

**COFFEEGROUND BR**



# Código Conduta

**2024**

**Despertar, Aquecer e Surpreender**



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



[coffeegroundbr](https://www.instagram.com/coffeegroundbr)

# Sumário

→ Carta do Fundador

**03**

→ Nossa Visão

**04**

→ Nossa Missão

**05**

→ Nossos Valores

**06**

→ Responsabilidade Geral

**07**

→ Reportando Desvios

**08**

→ Conflito de Interesses

**09**

→ Tolerância Zero com Assédio e Corrupção

**10**

→ Proteção de Dados e Propriedade Intelectual

**11**

→ Comunicação com Imprensa

**12**

→ Reflita sobre suas Decisões

**13**

→ Canal de Ética

**14**

→ Contatos

**15**





# Carta do Fundador



## Caros **Sócios, Franqueados, Colaboradores, Parceiros e Clientes**

É com entusiasmo que lanço nosso Código de Conduta, um marco crucial para fortalecer a cultura de **integridade** da **COFFEEGROUND BR** – nosso primeiro valor. Este documento é um reflexo direto daquilo que acredito como essência do negócio, além de guiar a missão de "Despertar, Aquecer e Surpreender" todos nós.

Meu compromisso é estabelecer e manter essa mensagem viva e aplicável todo santo dia, fazendo com que ela vá cada vez mais longe aos quatro cantos do mundo, através de palavras, mas principalmente pelos exemplos e condutas.

Eu acredito que este Código é capaz de orientar cada um de nós a atuar corretamente em todos os contextos, sempre colocando a **COFFEEGROUND BR** acima dos interesses pessoais, seguindo tanto as leis quanto as nossas políticas internas.

Por isso, espero de cada um de vocês:

- Uma prática constante da integridade, tanto na **COFFEEGROUND BR** quanto nas comunidades onde atuamos.
- Que fazer sempre o certo prevaleça em cada ação, nas mais desafiadoras, especialmente sob pressão.
- Comunicação aberta e franca, encorajando relatos e discussões sobre condutas questionáveis.
- Consultas proativas sobre dúvidas, críticas, elogios ou reclamações serão sempre bem vindas.

Este Código, inspirado em nossos valores (**Integridade, Respeito, Comprometimento, Paixão, Inovação e Sustentabilidade**), é um guia para nosso comportamento diário e um canal para reportar qualquer ação contrária aos nossos princípios.

Conto com cada um de vocês para viver esses padrões, assegurando um ambiente de trabalho íntegro, próspero e feliz.

Vamos juntos fazer da **COFFEEGROUND BR** um exemplo de conduta empresarial correta, sendo um **orgulho brasileiro** no mundo inteiro!

**Gabriel Matos**





# Nossa Visão



## Na COFFEEGROUND BR

Queremos ser a maior e melhor rede de cafeterias brasileira no mundo, com mil lojas até 2034. Este objetivo ambicioso guia todas as nossas decisões e estratégias, refletindo nossa dedicação em não apenas crescer em escala, mas também em qualidade e influência.

Entendemos que o sucesso a longo prazo depende da capacidade de gerir nossos negócios de forma integrada, levando em conta as necessidades e expectativas de todas as partes interessadas.

Para isso, é essencial que nossa atuação esteja sempre alinhada com ações corretas e éticas, que são a base de nosso modelo de negócio.

Atuar corretamente é mais do que um princípio; é uma oportunidade contínua de desenvolvimento e evolução. Cada decisão tomada na CoffeegroundBR é um passo em direção à realização de nossa missão de "Despertar, Aquecer e Surpreender" e ao cumprimento de nossa visão.

Estamos comprometidos em manter esse foco claro, garantindo que nossa trajetória seja sustentável e marcada por avanços significativos.

A visão da CoffeegroundBR é o farol que nos orienta em nossa jornada global. Ao nos expandirmos internacionalmente, nos esforçamos para que cada nova loja, cada novo produto e cada nova iniciativa reflitam nosso compromisso com a excelência e a inovação, sempre considerando o impacto social e ambiental de nossas ações.

