

1. Apresentação

A **REFISERVI** é uma empresa com mais de 30 anos de atuação no comércio atacadista e na distribuição de hortifrutigranjeiros, que também realiza buffet, decoração e organização de eventos, e fornece a órgãos públicos, ao comércio e ao setor privado. Esse trabalho depende de confiança: de quem nos compra, de quem nos vende e de quem trabalha conosco.

Este Código reúne os princípios e as regras de conduta que orientam nossas decisões do dia a dia. Ele não substitui a lei: ele afirma o compromisso de ir além do mínimo legal e de agir, em qualquer situação, com honestidade, respeito e responsabilidade.

2. A quem se aplica

Este Código se aplica à direção, a todos os colaboradores — de qualquer cargo, área ou tempo de casa — e, no que couber, a fornecedores, transportadores, prestadores de serviços, representantes e a quaisquer terceiros que atuem em nome da empresa ou com ela se relacionem.

3. Nossos princípios

- **Integridade.** Fazemos o que é certo, mesmo quando ninguém está olhando e mesmo quando isso custa um negócio.
- **Legalidade.** Cumprimos as leis e os regulamentos aplicáveis à nossa atividade, às contratações públicas e às relações de trabalho.
- **Transparência.** Prestamos informações verdadeiras, completas e dentro do prazo a clientes, órgãos de controle e parceiros.
- **Respeito.** Tratamos com dignidade todas as pessoas, sem discriminação de qualquer natureza.
- **Responsabilidade.** Entregamos o que prometemos, na quantidade, na qualidade e no prazo combinados, e assumimos nossos erros.
- **Segurança e qualidade do alimento.** Lidamos com produtos perecíveis que chegam à mesa de outras pessoas. Cuidar da conservação, da conferência e da higiene é parte do nosso dever ético.

- **Lealdade.** Valorizamos a relação de longo prazo com fornecedores e clientes, baseada em confiança e em condições justas.

4. Como nos comportamos

Entre nós. Tratamos colegas, superiores e subordinados com respeito e urbanidade. Comunicamos de imediato irregularidades, danos ou situações de risco. Cumprimos as normas internas e as orientações de trabalho, ressalvadas as que sejam manifestamente ilegais.

Com clientes e com a Administração Pública. Participamos de processos de contratação de forma honesta e independente, cumprimos fielmente contratos, atas de registro de preços e empenhos, e nos relacionamos com agentes públicos exclusivamente pelos canais formais. Não oferecemos, prometemos nem damos vantagem indevida a ninguém. As regras detalhadas estão na nossa [Política de Integridade e Anticorrupção](#).

Com fornecedores. Negociamos com clareza e boa-fé, pagamos o que foi combinado, escolhemos parceiros por critérios objetivos (qualidade, regularidade, preço e conformidade legal) e não aceitamos nem pedimos vantagens pessoais em troca de preferência.

Com concorrentes. Competimos de forma leal. Não combinamos preços, condições ou propostas, não dividimos mercados nem divulgamos informações falsas sobre outras empresas.

Com a comunidade e o meio ambiente. Buscamos reduzir desperdícios, dar destino adequado a resíduos e respeitar as comunidades onde atuamos.

5. Condutas que não toleramos

São vedadas, sujeitando quem as praticar às medidas previstas neste Código:

- oferecer, prometer, dar, solicitar ou aceitar vantagem indevida, de qualquer natureza, em troca de benefício para a empresa ou para si;
- praticar assédio moral ou sexual, discriminação, bullying ou qualquer forma de violência no ambiente de trabalho;
- subtrair, desviar, danificar ou usar para fins pessoais, sem autorização, bens, veículos, equipamentos ou mercadorias da empresa ou de terceiros;
- falsificar, alterar ou omitir documentos, registros de ponto, notas, pesos, quantidades ou informações de qualquer tipo;
- usar álcool ou substâncias entorpecentes durante o expediente, ou dirigir veículo da empresa sob a influência delas;

- revelar informações confidenciais, comerciais ou estratégicas da empresa a concorrentes ou a terceiros não autorizados;
- praticar atos de concorrência desleal em relação à empresa ou a terceiros;
- usar o celular ao dirigir e descumprir normas de segurança, de trânsito ou de uso de equipamentos de proteção;
- retaliar quem, de boa-fé, denunciar ou colaborar com uma apuração.

