

POLÍTICA Nº 02/2013 – Revisão 02

Livro de Ética e Conformidade “Do the Right Thing”



Março de 2015

Conteúdo

1.	Introdução	3
2.	Direcionadores de atuação	5
3.	Nossas práticas	6
4.	Canais de comunicação	28
5.	Programa de conformidade	30

1. Introdução

A Café Iguaçu zela por seu posicionamento como uma empresa ética e responsável, que atua com base em seus princípios de justiça, inovação e harmonia. Agir com integridade em suas atividades, buscar continuamente o aperfeiçoamento e primar pelo respeito e cooperação em suas relações com a sociedade são comportamentos fundamentais que norteiam nossas interações com os distintos grupos de interesse e nos direcionam a um crescimento sustentável e com excelência.

Manter uma postura ética e responsável nas suas ações é a diretriz básica do nosso modelo de ação. A atuação da Café Iguaçu é assentada em sólidos valores, como comprometimento, credibilidade, ética, excelência e responsabilidade, o que demanda o compromisso de cada colaborador com o cumprimento dos princípios descritos neste livro e com o conjunto de normas internas e externas aplicável ao nosso negócio. Todos os nossos colaboradores devem manter uma postura ética e responsável nas suas ações.

Livro de Ética e Conformidade, por quê?

O Livro de Ética e Conformidade tem como objetivo difundir os princípios de conduta esperados e as diretrizes a serem observadas no relacionamento com nossos principais grupos de interesse. Este documento constitui o nosso compromisso em defender a visão de futuro, vivenciar os valores e cumprir com a missão da Café Iguaçu.

Quem deve seguir as diretrizes descritas neste livro?

- O Livro de Ética e Conformidade se aplica igualmente a todos os colaboradores, gerentes e diretores da Café Iguaçu. Nenhum profissional da Café Iguaçu está isento do cumprimento das diretrizes descritas neste documento.
- Como nossas diretrizes de ética e conformidade representam o nosso modelo de fazer negócios, esperamos que nossos fornecedores, parceiros, consultores e demais partes interessadas também sigam princípios similares de conduta.

Quais as responsabilidades adicionais dos gestores de negócio?

- A Café Iguaçu acredita na liderança pelo exemplo. Por esse motivo, nossos profissionais em cargos de gestão têm o dever de demonstrar um claro comprometimento com nossas diretrizes éticas e de conformidade. Se você possui um ou mais subordinados, além do dever de agir como um modelo positivo, você

também possui a responsabilidade de disseminar as "nossas práticas" e, consequentemente as diretrizes comportamentais descritas neste livro.

- Estar disponível para aqueles colaboradores que reportam diretamente para você, manter as portas abertas para qualquer tipo de comentário, dúvida ou questão, é uma premissa básica do nosso programa de conformidade.
- No caso de recebimento de uma denúncia ou suspeita de não conformidade, os gestores da Café Iguaçu devem tomar as devidas medidas para solucionar o problema e qualquer tipo de retaliação deve ser evitada.

2. Direcionadores de atuação

Missão

Oferecer aos clientes café, derivados e outros produtos que aproveitem nossos recursos e sinergia, respeitando-os e atendendo os seus desejos, com ética e excelência nos produtos e serviços, buscando crescimento continuado e equilibrado como empresa.

Visão

Cresceremos e estaremos entre as três maiores do mundo, deixando para nossos filhos a mais respeitada empresa de café e derivados deste planeta. O nome Iguazu será sempre lembrado quando se falar em café.

Princípios

Justiça

Inovação

Harmonia

Valores

Comprometimento

Credibilidade

Ética

Excelência

Responsabilidade

3. Nossas práticas

Nosso posicionamento como uma empresa líder do mercado demanda a responsabilidade de atuarmos dentro dos mais altos padrões de ética. Nossas diretrizes comportamentais são pautadas essencialmente pelo respeito mútuo. Mantemos nossos negócios de forma saudável por meio de práticas de marketing e vendas baseadas na ética e na honestidade, bem como da representação da qualidade e disponibilidade de nossos produtos no mercado de forma correta e confiável.

Nosso relacionamento com concorrentes e parceiros é baseado na cortesia e respeito, com pleno repúdio a meios antiéticos ou ilegais de obtenção de informações de mercado, dados competitivos ou acordos que firam o princípio da livre concorrência. Respeitamos as leis e regulamentações em todas as esferas públicas em que nos posicionamos e mantemos o foco de nossa atenção no conceito de sustentabilidade, adotando posições coordenadas à preservação do meio ambiente e bem estar da sociedade.

As nossas práticas representam o conjunto de princípios que norteiam o nosso modelo de atuação no mercado, por meio de diretrizes específicas de comportamento e ética. São compostas por 19 diretrizes ordenadas por nossos grupos de interesse primários:

- Colaboradores;
- Clientes;
- Fornecedores;
- Investidores e acionistas;
- Órgãos governamentais;
- Concorrência;
- Meio ambiente;
- Sociedade;
- Mídia.

As nossas práticas visam alinhar a conduta de nossos profissionais aos direcionadores de atuação da Café Iguazu, através do estabelecimento de princípios que orientam as nossas atividades e relações cotidianas.

Colaboradores

Diretriz #1 - Agimos com total respeito perante nossos colegas de trabalho, clientes, parceiros e fornecedores.

- Prezamos cada pessoa de nosso relacionamento profissional com dignidade e respeito, pois entendemos que nossa conduta constrói a credibilidade e a integridade da Café Iguaçu.
- Respeitamos a individualidade e os direitos humanos de todos dentro do ambiente corporativo, reprimindo qualquer prática discriminatória ou preconceito acerca de raça, cor, nacionalidade, sexo, origem, política, religião ou credo, deficiências ou limitações físicas e mentais.

Repudiamos qualquer tipo de assédio de natureza moral, sexual, intimidação e agressão no ambiente de trabalho ou em nossas relações com os grupos de interesse.

Questão: Ouço constantemente comentários raciais de meu gestor. Ele acredita ser esta uma forma de diversão e sociabilização com os demais colaboradores da área, mas me sinto desconfortável com suas colocações. Como devo proceder?

R: Qualquer tipo de ação, colocação ou julgamento racial dos colaboradores da Café Iguaçu fere nossos princípios de conduta. Dessa forma, não devemos concordar com atitudes desta natureza vindas de qualquer colaborador. Recomendamos que o colaborador peça auxílio a área de Recursos Humanos e, se não estiver confortável com este sistema, que realize uma denúncia através do nosso sistema de Canal de Ética . O sistema de Canal de Ética garante a confidencialidade das informações e o anonimato do relator.

Diretriz #2 - Valorizamos um ambiente profissional saudável e alinhado a práticas trabalhistas justas.

