



## CÓDIGO DE CONDUTA



Em caso de dúvida contactar o Departamento de Recursos Humanos

*A Kaffa assume o compromisso de incorporação dos fatores éticos, sociais, ambientais e económicos nas decisões estratégicas e no relacionamento com os seus parceiros.*

---

## **Objetivo e motivação**

Este Código de Conduta, estabelece os princípios gerais e regras de natureza legal, ética e deontológica relacionados com a conduta de atuação da Kaffa, compreendendo os nossos parceiros, devendo orientar o comportamento de todos.

Os requisitos constantes deste código definem, as expectativas da Kaffa em relação às perspectivas e à conduta dos parceiros de negócios durante as suas atividades corporativas, e, são a base para o estabelecimento de relações comerciais de sucesso.

Estes requisitos de sustentabilidade baseiam-se nas disposições e convenções nacionais e internacionais, tais como nos princípios do Pacto Global das Nações Unidas, da Carta Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável da Câmara de Comércio Internacional, das Orientações da OCDE de devida diligência para uma conduta empresarial, Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre as Empresas e os Direitos Humanos e as convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT), bem como os Princípios Orientadores para a Melhoria da Sustentabilidade na Cadeia de Abastecimento emitidos como parte da iniciativa para Impulsionar a Sustentabilidade.

## **Transparência e Ética**

A Kaffa, conduz as suas atividades com integridade, respeito pelos direitos humanos e pelos seus parceiros de negócio e comunidade em que se insere.

Promovemos práticas de negócios éticos, sendo proibido aos colaboradores tirarem proveito indevido de qualquer pessoa, por meio de atos ilícitos, abuso de posição e / ou informação privilegiada ou qualquer prática que não esteja de acordo com as leis de concorrência e devem evitar conflitos de interesses.

A Kaffa está comprometida em evitar práticas corruptas em todas as suas transações comerciais, cumprindo as leis anticorrupção e anti suborno.

## **Cooperação**

Os parceiros de negócios da KAFFA são parte integrante do seu sucesso empresarial.

A parceria cria relações comerciais duradouras, que beneficiam ambas as partes. Por isso, a KAFFA está concentrada na estreita cooperação com os seus parceiros de negócios.

Cumprindo os requisitos de sustentabilidade, estamos conscientes da nossa responsabilidade no que diz respeito ao impacto económico, ecológico e social das nossas ações. Esperamos o mesmo dos nossos parceiros de negócios, especialmente no que diz respeito aos direitos humanos, à saúde e segurança no trabalho, à proteção ambiental e ao combate à corrupção.

## Requisitos

<p><b>Proteção ambiental</b></p>	<p>A Kaffa assume a responsabilidade pela melhoria ambiental dos seus produtos e serviços, bem como pela redução da procura de recursos naturais ao longo da vida útil, tendo simultaneamente em consideração os fatores económicos. Os parceiros de negócios devem cumprir todas as leis e regulamentos ambientais aplicáveis em todos os países em que operam.</p>
<p><b>Direitos humanos e direitos laborais dos colaboradores</b></p>	<p>Para a KAFFA, o respeito pelos direitos humanos está na base das relações comerciais. Os nossos parceiros de negócios comprometem-se a respeitar os direitos dos colaboradores, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem escravidão e tráfico humano;</li> <li>• Sem trabalho infantil e com proteção dos colaboradores jovens;</li> <li>• Sem discriminação e sem assédio;</li> <li>• Com conformidade legal relativa à compensação e benefícios</li> <li>• Com respeito a horário de trabalho</li> <li>• Cumprindo as normas e boas práticas relativas a saúde, segurança medicina do trabalho;</li> <li>• Condições de trabalho e de vida;</li> <li>• Liberdade de associação.</li> </ul>
<p><b>Relações comerciais transparentes</b></p>	<p><b>Seleção e avaliação dos parceiros de negócios</b> A KAFFA e os respetivos parceiros de negócios são responsáveis pelas suas próprias ações. Os parceiros de negócios atuam com integridade e protegem a reputação da KAFFA. Esta, por sua vez, trabalha no sentido de manter relações comerciais com parceiros que atuem em conformidade com as regras e regulamentos.</p> <p><b>Prevenir conflitos de interesse</b> Os parceiros de negócios da KAFFA tomam decisões baseadas apenas em critérios objetivos e não são influenciados por interesses, relações pessoais.</p> <p><b>Proibição da corrupção</b> A KAFFA e os respetivos parceiros de negócios não toleram práticas corruptas e não atuam mediante a prática das mesmas. A KAFFA exige que os seus parceiros de negócios rejeitem todas as formas de corrupção. Os parceiros de negócios devem assegurar que os seus colaboradores e subcontratados não concedem, oferecem ou aceitam subornos, comissões, pagamentos de facilitação, doações inadequadas ou outros pagamentos ou benefícios inapropriados para ou de clientes, funcionários públicos ou outros terceiros.</p>
<p><b>Comportamento do mercado justo</b></p>	<p><b>Livre concorrência</b> Os parceiros de negócios respeitam a concorrência justa e livre. Por esse motivo, a KAFFA exige que os seus parceiros de negócios cumpram os regulamentos aplicáveis em matéria de concorrência e antitrust. Estes não devem, em particular, celebrar acordos de anti concorrência ou acordos com os concorrentes, fornecedores, clientes ou outros terceiros e não abusar de uma possível posição dominante no mercado. Os parceiros de negócios devem garantir que não existem trocas de informações sensíveis em termos de concorrência ou qualquer outro comportamento que limite ou que possa possivelmente limitar a concorrência de forma inadequada.</p> <p><b>Controlos de importação e exportação</b> Os parceiros de negócios cumprem as leis aplicáveis à importação e exportação de bens, serviços e informações. Além disso, cumprem as listas de sanções.</p> <p><b>Branqueamento de capitais</b></p>

