

ZAMP



POPEYES

Código de «Conduta»





Mensagem da ZAMP



Você pode pensar que este Código se aplica apenas àqueles que têm contato com materiais ou informações confidenciais, mas posso garantir a você que ele se aplica a cada cada um(a) dos(as) nossos(as) colaboradores(as), e cada um(a) de nós tem um papel importante a desempenhar no sentido de assegurar que todos(as) façam o que é correto.

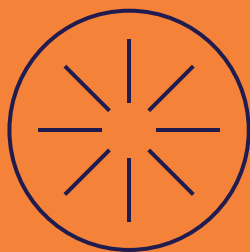
Temos as pessoas certas na nossa Empresa. **E você é uma delas!** É importante lembrar que a nossa filosofia é simples. Conseguiremos alcançar nossos objetivos de negócio **FAZENDO O QUE É CERTO, SEM ATALHOS**. Tudo o que fazemos deve ser feito com os mais altos padrões de ética, integridade e honestidade. A conformidade com a lei e os princípios éticos não são opcionais. Quando se trata de ética, não há meio-termo.

O objetivo principal deste Código é divulgar regras claras. Em termos bem simples, estamos todos(as) determinados(as) a fazer o que é certo, e este Código deverá nos orientar nesse sentido.

Conto com você para garantir o cumprimento de mais esse compromisso.

Atenciosamente,
ZAMP





VOCÊ SABE O QUE É CULTURA PARA A **ZAMP?**

Cada ingrediente dos nossos produtos é fundamental para que o padrão de qualidade esperado pelos clientes seja correspondido. Nada pode faltar, pois é a soma desses elementos que faz o nosso sabor.

Assim também é na ZAMP. O nosso sonho e os nossos valores são os ingredientes que representam a cultura da Empresa e recheiam o nosso dia a dia.

Nosso Sonho

**SER A MELHOR OPERADORA DE
MARCAS DE RESTAURANTE DO
MUNDO, TRANSFORMANDO
POSITIVAMENTE A VIDA
DAS PESSOAS.**

Nossos Valores



**VOCÊ
FAZ, VOCÊ
MERECE**



**ESSE
NEGÓCIO
É NOSSO**



**CORAGEM
PARA
INOVAR**



**VIBRAR
AO LONGO
DA JORNADA**



**FAZER O
CERTO, SEM
ATALHOS**



**PESSOAS
NO CENTRO
DE TUDO**




**HUMILDADE,
SEMPRE**



O que é o Código de Conduta?

Este Código de Conduta, em conjunto com as políticas da Cia, tem como objetivo orientar de maneira clara as atitudes que norteiam os negócios e relacionamentos da Cia, devendo ser observado no exercício diário das atividades de todos(as) os(as) colaboradores(as), franqueados, fornecedores e parceiros.

Nesse esforço para alcançarmos os objetivos da nossa estratégia de negócio, precisamos cumprir este Código, todas as leis que se aplicam ao nosso negócio, bem como nossas próprias políticas e normas internas.




Quem deve seguir o Código de Conduta?

Todos(as) os(as) nossos(as) colaboradores(as) são responsáveis por entender e cumprir todas as regras e políticas da Empresa, inclusive as normas dispostas neste Código.

Quem cuida do Código de Conduta?

A área de Compliance é a principal guardiã do Código de Conduta, e principal responsável pela comunicação e realização de treinamentos periódicos sobre o Código. É, também, responsável pelo atendimento das denúncias recebidas por meio do Canal Confidencial independente, contando com o apoio da Comissão Interna de Conduta e do Comitê de Conduta, ambos compostos por membros da alta administração da Cia.

A área de Compliance é responsável, ainda, pela realização de treinamentos sobre o Código de Conduta.






O que o Código de Conduta exige de mim?

É nossa responsabilidade seguir este Código. Vamos garantir que nosso desempenho satisfaça os elevados padrões exigidos pela Cia. Também somos responsáveis por reportar violações ao Código de Conduta das quais tenhamos notícias ou vivenciado.

Os(as) colaboradores(as) que não agirem de acordo com este Código de Conduta, incluindo aqueles(as) que não reportarem as violações ao Código, poderão enfrentar medidas disciplinares, de acordo com a política de matriz disciplinar adotada pela Cia.

Exatamente por isso, os treinamentos sobre este Código de Conduta têm periodicidade anual e são de caráter obrigatório. Fique ligado(a) nas plataformas de treinamento e nas comunicações institucionais sobre o tema.



Como reportar as violações ao Código de Conduta?

Caso você saiba ou vivencie situações que possam representar uma violação a este Código, reporte imediatamente por meio do canal confidencial independente (www.canalconfidencial.com.br/conduta - 0800-721-0745 | de segunda a sexta, das 9 às 17h - secretária eletrônica 24 horas todos os dias).

Atenção: procure detalhar ao máximo os fatos, e, sempre que possível, envie evidências e nome de pessoas que possam ter presenciado o ocorrido.

A Cia não aceita retaliações de qualquer natureza contra denunciante, de modo que qualquer ação nesse sentido viola este Código.

Lembre-se: este canal é uma ferramenta muito importante e deve ser utilizado com seriedade e honestidade.



CONDUTAS APROVADAS

01

Pratique e ajude a estimular o cumprimento das leis do País, as regras deste Código de Conduta e as políticas da Cia.

02

Trate as pessoas com respeito, educação, profissionalismo e cordialidade, e nunca adote comportamentos ou discursos discriminatórios
(veja mais em Não Discriminação).

03

Aja com honestidade e respeito com todos(as), criando um ambiente de alta colaboração e alta produtividade, mantendo sempre atitudes profissionais positivas e de acordo com nossos valores
(veja mais em Combate ao Assédio).

04

Evite situações de potencial conflito de interesses no dia a dia, não privilegiando colaboradores, fornecedores, candidatos a emprego ou outras pessoas, com base em amizade, parentesco, relacionamento amoroso, benefício próprio ou outros motivos de caráter pessoal
(veja mais em Conflito de Interesses).