- Cumprimos com as normas e legislações trabalhistas vigentes, propiciando ao colaborador um ambiente íntegro e justo, com pleno exercício de seus direitos. Nesse sentido, a área de Recursos Humanos e os gestores das unidades devem empenhar esforços em observar a aplicação desta normativa nas atividades cotidianas dos colaboradores.
- Todas as contratações da Café Iguaçu implicam na realização de um processo de recrutamento e seleção. A admissão de qualquer colaborador é concretizada após a seleção e o exame médico admissional, mediante a apresentação da documentação

- exigida pela área de Recursos Humanos. Todo colaborador ao entrar na empresa participa de um programa de aprendizagem ou capacitação (integração ao trabalho – teórico e prático). Os colaboradores “temporários” ou contratados por “tempo determinado”, após a finalização de seu contrato de trabalho, podem ser transferidos para outra área ou localidade por prazo indeterminado, caso se julgue necessário.
- Devemos ser pontuais e assíduos em nossa jornada de trabalho. O horário de trabalho será estabelecido mediante as conveniências e necessidades das áreas, sendo obrigatório o seu cumprimento.
 - Utilizamos o crachá de modo visível nas dependências da empresa, exceto nas áreas fabris, devendo comunicar qualquer extravio ou danificação a área de Recursos Humanos e arcar com a despesa de substituição. Quando de seu desligamento, o crachá deve ser devolvido à área de Recursos Humanos.
 - Comunicamos a área de Recursos Humanos qualquer alteração que envolva nossos dados no cadastro da empresa, como endereço, estado civil, nascimento ou falecimento de dependentes, posicionamento escolar, cursos particulares realizados, documentação, dentre outros.
 - Participamos de treinamentos e cursos de aperfeiçoamento de que recebermos o convite ou convocação, devendo informar a área de Treinamentos do departamento de Recursos Humanos sobre qualquer eventualidade que nos impeça de estar presente.
 - Devemos entregar ao RH qualquer objeto ou dinheiro encontrado nas dependências da empresa, sendo que se não procurado pelo dono no prazo de 60 dias, o objeto ou dinheiro será devolvido ao colaborador que o encontrou.
 - Não aceitamos condutas impróprias dos colaboradores que firam o respeito ao ambiente profissional, como uso e porte de álcool, drogas, ou qualquer produto ou substância ilícita, bem como armas de fogo ou armas brancas particulares, sujeito a punições e à legislação em vigor.
 - Oferecemos um ambiente saudável e totalmente livre do tabaco, contribuindo para o bem estar de todos em nossas dependências.
 - Mantemos a ordem e a disciplina nas dependências e imediações da empresa de modo a não promovermos algazarras, brincadeiras, discussões, correrias, ou utilizamos palavras ou gestos impróprios.
 - Não escrevemos, rabiscamos ou afixamos cartazes nas paredes ou em quaisquer bens da empresa sem a prévia autorização da área de Recursos Humanos.

- Não praticamos jogos, exceto de caráter esportivo e quando autorizado pela Diretoria em locais e horários definidos.

Questão: Observo que meu colega possui mudanças repentinas de humor e exala o odor de bebida alcoólica durante a jornada de trabalho. Acredito que ele esteja consumindo álcool, mas tenho medo de abordá-lo. O que devo fazer?

R: O consumo de álcool durante a jornada de trabalho prejudica a segurança dos colaboradores, bem como o desempenho nas atividades atribuídas. Recomendamos que o colaborador peça auxílio à área de Recursos Humanos, que reportará o caso ao Comitê de Conformidade. Caso julgue necessário, será recomendada a procura de ajuda profissional a este colaborador.

Diretriz #3 - Somos responsáveis pelo uso, manutenção e proteção dos recursos da Café Iguazu.

- Utilizamos o patrimônio da empresa, composto por informações, equipamentos, processos, tecnologias, sistemas, inovações, dispositivos tecnológicos, instalações, entre outros recursos, com racionalidade e discernimento, tendo o dever de preservá-los contra seu uso inadequado.
- Não transportamos materiais, aparelhos, instrumentos ou máquinas da Café Iguazu para fora das dependências da empresa sem autorização formal e por escrito da Diretoria responsável.
- Não nos apropriamos ilicitamente dos ativos da empresa e de informações e produtos protegidos por direito de propriedade intelectual e autoral empregados em nossas atividades na empresa.
- Comunicamos qualquer tipo de anormalidade relativa ao uso de nossos recursos.
- Em situação de desligamento da empresa, devolvemos todo material de uso para a execução do trabalho a Café Iguazu e nos responsabilizamos por prejuízos causados.
- Somente utilizamos os bens e recursos da empresa para fins profissionais e autorizados, restringindo o uso de informações, sobretudo mídias eletrônicas, para finalidade divergente dos princípios da empresa, sobretudo pornografia, comércio ou propaganda, trotes, denúncias, boatos, e qualquer outro tipo de mensagem difamatória.
- Nosso e-mail corporativo é destinado ao uso profissional, bem como a disponibilização da internet, portanto não utilizamos estes recursos de forma indevida

ou para assuntos pessoais dentro do horário de trabalho. Estamos cientes de que a Café Iguaçu se reserva o direito de monitoramento do uso do e-mail corporativo e acesso à internet nas dependências da empresa.

- Não utilizamos aparelhos telefônicos para assuntos particulares sem autorização do gestor responsável, exceto em casos de emergência.

Questão: Observei meus colegas de trabalho utilizando constantemente a Internet da empresa para fins pessoais, seja conteúdos de interesses diversos ou mesmo as redes sociais no horário de trabalho. Devo considerar esta uma prática da empresa?

R: Não. Durante o horário de trabalho, a utilização da Internet é permitida somente para o uso profissional, devendo ser utilizada com bom senso pelos colaboradores. A empresa monitora constantemente o acesso dos colaboradores à Internet e ao serviço de e-mail corporativo para fins divergentes de seus objetivos e interesses. O mau uso dos recursos da empresa poderá acarretar em penalidades ao colaborador, que serão definidas pelo Comitê de Conformidade.

Diretriz #4 - Protegemos nossas ideias, informações e conhecimento por meio da confidencialidade e sigilo das nossas informações.

- Entendemos que o conhecimento é considerado um dos nossos principais recursos estratégicos, portanto resguardamos por toda informação, ideia, processo, produto, marca, fórmula, tecnologia, *know how*, planos de produtos, pesquisa, planos estratégicos, informações sobre preço, informações financeiras não divulgadas, lista de funcionários, clientes e fornecedores, hábitos comerciais, planos de clientes, segredos industriais e comerciais, bem como equipamentos, invenções e patentes, aperfeiçoamentos, sistemas eletrônicos, direitos autorais, e outras formas de dados da empresa por meio de nossa conduta de confidencialidade e sigilo.
- Tratamos todas as informações dos colaboradores, da empresa, de terceiros, dos fornecedores e de clientes divulgadas internamente ou obtidas na execução de nossas tarefas de forma sigilosa e cuidadosa, não as utilizando em benefício próprio, de outrem, ou de modo a prejudicar a Café Iguaçu. Esta conduta deve ser aplicada por todos os colaboradores, mesmo após o seu desligamento.
- Manuseamos de forma cautelosa todos os documentos que contenham informações confidenciais da empresa, utilizando os meios de descarte adequados quando necessário.

- Zelamos pela segurança dos dados disponíveis nos sistemas de informação da empresa, cientes dos controles utilizados internamente, como monitoramento do uso do correio eletrônico e Internet, controle de sigilo, permissão para edição e disponibilidade dos dados, backup e proteção contra ameaças externas.
- Não copiamos, modificamos, exibimos, divulgamos ou utilizamos materiais da Café Iguaçu, sejam quaisquer documentos, desenhos de máquinas, instalações ou equipamentos, sem prévia autorização da Diretoria responsável.
- Não fornecemos o endereço das unidades da empresa para recebimento de correspondências particulares.

Questão: Costumo participar de algumas discussões sobre o mercado de exportação com meus amigos da faculdade, e gostaria de citar exemplos de números ainda não divulgados pela Café Iguaçu. Posso considerar esta conduta correta?

