



JENIPAPO

EDIÇÃO JUNHO 2024

JUNTOS NA MESMA DIREÇÃO

Fique por dentro dos destaques da HNT
apresentados na reunião.





DESTAQUES DA EDIÇÃO

1. CULTURA DE ATENDIMENTO
2. ÉTICA NA PRÁTICA
3. APP DE FIDELIZAÇÃO
4. ORGANOGRAMA OPERAÇÕES
5. LINKEDIN
6. RECLAME AQUI

Atenção!

O material faz parte do ativo de informações de propriedade da Hortifruti Natural da Terra, portanto não deve ser compartilhado com pessoas que não façam parte da organização, sob pena de responsabilização e sanções cabíveis.



CULTURA DE



atendimento





ESSÊNCIA COMPETITIVA HNT - MANIFESTO

Qualidade: Nossos produtos são frescos, tem bom aspecto, bom grau de maturação, sabor e tamanho adequado.

Atendimento: É o nosso diferencial de serviço. Sempre cortês, espontâneo, atencioso, com conhecimento, alegre, ágil e com entusiasmo.

Ambiente de loja: Sempre arrumada e impecavelmente limpa. Aquela que dá vontade de comprar sempre.

Variedade: Ninguém tem melhor variedade de produtos que a nossa.

Preço justo: Nosso preço é sempre justo em relação à qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

ESSÊNCIA COMPETITIVA HNT



Atendimen to

Rituais de atendimento sempre foram repassados em treinamentos e ambientações, porém houve a necessidade de criar uma cultura de atendimento a fim de criar processos e padronizar um único formato de atendimento que reflete o que é HNT.

Ela foi descrita baseada no pilar de atendimento abarcando os principais conceitos de: gentileza, atenção, alegria, agilidade, entusiasmo, espontaneidade e conhecimento, já conhecidos da marca.

REMODELING DE OPERAÇÕES

Olhando o resultado dos últimos NPS's e as vendas da Companhia, nasce a necessidade de remodelar e criar processos para retomarmos ao patamar de alguns anos atrás.



Processos (FLV, Açougue e Padaria) – Revisão dos processos e aplicação de treinamento para reforçar a execução e periodicidade de cada atividade do setor (área de vendas, armazenagem e área de produção)

Produtos (FLV, Açougue e Padaria) – Potencializar o conhecimento dos colaboradores no setor abordando as principais características e especificidades dos produtos (ex: tipos, variedades, ponto de maturação, sazonalidade, etc.).

Atendimento (**todos os setores de loja**)– Revisão dos princípios de atendimento e reforço da Cultura de Atendimento.



Versão revisada, sendo 5 princípios

01.

Receba o cliente com gentileza! Recebemos o cliente de forma cordial e gentil, sempre com um bom dia, boa tarde ou boa noite e um sorriso no rosto, seja na loja ou nos canais online.

02.

Atenção com a cestinha e carrinho! Estamos sempre atentos para entregar um carrinho ou uma cestinha para o cliente.

03.

Nunca apontamos a direção de um produto, e sim levamos o cliente até o local.



Versão revisada, sendo 5 princípios

04.

A preferência é do cliente! Quando estivermos realizando nossas atividades e um cliente se aproximar, paramos e damos atenção a ele. Após ajuda-lo, voltamos à atividade anterior.

05.

Ofereça novas ofertas e produtos similares! Se o cliente quiser, podemos providenciar seu pedido enquanto ele realiza suas compras. E quando oportuno, oferecemos produtos novos ou em oferta para os nossos clientes. Em caso de ruptura, ofereça um produto similar.



**ÉTICA
NA PRÁTICA**

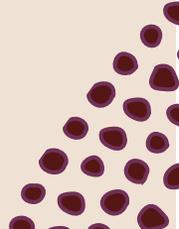


NEWS ÉTICA NA PRÁTICA

A News de Ética na Prática é um repositório conteúdos sobre Compliance, LGPD, Segurança da Informação e diversas dicas práticas sobre o tema.

Quinzenalmente, divulgamos novos temas por e-mail, mural e TV, garantindo que todos fiquem atualizados. Todo o material é cuidadosamente organizado e disponibilizado na Uninatural, permitindo acesso a qualquer momento.

Mantenha-se informado e atualizado com nossos conteúdos e fortaleça seu conhecimento em ética e boas práticas.