05

Respeite o sigilo e a propriedade da informação. Os dados da Empresa, de colaboradores(as) e de clientes devem ser muito bem cuidados e não devem ser compartilhados com pessoas não autorizadas
(veja mais em Confidencialidade de Dados e Sigilo de Informações).

06

Preserve o patrimônio da Cia, incluindo sua imagem e reputação, instalações, equipamentos e materiais. Atente-se aos cuidados básicos necessários e utilize-os apenas para fins profissionais *(veja mais em Patrimônio da Empresa)*.

07

Evite situações que prejudiquem a imagem e a reputação da nossa Empresa, atentando-se para ocasiões em que esteja uniformizado(a), situações de crise ocorridas nos restaurantes ou conflitos com clientes, fornecedores ou nas redes sociais *(veja mais em Imagem e Reputação)*.

08

Atue nas redes sociais respeitando os valores da Cia, este Código e as regras de Imagem e Reputação. Atente-se aos comentários publicados, a fotos ou vídeos veiculados e demais conteúdos criados em nossas dependências *(veja mais em Imagem e Reputação)*.

09

Fique ligado(a) nas políticas relacionadas a Confidencialidade de Informações, Sigilo de Dados, Gestão de Acessos, entre outras *(veja mais em Privacidade de Dados e Informações Confidenciais)*.

10

Garanta os altos padrões de qualidade em nossos produtos. É necessário que todos os procedimentos de segurança alimentar sejam cumpridos com excelência *(veja mais em Segurança Alimentar)*.



CONDUTAS REPROVADAS

01

Permitir, defender ou fazer propaganda política, religiosa ou comercial nas dependências de trabalho ou em mídias sociais da Cia *(veja mais em Imagem e Reputação)*.

02

Ser desonesto(a), roubar, furtar, fraudar, orientar, manipular ou adotar práticas que venham a beneficiar alguém em prejuízo de outro ou da Cia *(veja mais em Furtos, Desvios e Fraudes)*.

03

Ofertar, pagar, prometer ou autorizar um benefício pessoal (seja pagamento ou qualquer outro tipo de benefício), direta ou indiretamente, a qualquer funcionário de governo *(veja mais em Anticorrupção)*.

04

Ser descuidado(a), negligente ou irresponsável no exercício de suas funções, inclusive em relação ao patrimônio ou a dados da Cia *(veja mais em Patrimônio da Empresa)*.

05

Fixar ou remover avisos, sinais, cartazes ou demais materiais dos murais sem permissão do responsável *(veja mais em Comportamentos Adequados no Ambiente de Trabalho)*.

06

Compartilhar, veicular ou comercializar informações confidenciais da Cia e de seus(as) colaboradores(as) e clientes *(veja mais em Privacidade de Dados e Informações Confidenciais)*.

07

Exercer negociação indevida com valores, bens ou patrimônio da Cia *(veja mais em Patrimônio da Empresa).*

08

Adotar comportamento agressivo e/ou discriminatório, praticar assédio moral ou sexual, bem como condutas imorais ou de cunho sexual nas relações de trabalho *(veja mais em Combate ao Assédio Moral, Prevenção ao Assédio Sexual e Não Discriminação).*

09

Usar ou comercializar drogas ou bebidas alcoólicas em quaisquer dependências da Cia *(veja mais em Comportamentos Adequados em Ambiente de Trabalho).*

10

Contratar parentes para posições em que haja subordinação direta ou indireta ou potencial conflito de interesses próprios com os da Cia *(veja mais em Conflito de Interesses).*

11

Oferecer e/ou receber presentes, vantagens ou entretenimento, realizar doações ou contribuições sociais em nome da Cia, sem a obtenção da autorização necessária *(veja mais em Brindes, Entretenimentos e Hospitalidades).*

12

Participar, ser conivente, omissa(a) ou orientar a respeito de condutas desonestas, antiéticas ou que violem este Código de Conduta, as políticas da Cia ou a legislação vigente *(veja mais em Comportamentos Adequados em Ambiente de Trabalho).*

COMPORTAMENTOS ADEQUADOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

O que significa?

Acreditamos na importância de um ambiente de trabalho respeitoso e agradável. Para tanto, a Cia espera que seus(suas) colaboradores(as) respeitem a dignidade, a segurança, a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem de todos(as) e da Cia.

É nossa prioridade o desenvolvimento de todo o time, para isso, contamos com o engajamento de todos(as) os(as) colaboradores(as) na construção de um ambiente de trabalho saudável, produtivo, respeitoso e alegre, e esperamos que suas condutas e seus comportamentos estejam alinhados aos nossos valores, às nossas políticas, às nossas normas e aos nossos procedimentos.

Sobre os comportamentos adequados no ambiente de trabalho:



REFLETINDO SOBRE O CASO

Pergunta:

Em um dia de muito movimento, um Gerente de Negócios se estressou com um problema ocorrido no restaurante e acabou gritando e ofendendo um colaborador na frente dos demais. Sabemos que o Gerente não costuma ter esse tipo de comportamento, mas essa situação causou mal-estar entre todos. O que deve ser feito?

Resposta:

Por mais que essa não seja uma conduta comum dessa liderança, a Cia se empenha para que o ambiente de trabalho seja saudável.

Em situações como essa, o diálogo pode ser a melhor alternativa. No entanto, se o comportamento se repetir, procure a liderança direta do colaborador ou acione o Canal Confidencial.



01 Não utilize ou insista em apelidos indesejados ou inadequados nem realize “brincadeiras” impróprias com colaboradores(as) ou clientes.

02 Jamais distribua ou exponha material ofensivo ou imoral, incluindo mensagens, fotos, vídeos ou desenhos inapropriados em murais, grupos, chats ou outros meios de comunicação.

03 Nunca agrida física ou verbalmente qualquer pessoa e jamais ameace a integridade física, mental ou social de colaboradores(as) ou clientes. Comportamentos agressivos ou violentos não são aceitáveis.

04 Problemas pessoais, intimidade ou a vida privada de colaboradores(as) não devem ser expostos em conversas, mensagens ou redes sociais.

