



# CÓDIGO DE CONDUTA



Brotas/SP



(14)98151-4731



[cafesaofranciscodogramado.com.br](http://cafesaofranciscodogramado.com.br)

# CÓDIGO DE CONDUTA

No Café São Francisco do Gramado nasceu da relação com a terra, com o café, com a família, com a história e com as pessoas. Nosso compromisso é oferecer produtos, experiências e atendimentos com respeito, transparência, acolhimento e responsabilidade.

Este Código de Conduta reúne princípios que orientam nossa atuação com clientes, visitantes, colaboradores, parceiros, fornecedores e comunidade.

## CANAIS DE ATENDIMENTO



(14) 98151-4731



CONTATO@CAFESAOFRANCISCODOGRAMADO.COM.BR

## 1

## RESPEITO ÀS PESSOAS

Tratamos todas as pessoas com respeito, educação e cordialidade, independentemente de origem, idade, gênero, aparência, condição social, opinião, crença, deficiência ou qualquer outra característica pessoal.

Não toleramos condutas ofensivas, discriminatórias, abusivas, agressivas ou desrespeitosas em nossos canais, espaços físicos, redes sociais, eventos ou atendimentos.

## 2

## ATENDIMENTO ACOLHEDOR

Buscamos oferecer um atendimento humano, cuidadoso e transparente, seja na cafeteria, no turismo rural, na loja online, nas redes sociais ou em qualquer ponto de contato com o Café São Francisco do Gramado.

Nosso objetivo é que cada pessoa se sinta bem-vinda e respeitada.

## 3

## TRANSPARÊNCIA NAS INFORMAÇÕES

Comprometemo-nos a comunicar de forma clara informações sobre:

- produtos;
- preços;
- disponibilidade;
- prazos de entrega;
- condições de compra;
- políticas de troca e devolução;
- experiências oferecidas;
- horários de funcionamento;
- eventuais alterações ou imprevistos.



4

## QUALIDADE E CUIDADO COM OS PRODUTOS

Trabalhamos para preservar a qualidade dos nossos cafés e produtos, respeitando processos de produção, armazenamento, preparo, embalagem e envio.

Nosso compromisso é entregar produtos que representem a origem, o cuidado e a história do Café São Francisco do Gramado.

5

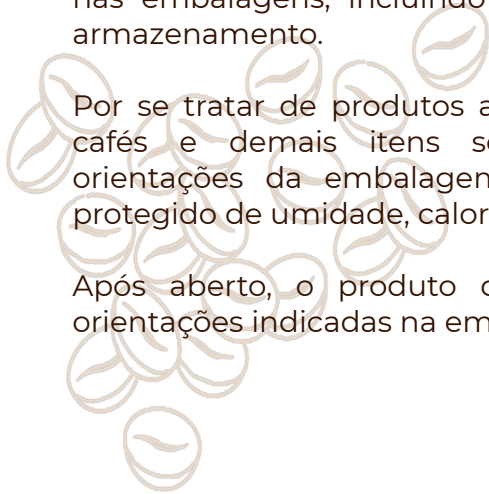
## SEGURANÇA ALIMENTAR

Seguimos boas práticas de higiene, manipulação, armazenamento e atendimento, buscando oferecer produtos seguros e adequados ao consumo.

Orientamos nossos clientes a observar as informações presentes nas embalagens, incluindo validade, conservação e modo de armazenamento.

Por se tratar de produtos alimentícios, recomendamos que os cafés e demais itens sejam armazenados conforme as orientações da embalagem, em local seco, fresco, limpo e protegido de umidade, calor excessivo e luz direta.

Após aberto, o produto deve ser consumido conforme as orientações indicadas na embalagem.



6

## VENDA RESPONSÁVEL DE BEBIDA ALCOÓLICA

O Café São Francisco do Gramado poderá comercializar bebidas alcoólicas em seus canais oficiais, observadas a legislação aplicável, as políticas das plataformas utilizadas e as boas práticas de consumo responsável.