NEWS ÉTICA NA PRÁTICA

ÉTICA NA PRÁTICA

APONTE A CÂMERA DO SEU CELULAR PARA O QR CODE E FIQUE POR DENTRO DE TUDO SOBRE NOSSO CANAL DE INTEGRIDADE.

QUANDO EXISTE UM CONFLITO DE INTERESSE?

QUAL A MINHA RESPONSABILIDADE, COMO COLABORADOR(A), NA MANUTENÇÃO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE?

FAÇA SUA PARTE NO COMBATE À CORRUPÇÃO!

COMUNICAÇÃO NAS TV'S

5ª EDIÇÃO JUN/24

ÉTICA NA PRÁTICA

QUANDO EXISTE UM CONFLITO DE INTERESSE?

Entenda o que é conflito de interesse e descubra como identificar e combater. Juntos, podemos promover a transparência e a integridade.

SABO MARCI

QUAL A MINHA RESPONSABILIDADE, COMO COLABORADOR(A), NA MANUTENÇÃO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE?

Descubra o poder do compliance! Junte-se a nós para entender como a conformidade pode fortalecer nossa política. Vamos construir juntos uma gestão transparente e ética.

CONFIRAR

FAÇA SUA PARTE NO COMBATE À CORRUPÇÃO!

Junte-se à luta contra a corrupção! Descubra nossa política de combate à corrupção e participe de nosso treinamento anticorrupção. Juntos, podemos promover a integridade e a transparência em nossa sociedade.

CLIQUE AQUI

DISK ALERTA

O Canal de Denúncias é sigiloso. PRESERVAMOS SUA IDENTIDADE.

0800 282 25 50

Ligação gratuita. Atendimento especializado.

canaldedenuncias.com.br/universoamericanas

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e entre no site.

COMUNICAÇÃO VIA E-MAIL

1ª EDIÇÃO JUN/24

ÉTICA NA PRÁTICA

QUANDO EXISTE UM CONFLITO DE INTERESSE?

Entenda o que é conflito de interesse e descubra como identificar e combater. Juntos, podemos promover a transparência e a integridade.

FAÇA SUA PARTE NO COMBATE À CORRUPÇÃO!

Junte-se à luta contra a corrupção! Descubra nossa política de combate à corrupção e participe de nosso treinamento anticorrupção. Juntos, podemos promover a integridade e a transparência em nossa sociedade.

QUAL A MINHA RESPONSABILIDADE, COMO COLABORADOR(A), NA MANUTENÇÃO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE?

Descubra o poder do compliance! Junte-se a nós para entender como a conformidade pode fortalecer nossa política. Vamos construir juntos uma gestão transparente e ética.

APONTE A CÂMERA DO SEU CELULAR PARA O QR CODE E FIQUE POR DENTRO DE TUDO SOBRE NOSSO CANAL DE INTEGRIDADE.

DISK ALERTA

O Canal de Denúncias é sigiloso. PRESERVAMOS SUA IDENTIDADE.

0800 282 25 50

Ligação gratuita. Atendimento especializado.

canaldedenuncias.com.br/universoamericanas

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e entre no site.

COMUNICAÇÃO VIA MURAL

NEWS ÉTICA NA PRÁTICA NA UNINATURAL



The screenshot shows the user interface of the Uninatural LMS. At the top, there is a navigation bar with icons for 'INÍCIO', 'CURSOS', 'AVISOS', 'MIDIA TECA', 'NOVIDADES', and a user profile for 'MICHEL'. Below the navigation bar, there is a 'Trilha' section with a 'Concluído' button. A large orange banner on the left features the 'Ética na Prática' logo. To the right, a progress bar indicates 100% completion for 'Cursos Pendentes' (0). Below this, there is a welcome message and instructions to explore content and access the course.