R: Não. O manuseio de informações confidenciais realizado com cuidado e discrição é uma das diretrizes de ética e conformidade adotadas pela Café Iguaçu. Dessa forma, não devemos divulgar qualquer tipo de dado ou informação da empresa a terceiros.

Diretriz #5 - Agimos com integridade e transparência, evitando possíveis conflitos de interesse no nosso relacionamento profissional.

- É nosso dever manter um relacionamento honesto e íntegro com todos os grupos de interesse da Café Iguaçu, priorizando nossos valores corporativos e éticos em detrimento de qualquer tipo de irregularidade.
- Não exigimos, aceitamos ou prometemos presentes, vantagens ou gratificações a clientes ou fornecedores, direta ou indiretamente, que contravenham os princípios e valores da Café Iguaçu ou as boas práticas de relacionamento comercial, com a finalidade de favorecer negociações ou atos ilícitos.
- Não consentimos qualquer tipo de abuso utilizando posições ou a reputação da Café Iguaçu em nossas relações com os grupos de interesse.
- Nossos patrocínios e doações devem estar alinhados aos interesses da empresa e aos benefícios resultantes para a comunidade, primando por um processo transparente e justo.
- A realização de despesas para o entretenimento de clientes e fornecedores é considerada uma prática aceitável, desde que justificada por motivo de trabalho e

dentro das condições e limites estabelecidos em nossas políticas, não resultando na necessidade de retribuições, ou em coações.

- Evitamos o envolvimento com atividades, de cunho profissional ou pessoal, conflitantes aos interesses da empresa, bem como não nos envolvemos em organizações ou posições que possam causar danos ou prejuízos a Café Iguazu.

Questão: Estou envolvido em uma negociação comercial em que o cliente condicionou um contrato de longo prazo à negociação a um pagamento adicional destinado a uma conta bancária pessoal. Trata-se de um cliente de grande porte, que poderá contribuir significativamente com o alcance da minha meta de vendas. De que forma devo proceder?

R: Um dos princípios fundamentais da Café Iguazu é a ética, portanto qualquer negociação envolvendo presentes, vantagens ou gratificações significativas ou de caráter pessoal deve ser abortada pelos colaboradores, independente dos ganhos comerciais relacionados.

Diretriz #6 - Prezamos um relacionamento com respeito e comunicação fluida entre gestor e subordinado.

- Defendemos uma relação aberta e construtiva entre gestor e subordinado e utilizamos uma ferramenta que estimula este diálogo por meio da gestão de pessoas baseada em competências, reservando ao colaborador o direito de questionamento, crítica e reflexão sobre o cotidiano de nossas atividades.
- Todos os colaboradores que assumirem a coordenação dos trabalhos são responsáveis pela distribuição e supervisão do serviço de seus colaboradores, fornecendo-lhes as devidas instruções, advertências de risco das atividades e precauções a serem tomadas; pelo uso de equipamentos de proteção durante o trabalho a seus subordinados; pela orientação aos colaboradores da observância das diretrizes deste documento, bem como por informar qualquer tipo de falta grave, sendo passível de diretrizes disciplinares.

Questão: Ontem me envolvi em uma situação de pressão e stress com meu gestor, o que acabou resultando em respostas ásperas de ambas as partes. Sinto que lhe devo um pedido de desculpas. Posso abordar meu gestor diretamente?

R: Sim. A Café Iguaçu preza por uma comunicação clara e direta entre gestor e subordinado. Nossos gestores possuem a orientação necessária para conduzir o diálogo de forma a compreender a mensagem do colaborador e buscar soluções que atendam suas colocações.

Diretriz #7 - Cuidamos das relações de parentesco no ambiente profissional dentro dos princípios éticos e morais definidos.

- Permitimos o emprego de colaboradores com relações de parentesco, desde que as condições definidas na Política de Recursos Humanos sejam cumpridas, empregando a aprovação do Diretor de Recursos Humanos e a utilização dos critérios de seleção e contratação definidos, que asseguram, dessa forma, a equidade e isenção na avaliação e escolha do candidato.
- Evitamos o reporte direto ou indireto de colaboradores a parentes contratados em suas relações profissionais cotidianas.

Questão: Meu irmão preenche todos os critérios de uma vaga disponibilizada pela área de Recursos Humanos para recrutamento externo. A empresa permite este tipo de contratação?

R: Sim. A contratação de colaboradores com relações de parentesco de 1º grau é prática da Café Iguaçu, porém a candidatura e a seleção devem seguir os procedimentos definidos na Política de Recursos Humanos. Se o parente for selecionado para a vaga, deve haver aprovação do diretor de Recursos Humanos para contratação e as devidas salvaguardas serão aplicadas.

Diretriz #8 - Observamos com primazia a proteção da saúde e segurança dos nossos colaboradores.

- Trabalhamos com a conscientização das questões relativas à saúde e segurança do trabalho, com foco em uma cultura de prevenção, de modo a mitigar os riscos existentes em nossas atividades. O setor de Segurança e Medicina do Trabalho é

constantemente direcionado ao monitoramento, atendimento, orientação e conscientização dos colaboradores, bem como treinamentos que atendam as regulamentações externas.

- Garantimos condições seguras e um ambiente adequado ao desempenho das funções dos colaboradores, bem como fornecemos equipamentos de proteção compatíveis com suas atividades. É dever de todo colaborador utilizar os equipamentos adequadamente e trabalhar na prevenção de acidentes.
- Para garantir nossa segurança, permitimos a fiscalização e revista de nossos pertences, dentro das dependências da empresa, quando solicitado. Assim mesmo, não introduzimos pessoas desconhecidas nas dependências da empresa sem prévia autorização do gestor responsável.
- Não é permitida a utilização de aparelho celular ou dispositivo eletrônico na área produtiva, bem como não guiamos veículos dentro do parque fabril da empresa, exceto com prévia autorização do gestor responsável.
- Realizamos os exames médicos e odontológicos e testes psicotécnicos demandados pela empresa, de modo a atender a normativa interna e externa aplicável ao nosso negócio.
- O monitoramento de questões relativas à segurança e saúde no ambiente de trabalho é parte do programa SIG. Para maiores informações deve-se consultar o Manual do SIG ou a nossa Política de Segurança do Trabalho.

Questão: Tive um corte pequeno durante o manuseio dos equipamentos na linha de produção. Ao conversar com meu gestor, ele comentou que havia necessidade de comunicar o ocorrido. Devo considerar esta uma prática relevante mesmo o corte sendo pequeno?

R: Sim. A Café Iguazu preza pela proteção da saúde e segurança de seus colaboradores e garante um ambiente seguro de trabalho. Dessa forma, todos os incidentes e acidentes de qualquer natureza, envolvendo lesões, danos ou qualquer outro tipo de consequências, devem ser informados imediatamente ao setor de Segurança do Trabalho por qualquer colaborador por meio do acionamento do sistema de alarme de emergência ou via telefone. Para maiores informações, consulte nosso Procedimento de Comunicação, Investigação e Análise de Incidentes.

Política de Presentes e Entretenimento

Entendemos como uma forma comum de promover boas relações comerciais a troca de presentes e entretenimento com fornecedores e clientes. No entanto, esta prática pode ser facilmente confundida com conflitos de interesse se as diretrizes determinadas não forem seguidas corretamente.