A venda, oferta, fornecimento, entrega ou disponibilização de bebidas alcoólicas é destinada exclusivamente a pessoas maiores de 18 anos. Ao adquirir esse tipo de produto, o cliente declara ser maior de idade e responsável pelas informações prestadas no momento da compra.

O Café São Francisco do Gramado não direciona a comunicação de bebidas alcoólicas a crianças ou adolescentes e poderá adotar medidas de verificação de idade no momento da compra, atendimento ou entrega, conforme as regras da loja, das plataformas, dos meios de pagamento, das transportadoras e da legislação vigente.

A comunicação, exposição e comercialização de bebidas alcoólicas deverão observar linguagem adequada, sem incentivo ao consumo excessivo, sem associação do consumo ao desempenho pessoal, social, profissional, esportivo, à condução de veículos ou a qualquer situação incompatível com o consumo responsável.

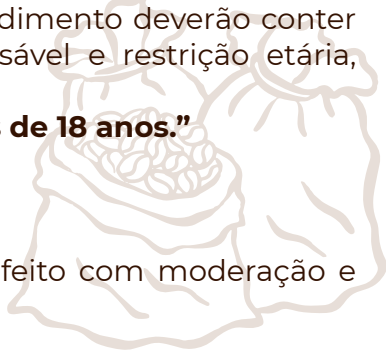
Sempre que aplicável, as informações de produto, páginas de venda, materiais de comunicação e pontos de atendimento deverão conter advertências claras sobre consumo responsável e restrição etária, incluindo:

**“Venda e consumo proibidos para menores de 18 anos.”**

**“Evite o consumo excessivo de álcool.”**

**“Se beber, não dirija.”**

O consumo de bebidas alcoólicas deve ser feito com moderação e responsabilidade.



## SUSTENTABILIDADE

O Café São Francisco do Gramado reconhece sua responsabilidade na preservação dos recursos naturais, na gestão adequada dos resíduos gerados por suas atividades e na adoção de práticas produtivas mais sustentáveis ao longo da cadeia do café.

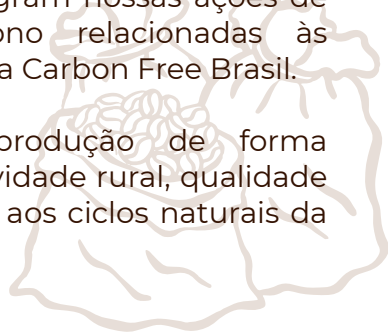
Como diretriz de atuação, buscamos reduzir impactos ambientais, promover o uso consciente de recursos e manter práticas alinhadas ao cuidado com o solo, com a água, com a energia e com a biodiversidade local.

No manejo da propriedade e nos processos relacionados à colheita e ao beneficiamento do café, adotamos práticas de reaproveitamento de descartes líquidos e sólidos, destinando-os, quando tecnicamente adequado, ao retorno à lavoura em forma de adubo orgânico.

Também priorizamos o uso de fontes renováveis de energia. A propriedade conta com sistema de captação de energia solar, utilizado para suprir a demanda energética dos maquinários empregados durante a colheita.

Além disso, mantemos iniciativas de preservação e recomposição ambiental, incluindo áreas de Mata Atlântica nativa e áreas reflorestadas, as quais integram nossas ações de compensação de emissões de carbono relacionadas às atividades produtivas, com certificação pela Carbon Free Brasil.

Nosso compromisso é conduzir a produção de forma responsável, buscando equilíbrio entre atividade rural, qualidade do café, preservação ambiental e respeito aos ciclos naturais da propriedade.



## 8

## RESPONSABILIDADE SOCIAL E TRABALHO RURAL

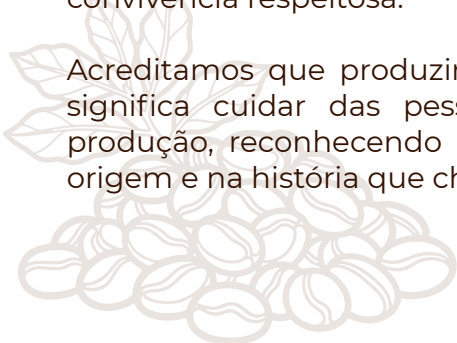
O Café São Francisco do Gramado reconhece a importância das pessoas que fazem parte da cadeia do café e valoriza relações de trabalho pautadas pelo respeito, pela dignidade, pela segurança e pelo acolhimento social.