Trilha Concluído

PROGRESSO 100% **CURSOS PENDENTES** 0

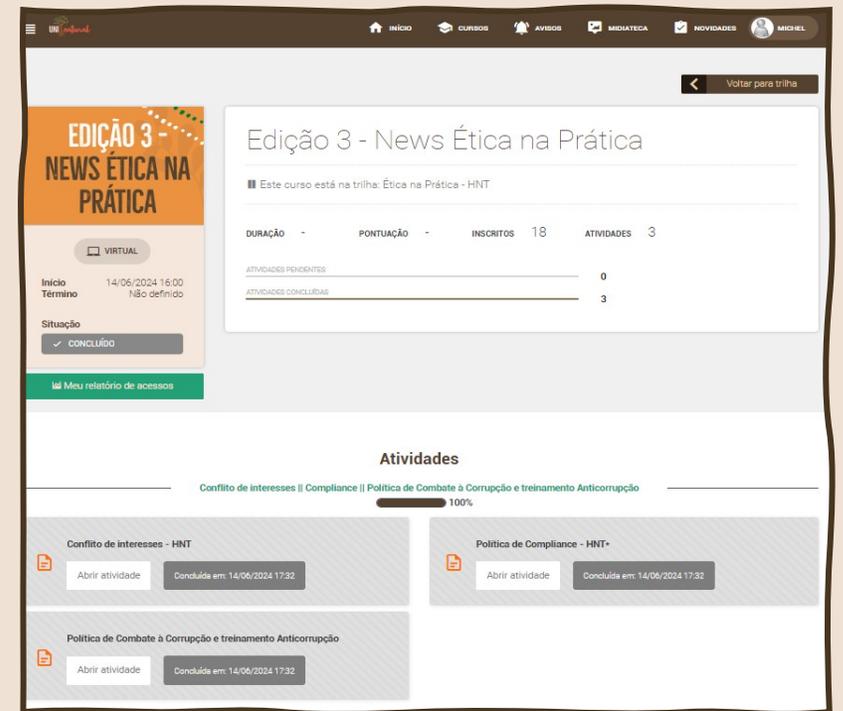
Olá Colaborador Hortifruti Natural da Terra, seja bem vindo ao nosso canal de Ética na Prática.

Explore nossos conteúdos e descubra como suas diretrizes promovem valores fundamentais para que a HNT seja sólida e responsável.

Acesse agora e fortaleça nossa jornada de integridade.

Cursos da trilha

- Edição 1 - News Ética na Prática 100% CONCLUÍDO
- Edição 2 - News Ética na Prática 100% CONCLUÍDO
- Edição 3 - News Ética na Prática 100% CONCLUÍDO



The screenshot shows the course details page for 'Edição 3 - News Ética na Prática'. The page includes a navigation bar, a course banner, and a summary of course statistics. Below the summary, there are sections for 'Atividades' with buttons to 'Abrir atividade' and 'Concluído em' for three specific activities.

Edição 3 - News Ética na Prática

Este curso está na trilha: Ética na Prática - HNT

DURAÇÃO - PONTUAÇÃO - INSCRITOS 18 ATIVIDADES 3

ATIVIDADES PENDENTES 0

ATIVIDADES CONCLUÍDAS 3

Situação: CONCLUÍDO

Meu relatório de acessos

Atividades

Conflito de interesses II Compliance II Política de Combate à Corrupção e treinamento Anticorrupção 100%

Conflito de interesses - HNT

Abrir atividade Concluído em: 14/06/2024 17:32

Política de Compliance - HNT

Abrir atividade Concluído em: 14/06/2024 17:32

Política de Combate à Corrupção e treinamento Anticorrupção

Abrir atividade Concluído em: 14/06/2024 17:32



The infographic explains when a conflict of interest occurs. It states that employees must avoid actions that conflict with the company's interests. It also notes that transactions should be conducted in accordance with the company's interests, and that employees should not use their position for personal gain. A definition of conflict of interest is provided, along with instructions on how to handle such situations.

QUANDO EXISTE UM CONFLITO DE INTERESSE?

Os colaboradores(as) devem zelar para que suas ações não conflitem com os interesses da Hortifruti Natural da Terra, nem causem danos à imagem e reputação companhia. As relações pessoais não devem se sobrepor à conduta profissional do associado.

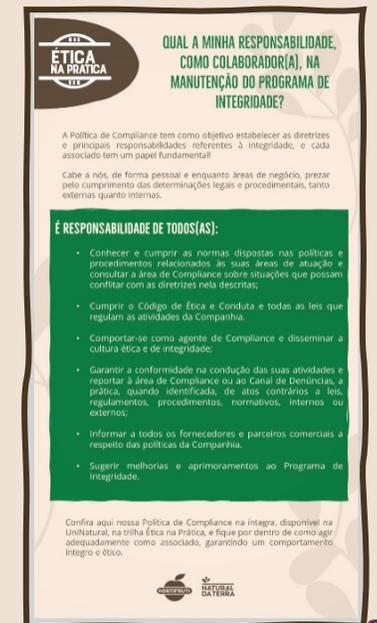
As transações de negócio devem ser conduzidas de acordo com os interesses da HNT. Nenhuma pessoa, entidade comercial ou empresa (pessoa jurídica), que mantenha relacionamento com algum colaborador(a), poderá obter qualquer benefício em razão da posição deste na empresa. Além disso, nenhum colaborador(a) poderá beneficiar-se de sua função na Hortifruti Natural da Terra.