Com esta visão clara, a CoffeegroundBR se posiciona não apenas como um player no mercado global de cafeterias, mas como um líder em práticas empresariais éticas e responsáveis, buscando inspirar outras empresas a seguir um caminho similar. Juntos, construiremos um futuro em que a CoffeegroundBR não apenas atinge suas metas ambiciosas, mas também se torna um símbolo de integridade e sucesso sustentável.





# Nossa Missão



## Despertar, Aquecer e Surpreender

Nossa missão é simples, mas poderosa. Este compromisso guia todas as nossas operações e estratégias, refletindo nosso desejo de ir além do esperado e criar experiências memoráveis em cada interação com públicos e culturas diversas.

### Despertar

Nós nos esforçamos para revigorar o dia de cada pessoa que entra em contato com a nossa marca, seja através de uma xícara de café excepcional ou de um serviço atencioso. Nosso objetivo é estimular a mente e os sentidos, proporcionando um momento inspirador ou uma pausa revigorante.

### Aquecer

Mais do que simplesmente servir café, queremos oferecer calor humano e conforto. A CoffeegroundBR é um local onde cada ser humano é especial e merece ser acolhido e valorizado, um espaço onde as relações são nutridas e fortalecidas.

### Surpreender

Nos dedicamos sempre a exceder as expectativas a cada oportunidade. Seja através da inovação contínua em nossos produtos, da excelência em nosso atendimento ou das iniciativas que tomamos para melhorar continuamente. Queremos que cada visita à nossa rede seja uma nova descoberta agradável.



# Nossos Valores



## Integridade, Respeito, Comprometimento, Paixão, Inovação e Sustentabilidade

Nossos valores são o alicerce sobre o qual construímos nossa cultura, nossas práticas e nosso futuro. Cada um desses valores não é apenas um princípio teórico, mas uma parte ativa de nossa operação diária e estratégia de longo prazo. Eles são essenciais para alcançarmos nossa missão de "**Despertar, Aquecer e Surpreender**", e nossa visão de **ser a maior e melhor rede de cafeterias brasileira no mundo com mil lojas até 2034**.

**Integridade:** A integridade é o pilar de tudo o que fazemos. Agir com honestidade e justiça, tanto internamente quanto nas relações externas, é crucial. Ela nos guia a manter um alto padrão ético em todas as nossas ações e decisões, assegurando que a **CoffeegroundBR** permaneça um símbolo de confiança para todos.

**Respeito:** O respeito molda como interagimos entre nós e com o mundo ao nosso redor. Tratamos cada indivíduo com dignidade e consideração, valorizando a diversidade e fomentando um ambiente onde todos possam contribuir e prosperar.

**Comprometimento:** Estamos comprometidos com nossos objetivos, nossa gente e nossa comunidade. Este valor se reflete no esforço contínuo para atender e exceder as expectativas, mantendo a excelência e a busca incessante pela melhoria em todas as áreas de nossa atividade.

**Paixão:** A paixão é o que nos motiva a ir além e nunca desistir. É a energia que impulsiona nossa criatividade e nosso entusiasmo, permitindo-nos enfrentar desafios e buscar inovações que façam verdadeira diferença.

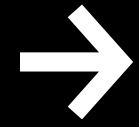
**Inovação:** A inovação está no coração da **CoffeegroundBR**. Encorajamos ideias novas e abordagens criativas que podem transformar o mercado e melhorar nossos serviços. É através da inovação que encontramos novos caminhos para surpreender e encantar nossos clientes, através da escuta ativa.

**Sustentabilidade:** Comprometemo-nos com a sustentabilidade em todas as suas formas. Isso significa não apenas cuidar do meio ambiente, mas também construir práticas de negócios sustentáveis que garantam o bem-estar das gerações futuras e a longevidade da nossa empresa. Temos vários projetos que irão promover um cenário disruptivo, promovendo a circularidade e reduzindo o impacto ambiental. Aqui está a chave para nossa escala!