05 Não permita ou faça propaganda política, religiosa ou comercial nas dependências da Cia.

06 Não são tolerados comportamentos sexuais por parte de colaboradores, como troca de carícias, toques, beijos ou atos de natureza sexual, nas dependências da Cia, dentro ou fora do horário de trabalho. Ainda, sobre relacionamentos amorosos entre colaboradores, verifique as diretrizes da Política de Conflito de Interesses desse Código de Conduta.

07 Não consuma ou comercialize álcool ou drogas nas dependências da Cia ou em horário de trabalho.

08 É proibida a entrada de colaboradores(as) em nossos estabelecimentos com armas de fogo ou qualquer outro objeto que possa ferir pessoas.

09 Em todas as situações, atente-se e cumpra corretamente as políticas, as normas e os procedimentos da Cia, incluindo este Código de Conduta.

02 NÃO DISCRIMINAÇÃO

O que significa?

Discriminação é o ato de diferenciar um indivíduo com base na sua raça, cor, etnia, gênero, religião, crença, origem, nacionalidade, situação econômica, orientação sexual, identidade de gênero ou expressão, opinião política, idade, necessidade especial, estado obstétrico, de saúde ou civil.

Oportunidades iguais e um ambiente de trabalho livre de discriminação são direitos e responsabilidade de todos nós. Lembre-se que, como colaborador(a), você é responsável por suas ações.

Por isso, seja respeitoso(a) com todos(as) no dia a dia e, identificando qualquer situação de discriminação, comunique seu(sua) gestor(a) ou acione o Canal Confidencial.

Sobre a não discriminação:



REFLETINDO SOBRE O CASO

Pergunta:

Eu me candidatei para uma posição no "Whooportunidades" e acho que uma pessoa menos qualificada foi escolhida. Será que não fui escolhido devido ao meu estado civil?

Resposta:

De forma alguma. As decisões de movimentações ou promoções na ZAMP são tomadas com base em capacidade, experiência e habilidade, não em fatores discriminatórios, como sexo, estado civil, religião ou outros motivos. Se estiver em dúvida quanto ao processo, procure seu(sua) gestor(a) ou a área de Gente e Gestão.



01 Nos processos de recrutamento, a Cia avalia seus(suas) candidatos(as) exclusivamente pelas competências apresentadas, bem como pela condição de o(a) candidato(a) atender às expectativas do cargo, fornecendo, com isso, oportunidades iguais de trabalho para todos(as).

02 A Cia proíbe a discriminação, o assédio e a intimidação contra qualquer pessoa por causa da idade, ascendência, cor, deficiência, nacionalidade, raça, religião, sexo, orientação sexual ou afetiva, identidade de gênero, aparência, filiação política, estado civil, status financeiro ou qualquer outra característica.

03 Nunca faça “brincadeiras”, use apelidos ou termos de cunho discriminatório, ainda que com a autorização do(a) colaborador(a) – outras pessoas podem se ofender e o respeito no ambiente de trabalho deve sempre ser mantido. Algumas brincadeiras “aparentemente ingênuas” costumam conter elementos discriminatórios e preconceituosos e podem até gerar atuação policial.

04 Ato discriminatório pode ser considerado crime pela Justiça e, portanto, são passíveis de penalidades.

COMBATE AO ASSÉDIO MORAL E AOS COMPORTAMENTOS EXCESSIVOS

O que significa?

A Cia preza pelo bem-estar e desenvolvimento de seus(suas) colaboradores(as). Por isso, somos contra qualquer prática que consista em exposição de colaboradores(as) a situações humilhantes, ofensivas, de ridicularização, inferiorização, ameaças, perseguição ou desestabilização emocional. Também não aceitamos a criação de um ambiente de trabalho hostil, que interfira no desempenho individual ou afete as condições de trabalho dos demais envolvidos, bem como a saúde física e psicológica de todos(as).

Independentemente de tais comportamentos serem pontuais, prolongados ou repetitivos, essas condutas são proibidas pela Cia.

Eventuais problemas do cotidiano devem ser solucionados com respeito e empatia com o próximo!

Sobre o combate ao assédio moral e aos comportamentos agressivos



REFLETINDO SOBRE O CASO

Pergunta:

Vejo minha liderança frequentemente chamar um colega de incompetente e ofendê-lo em serviço e grupos de mensagem. O que posso fazer?

Resposta:

O bem-estar de colaboradores(as) e o respeito nas relações de trabalho é uma prioridade para a Cia. Por isso esse tipo de comportamento não é aceitável.

Identificando situações como esta, orientamos a comunicação do caso à liderança direta deste gestor ou ao Canal Confidencial.



01 Não é permitida a perseguição a colaboradores(as), clientes, fornecedores, visitantes ou quaisquer outras pessoas com as quais se mantenham relações profissionais, por meio de ameaças, explícitas ou disfarçadas, ou pelo exercício arbitrário de uma posição de poder.

02 Não toleramos o tratamento desrespeitoso entre colaboradores(as).

03 Não é permitido constrangimento por meio de piadas, insultos, insinuações vexatórias, comparações entre colaboradores(as) ou exposição de aspectos da vida pessoal.

04 Não devem ocorrer cobranças de atividades por meio de gritos, comunicações agressivas, ameaças humilhações, constrangimentos, xingamentos ou insultos.

05 Você deve tratar todos com respeito e dignidade, buscando sempre incentivar esse comportamento para que tenhamos um ambiente de trabalho livre de assédio.

06 Feedbacks devem ser realizados de forma respeitosa, segundo os preceitos do nosso modelo engajador de liderança, e voltados apenas para as atribuições profissionais do(a) colaborador(a).

07 Jamais distribua ou exponha material ofensivo, incluindo fotos ou desenhos inapropriados. E nunca utilize os recursos da Cia para transmitir material ofensivo.

04 PREVENÇÃO AO ASSÉDIO SEXUAL

O que significa?

É considerado ASSÉDIO SEXUAL qualquer conduta ou abordagem de natureza sexual ofensiva e indesejada a um colaborador ou colaboradora. Ou seja, qualquer ação que não seja consentida, permitida ou desejada pela outra pessoa é configurada como ASSÉDIO SEXUAL.