Oferecemos ou aceitamos de clientes e fornecedores presentes ou entretenimento:

- De valor econômico insignificativo;
- Não frequente;
- Não solicitado;
- Característico em relações semelhantes;
- Não sendo dinheiro ou equivalente;
- Em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis.

Mesmo dentro destas características, toda situação em que aceitarmos ou oferecermos presentes ou entretenimento de clientes e fornecedores deve ser tratada de forma cautelosa, evitando que se crie aparência de parcialidade.

Para maiores detalhes, consulte nossas normas relacionadas a "Presentes e Entretenimento".

Cientes

Diretriz #9 - Nossa preocupação com a qualidade dos produtos e busca pela inovação é constante, em respeito pelos clientes.

- Buscamos a melhoria contínua em nossos processos de qualidade, de modo a fornecer ao cliente produtos e serviços de alto padrão e alinhados às principais tecnologias e inovações do mercado.
- Fabricamos e comercializamos produtos seguros, saudáveis e serviços de qualidade, pois enquadramos nossos produtos nos mais exigentes padrões, dentro das normas internacionais de produção e de um sistema integrado de gestão (SIG), que é responsável por implementar e monitorar as normas reguladoras e certificações de nossas práticas de fabricação e de atuação.
- Dentro do processo de planejamento e desenvolvimento de nossos produtos, implementamos as normas de qualidade e segurança, que vão desde a fase de testes até a produção em escala industrial.
- O SIG mantém o monitoramento da qualidade e segurança dos produtos, de modo a garantir a conformidade com as leis e normas internas e externas. Para maiores informações, consulte o Manual do SIG.

Questão: Notei que um dos equipamentos de envase da produção não está operando adequadamente. A verificação dos equipamentos não é minha função, mas fiquei preocupado com a situação. Como devo proceder?

R: A Café Iguazu cumpre rigorosamente os critérios de qualidade estabelecidos no mercado, sendo uma empresa certificada. Todos os colaboradores são responsáveis pela qualidade dos nossos produtos e serviços. Nesse caso, você deve informar o ponto observado ao gestor responsável.

Diretriz #10 - Atuamos com transparência e respeito perante o cliente.

- Pautamos nossos negócios em critérios estritamente técnicos e comerciais de venda, buscando o constante reconhecimento de nossa qualidade e conduta perante o mercado.
- Valorizamos nosso relacionamento com o cliente, de modo a receber e tratar com atenção todas as reclamações decorrentes da qualidade e conformidade dos produtos, buscando soluções rápidas, efetivas e que atendam suas necessidades.
- É nosso compromisso disponibilizar a maior quantidade de informações corretas sobre os nossos produtos e processos aos clientes, como matéria prima utilizada, componentes, recursos produtivos e padrões de qualidade, sempre visando o completo atendimento da legislação vigente.

Questão: Recebemos uma reclamação sobre a qualidade do produto por um cliente. Considerando que este cliente reclama constantemente, é necessário abrir um relatório de não conformidade? Como devo proceder?

R: Prezamos nosso relacionamento com o cliente em todo o processo de negociação, venda e distribuição do produto, portanto devemos estar abertos a eventuais reclamações, agindo com agilidade e efetividade na busca de soluções compatíveis com as necessidades do cliente. O relatório de não conformidade é um instrumento de controle, que nos permite atuar com precisão e rapidez na correção de possíveis falhas nos nossos processos. Portanto, este documento deve ser utilizado para todos os casos que envolvam uma reclamação sobre a qualidade do produto.

Fornecedores

Diretriz #11 - Nossas relações com fornecedores são pautadas pela ética e integridade nos negócios, sendo que acompanhamos constantemente suas atividades.

- Oferecemos oportunidades iguais na escolha de fornecedores, pois utilizamos critérios técnicos, comerciais, profissionais e éticos bem definidos em sua contratação.
- Buscamos parcerias que se identifiquem com nossa missão, visão, valores e princípios, a fim de garantir os requisitos fundamentais de qualidade e confiabilidade nos produtos e serviços contratados.
- É nosso compromisso analisar devidamente os fornecedores em relação a suas capacidades de atender contratos e serviços nos prazos, níveis de qualidade, segurança dos produtos e serviços oferecidos, bem como uso de equipamentos e fornecimento de treinamentos à equipe, critérios exigidos pela Café Iguazu.
- Recusamos qualquer tipo de prática ou condição de trabalho em desacordo com as leis e regulamentações vigentes em nossas relações comerciais, como trabalho infantil, trabalho forçado ou outras práticas adversas.
- Exigimos os padrões de qualidade e o cumprimento de normas necessárias para a produção executada por fornecedores e terceiros.
- Oferecemos treinamentos de segurança e orientações a todos os colaboradores terceirizados que executem atividades em nome da Iguazu que ofereçam riscos a sua saúde e a sua integridade física, que realizem atividades dentro de nossa empresa.
- Fiscalizamos e monitoramos as atividades realizadas por fornecedores e prestadores de serviços que ofereçam riscos ao negócio ou a imagem da empresa (especialmente relacionados ao processamento de nosso produto em terceiros, e a destinação de resíduos industriais classe I) dentro e fora das dependências da Café Iguazu, por meio de auditorias e verificações periódicas, de modo a garantir o cumprimento da normativa interna e externa.
- Respeitamos e cumprimos as condições contratuais e comerciais estabelecidas, bem como mantemos a confidencialidade das informações transacionadas, não utilizando práticas de pagamentos ou negociações ilícitas.

- Temos o compromisso de efetuar os pagamentos aos fornecedores de acordo com os critérios negociados, sem redução de pagamentos injustificados, de acordo com as normativas da empresa.

Questão: Ao realizar uma visita ao fornecedor, notei que havia adolescentes menores de 16 anos trabalhando na produção. O fornecedor justificou a presença dos menores como eventual, devido a falta de alguns colaboradores naquela data. Devo aceitar sua justificativa?

R: A Café Iguazu não mantém relações comerciais ou parceiras com fornecedores que descumprem as condições de trabalho previstas pelas leis e regulamentações, inclusive o trabalho infantil. Esta situação deve ser imediatamente reportada ao gestor responsável e por meio dos canais de comunicação disponibilizados para que ações pertinentes sejam endereçadas.

Questão: Em uma auditoria de qualidade, notei que o nosso fornecedor de embalagens descumpra as normas de higienização em seu processo produtivo. Trata-se de nosso maior fornecedor e interromper este contrato geraria impacto em nossos compromissos comerciais. O que devo fazer?

R: A Café Iguazu não mantém relações comerciais ou parceiras com fornecedores que descumprem os critérios e padrões de conformidade, independente das variáveis envolvidas. Esta situação deve ser imediatamente reportada ao gestor responsável e por meio dos canais de comunicação disponibilizados para que ações pertinentes sejam endereçadas.

Investidores e acionistas

Diretriz #12 - Primamos pela transparência nos negócios e pela integridade e adequada conservação de nossos registros contábeis.