O Conflito de interesses ocorre quando um colaborador é capaz de influenciar uma decisão na HNT, ou de outros colaboradores(as) ou gestores(as), que possa resultar em algum ganho pessoal, direto ou indireto, para si, membros da sua família ou amigos.

Por isso, caso você participe de qualquer discussão estratégica ou negociação que possa representar forma de benefício ou vantagem direta ou indireta para si e tenha o poder de decidir ou influenciar a tomada de decisão, configurando um conflito na tomada de decisão, é seu dever comunicar aos demais envolvidos e à sua Diretoria sobre a existência de conflito de interesse e não participar da tomada de decisão.

Em caso de dúvida se determinada situação pode caracterizar conflito de interesses, consulte o seu gestor, a área de Compliance, a área de Gente ou o jurídico.

Você encontra essas e outras diretrizes e orientações sobre o tema em nosso Código de Ética, disponível na Uninatural, na trilha Ética na Prática.



The infographic outlines the responsibilities of employees in maintaining the integrity program. It states that the compliance policy aims to establish guidelines and responsibilities related to integrity. Employees are responsible for complying with the code of ethics and conduct, and for reporting any violations to the compliance area or the denunciations channel. It also encourages employees to suggest improvements to the program.

QUAL É MINHA RESPONSABILIDADE, COMO COLABORADOR(A), NA MANUTENÇÃO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE?

A Política de Compliance tem como objetivo estabelecer as diretrizes e principais responsabilidades referentes à integridade, e cada associado tem um papel fundamental!

Cabe a nós, de forma pessoal e enquanto áreas de negócio, prestar pelo cumprimento das determinações legais e procedimentais, tanto externas quanto internas.

É RESPONSABILIDADE DE TODOS(AS):

- Conhecer e cumprir as normas dispostas nas políticas e procedimentos relacionados às suas áreas de atuação e consultar a área de Compliance sobre situações que possam conflitar com as diretrizes nela descritas;
- Cumprir o Código de Ética e Conduta e todas as leis que regulam as atividades da Companhia;
- Comportar-se como agente de Compliance e disseminar a cultura ética e de integridade;
- Garantir a conformidade na condução das suas atividades e reportar à área de Compliance ou ao Canal de Denúncias, a prática, quando identificada, de atos contrários a leis, regulamentos, procedimentos, normativos, internos ou externos;
- Informar a todos os fornecedores e parceiros comerciais a respeito das políticas da Companhia;
- Sugerir melhorias e aprimoramentos ao Programa de Integridade.

Confira aqui nossa Política de Compliance na íntegra, disponível na Uninatural, na trilha Ética na Prática, e fique por dentro de como agir adequadamente como associado, garantindo um comportamento íntegro e ético.