Esse tipo de assédio é um dos comportamentos mais constrangedores praticados no ambiente de trabalho. Ele pode ocorrer de forma física (toques ou carícias indesejadas), verbal (conversas, comentários ou convites impróprios) ou virtual (mensagens, vídeos, fotos ou áudios inadequados ou com conteúdo sexual). Também pode conter violência física e psicológica, insultos, ameaças, constrangimentos, chantagens (envolvendo promoção, aumento) e perseguições reais ou virtuais.

O assédio sexual, além de **não ser tolerado** em nossa Cia, é considerado crime pela Justiça e passível de penalidades.

Lembre-se: não é não!

Sobre o assédio sexual



REFLETINDO SOBRE O CASO

Pergunta:

Um colega de trabalho, vira e mexe, elogia minha beleza e, nas conversas, sempre pergunta sobre minha vida amorosa. Além disso, quando ele fala comigo, tem a mania de pegar no meu cabelo ou massagear os meus ombros. Eu tento evitar e já até demonstrei que não gosto desses papos nem desses toques, mas ele diz que "é o jeito carinhoso dele" e continua insistindo. Será que isso é considerado assédio sexual?

Resposta:

Sim! Por mais que esse "seja o jeito dele", qualquer comportamento ou abordagem de cunho sexual que seja indesejada é considerada assédio sexual.

A Cia possui tolerância zero com esse tipo de comportamento. Por isso, por mais constrangedora que a situação seja, você pode contar com o Canal Confidencial para fazer seu relato, fornecendo informações detalhadas sobre o ocorrido e, se houver, enviando evidências e indicando testemunhas que ajudem na apuração do caso.

Além disso, a Cia disponibiliza o canal Confio para que você tenha acesso a especialistas que podem orientá-lo(a) de maneira sigilosa e gratuita em questões jurídicas e emocionais.



01 No ambiente de trabalho, não são permitidas conversas com conotação sexual, brincadeiras, apelidos, olhares maliciosos ou direcionados para partes do corpo de alguém, comentários inapropriados, registros fotográficos de colaboradores(as) sem permissão, espionagem – “stalking” (pessoal ou virtualmente) de colaboradores(as) e de sua privacidade –, assim como exposição de fatos relacionados à vida pessoal, dentre outros comportamentos reprováveis.

02 Atente-se para situações que possam ser consideradas constrangedoras, como abordagens em locais isolados ou sem câmera, esbarrões desnecessários, bloquear ou não permitir a passagem de alguém para que os corpos se toquem, solicitar tarefas que possam expor ou destacar partes do corpo do(a) colaborador(a) a olhares constrangedores, elogios sobre roupas ou partes do corpo, dentre outras.

03 Não faça comentários ousados sobre beleza de colaboradores(as) e clientes e não avalie pessoas por seus atributos físicos.

04 Não abrace, toque, beije ou encoste em uma pessoa sem a devida permissão.

05 Não constranja as pessoas exibindo ou enviando fotos, vídeos ou mensagens com conteúdo sexual.

06 Solicitações de caráter sexual e convites impertinentes não devem ser realizados.

07 Jamais solicite favores sexuais em troca de trabalho, promoção, aumento salarial, tratamento diferenciado ou qualquer outro favorecimento.

08 Atitudes de represália são consideradas abuso de poder e, portanto, não são toleradas na Cia.

05 SEGURANÇA ALIMENTAR

O que significa?

Não se contentando apenas em entregar alimentos de altíssima qualidade aos nossos clientes, a Cia tem como missão ser “a mais prazerosa experiência de alimentação”. Por isso, adota os mais rigorosos protocolos de segurança alimentar.

Dessa forma, espera-se que todo(a) colaborador(a) tenha máxima atenção ao tema e compromisso com os processos, as rotinas e o preenchimento adequado de documentos relacionados aos alimentos que são preparados e servidos, bem como à organização dos estoques, sempre em conformidade com os treinamentos aplicados pela Cia, as políticas e os procedimentos relacionados ao tema.

Logo, é uma obrigação de todos(as) cuidar da saúde e da experiência de quem consome nossos produtos.

Contamos com todos(as) os(as) colaboradores(as) para que tenhamos sempre o maior nível de excelência em nosso negócio.

Lembre-se: vender ou expor à venda produtos impróprios para consumo é crime contra as relações de consumo.

Sobre segurança alimentar



REFLETINDO SOBRE O CASO

Pergunta:

O que devo fazer quando o tempo de retenção marcado na etiqueta dos produtos está vencido, porém os alimentos aparentam estar em ótimas condições para consumo? Devo trocar a etiqueta e preenchê-la com um novo horário de vencimento ou posso guardar o alimento na câmara de resfriados para usá-lo no dia seguinte?

Resposta:

A Cia possui padrões rigorosos de qualidade. Qualquer produto vencido deve ser descartado no momento do seu vencimento, mesmo que aparente boas condições de consumo.

Jamais troque ou adultere a etiqueta de vencimento. Além dessa ação ir contra nossos procedimentos internos, também pode ser caracterizada como crime, conforme art. 7, inciso IX, da Lei 8.137/90. Se alguém o(a) orientar nesse sentido, acione o Canal Confidencial da Cia.

Para que o controle de desperdício no seu restaurante seja eficiente, realize corretamente o Food Prep e mantenha seus estoques em ordem.

01 Siga atentamente todos os protocolos de segurança alimentar descritos em nossas políticas e nossos manuais de operação.

02 Siga adequadamente as rotinas diárias e preencha corretamente os checklists e relatórios necessários, de modo que os documentos reflitam a realidade.

03 Nunca troque ou rasure etiquetas de marcações de validade, em desacordo com as regras de segurança alimentar.

04 Jamais utilize, comercialize, ofereça ou “reaproveite” produtos vencidos ou fora dos nossos padrões de qualidade. Os produtos nessas condições devem ser obrigatoriamente descartados e registrados em sistema.