- Acreditamos que nosso crescimento deve ser proporcional à honestidade e integridade de nossos negócios, portanto prezamos pela transparência e adequada gestão dos recursos, gerando valor aos nossos investidores e acionistas.
- Fornecemos informações consistentes e transparentes aos nossos investidores e acionistas, pois entendemos que é nosso dever compartilhar adequadamente as informações sobre a empresa acerca de suas atividades, modelo gestão e resultados, e assim contribuir com a adequada tomada de decisão.
- Priorizamos o fornecimento de informações integras e completas sobre a Café Iguazu aos auditores internos e externos, de modo a cooperar com suas atividades.
- Promovemos uma adequada gestão dos recursos físicos e financeiros da Café Iguazu, garantindo o gerenciamento dos riscos inerentes ao negócio e realizando investimentos de forma cautelosa em novos recursos, de modo a garantir um justo retorno aos acionistas. Para maiores detalhes, consulte nossas políticas de Investimentos e Gestão de Riscos.
- Nossos livros e registros financeiros, que permitem a análise dos acionistas quanto a nossa posição de mercado e condição financeira, são preenchidos e mantidos de forma completa e precisa.
- Nossos registros contábeis e relatórios financeiros são gerados com consistência e precisão, de acordo com as leis e regulamentos externos pertinentes.
- Qualquer informação ou dado submetido aos registros da Café Iguazu é tratado de forma verídica, fatural e compreensiva, seguindo os requisitos da contabilidade e o sistema de controles internos estabelecido.
- Divulgamos nossos resultados por meio de relatórios e demonstrativos contábeis confiáveis, com o registro adequado das informações fiscais, em exato acordo com as leis e regulamentos externos.
- Adotamos regras e princípios contábeis internacionalmente conhecidos. Para maiores detalhes consulte nossas Políticas Contábeis.
- Ordenamos e conservamos devidamente os documentos probatórios dos resultados contábeis, respeitando os prazos previstos nas regras e regulamentos relacionados.

- Não nos envolvemos em práticas ilegítimas em hipótese alguma, como transações não autorizadas, representação de falsa posição financeira ou resultados divergentes, física ou verbalmente, ocultação de fundos, descaracterização de operações da companhia, criação de contas não divulgadas ou não registradas, ou conhecimento de qualquer atividade ilícita dentro da empresa.

Questão: Estamos em período de auditoria externa e notei que meu colega de trabalho alterou alguns documentos solicitados antes de entrega-los. Creio que esta atitude pode prejudicar a apuração dos dados contábeis da empresa. Como devo proceder?

R: A transparência e integridade na divulgação de nossas informações financeiras de mercado é uma prioridade, e corresponde a uma diretriz fundamental para os negócios da Café Iguazu. Nesse caso é recomendada a realização de uma denúncia através do nosso sistema de Canal de Ética para relato do caso.

Questão: Encontrei alguns registros contábeis da empresa em meio a uma arrumação que estamos realizando na área. Eles parecem antigos, creio que posso jogar fora. Devo consultar alguém antes de fazê-lo?

R: Sim. Toda documentação com impacto contábil possui prazos para conservação e este cuidado representa o compromisso da Café Iguazu com a divulgação de posições financeiras corretas. A documentação que suporta nossas posições financeiras deve ser adequadamente conservada para comprovar o atendimento deste princípio.

Diretriz #13 - Protegemos nossas posições financeiras por meio de medidas seguras e apropriadas.

- Exercemos um controle efetivo de conformidade sob nossos parceiros financeiros, empresas subsidiárias, bem como partes relacionadas por meio de acordos, contratos, aquisições ou compromissos jurídicos, de modo verificar suas práticas e evitar qualquer tipo de situação de desacordo com a normativa externa e interna.
- Nossos contratos são tratados devidamente e mantidos em ordem quanto à vigência e aplicabilidade.
- Nossas aplicações financeiras são realizadas por meio de instituições de primeira linha, permitindo a utilização de cartas de crédito sempre que necessário e

constituímos provisões para todos os processos com possibilidade de desfechos desfavoráveis.

- Mantemos apólices de seguro de nossos equipamentos e instalações, bem como contratos para cobertura de responsabilidade civil em caso de sinistros.

Questão: Um novo fornecedor de café verde da Colômbia ofereceu uma proposta comercial de compra muito favorável. Ao fazer uma comparação com os fornecedores locais, os ganhos com a redução do custo do café verde seriam muito vantajosos ao negócio. Posso levar a diante esta negociação?

R: Não. A lei brasileira proíbe qualquer tipo de importação de café verde. Portanto, não devemos negociar a compra do produto com fornecedores de outras divisas, tendo em vista o risco de não conformidade da legislação.

Órgãos governamentais

Diretriz #14: Trabalhamos como uma empresa cidadã responsável.

- Cumprimos integralmente as leis, regulamentos e normas, princípios da administração pública e compromissos internacionais vigentes aplicáveis a todos os âmbitos do nosso negócio.
- Como uma empresa que mantém negócios em outras partes do mundo, atuamos de acordo com os regulamentos e leis do país transacionado e nos atentamos para autorizações, permissões ou notificações necessárias para autoridades locais. Nossos colaboradores devem se certificar de seus conhecimentos acerca das regras e regulamentações aplicáveis às atividades de importação e exportação executadas, bem como às sanções comerciais empregadas, consultando a área jurídica ou instituições competentes se houver necessidade.
- Entendemos que a prática de suborno e corrupção fere nosso compromisso com a justiça e coloca em risco nossos negócios, portanto adotamos um elevado padrão de honestidade e integridade em todos os contatos com órgãos e/ou entidades do setor público, repudiando a prática direta ou indireta de suborno, extorsão, propina e corrupção a qualquer agente ou entidade pública e impedindo qualquer tipo de privilégio de ambas as partes.
- Não exercemos qualquer tipo de influência ou pressão por meio de promessas, ofertas ou concessão de vantagens indevidas a agentes públicos, de modo a angariar ganhos ao nosso negócio, bem como não oferecemos suborno, vantagens ou promessas a terceiros com o intuito de atingir agentes públicos.
- Não financiamos, custeamos ou patrocinamos qualquer atividade contrária às leis anticorrupção e suborno dos países em que atuamos, e não utilizamos terceiros para qualquer transação ilícita em nosso nome. O uso de terceiros para ocultar ou dissimular interesses, atos ilícitos ou a identidade de beneficiados é prática repudiada em nossa empresa.
- Cumprimos com tratados internacionais de comércio e adotamos procedimentos apropriados para importação e exportação, em exato acordo com os controles aplicáveis aos nossos negócios.

- Recolhemos devidamente os encargos, taxas e impostos nos prazos e condições requeridas, por isso mantemos máxima atenção ao pagamento de tributos durante nossas atividades cotidianas.
- Efetuamos as devidas declarações de exportação e importação e o pagamento de taxas alfandegárias aplicáveis, nos atentando para evitar erros, em exato acordo com as leis e regulamentações aduaneiras.

Questão: Recebemos a proposta de alguns oficiais alfandegários de liberar declarações de exportação se oferecêssemos uma gratificação significativa. Podemos aceitar a oferta?

R: Não. A Café Iguazu pratica o correto pagamento de impostos, taxas e encargos relativos a suas atividades no país, portanto devemos realizar todas as práticas alfandegárias em conformidade com a legislação vigente.

Diretriz #15: Tratamos as atividades políticas com neutralidade e respeito ao direito individual de nossos colaboradores.

- Mantemos uma posição de neutralidade e isenção relativa às atividades políticas partidárias de nossos colaboradores, reconhecendo seu direito de associação e respeitando sua livre escolha de candidatos a cargos públicos.
- Não devemos utilizar o ambiente, os recursos e o horário de trabalho para a divulgação de materiais, propagandas ou programas de cunho político, bem como associar o nome da empresa a atividades político-partidárias.
- Priorizamos o fornecimento de informações integras e completas sobre a Café Iguazu aos órgãos governamentais, de modo a cooperar com suas atividades de fiscalização.