O NOVO APP

love 
NATURAL



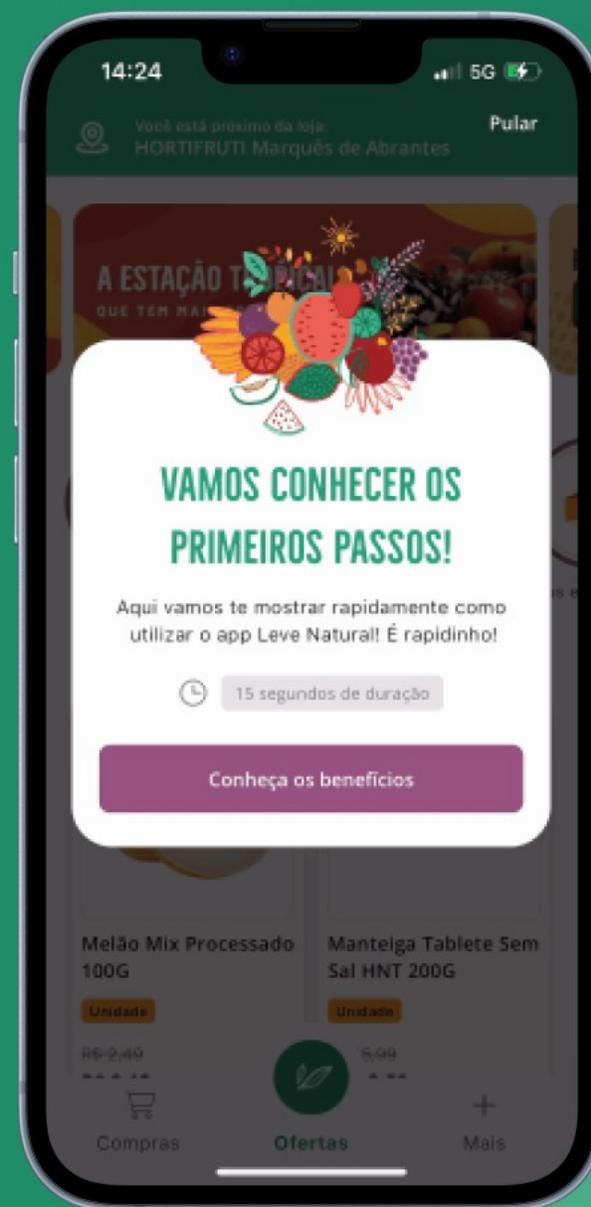


**ALÉM DA COMPRA É IMPORTANTE
CONSTRUIR UM RELACIONAMENTO COM
UMA EXPERIÊNCIA BEM SIMPLES**

CONHECENDO O APP

leve

NATURAL



FUNCIONALIDADES



Ofertas segmentadas

Categorização de ofertas para transformar a experiência como a utilizada em Social Apps como o Instagram



Compras no App

Tornar a experiência completa, onde o usuário pode ativar ofertas e já aproveitar os benefícios diretamente no app



Personalização

Usuários taguados com suas preferências e recebendo ofertas conforme seu comportamento de consumo



Lojas

Informações completas sobre todas as lojas, horários de funcionamento e além disso, a função de geolocalização para informar a loja mais próxima do cliente



Dados unificados

Informações atualizadas e unificadas para termos uma base de cliente cada vez mais limpa e efetiva para novos negócios

**O QUE QUEREMOS
COM TUDO ISSO?**



OTIMIZAR NOSSO AMBIENTE DIGITAL PARA ATRAIR CLIENTES MAIS RENTÁVEIS E ATIVOS.

Entregando uma plataforma que proporciona uma experiência de compra integrada e coesa para nossos clientes, independentemente do canal que escolham utilizar.