Nosso compromisso com a responsabilidade social envolve a adoção de práticas que promovam um ambiente de trabalho justo, humano e respeitoso, especialmente no contexto do trabalho rural e das atividades relacionadas à produção, colheita e beneficiamento do café.

Somos certificados pela C.A.F.E. Practices, por meio da Olam Brasil, programa que avalia práticas de sustentabilidade na cadeia do café, incluindo aspectos sociais, econômicos e ambientais. A C.A.F.E. Practices contempla critérios relacionados à proteção dos direitos dos trabalhadores, condições seguras e humanas de trabalho, práticas adequadas de contratação, remuneração, benefícios e bem-estar no ambiente rural.

Também buscamos contribuir, dentro da nossa realidade, para oportunidades de inclusão e reinserção social, apoiando trajetórias profissionais de pessoas que buscam reconstruir seus caminhos por meio do trabalho digno, da confiança e da convivência respeitosa.

Acreditamos que produzir café com responsabilidade também significa cuidar das pessoas envolvidas em cada etapa da produção, reconhecendo seu papel essencial na qualidade, na origem e na história que chegam até a xícara.



9

## RELAÇÃO COM ANIMAIS, CRIANÇAS E FAMÍLIA

Parte da identidade do Café São Francisco do Gramado envolve a vida no campo, a presença de animais, família e experiências afetivas.

Nos comprometemos a divulgar esses temas com respeito, cuidado e responsabilidade, evitando exposições indevidas, situações constrangedoras ou qualquer conteúdo que comprometa a segurança, dignidade ou bem-estar de pessoas e animais.

10

## RELAÇÃO COM PARCEIROS E FORNECEDORES

Buscamos nos relacionar com parceiros, fornecedores e prestadores de serviço de forma ética, transparente e respeitosa.

Valorizamos relações comerciais responsáveis, cumprimento de acordos, comunicação clara e compromisso com qualidade.



11

## COMUNICAÇÃO NAS REDES SOCIAIS

Nossas redes sociais são espaços de conexão, informação, humor leve, bastidores, acolhimento e divulgação dos nossos produtos e experiências.

Esperamos que os comentários, mensagens e interações nesses canais sejam feitos com respeito.

Poderemos ocultar, remover ou denunciar conteúdos que contenham:

- ofensas;
- ameaças;
- discriminação;
- discurso de ódio;
- spam;
- informações falsas;
- exposição indevida de terceiros;
- linguagem abusiva;
- conteúdo impróprio.

12

## COMUNICAÇÃO NAS REDES SOCIAIS

Respeitamos a privacidade de clientes, visitantes, colaboradores e parceiros. Dados pessoais devem ser tratados apenas quando necessário, com finalidade legítima, segurança e transparência, conforme nossa Política de Privacidade e a legislação aplicável.



## **RAZÃO SOCIAL**

Rosa Helena Zeraik Palaro ME

## **CNPJ**

56.277.456/0001-60

## **PRODUÇÃO RURAL**

Vilson Palaro Jr. (CNPJ 10.256.446/0001-35)

Raphaele Zeraik Palaro (CNPJ 50.151.481/0002-95)

## **ENDEREÇO**

Sítio São Miguel do Gramado, s/n

Bairro Gramado, Brotas/SP - CEP 17380-000

## **E-MAIL**

[contato@cafesaofranciscodogramado.com.br](mailto:contato@cafesaofranciscodogramado.com.br)

## **TELEFONE E WHATSAPP**

(14) 98151-4731

**Agradecemos por escolher o Café São Francisco do Gramado.**

Seguimos comprometidos em entregar todos os nossos produtos com qualidade e respeito a você e à nossa origem.