Questão: Estou me candidatando a um cargo político nas próximas eleições e gostaria de enviar um e-mail aos meus colegas de trabalho sobre os tipos de apoio e patrocínio que o partido está angariando. Posso fazer isso?

R: Não. A Café Iguazu respeita o direito de associação dos colaboradores e mantém neutralidade em relação a suas atividades político-partidárias, porém não permite a utilização dos recursos da empresa para propósitos políticos.

Concorrência

Diretriz #16 - Consideramos a concorrência leal um estímulo na busca de qualidade de nossos produtos e serviços.

- Entendemos que uma concorrência justa é pautada pelo esforço das empresas em inovar e criar alternativas que beneficiem o consumidor, portanto temos o compromisso em buscar a inovação e o bem estar da sociedade por meio de nossos produtos, reiterando melhorias no processo de produção, a responsabilidade social, práticas sustentáveis e preços justos.
- Não praticamos métodos coercitivos ou desleais no mercado ou técnicas ilegais, ilícitas ou antiéticas de competitividade, como monopólios, acordos com os concorrentes, cartel, preço predatório, dumping ou boicote.
- Utilizamos os canais lícitos ou públicos de disponibilização de informações competitivas e adotamos um comportamento cauteloso, mediante contato com concorrentes no trato de tópicos que possam ferir as leis de concorrência, como troca de informações confidenciais ou comercialmente sensíveis, definição de preços ou manutenção de preços de revenda, divisão de territórios ou clientes, ou abuso de posição dominante de mercado, mantendo uma posição neutra e independente.

Questão: Nosso principal concorrente nos contactou para nos ofertar uma proposta comercial em que levaríamos metade do lucro caso exercêssemos um preço predatório no mercado de café durante um período. Podemos aceitar esta proposta?

R: Não. Todo método irregular de concorrência deve ser repudiado das práticas comerciais da Café Iguazu. Acreditamos em um ambiente de livre mercado, em que as empresas competem em inovação e qualidade, de modo a gerar valor para o cliente e para a sociedade.

Meio ambiente

Diretriz #17 - Desenvolver ações sustentáveis que contribuam com preservação do meio ambiente é nossa prioridade.

- Devemos contribuir com a preservação do meio ambiente e o equilíbrio sustentável em nossas atividades cotidianas por meio da utilização dos recursos naturais de forma racional dentro das dependências da Café Iguaçu.
- Empregamos esforços na economia de água, energia e todo tipo de recurso, bem como utilizamos a coleta seletiva e a reciclagem como meio de diminuição dos dejetos produzidos pela empresa.
- Disseminamos uma cultura de preservação ecológica e conscientização sobre o meio ambiente a todos os colaboradores, suas famílias e comunidade.
- Atuamos dentro das normas de fabricação sustentável, portanto devemos observar as leis e regulamentos relativos ao meio ambiente, nas esferas regional, nacional e internacional, de modo a minimizar os impactos de nossas atividades e prevenir acidentes ambientais.
- Analisamos o impacto da compra e da utilização de novos equipamentos e processos na linha produtiva, portanto priorizamos o uso de tecnologia limpa e buscamos constantemente uma malha energética sustentável.
- O monitoramento de questões relativas ao meio ambiente é parte do programa SIG. Para maiores informações deve-se consultar o Manual do SIG ou a nossa Política de Sustentabilidade e Meio Ambiente.

Questão: Observo que muitos colegas acabam esquecendo documentos na impressora e solicitando uma nova impressão, o que gera a utilização excessiva de papel e tinta pela área. Devo considerar esta prática comum à dinâmica da empresa?

R: Não. A Café Iguaçu considera a preservação do meio ambiente e a sustentabilidade questões fundamentais em suas atividades. Portanto, o desperdício de recursos naturais, como o papel utilizado nas impressões, deve ser evitado ao máximo no cotidiano da empresa.

Sociedade

Princípio # 18: Nosso relacionamento com a comunidade é pautado pelo respeito às pessoas e ao ambiente em que atuamos.

- Somos socialmente responsáveis pelas comunidades e ambientes onde desenvolvemos nossos negócios. Portanto devemos gerenciar as consequências de nossos programas, processos e ações.
- Respeitamos as particularidades culturais de cada país e/ou região onde atuamos.
- Somos comprometidos com a promoção e a prática da responsabilidade social e incentivamos nossos colaboradores a atuarem neste âmbito.
- Mantemos um canal permanente de comunicação com a comunidade, com o objetivo de prevenir, monitorar, avaliar e controlar os impactos de nossas atividades.

Questão: Recebi alguns relatos de moradores próximos às dependências da empresa reclamando da fumaça excessiva nos últimos dias. Como foram apenas dois depoimentos, creio que não há muita importância no assunto. O que devo fazer?

R: A Café Iguaçu valoriza a comunidade onde mantém suas unidades, portanto é seu dever gerenciar os impactos das nossas atividades na região. Qualquer manifestação por parte da comunidade deve ser tratada com uma análise aprofundada da situação e a adoção de medidas que minimizem os danos ao entorno. Neste caso em específico, um relatório de não conformidade deve ser aberto imediatamente.

Mídia

Diretriz #19 - Prezamos pela transparência e respeito mediante nossas relações com a mídia.

- Temos o compromisso de fornecer informações confiáveis e precisas para a mídia, analistas financeiros, e outros interlocutores do público em geral. Divulgamos todas as projeções, comunicados à imprensa e outros tipos de interação com plena representação dos fatos.
- Respondemos de modo transparente e com devido respeito todas as consultas solicitadas pela imprensa por meio dos canais de comunicação já estabelecidos, pois acreditamos na importância da integridade das informações para a continuidade da boa imagem e reputação da empresa.
- Não agimos ou divulgamos informações direta ou indiretamente em nome da Café Iguazu perante as mídias sociais, a menos que estejamos autorizados a fazê-lo. Em nossa interação pessoal com este tipo de comunicação, não devemos utilizar dados ou informações da empresa, de clientes, fornecedores, parceiros ou outros colaboradores.
- Somente os colaboradores autorizados podem atuar como interlocutores da Café Iguazu e emitir comunicados em nome da empresa.

Questão: Recebi o e-mail de um jornal de destaque solicitando minha opinião a respeito das atividades da Café Iguazu. Como devo proceder?

R: O relacionamento da empresa com a mídia se dá por meio de canais de comunicação estabelecidos e divulgados. Somente colaboradores autorizados podem falar em nome da empresa.

4. Canais de comunicação

A Café Iguaçu entende que a comunicação fluida entre administradores e colaboradores reforça o nosso compromisso com a transparência e ética nos negócios. O conteúdo do Livro de Ética e Conformidade permite avaliar grande parte das situações e minimizar a subjetividade no entendimento sobre princípios morais e éticos, mas não detalha todas as situações que podem surgir no dia-a-dia. Por este motivo, disponibilizamos diversos canais de comunicação aos nossos colaboradores.



Os canais disponibilizados pela empresa visam abarcar a resolução de dúvidas cotidianas, esclarecimentos acerca de situações vivenciadas pelo próprio colaborador ou colegas de trabalho, além de meios anônimos de denúncia de não conformidade. Sua utilização deve ser ponderada mediante o tema e a gravidade do caso pelo colaborador.