6. Conflito de interesses

Há conflito de interesses quando um interesse pessoal, familiar ou financeiro pode influenciar — ou parecer influenciar — uma decisão tomada em nome da empresa. Todos devem declarar ao seu gestor ou à direção, antes de agir, qualquer situação dessa natureza, como parentesco ou relação próxima com agente público, fornecedor ou cliente envolvido em um negócio, ou participação societária em empresa com a qual a REFISERVI se relacione. A decisão será tomada por quem não esteja em situação de conflito.

7. Presentes, brindes e hospitalidades

É proibido oferecer presentes, brindes, refeições, viagens ou qualquer hospitalidade a agentes públicos. No setor privado, só são admitidos brindes institucionais de valor simbólico, sem relação com decisão de negócio em andamento, e que sejam comunicados à direção. Presentes recebidos que não se enquadrem nessa regra devem ser recusados ou devolvidos.

8. Informação, sigilo e dados pessoais

Mantemos sigilo sobre informações comerciais, operacionais e estratégicas da empresa e tratamos dados pessoais de colaboradores, clientes e fornecedores com cuidado e de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Registros, documentos e comunicações com clientes e órgãos de controle devem ser verdadeiros, completos e guardados pelo prazo legal.

9. Ambiente de trabalho respeitoso e seguro

Mantemos política de tolerância zero ao assédio moral, ao assédio sexual e à discriminação por motivo de raça, cor, sexo, gênero, religião, origem, orientação sexual, estado civil, condição física ou qualquer outra característica protegida por lei. Fornecemos aos colaboradores os equipamentos de proteção e as condições de segurança exigidos para cada função, e todos devem usá-los e zelar por eles. Defendemos a igualdade de tratamento e de oportunidades entre mulheres e homens.

10. Canal de Integridade

Qualquer pessoa — colaborador, fornecedor, cliente, agente público ou cidadão — pode relatar dúvidas, suspeitas ou violações a este Código:

- por e-mail: contato@refiservi.com.br (assunto: “Canal de Integridade”);
- por telefone ou WhatsApp: (21) 97033-2009;
- diretamente à direção da empresa ou ao responsável pelo RH;
- em casos que configurem crime, também por Boletim de Ocorrência, o que não impede a apuração interna.

Garantimos: **(i)** sigilo sobre a identidade de quem relata, sempre que possível; **(ii)** proibição de qualquer retaliação a quem relate de boa-fé; **(iii)** apuração dos fatos em até 15 dias úteis, com amplo direito de defesa a quem for acusado; e **(iv)** tratamento disciplinar também para denúncias comprovadamente falsas, feitas de má-fé. Relatos podem ser feitos de forma anônima, mas informações mais completas facilitam a apuração.

11. Medidas em caso de violação

As violações a este Código serão apuradas com razoabilidade e proporcionalidade, e poderão resultar em advertência verbal ou escrita, suspensão, demissão por justa causa, rescisão de contratos com terceiros e, quando cabível, comunicação às autoridades competentes e adoção das medidas civis e penais cabíveis. A gradação das medidas considera a gravidade do fato, os antecedentes e as circunstâncias do caso, em conformidade com a legislação trabalhista.

12. Responsabilidade da direção

A direção da empresa se compromete a dar o exemplo, a divulgar este Código a todos os colaboradores e parceiros, a prover orientação e treinamento, a manter o Canal de Integridade funcionando e a analisar com independência os relatos recebidos.

13. Vigência e revisão

Este Código entra em vigor na data de sua publicação, por prazo indeterminado, e será revisado ao menos uma vez por ano ou sempre que houver mudança legal ou operacional relevante. Dúvidas sobre sua aplicação devem ser dirigidas ao Canal de Integridade.

Gabriela Telles

Representante — REFISERVI REFEIÇÕES INDUSTRIAIS LTDA

Documento de acesso público. Pode ser reproduzido e divulgado livremente, desde que mantido o texto integral e citada a fonte.