05 Mantenha a correta organização do estoque e armazenagem dos produtos, sempre seguindo as orientações recebidas em treinamento e contidas nas políticas e nos manuais internos.

06 Atente-se para revalidar os certificados de dedetização, desratização ou outros relacionados a pragas, dentro do prazo correto.

07 Utilize apenas produtos homologados nos restaurantes, inclusive aqueles relacionados à higiene, à limpeza do ambiente e aos utensílios de trabalho.

08 Sendo necessária a transferência de produtos, siga corretamente o procedimento oficial, emitindo nota de transferência, usando um transporte adequado e homologado, inserindo as informações corretas nos relatórios de estoque.

06 FURTOS, DESVIOS E FRAUDES

O que significa?

Nossas atividades devem ser pautadas diariamente na ética, na honestidade e na conformidade com a lei. Dessa maneira, as situações envolvendo furtos, roubos, desvios, fraudes, manipulações, ações/orientações/omissões que beneficiem colaboradores(as) ou terceiros em prejuízo da Cia ou de outros não são toleradas. Deve ser um compromisso de todos(as) o combate a práticas desonestas, desvios, fraudes, manipulação de dados, de metas ou de indicadores, em qualquer nível, de modo que o conhecimento de toda ocorrência nesse sentido deve ser comunicado ao(à) seu(sua) gestor(a) imediato(a) ou ao Canal Confidencial da Cia. Inclusive, práticas como essas podem ser consideradas crime pela Justiça.

Nunca participe nem seja conivente ou omissor(a) em relação a atitudes desonestas e antiéticas.

A ética é um valor inegociável na Cia e todos(as) nós devemos incentivá-la e defendê-la.

Sobre furtos, desvios e fraudes



REFLETINDO SOBRE O CASO

Pergunta:

Meu gestor me orientou a rasgar a nota fiscal para que o cliente não consiga avaliar o restaurante. Fiquei com medo de ser repreendido e executei. Fiz errado? Como proceder nessa situação?

Resposta:

Sim, você agiu de forma errada, pois essa situação é configurada como fraude de indicador do *Guest Trac*.

Se você tem receio de sofrer retaliações por deixar de seguir uma ordem indevida, você pode: (i) comunicar o fato ao(à) gestor(a) imediato(a) dessa liderança que o(a) orientou a agir assim ou (ii) reportar o fato ao Canal Confidencial da Cia.

É importante reforçar que os(as) colaboradores(as) também devem atuar ativamente contra práticas desonestas e fraudulentas, comunicando sempre as situações vivenciadas ou que sejam de seu conhecimento.

01 Furto ou roubo de dinheiro ou de bens da Cia, de outros(as) colaboradores(as), clientes ou terceiros não são tolerados e também podem acarretar medidas severas aos envolvidos.

02 Qualquer objeto de colaboradores(as), terceiros ou clientes esquecido nos estabelecimentos da Cia deve ser guardado na sala da gerência, e a liderança deverá ser responsável pelo contato, caso possível, com o proprietário do bem.

03 Jamais desvie mercadorias, lanches, brindes, produtos ou equipamentos da Cia.

04 Ainda que possa “beneficiar” a Cia, é proibido qualquer ato indevido para atingir resultados, metas ou vantagem de qualquer tipo. Não engane pessoas, não manipule indicadores e/ou sistemas ou adultere informações nem falsifique ou omita dados ou documentos. Comportamentos fraudulentos e desonestos não são tolerados na Cia.

05 É proibido aliciar, coagir ou orientar colaboradores(as) a realizarem furtos, desvios ou fraudes.

06 É um dever de todos(as) da Cia lutar ativamente contra práticas antiéticas e desonestas.

07 Os(As) colaboradores(as) que não agirem de acordo com este Código de Conduta, incluindo aqueles(as) que não reportarem as violações ao Código, poderão enfrentar medidas disciplinares – podendo ser uma delas, inclusive, o desligamento por justa causa.

07 ANTICORRUPÇÃO

O que significa?

Entendemos corrupção como a disposição de agir de maneira desonesta ou ilegal em troca de dinheiro ou algum ganho pessoal. A prática de corrupção gera danos sociais, beneficia indevidamente pessoas que abusam de seu poder ou posição, cria concorrência desleal, prejudica a inovação e deprecia a integridade.

No Brasil, é crime oferecer qualquer vantagem ilícita a funcionários do governo ou particulares. É importante mencionar que não se resume apenas ao oferecimento de dinheiro. Podem ser consideradas vantagens ilícitas quaisquer benefícios, como, por exemplo, doações ou até mesmo uma entrada para um show ou uma partida esportiva.

Jamais oferte ou aceite benefícios, presentes ou vantagens indevidas. Tão importante quanto não aceitar ou oferecer é não ser omiss(o). Por isso, tendo ciência de alguma prática do tipo, reporte ao(à) seu(sua) gestor(a) ou faça seu relato no Canal Confidencial da Cia.

Lembre-se: qualquer tipo de vantagem ou benefício oferecido a servidor público ou ofertado por ele é indevido.

Sobre anticorrupção



REFLETINDO SOBRE O CASO

Pergunta:

Estamos com dificuldades de aprovação do restaurante na prefeitura. O fiscal disse que liberaria a licença, desde que a empresa de seu filho fosse contratada para operar o estacionamento do restaurante. Este seria um procedimento correto?

Resposta:

Concordar com essa prática significaria um favorecimento a um funcionário público, o que caracteriza um ato de corrupção. Dessa forma, por ser ilegal, o ato deverá ser reportado para o Canal Confidencial para a tomada de providências cabíveis.

01 A Cia não permite que você ofereça ou aceite propinas, subornos, benefícios ou pagamentos similares a qualquer pessoa física ou jurídica, em qualquer país, por qualquer motivo relacionado aos negócios da Empresa ou não.

02 Se seu trabalho envolver qualquer tipo de acordo comercial ou contrato com qualquer agência ou entidade do governo, você deverá conhecer e cumprir as leis e normas que regulam tais acordos de negócios especificamente.

