

CARTILHA **Ética & Conduta**

OPERAÇÕES

Ofner

2026

O QUE É A CARTILHA E SUA IMPORTÂNCIA

Esta cartilha mostra, de forma simples, como agir com ética em todas as relações, além de contribuir para um ambiente seguro e acolhedor nas lojas da Ofner.

É um guia rápido para manter qualidade, respeito e segurança em todas as interações. As situações apresentadas nesta cartilha são fictícias e têm caráter exclusivamente educativo, não refletindo condutas reais dos colaboradores participantes, que não estão associados aos comportamentos ilustrados.

Para consultar os temas completos, acesse o nosso Código de Ética e Conduta.



Que atendimento Incrível

Ficamos felizes em ajudar!



ÉTICA NO ATENDIMENTO E NAS RELAÇÕES

O que fazer

- Trate clientes, colegas e liderança com respeito e educação.
- Seja transparente: nunca prometa o que não pode cumprir.
- Proteja informações pessoais.
- Encaminhe à liderança reclamações relevantes, suspeitas de fraude, divergências de venda ou riscos à segurança dos alimentos.
- Mantenha postura calma e profissional.



Agir com ética é tratar todas as pessoas com respeito e profissionalismo, mesmo em situações difíceis. Isso reflete os valores da Ofner e garante qualidade no atendimento e segurança dos alimentos. Comportamentos agressivos ou desrespeitosos não devem ser tolerados e devem ser comunicados à liderança.



AMBIENTE SEGURO E RESPEITO

Assim como na loja, ou em qualquer estabelecimento Ofner, não toleramos assédio moral nem sexual, vindo de qualquer pessoa.

Nosso compromisso é manter um ambiente seguro, respeitoso e profissional.

Assédio moral inclui humilhações, gritos, constrangimentos ou cobranças abusivas repetidas. Assédio sexual é qualquer comportamento de cunho sexual sem consentimento, inclusive “brincadeiras”. Assédio sexual é crime.



O que fazer :

- Mantenha postura respeitosa.
- Interrompa comportamentos inadequados.
- Chame a liderança imediatamente.
- Relate ao líder, time de Pessoas e Cultura, Compliance ou Canal de Ética.
- Apoie colegas e registre os fatos.

BOAS PRÁTICAS E PREVENÇÃO DE RISCOS

A segurança dos alimentos e das pessoas é prioridade absoluta. Cada colaborador deve seguir boas práticas e agir sempre que identificar riscos.



É proibido

- Alterar datas de validade.
- Reutilizar produtos fora do padrão.
- Ignorar EPIs.
- Manipular alimentos sem higiene.
- Usar equipamentos com risco sem avisar.

O que fazer :

- Higienizar as mãos e usar EPIs.
- Manter vitrines e equipamentos limpos e na temperatura correta.
- Verificar validade e aparência dos produtos.
- Reportar riscos e falhas imediatamente.
- Manter áreas organizadas e registrar controles.



Uma garrafa caiu!
Vou isolar a área e sinalizar para evitar acidentes.

Ótima atitude!

PATRIMÔNIO E RESPONSABILIDADE

Proteger informações da empresa e dos clientes é essencial. Utilize apenas sistemas autorizados e acesse dados somente quando necessário.

- Senhas são pessoais.
- Não use celular para fotografar documentos internos.
- Nunca compartilhe dados ou códigos.
- Desconfie de e-mails ou mensagens suspeitas.
- Proteja informações visíveis na tela.



Também não é permitido aceitar presentes ou vantagens pessoais.

- Receber dinheiro ou benefícios.
- Negociar descontos “por fora”.
- Prometer o que não é autorizado.
- Favorecer clientes por afinidade.



Canal de Ética
www.contatoseguro.com.br/Ofner
0800 881 3574

Canal da Mulher
www.contatoseguro.com.br/canaldamulherofner
0800 881 3575



Em caso de dúvidas ou situações delicadas, você não está sozinho(a). Procure apoio e utilize os canais disponíveis.

- Sua liderança
- Compliance
- Canal de Ética

Os canais funcionam 24 horas, são confidenciais e aceitam relatos anônimos. Relatos feitos de boa-fé são protegidos e retaliações são proibidas.

Ofner