# Responsabilidade Geral



## Papel de cada Um

**Sócios:** Como sócios da **CoffeegroundBR**, somos pilares fundamentais na definição da estratégia e na governança da empresa. É crucial que sejamos capazes de conduzir com integridade, assegurando que todas as decisões estratégicas estejam alinhadas com nossa missão de longo prazo e com o compromisso de manter práticas de gestão éticas e responsáveis. Precisamos liderar não apenas em termos financeiros, mas como modelos de referência em conduta e responsabilidade corporativa. Sabemos que temos muito a melhorar e vamos trabalhar muito para alcançar a nossa visão.

**Franqueados:** Como franqueados, vocês representam a nossa marca diretamente ao público. A responsabilidade de manter os padrões da **CoffeegroundBR** em cada local é essencial. De garantir a qualidade do serviço ao cumprimento das políticas da empresa, cada aspecto do seu negócio deve refletir os valores e a missão da nossa organização. Esperamos que cada franquia opere com o mesmo nível de paixão e comprometimento que definem a nossa marca global.

**Colaboradores:** Vocês são o motor que impulsiona a **CoffeegroundBR**. Cada um de vocês desempenha um papel importante em nossa operação diária. Esperamos que cada colaborador demonstre comprometimento e paixão, mantendo um ambiente de trabalho respeitoso e motivador. Sua integridade e dedicação são fundamentais para que possamos continuar a surpreender e encantar nossos clientes a cada interação.

**Parceiros:** Nossos parceiros são extensões vitais da nossa rede e desempenham um papel crucial em nossa cadeia de valor. É fundamental que todos os parceiros pratiquem e promovam nossos valores de sustentabilidade e inovação. Contamos com vocês para operar de forma ética, garantindo que os produtos e serviços fornecidos estejam em conformidade com nossos altos padrões de qualidade e responsabilidade.

**Clientes:** Vocês são o coração da **CoffeegroundBR**, e sua satisfação é o que nos motiva. Encorajamos um diálogo aberto e honesto, e esperamos que compartilhem suas experiências e feedback. A transparência de nossos clientes nos ajuda a melhorar e a adaptar nossos serviços para atender melhor às suas necessidades e expectativas.

Lembre-se: a **CoffeegroundBR** foi feita para vocês. Sintam-se em casa!

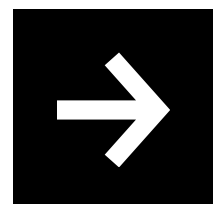
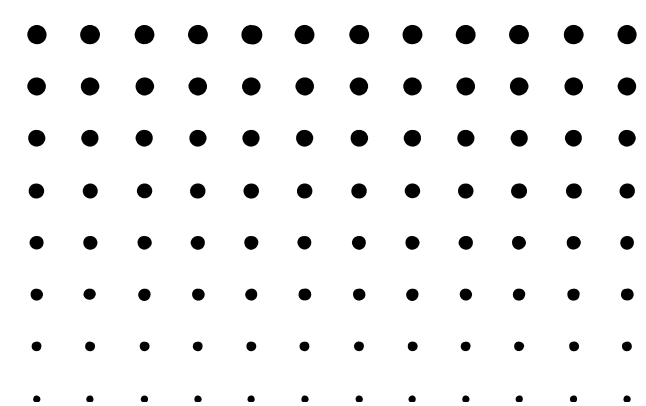


[www.coffeeground.com.br](http://www.coffeeground.com.br)



[coffeegroundbr](https://www.instagram.com/coffeegroundbr)

# Reportando Desvios



## Como Fazer?

A transparência é a base da nossa integridade. Encorajamos todos – sócios, franqueados, colaboradores, parceiros e clientes – a serem vigilantes e proativos na comunicação de qualquer comportamento ou ação que contrarie os princípios estabelecidos em nosso Código de Conduta. Aqui está como você pode reportar desvios:



### Comunicação



Se você é um colaborador, incentivamos o contato direto com seu superior imediato ou gerente. Eles são treinados para lidar com estas situações e podem tomar as ações necessárias para investigar e resolver a questão. Os sócios também estão sempre disponíveis.



