termo de Ciência e Compromisso com o Código de Ética e Conduta do Grupo Maya

Declaro que tomei conhecimento do conteúdo do Código de Ética e Conduta do Grupo Maya e que compreendo plenamente seus princípios, normas e diretrizes.

Estou ciente de que este Código de Ética e Conduta estabelece os valores e padrões que devem nortear minha conduta pessoal e profissional no ambiente de trabalho, bem como nas interações com colegas, clientes, parceiros, e quaisquer partes interessadas. Entendo que devo agir de maneira ética, íntegra e responsável em todas as situações, respeitando os princípios de transparência, respeito e responsabilidade.

Declaro, ainda, que aceito cumprir com as disposições do Código de Ética e Conduta e que, em caso de dúvida sobre a aplicação de suas normas, buscarei orientação junto ao Setor de Compliance ou ao Comitê de Ética.

Comprometo-me a relatar, pelos canais oficiais, qualquer situação que possa representar violação a este Código e estou ciente de que a não observância de seus princípios e diretrizes poderá resultar na aplicação de sanções disciplinares, conforme estabelecido nas políticas internas da empresa.

Por fim, afirmo que recebi uma cópia do Código de Ética e Conduta do Grupo Maya e que estou comprometido a segui-lo integralmente em todas as minhas atividades e relacionamentos profissionais.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Assinatura do colaborador ou terceiro: \_\_\_\_\_

Nome completo: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Unidade: \_\_\_\_\_



**0800 022 3752**

[www.canaldedenuncia.com.br/grupomaya](http://www.canaldedenuncia.com.br/grupomaya)



[www.grupomaya.com.br](http://www.grupomaya.com.br)