A escolha do canal de comunicação correto é o primeiro passo para garantir que as situações vivenciadas pelos nossos colaboradores sejam

tratadas de forma adequada e com o nível diligência esperado. Encorajamos nossos colaboradores a utilizar os canais de comunicação disponibilizados em qualquer momento, sempre respeitando sua função específica e processo de escalonamento estabelecido.

Como identificar o canal de comunicação mais adequado?

Existe um canal de comunicação adequado para cada circunstância. É importante entender a função de cada canal de comunicação e as premissas de escalonamento, antes de realizar uma consulta ou fazer uma denúncia de não conformidade no ambiente de trabalho.

De forma a reforçar nossa política de portas abertas, o supervisor, coordenador ou gerente direto é o primeiro ponto de contato para o esclarecimento de quaisquer dúvidas relacionadas ao nosso Livro de Ética e Conformidade, esclarecer dúvidas relacionadas acerca de relações cotidianas ou específicas da área, bem como por observar o cumprimento dos direitos atribuídos aos colaboradores. O supervisor, coordenador ou gerente direto deve endereçar as questões levantadas e auxiliar no direcionamento e identificação de possível necessidade de escalonamento.

Situações envolvendo suspeitas e/ou denúncias de não conformidade com qualquer um dos princípios descritos neste livro devem ser tratadas através do Coordenador de Conformidade ou sistema de *Canal de Ética*. O *Canal de Ética* é um canal de denúncias operado por uma empresa terceira e pode ser utilizado de forma anônima pelo colaborador através do número (0800 – 545-5011).

O que acontece quando uma denúncia ou suspeita de não conformidade é reportada através do sistema de *Canal de Ética*?

Todas as denúncias e relatos de não conformidade são encaminhados em primeiro momento à equipe responsável pelo recebimento dos relatos, designada pelo comitê de compliance. A equipe fará a análise prévia e dará as tratativas devidas aos relatos, em acordo com as orientações dispostas em Procedimento específico.

O que é a nossa política de não retaliação?

A Café Iguaçu reitera sua posição contra qualquer tipo de intimidação, agressão ou atitude desrespeitosa no ambiente de trabalho, portanto não deve tolerar retaliação aos colaboradores que relatarem situações de não conformidade por meio dos nossos canais de comunicação, sempre que agirem de boa fé.

Quais as consequências em violar as diretrizes estabelecidas nesse livro?

As violações ou o não cumprimento das diretrizes e princípios estabelecidos no Livro de Ética e Conformidade são passíveis de aplicação de medidas disciplinares a todos os colaboradores, a saber:

- Advertência;
- Suspensão; ou
- Demissão.

5. Programa de conformidade

O programa de conformidade da Café Iguaçu visa mitigar os riscos de conformidade inerentes ao nosso negócio, de modo a assegurar o cumprimento das normas internas, leis e regulamentações aplicáveis. Com este intuito, nosso programa está estruturado em sete dimensões que definem medidas para criação e proteção de valor.

Como parte do programa de conformidade, é desenvolvido um plano anual de conformidade que determina ações concretas em cada uma das sete dimensões do programa. Tal plano é desenvolvido pelo Gerente de Conformidade e aprovado pelo Comitê de Conformidade, definindo o escopo e abrangência das atividades para um período de 12 meses.

As sete dimensões do programa de conformidade

#	Dimensão	Descrição
1	Governança	O Comitê de Conformidade é órgão de governança responsável pelo programa de conformidade da Café Iguaçu. Sua missão, requisitos de composição, aspectos de subordinação, papéis e responsabilidades, além da dinâmica de reuniões estão estabelecidos no Regimento Interno do Comitê.
2	Liderança e estrutura	<p>A liderança do programa de conformidade e responsabilidade pela implementação das iniciativas e ações do programa de conformidade, em conexão com o plano anual aprovado pelo Comitê de Conformidade, é atribuída ao Gerente de Conformidade. As principais responsabilidades do Gerente de Conformidade estão descritas no Regimento Interno do Comitê de Conformidade.</p> <p>A estrutura do programa abrange a normativa interna, leis e regulamentações aplicáveis ao nosso negócio, sendo que o escopo e organização do programa são definidos com caráter anual através do plano anual de conformidade. O plano anual de conformidade representa as prioridades definidas pela diretoria em relação às atividades de conformidade que serão executadas ao longo do ano.</p>
3	Políticas e procedimentos	Políticas e procedimentos refere-se à hierarquia e universo de documentos da Café Iguaçu. Esta dimensão aborda a necessidade de estabelecimento e adequada divulgação das principais diretrizes de negócio da Café Iguaçu, denominadas políticas corporativas, e

#	Dimensão	Descrição
		dos procedimentos operacionais, sempre visando à mitigação dos riscos de conformidade.
4	Treinamento e educação	O programa de conformidade abrange uma série de iniciativas de treinamento e educação de nossos colaboradores, em relação com o Livro de Ética e Conformidade, assim como sobre nossas políticas e procedimentos.
5	Canais de comunicação	Determina os principais canais de comunicação para o endereçamento de dúvidas sobre o Livro de Ética e Conformidade, assim como para a realização de denúncias sobre suspeitas de não conformidade com as diretrizes da Café Iguazu.
6	Auditoria e monitoramento	<p>A Café Iguazu acredita que a avaliação periódica do nível de conformidade é parte de um processo de melhoria contínua e plena aderência às diretrizes internas e externas aplicáveis ao nosso negócio.</p> <p>O programa de conformidade determina a necessidade de avaliação dos principais riscos de conformidade. O escopo das atividades de auditoria e monitoramento é determinado no plano anual de auditoria e monitoramento, desenvolvido pelo Gerente de Conformidade e aprovado pelo Comitê de Conformidade. O Gerente de Conformidade deve assegurar que não existem sobreposições entre o plano anual de conformidade e o plano anual de auditoria interna, evitando a duplicação de esforços e garantindo um adequado nível de cobertura dos riscos de conformidade.</p>
7	Diretrizes disciplinares e ações corretivas	Representa o conjunto de medidas disciplinares e ações corretivas aplicáveis aos casos de não conformidade com as premissas estabelecidas no Livro de Ética e Conformidade, políticas corporativas e procedimentos operacionais. O Comitê de Conformidade é o último responsável por definir as penalidades que serão aplicadas em cada caso de não conformidade identificado.