### Feedback



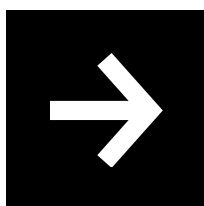
Franqueados, parceiros e clientes podem utilizar os canais de comunicação disponíveis, como e-mails e números de contato dedicados, para reportar suas preocupações diretamente à sede da empresa.



### Reuniões

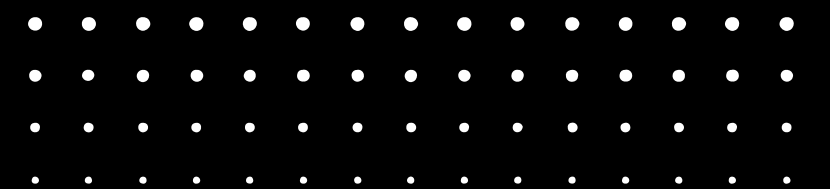


Regularmente, nós sócios precisamos realizar reuniões onde as práticas e condutas são revisadas, proporcionando uma plataforma para discussão aberta e construtiva de quaisquer questões éticas ou de integridade.

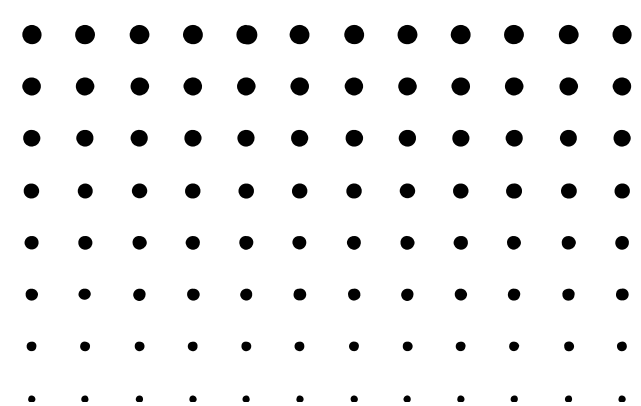


## O que acontece depois?

Cada reporte é tratado com seriedade e investigado rigorosamente. Garantimos que todas as situações sejam avaliadas de forma justa e imparcial, seguindo os procedimentos estabelecidos para assegurar que as respostas sejam efetivas e alinhadas com uma conduta respeitosa e justa. A CoffeegroundBR está comprometida em assegurar que nenhuma retaliação ocorra contra aqueles que, de boa fé, reportam desvios ou preocupações.







# Conflito de Interesses



## Quando Acontece?

Na CoffeegroundBR, entendemos que conflitos de interesses podem comprometer nossa capacidade de agir com integridade e de acordo com nossa missão de "Despertar, Aquecer e Surpreender". Um conflito de interesses ocorre quando interesses pessoais interferem, ou parecem interferir, com os interesses da empresa, influenciando decisões de forma imparcial.



### Decisões Pessoais vs. Corporativas



Qualquer situação onde decisões pessoais possam se sobrepor ou influenciar decisões empresariais.



### Relações Externas



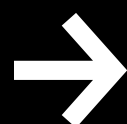
Relacionamentos com fornecedores, concorrentes ou outros stakeholders que possam afetar suas responsabilidades para com a empresa.



### Ganho Secundário



Benefícios pessoais obtidos de decisões tomadas em nome da CoffeegroundBR.



## Como Manejar Conflitos de Interesses?

Ao enfrentar abertamente e gerenciar conflitos de interesses, reforçamos nosso compromisso com a integridade e sustentamos os valores que definem a CoffeegroundBR.