03 Qualquer violação à lei brasileira Anticorrupção e/ou à lei americana Anticorrupção (FCPA), por qualquer colaborador(a), resultará em ação disciplinar, inclusive o seu desligamento, além de possíveis penalidades civis e criminais, sendo certo que a Cia não reembolsará e não se responsabilizará por tais penalidades ou despesas.

04 Cooperamos com todas as devidas investigações e inquéritos governamentais e internos. No caso de qualquer consulta, pedido ou intimação no trabalho ou em casa sobre assuntos da Empresa, entre em contato com o departamento Jurídico imediatamente.

05 Qualquer interação com o setor público, ainda que intermediada por terceiros, como pagamento de tributos, fiscalizações ou obtenção de autorizações, licenças, permissões e certidões, deve ocorrer com total transparência e ética. Se possível, durante as interações com o setor público, esteja acompanhado(a) por outro(a) colaborador(a) da Cia. Em caso de dúvidas, consulte o departamento Jurídico.

08 CONFLITO DE INTERESSES

O que significa?

O conflito de interesses existe quando um(a) colaborador(a) tem interesses ou relacionamentos pessoais que possam influenciar ou interferir – direta ou indiretamente – no seu julgamento e objetividade, em detrimento dos interesses da Cia. Isso acontece quando uma decisão é influenciada por benefício próprio que não está de acordo com os interesses da Cia.

Essas situações podem ocorrer com fornecedores, parceiros de negócio ou com parentes diretos. Ainda que não haja conflito de interesses, a mera percepção de conflito já é suficiente para ser considerada prejudicial. Assim, todas as decisões tratadas no ambiente da Cia devem ser tomadas com total transparência.

Sobre conflito de interesses



REFLETINDO SOBRE O CASO

Pergunta:

Eu gostaria de indicar a empresa do meu cunhado para prestar serviço para a ZAMP. Não acho que isso será um grande problema se ele oferecer o melhor preço. Preciso reportar que sou parente do proprietário?

Resposta:

Sim, você deverá reportar à área de Compliance o vínculo existente entre você e o fornecedor, porque há um potencial conflito de interesses se um parente é proprietário ou trabalha para um fornecedor com quem a Cia faz negócios. A área de Compliance analisará a situação para determinar quais medidas devem ser tomadas para lidar com o conflito em potencial. Se a contratação for para a sua área direta, ela não deve ocorrer, pois não é permitida.

- 01** Não é permitido o relacionamento amoroso entre colaboradores(as) que tenham grau de subordinação ou que, direta ou indiretamente, possam influenciar nas atividades do(a) parceiro(a).
- 02** Em caso de relacionamento amoroso entre colaboradores(as), a liderança direta deve ser comunicada, de modo que ela avalie a possibilidade de movimentação ou peça uma análise de Compliance sobre aspectos de subordinação.
- 03** No corporativo, é proibida a contratação de pessoas que possuam vínculo de parentesco (sanguíneo ou por afinidade) com colaboradores da Cia.
- 04** Nos restaurantes, a contratação de parentes somente poderá ocorrer quando a relação no trabalho não implicar em hierarquia e/ou subordinação. Ainda que não haja hierarquia ou subordinação, a contratação de parente(s) deve ser reportada à Área de Compliance e, enquanto durar a relação empregatícia com a Cia, tais colaboradores devem constantemente assegurar a inexistência de conflito de interesses.
- 05** É proibida a contratação de fornecedores que possuam qualquer grau de parentesco com colaboradores(as) da Cia, quando o serviço prestado pelo fornecedor for demandado ou tiver qualquer relação com a área do(a) colaborador(a).
- 06** A Cia orienta seus(suas) colaboradores(as) a não manterem relacionamentos sociais ou de qualquer outro tipo com fornecedores, em especial quando esse relacionamento dê a impressão de que influências comerciais possam ser geradas. Caso ocorra, a relação deverá ser comunicada à liderança direta.
- 07** Não aceitar de fornecedores, clientes, parceiros ou concorrentes nenhum valor, presente ou vantagem. Se a recusa representar uma ofensa ou colocar em risco um relacionamento de negócio importante, esteja atento(a) às diretrizes da Política de Brindes, Entretenimento e Hospitalidade deste Código de Conduta.

O que significa?

Informações privilegiadas são dados relevantes sobre a Empresa e devem ser tratadas com sigilo e confidencialidade. Essas informações são estratégicas para a Cia e podem afetar o nosso negócio caso “vazem” para o mercado. Informações como planejamento estratégico, relatório de vendas, indicadores, campanhas e lançamento de produtos, plano de marca, relatórios financeiros, entre diversas outras são consideradas confidenciais e devem ser tratadas com responsabilidade.

Em algumas situações, o acesso indevido, a quebra de confidencialidade ou o vazamento de dados ou informações podem infringir leis, normas e políticas (como a Lei Geral de Proteção de Dados), principalmente se usados em benefício próprio ou da concorrência, podendo ser caracterizado, inclusive, como crime de concorrência desleal, segundo a Lei nº 9.279/1996.

Privacidade de dados e informações confidenciais:



REFLETINDO NO CASO

Pergunta:

Este mês, meu restaurante foi o campeão de vendas do setor. Posso compartilhar os valores e as informações de vendas com meus parentes e amigos?

Resposta:

Não. Lembre-se de que as informações estratégicas, inclusive de vendas, são sigilosas e não podem ser comentadas ou compartilhadas fora do ambiente de trabalho. Devemos tomar cuidado com temas tratados, a fim de evitar que outros possam se beneficiar com informações privilegiadas do nosso negócio.