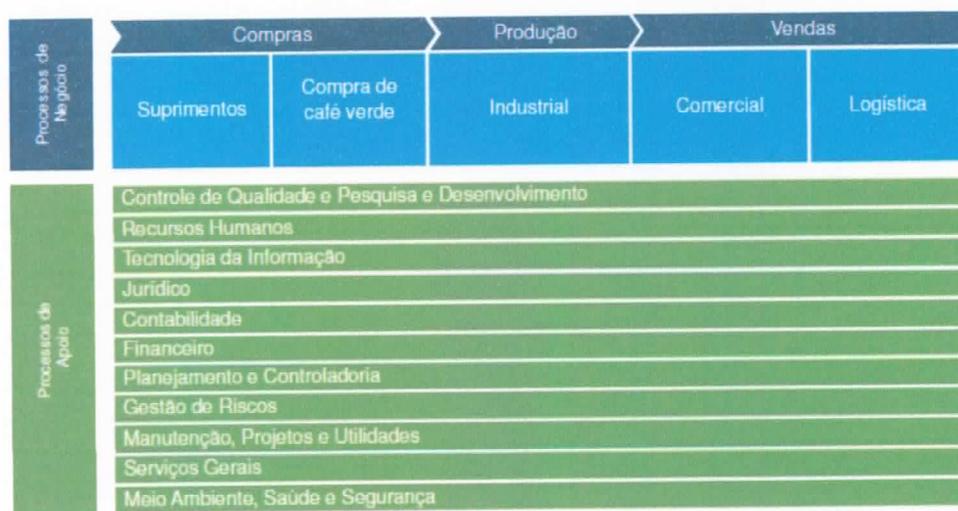
Escopo do programa de conformidade

O programa de conformidade atua de forma contínua em todas as unidades da Café Iguazu, garantindo o cumprimento de seu propósito nas atividades da empresa e na conduta de seus colaboradores. O programa estabelece, difunde, executa e monitora as principais diretrizes adotadas pela Café Iguazu para mitigar os riscos de conformidade com a normativa interna e externa.

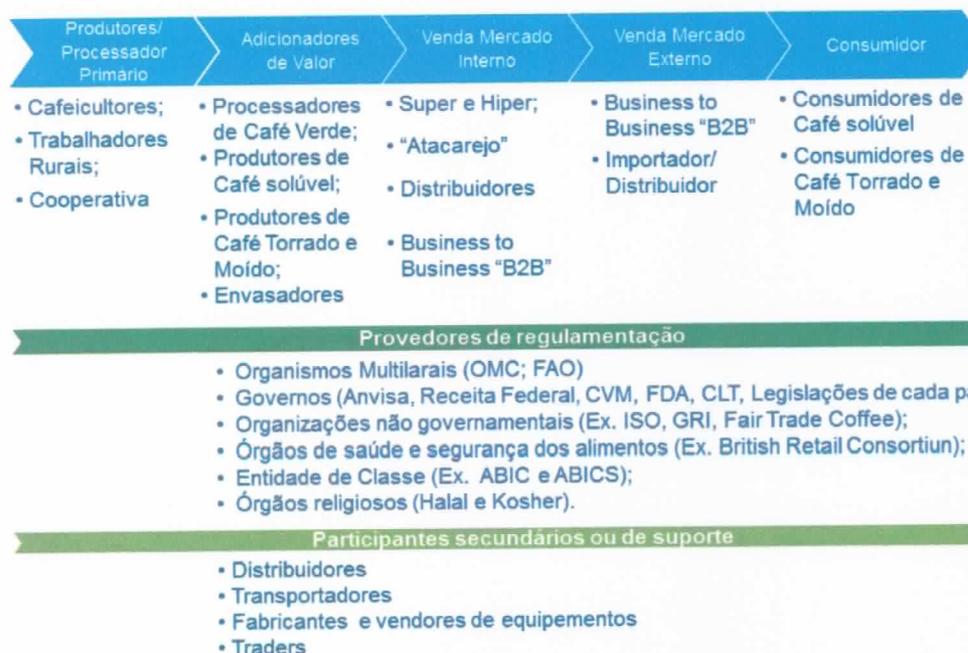
O programa de conformidade estabelece as políticas e procedimentos, assim como atividades de auditoria e monitoramento, para os processos-chave do negócio. Os diagramas a seguir representam

o mapa de processos da Café Iguaçu e a cadeia do café. Ambos devem ser utilizados como referência para determinação do plano anual de conformidade da Café Iguaçu.

Mapa de processos da Café Iguaçu



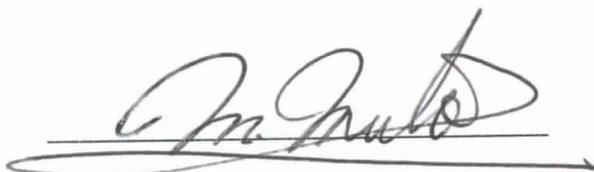
Cadeia do café



As políticas e procedimentos mencionados neste documento estão disponíveis na intranet da Café Iguaçu a todos os funcionários.

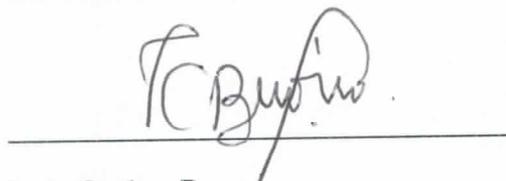
Qualquer modificação deste documento deverá ser aprovada pela Presidência e o Comitê de Conformidade.

Cornélio Procópio, 31 de março de 2015.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Masao Muto', written over a horizontal line.

Masao Muto

Diretor Presidente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luiz Carlos Buono', written over a horizontal line.

Luiz Carlos Buono

Coordenador do Comitê de Conformidade

Anexo

Anexo A: Glossário

Anexo A

Glossário

Ativos da empresa: conjunto de bens, valores, créditos que compõem o patrimônio da empresa.

Boicote: ato de recusar relações comerciais com clientes ou no mercado como forma de coerção por interesses.

Café Iguaçu (Grupo Iguaçu ou empresa): são todas as unidades do Grupo Iguaçu instaladas no Brasil.

Cartel: acordo implícito ou explícito entre concorrentes a fim de fixar preços ou cotas de produção de modo a aumentar seus lucros ou lesar um terceiro concorrente.

Cliente: são entidades com as quais a Café Iguaçu possui relações comerciais de venda de materiais.

Colaborador: todos que prestam serviços a quaisquer dependências da empresa, sem distinção ou espécie.

Concorrência: situação do mercado em que produtores e vendedores atuam de forma independente face aos consumidores.

Direito de propriedade intelectual e autoral: protege a expressão de ideias, a utilização de tecnologias, informações ou outros produtos por outros a não ser seus autores, reservando-os o direito exclusivo de reproduzir seus trabalhos.

Dumping: consiste em cobrar um preço abaixo de seu valor justo a fim de prejudicar a concorrência e ganhar quotas de mercado.

Fornecedor: são entidades com as quais a Café Iguaçu possui relações comerciais de compra de materiais.

Grau de parentesco: relação entre pessoas da mesma família.

Canal de Ética: canal de comunicação operado por empresa terceira e disponibilizado a todos os funcionários para receber denúncias e suspeitas de inconformidade com garantia total de confidencialidade e sigilo.

Mídias eletrônicas: são fontes eletrônicas de informação, como e-mail, internet e intranet.

Monopólio: quando uma empresa detém o mercado de determinado produto ou serviço, aproveitando-se disso para impor preços ao mercado.

Passivo financeiro: corresponde ao saldo das obrigações devidas da empresa.

Preço predatório: prática que consiste em reduzir o preço de um produto a um valor abaixo de seus custos, mesmo incorrendo em prejuízo no curto prazo para a empresa que o faz, a fim de lesar a concorrência.

Recursos Humanos: área de Recursos Humanos da empresa.

Risco de conformidade: o risco de sanções legais ou regulamentares, perdas financeiras ou de imagem, decorrentes da falta de cumprimento das disposições legais, regulamentares, código de conduta, etc.

SIG: Sistema Integrado de Gestão – área da empresa responsável pela garantia da qualidade e obtenção de certificações de processos, envolvendo produção, meio ambiente e segurança.

Terceiro: são funcionários contratados por outras empresas que estejam trabalhando a serviço da Café Iguaçu.