### Divulgação Imediata



Todos são encorajados a divulgar proativamente qualquer potencial conflito de interesses a seus supervisores ou através dos canais éticos da empresa.



### Avaliação



A empresa avaliará o conflito para determinar a melhor maneira de proceder, assegurando que as decisões sejam tomadas no melhor interesse da CoffeegroundBR.

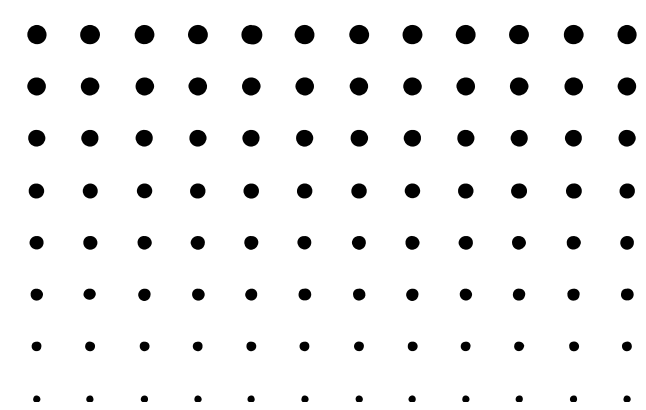


### Transparência

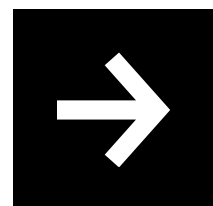


Mantemos um registro de todas as divulgações e ações tomadas para resolver conflitos de interesses, garantindo transparência e responsabilidade.





# Tolerância Zero com Assédio e Corrupção



## Nossos inegociáveis!

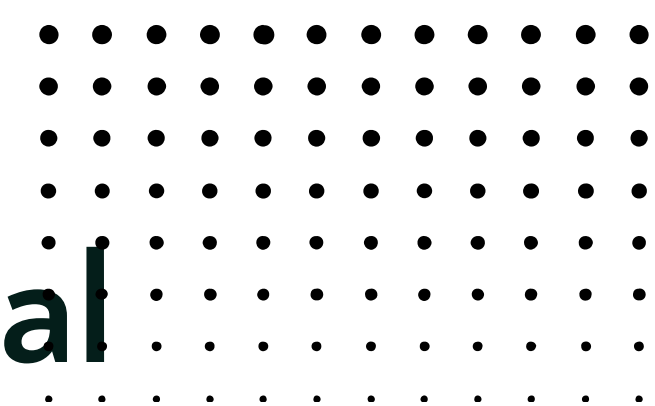
Na CoffeegroundBR, adotamos uma política de tolerância zero em relação ao assédio e à corrupção. Esses comportamentos são inaceitáveis e contrários aos nossos valores. Nosso compromisso com a ética e a transparência é inegociável, e é fundamental para a realização de nossa missão de "Despertar, Aquecer e Surpreender" de maneira justa e respeitosa.

**Assédio:** Qualquer forma de assédio, seja verbal, físico ou psicológico, é estritamente proibida. Isso inclui comportamentos que criem um ambiente de trabalho hostil, intimidador ou ofensivo para qualquer pessoa.

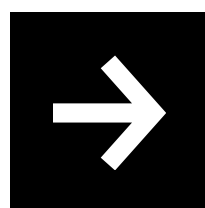
**Corrupção:** Estamos comprometidos em conduzir nossos negócios de acordo com todas as leis aplicáveis e esperamos que todos os sócios, franqueados, colaboradores, parceiros e clientes evitem qualquer forma de corrupção, incluindo suborno ou qualquer outro tipo de vantagem indevida.