- 01** Você deve ser extremamente cauteloso(a) e evitar a divulgação de informações em conversas sociais com fornecedores, amigos e parentes, bem como o uso de documentos da Cia em locais públicos.
- 02** Você não deve aceitar informações confidenciais ou exclusivas sobre terceiros, seus produtos ou negócios, inclusive de um concorrente. Caso ocorra, acione a área de Compliance.
- 03** Caso você tenha acesso a informação confidencial e exclusiva, sua divulgação para outros(as) colaboradores(as) da Cia somente poderá ocorrer para quem seu conhecimento seja extremamente necessário e sob aprovação de sua liderança imediata.
- 04** Qualquer divulgação de informações pessoais poderá ser feita apenas em conformidade com a Política Interna de Privacidade, bem como todas as leis, as normas e os regulamentos aplicáveis.
- 05** Você também deve ter em mente que tudo o que for gerado por você como colaborador(a) é de propriedade da Cia e deve ser usado apenas na condução dos negócios da Empresa.
- 06** Não é permitido o compartilhamento de usuários e senhas nos sistemas da Cia. O acesso deve ser pessoal e intransferível.
- 07** Não transfira ou envie arquivos da Cia para nuvens ou dispositivos pessoais. Esses arquivos são de propriedade da empresa e devem ser utilizados e armazenados apenas em equipamentos ou plataformas institucionais.
- 08** Mesmo após o término do vínculo trabalhista, é proibido o uso de informações sigilosas ou confidenciais sem que a Cia autorize previamente sua utilização.
- 09** Seja extremamente cuidadoso(a) quando receber e-mails externos desconhecidos e evite entrar em sites duvidosos ou clicar em links não confiáveis.
- 10** Quando falamos em segurança da informação, todo cuidado é pouco. Portanto, evite conectar-se com Wi-Fi desconhecido e abrir arquivos em locais públicos e movimentados.
- 11** É proibido o acesso a e-mail, agenda e outros meios de comunicação corporativa de outros(as) colaboradores(as), a não ser em casos excepcionais, devendo ser previamente aprovados pela equipe de Compliance.

O que significa?

O recebimento de brindes, hospitalidade ou entretenimento, ainda que possa ser uma maneira legítima de construção de bons relacionamentos comerciais, é uma prática proibida, exceto em relação a brindes institucionais de valor insignificante, como canetas, cadernos e semelhantes.

São considerados brindes institucionais aqueles que exibem logotipos da Empresa. É importante que nunca sejam usados para influenciar as tomadas de decisões e, caso sejam aceitos, é exigido que isso tenha ocorrido em conformidade com a presente política.

Ocorrendo ofertas de brindes de valores elevados, acima de R\$ 100,00, hospitalidades ou entretenimentos, recuse educadamente, até que obtenha um direcionamento adequado de sua gestão direta ou da própria área de Compliance.

Sobre brindes, entretenimento e hospitalidade



REFLETINDO SOBRE O CASO

Pergunta:

Recebi um convite de um fornecedor para assistir ao jogo de futebol com meu marido. Posso aceitar?

Resposta:

Você precisa estar atento(a) para garantir que esse presente não influenciará suas decisões em suas atividades no trabalho. Se esse presente representar conflito de interesses com a Cia ou se passar do valor de R\$ 100,00, ele não deve ser aceito.

Você deve recusar educadamente o convite. Se a recusa representar ofensa ao fornecedor, você deverá comunicar ao(à) seu(sua) gestor(a) direto(a) e à área de Compliance.



01 A seleção de fornecedores deve ser feita com base em critérios objetivos, incluindo idoneidade, integridade, qualidade, preço, entrega, cumprimento de prazos, aceitação do produto, manutenção de fontes adequadas de suprimento e aderência às práticas e aos procedimentos do departamento de Compras da Cia.

02 Hospitalidade, entretenimento, cursos, palestras, workshops, eventos de qualquer tipo não devem ser pedidos ou aceitos por nenhuma pessoa com a qual a Cia tenha ligação, seja colaborador(a), fornecedor ou cliente.

03 Se lhe for oferecido ou se você receber qualquer brinde acima do valor máximo de R\$ 100,00 (cem reais), você deverá recusá-lo educadamente ou, se a recusa representar uma ofensa ao parceiro de negócio ou colocar em risco um relacionamento de negócio importante, você poderá aceitar o presente e doá-lo à Empresa para sorteio entre os(as) colaboradores(as).

04 Ao receber brinde até o valor estabelecido pela Cia, você protege a reputação de terceiros e a reputação da Cia contra alegações de comportamento indevido, assegurando também a conformidade com as leis anticorrupção, nacionais e estrangeiras.

05 Não são recomendados cafés, almoços e jantares com fornecedores. Caso sejam necessários, é importante que a liderança direta seja comunicada e que cada pessoa arque com a sua parte da conta.



IMAGEM E REPUTAÇÃO

O que significa?

A construção e o fortalecimento da imagem e da reputação da Cia também se dão por meio de nosso diálogo e comportamento perante os públicos com os quais nos relacionamos.

Para tanto, nosso agir dentro e fora da Empresa, assim como o uso das mídias sociais e a participação nas redes, deve estar sempre em consonância com as políticas e os valores da Cia.

É permitido que o nome da Cia seja vinculado a postagens pessoais, em páginas como Facebook, Instagram, LinkedIn e outras, desde que o conteúdo, o ambiente, as imagens ou os áudios não comprometam a imagem e a reputação da Cia e estejam alinhados com os nossos valores.

Por isso, lembre-se: publicações, comentários ou postagens não podem conter condutas ou conteúdos repudiados pela Cia ou qualquer tipo de informação confidencial ou restrita.

Sobre imagem e reputação:



REFLETINDO NO CASO

Pergunta:

Estava no meio do expediente quando uma equipe de reportagem se aproximou e começou a fazer perguntas sobre nossos restaurantes. Como devo proceder?

Resposta:

Informe imediatamente a área de Comunicação pelo e-mail **comunicacao@zamp.com.br**. Apenas pessoas autorizadas podem responder em nome da Cia. Em tal situação, desculpe-se educadamente e diga que não possui permissão para responder por nossa marca e temas relacionados com as atividades da Cia.



01 Como colaborador(a) da Cia, você deve ser criterioso(a) com sua conduta em ambientes públicos, tanto em circunstâncias de sua atividade profissional quanto em situações de sua vida privada, agindo com prudência e zelo, não expondo a Empresa nem a própria carreira a riscos.