	<p>Os parceiros de negócios garantem a conformidade com as disposições legais aplicáveis em matéria de branqueamento de capitais.</p> <p><b>Proteção de informações confidenciais</b></p> <p>Os parceiros de negócios devem utilizar e proteger todas as informações de forma adequada, os dados devem ser geridos de acordo com a sua classificação e os dados sensíveis adequadamente recolhidos, processados, guardados e eliminados. Deverá ser mantida a confidencialidade dos segredos comerciais e os conteúdos confidenciais não poderão ser publicados, transmitidos a terceiros ou disponibilizados de qualquer outra forma sem a autorização necessária.</p>
<p><b>Dever de diligência para promover cadeias de abastecimentos de matérias-primas responsáveis</b></p>	<p>É exigido aos nossos parceiros que cumpram com as obrigações relativas às matérias-primas relevantes.</p> <p>Tal inclui a implementação de medidas destinadas à identificação dos riscos, entre outros em relação ao financiamento direto ou indireto de conflitos armados e violações graves dos direitos humanos, incluindo trabalho infantil, trabalho forçado e escravatura, e a tomada de medidas apropriadas para minimizar ou eliminar esses riscos.</p> <p>Também se incluem esforços contínuos a fim de aumentar a transparência ao longo da cadeia de fornecimento a montante, retrocedendo até à extração das matérias-primas.</p>
<p><b>Integração dos requisitos de sustentabilidade nas organizações e processos</b></p>	<p>A Kaffa espera que os valores ancorados nestes requisitos de sustentabilidade sejam integrados nas atividades diárias através de uma gestão estruturada e competente do parceiro de negócios. A gestão deve identificar e avaliar todos os requisitos incluindo os legais ou quaisquer outros e qualificar os colaboradores para garantir a conformidade com os mesmos.</p> <p><b>Declaração de política</b></p> <p>A Kaffa recomenda que os parceiros de negócios criem uma declaração de política interna (por ex., um código de conduta) que estabeleça o seu compromisso com as normas sociais, éticas e ecológicas.</p> <p><b>Documentação</b></p> <p>De acordo com o exigido por lei, os parceiros de negócios devem manter registos dos documentos e notas revelantes para garantir o cumprimento dos regulamentos. Tal inclui manter registos das autorizações e das licenças necessárias.</p> <p><b>Formação</b></p> <p>Os parceiros de negócios deverão desenvolver programas de formação para melhorar a definição das orientações, a implementação dos processos e a comunicação das expectativas em relação aos seus colaboradores. Deverão qualificar os seus colaboradores e incentivá-los a agir de acordo com as regras e regulamentos.</p> <p><b>Responsabilidade</b></p> <p>A Kaffa recomenda que os parceiros de negócios nomeiem um responsável pela que deverá desenvolver e implementar metas e medidas de sustentabilidade na empresa e garantir a conformidade com o código de conduta.</p> <p><b>Lidar com casos de má conduta</b></p> <p>A KAFFA espera que os colaboradores dos parceiros de negócios sejam capazes de se pronunciar em caso de não conformidade com os requisitos estabelecidos no presente documento.</p> <p>A KAFFA reserva-se o direito de verificar a conformidade com estes requisitos, utilizando os meios adequados, seja por meio de questionários ou por mobilização de peritos para o local. Uma auditoria no local só é realizada após notificação prévia e na presença de representantes do parceiro de negócios durante o horário de funcionamento normal e em conformidade com a legislação aplicável.</p> <p>Qualquer não conformidade identificada relativamente aos requisitos de sustentabilidade na cadeia de fornecimento de um fornecedor será avaliada pelo mesmo num período de tempo razoável; o fornecedor é responsável por corrigir essa não conformidade sem custos adicionais para a KAFFA.</p>

## Clientes

A Kaffa está comprometida com o esforço constante de oferecer aos seus clientes e consumidores produtos de qualidade a preços competitivos, perseguindo os mais elevados padrões de segurança e uma especial atenção ao atendimento e à satisfação do cliente.

Todos os Colaboradores da Kaffa, independentemente do nível hierárquico, devem ter como foco principal das suas ações o desenvolvimento de uma relação de empatia e confiança com os Clientes, de forma a assegurar a satisfação dos mesmos e a confiança na Kaffa.

Entre outros, destaca-se:

### ✓ **Qualidade e Segurança dos Produtos e Fornecedores**

A Kaffa estabelece o cumprimento de “standards” de qualidade na produção e seleção de produtos, bem como por parte dos seus colaboradores e fornecedores, cumprindo os mais elevados padrões de higiene e segurança exigíveis.

### ✓ **Higiene e Segurança das Instalações**

A Kaffa empenha-se em manter instalações dotadas de um ambiente saudável, adotando para o efeito rigorosos padrões de qualidade de construção, higiene, saúde, bem-estar e segurança.

### ✓ **Serviços de Apoio ao Cliente**

A Kaffa, fomentando uma comunicação permanente com os seus clientes, criou uma estrutura especializada de serviço de apoio ao cliente, de forma a assegurar uma eficiente gestão das suas sugestões, ideias, pedidos de informação e reclamações apresentadas.

## Concorrentes

A Kaffa respeita e cumpre os normativos legais e boas práticas de mercado, promovendo uma concorrência leal e saudável, pautando o seu relacionamento com os Concorrentes por regras de cordialidade e respeito mútuo.

Para reportar qualquer comportamento questionável ou uma possível violação deste Código, deverá consultar o seu principal contato da Kaffa. Caso isso não seja possível ou apropriado, poderá relatar o problema através do nosso canal de denúncia, no site <https://kaffacoffee.com/>