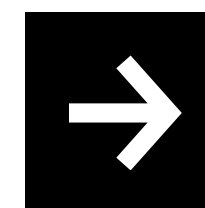


# Proteção de Dados e Propriedade Intelectual



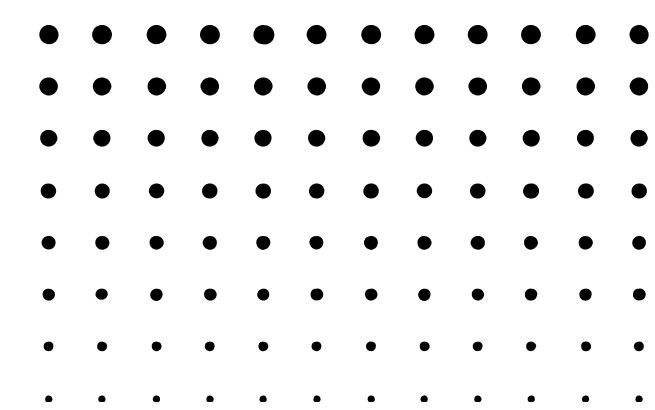
## Proteção de Dados

Comprometemo-nos com a segurança e a privacidade dos dados que coletamos e processamos. Seguimos rigorosamente as leis de proteção de dados aplicáveis e empregamos as melhores práticas de segurança para garantir que as informações pessoais sejam mantidas confidenciais e seguras.



## Propriedade Intelectual

Valorizamos e protegemos nossas criações e inovações. Isso inclui receitas exclusivas, métodos de serviço, design de interiores das lojas e materiais de marketing. A propriedade intelectual é vital para manter nossa vantagem competitiva e identidade única no mercado global.



# Comunicação com Imprensa



## Como é feita?

Na CoffeegroundBR, entendemos que a comunicação com a imprensa é uma extensão crucial da nossa missão de "Despertar, Aquecer e Surpreender" e um elemento vital para manter a transparência e a abertura que valorizamos. Para assegurar que todas as interações com a mídia reflitam nossos valores e objetivos de negócios, adotamos as seguintes práticas:



### Porta Vozes Designados



Apenas porta-vozes autorizados têm permissão para falar em nome da CoffeegroundBR com a imprensa. Isso garante que nossa comunicação seja consistente, precisa e alinhada com a estratégia corporativa.



### Treinamento e Preparação



Nossos representantes são cuidadosamente selecionados e recebem treinamento adequado para lidar com a mídia, assegurando que eles estejam preparados para responder perguntas de maneira eficaz e conforme nossas diretrizes internas.

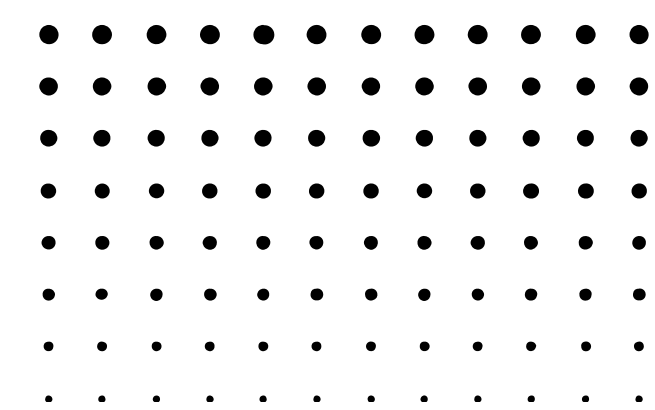


### Respostas Coordenadas

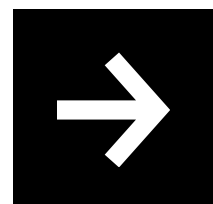


Todas as solicitações de mídia são primeiramente encaminhadas ao nosso departamento de comunicação, que coordena as respostas para garantir a consistência e a adequação à imagem pública que desejamos projetar.





# Refleta sobre suas Decisões



## A Importância do “E Se...?”

Na CoffeegroundBR, incentivamos todos os nossos sócios, franqueados, colaboradores, parceiros e clientes a refletir cuidadosamente sobre suas decisões e ações. Entendemos que cada escolha que fazemos tem impacto direto na realização de nossa missão de "Despertar, Aquecer e Surpreender" e na percepção de nossa marca.