Lojas

+114%
EM R\$ GASTOS



Digital

+44%
EM R\$ GASTOS



Omnichannel



**VAMOS JUNTOS CONSTRUIR O
MELHOR APLICATIVO RELACIONAL
PARA CLIENTES HNT!**



AMA OPERAÇÕES



Elaine Queiroz
Diretora de Gestão de Lojas



Rayssa Gonçalves
Analista de Gestão de Lojas



Jorge Maia
Analista de Gestão de Lojas



Rondinelli Laiber
Gerente Regional de Varejo

Zona sul

Zona oeste



Marcus Júnior
Gerente Regional de Varejo

São Paulo

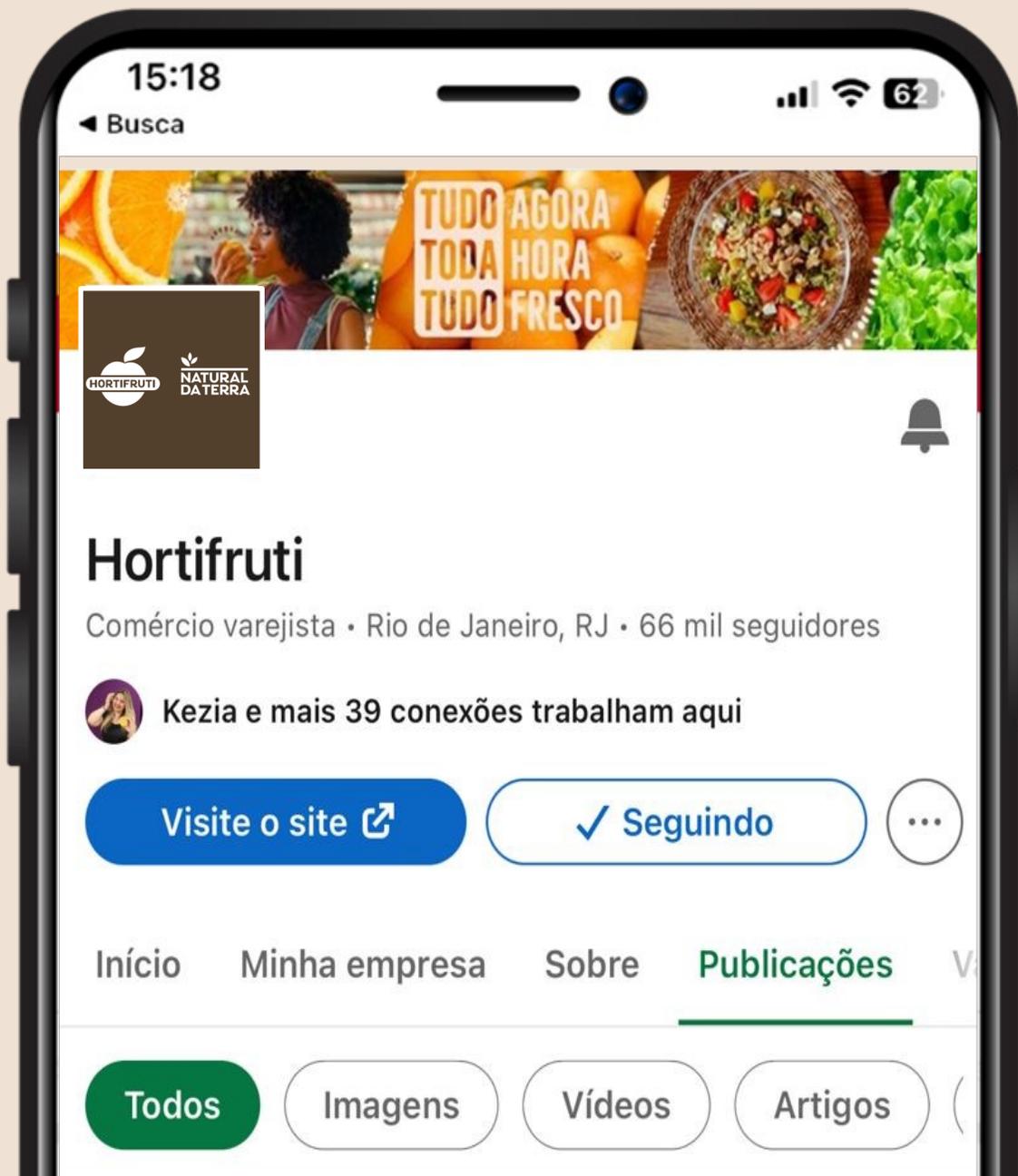


Marcus Pertel
Gerente Regional de Varejo

Zona norte

Interior

MG e ES



No LinkedIn seremos Hortifruti!

A partir de agosto, unificamos nossos perfis no LinkedIn em um só: **@hortifrutinaturaldaterra**. Agora, acompanhe todas as nossas novidades, conteúdos e oportunidades em um único lugar!

Não perca as atualizações e conecte-se conosco para uma experiência completa.



fomos
**INDICADOS
AO PRÊMIO
RECLAME
AQUI 2024!**

NATURAL
DA TERRA



NATURAL
DA TERRA

1ª VEZ SENDO INDICADA AO PRÊMIO
E CONCORRENDO EM 2 CATEGORIAS:

SUPERMERCADOS E ATACADOS

e

SUPERMERCADOS E ATACADOS - ONLINE



2º ANO CONSECUTIVO SENDO INDICADA AO
PRÊMIO E AGORA CONCORRE EM 2 CATEGORIAS:

SUPERMERCADOS E ATACADOS

e

SUPERMERCADOS E ATACADOS - ONLINE



A votação começa em
setembro
Contamos com vocês
para alcançarmos mais
essa
conquista!





ATÉ A PRÓXIMA EDIÇÃO!

O material faz parte do ativo de informações de propriedade da Hortifruti Natural da Terra, portanto não deve ser compartilhado com pessoas que não façam parte da organização, sob pena de responsabilização e sanções cabíveis.