02 Seja em ambiente interno, seja externo, como participação em treinamentos ou eventos, utilizando o carro da Empresa, crachá, uniforme ou em outras situações que permitam a identificação do(a) colaborador(a), a conduta do dele(a) deve ser compatível com os valores da Cia, contribuindo, assim, para o reconhecimento de sua boa imagem corporativa.

03 Em palestras e participações em seminários e outros eventos públicos, o sigilo de informações confidenciais sobre a Empresa e seus negócios deve ser rigorosamente respeitado. Tanto a participação como expositor em eventos quanto os temas a serem expostos devem ser previamente aprovados pela liderança do(a) colaborador(a) envolvido(a).

04 Não registre fotos ou vídeos das instalações, de murais e avisos, situações que possam trazer danos à imagem e à reputação da Cia, seja no local de trabalho ou utilizando uniforme da Empresa.

05 Em situações atípicas dentro do restaurante, proceda de acordo com o passo a passo descrito no **Manual da Resposta**, disponível na Intranet.

06 Caso veja comentários ou publicações desrespeitosas contra a Cia, não responda pela marca. A Cia conta com uma área especializada para lidar com essas situações e escrever as respostas mais adequadas e alinhadas com nossos valores.

12 PATRIMÔNIO DA EMPRESA

O que significa?

Os bens, os equipamentos e as instalações da Cia se destinam exclusivamente ao uso em suas operações ou atividades profissionais e não podem ser utilizados para fins particulares, salvo em situações específicas definidas ou autorizadas pela Empresa.

São incluídas aí todas as formas de propriedades físicas e intangíveis, tais como frota de veículos, equipamentos (computadores, celulares etc.), instalações, ativos, estoque, tecnologia da informação (TI) e propriedade intelectual, bem como dados e informações da Cia.

É obrigação de cada um(a) proteger os bens da Cia e usá-los somente para as finalidades previstas.

Sobre Patrimônio da Empresa



REFLETINDO SOBRE O CASO

Pergunta:

Minha loja possui um equipamento sucateado que está jogado em um canto há um bom tempo. Devo vendê-lo em um ferro-velho ou removê-lo para outro restaurante maior?

Resposta:

Nem um, nem outro. Mesmo que os itens sejam produtos para descarte, eles ainda são de propriedade da Cia e não devem ser removidos sem a devida autorização. Nunca deixe um equipamento sucateado na loja. Abra um chamado para que a área responsável providencie a retirada ou o conserto do equipamento.

IMPORTANTE: nunca transfira um equipamento de um restaurante para outro. Esse processo deve ser realizado pela área de Manutenção e deve conter uma Nota Fiscal de Transferência.

01 Devemos estar sempre atentos(as) e adotar as medidas de prevenção a roubos, apropriações indevidas, danos e mau uso de quaisquer bens da Cia.

02 Cuide bem dos bens da Cia. Isso inclui não permitir que bens físicos sejam destruídos, descartados, vendidos, transferidos emprestados ou doados sem as aprovações devidas.

03 O mesmo se dá para os bens intangíveis (não materiais, como, por exemplo, fotos, projetos, informações), não podendo ser fornecidos ou ter o uso permitido a terceiros sem as aprovações devidas.

04 Você não deve usar os bens da Empresa de forma indevida ou gerando desperdício, ainda que o uso pessoal desses bens possa ser ocasionalmente autorizado.

05 Como os bens são da Cia e todo uso deve ser destinado apenas para fins profissionais, havendo necessidade, a Cia pode requerer e verificar a qualquer momento sua correta utilização.

Eventual mau uso pode implicar responsabilização, com medidas disciplinares ou até desligamento.

Aos nossos franqueados



Nossos franqueados são uma parte muito importante na expansão e êxito das nossas marcas. Para a Zamp, é imprescindível que nossas relações comerciais sejam baseadas em uma construção positiva, prezando pela transparência, respeito e parceria.

Para que nosso sonho seja alcançado, é primordial que nossos padrões de excelência sejam sempre atingidos. Para tanto, é crucial que nossos franqueados tenham as condutas esperadas e acordadas previamente em nossos contratos e neste Código.

Por se tratarem de empresários independentes, entendemos que cada franqueado possui seu próprio documento de ética e conduta nos negócios. Entretanto, esperamos que mantenham altíssimos padrões de integridade e que cumpram com todas as diretrizes internas relacionadas ao atendimento dos clientes, os aspectos regulatórios aplicáveis, as leis com relação aos direitos humanos, segurança no local de trabalho, temas trabalhistas e tudo o que tange aos comportamentos de seus colaboradores. Importante atentar-se também às questões ligadas a pauta ASG, visando uma atuação em prol de nossa comunidade e meio ambiente.

O futuro da nossa Cia, o bem estar de todos que trabalham conosco e o cumprimento eficiente das práticas sustentáveis só são possíveis com nossos esforços em conjunto.

Canal de Denúncias

www.canalconfidencial.com.br/conduta

0800 721 0745 | Seg a sex, das 9h às 17h



A ZAMP disponibiliza aos(as) seus(suas) colaboradores(as) o Canal Confidencial independente. Ele é a ferramenta oficial para o recebimento de relatos sobre violações às políticas deste Código de Conduta.

A ZAMP, por meio da área de Compliance, compromete-se a investigar todas as situações relatadas, com imparcialidade e total confidencialidade, bem como a adotar as medidas disciplinares cabíveis. O(A) colaborador(a) que presenciar o descumprimento de qualquer regra vigente da ZAMP ou de legislação tem o dever de relatar tal infração ao Canal Confidencial independente.

O contato é gratuito e os relatos podem ser feitos de forma anônima.

O Canal Confidencial independente pode ser da ZAMP pode ser acessado pelo site ou intranet da Cia ou call center, pelo telefone 0800-721-0745. De segunda a sexta, o atendimento no canal funciona das 9h às 17h, mas é disponibilizada também a possibilidade de deixar o relato registrado durante todos os dias da semana, 24 horas por dia, através da opção de gravação em secretária eletrônica.

Vale reforçar que é importante que o relator detalhe ao máximo os fatos, e, sempre que possível, envie evidências e nome de pessoas que possam ter presenciado o ocorrido.