### Pensar Antes de Agir



Encorajamos a reflexão sobre como cada decisão pode afetar não apenas os resultados imediatos, mas também a longevidade e a sustentabilidade de nosso negócio. Isso está em linha com nossa visão de ser a maior e melhor rede de cafeteria brasileira no mundo.



### Alinhamento com os Valores



Cada membro de nossa equipe deve considerar se suas ações estão alinhadas com nossos valores fundamentais de Integridade, Respeito, Comprometimento, Paixão, Inovação e Sustentabilidade. Essa reflexão é crucial para manter a integridade e a ética em todas as nossas atividades.



### Responsabilidade Individual

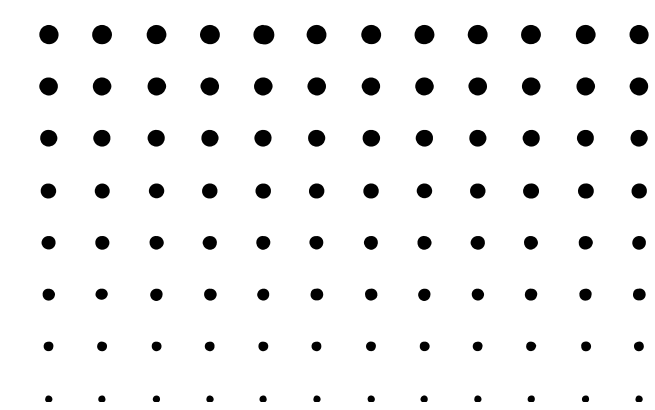


Reiteramos a importância da responsabilidade pessoal. Esperamos que cada um, em sua função, tome decisões conscientes que promovam um ambiente de trabalho íntegro, próspero e feliz.

Encorajando essa cultura de reflexão consciente, a CoffeegroundBR se esforça para garantir que todas as ações estejam não só em conformidade com as leis e políticas internas, mas também que contribuam positivamente para a comunidade e o meio ambiente. Juntos, fortalecemos nossa marca e garantimos que nossa conduta seja motivo de orgulho em todo o mundo.







# Canal de Ética



## Sentiu que algo está errado? Não deixe passar!

Na CoffeegroundBR, valorizamos a transparência e a responsabilidade em todas as nossas atividades. Nosso Canal de Ética é uma ferramenta essencial que permite a todos os sócios, franqueados, colaboradores, parceiros e clientes reportarem qualquer preocupação relacionada à conduta que contrarie nossos valores e políticas internas.



### Funcionalidade do Canal



Este canal é seguro, confidencial e está acessível 24 horas por dia. Ele permite que as partes interessadas relatem anonimamente, se desejarem, suspeitas de infrações éticas, como violações de nosso código de conduta, práticas de corrupção, assédio ou qualquer outro comportamento inadequado.



### Compromisso com a Não Retaliação



Encorajamos uma cultura onde falar abertamente não traz consequências negativas. Garantimos que não haverá retaliações contra qualquer pessoa que faça uma denúncia de boa fé.



### Processamento de Denúncias



Todas as denúncias recebidas são tratadas com seriedade e examinadas cuidadosamente. Medidas apropriadas são tomadas para investigar e resolver as questões relatadas.

A existência e a promoção do nosso Canal de Ética reforçam nosso compromisso com um ambiente de trabalho ético e íntegro, em linha com nossa missão de "Despertar, Aquecer e Surpreender" e nossa visão de ser a maior e melhor rede de cafeterias brasileira no mundo.



# Obrigado!



**Website**

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



**E-mail**

[gabriel.matos@coffeeground.com.br](mailto:gabriel.matos@coffeeground.com.br)



**Phone**

55 81 99422-1295



**Instagram**

[@coffeegroundbr](https://www.instagram.com/coffeegroundbr)



**Endereço**

Plaza América  
Rua Bogotá com Rua Havana 276,  
Cuiabá/MT | CEP 78.060609  
Brasil

