

CÓDIGO DE  
**CONDUTA E ÉTICA**

O jeito  
**certo**  
de **fazer**  
o certo.

Para você

**CONHECER,**  
**ENTENDER** e  
**PRATICAR.**

**GLOBAL**  
ESTRATÉGIAS FINANCEIRAS



Para você  
**CONHECER,**  
**ENTENDER** e  
**PRATICAR.**

# Palavra da **Diretoria**

---

A Global vem se posicionando fortemente no mercado e tem como um dos principais pilares o Compliance. Cada vez mais empresas trabalham com empresas que tenham Compliance inserido nas relações organizacionais e pessoais.

O Código de Conduta e Ética é um marco histórico para a Global se posicionar e conseguir fazer negócios com grandes clientes no Brasil e no Mundo. Trabalhar com princípios éticos no ambiente de trabalho fortalece a organização e permite criar relações sustentáveis em todos os níveis, baseadas na confiança e na transparência.

Apresentamos a todos os nossos colaboradores e aos públicos que se relacionam conosco o nosso Código de Conduta e Ética. Somos todos responsáveis pela multiplicação das boas práticas estabelecidas em nosso ambiente corporativo, seja por meio das políticas, das normas ou dos procedimentos.

Este Código tem o objetivo de ir além do âmbito organizacional. Precisa impactar nossas vidas e a de todos que nos cercam. Esperamos que provoque em você o desejo de compreender mais sobre o que são condutas éticas e qual o papel que elas têm em sua vida. E mais do que fazer a leitura deste documento, fica um convite para o exercício da prática no dia a dia, e em conjunto termos um instrumento legítimo das nossas práticas.

# Compliance

---



O termo deriva do verbo **to comply** que significa **estar de acordo.**

Compliance, em termos gerais, significa estar de acordo com o REGULAMENTO JURÍDICO VIGENTE e com os procedimentos INTERNOS E EXTERNOS DA PRÓPRIA EMPRESA.

---

## ► Sobre o **Compliance**

- Existente nas empresas multinacionais há muitos anos, para cumprimento da legislação de seus países de origem;
- No Brasil ganhou força por conta da Lei 12.846/13, conhecida como "Lei Anticorrupção";
- Aumentou a importância com a Lei 13.303/16, que ficou conhecida como a Lei do Compliance Estatal - estatais devem ter e exigir Programa de Integridade;
- Na prática, as empresas que adotam Programas de Integridade:
  - se preocupam com sua imagem;
  - querem mitigar riscos de não conformidade;
  - pretendem se relacionar ou já se relacionam com o governo ou empresas multinacionais.



## ► Código de Conduta e Ética

- O Código de Conduta e Ética e o comprometimento da alta gestão com sua disseminação e seu cumprimento são bases da empresa socialmente responsável;
- É uma maneira de formalização dos compromissos éticos da empresa;
- É importante para que ela possa se comunicar de forma consistente com todos os parceiros;
- Possui orientações gerais sobre como pautar nossas atividades diárias nos nossos valores, princípios éticos, além de requisitos legais e aplicáveis.



Nosso  
jeito de  
**ser e agir.**

# Nossa **ideologia**

---

Este conjunto de diretrizes moldam o comportamento das partes envolvidas dentro e fora da empresa, resultando no jeito de ser Global.

É por meio destas práticas que temos clareza e engajamento necessário para o objetivo que pretendemos alcançar, tornando-nos UMA SÓ GLOBAL.



---

# MISSÃO

Somamos as pessoas certas, inteligência e tecnologia para maximizar resultados aos clientes

# VISÃO

Ser protagonista das mudanças nos mercados de atuação, garantindo relações sustentáveis.



# VALORES

▶ Somos **Proativos**

Ter comportamento de antecipação e de responsabilização pelas escolhas e ações frente às situações do dia a dia. Ser comprometido com o negócio e ter uma atitude positiva e realizadora.

▶ Somos **Encantadores** de Pessoas

Tornar cada experiência do cliente com o negócio única e diferenciada, baseada na transparência, confiança e credibilidade. Obtendo resultados surpreendentes.

▶ Somos **Humanizados**

Buscar continuamente um ambiente saudável, alegre, colaborativo, com evolução pessoal e relacionamento forte e duradouro.

▶ Somos **Inovadores**

Incentivar e implementar novas ideias no dia a dia de forma criativa, gerando valor.







# Prefácio

---

A Global Estratégias Financeiras se consolidou no mercado e, em constante evolução, vem conquistando o país pela sua credibilidade e pelo alicerce do sucesso dos seus negócios. Essa evolução tem maximizado o número de relacionamentos, que devem ser pautados dentro dos princípios éticos e legais.

Acreditamos que a essência da ética é o respeito pela dignidade alheia. Portanto, todas as relações em que está estabelecida devem ser respeitadas, construtivas, colaborativas e cordiais, independentemente de posição hierárquica, cargo ou função ou vínculo com a empresa.

Nosso Código de Conduta e Ética é válido e necessário para todos os colaboradores da Global. Aqui estão orientações gerais sobre como pautar nossas atividades diárias nos nossos valores, princípios éticos, além de requisitos legais e aplicáveis.

---



# SUMÁRIO

PALAVRA DA DIRETORIA

NOSSA IDEOLOGIA

PREFÁCIO

1. RELAÇÃO COM ACIONISTAS
2. O NOSSO JEITO DE NOS RELACIONARMOS COM NOSSOS COLABORADORES
3. RELAÇÃO COM CLIENTES “CREDORES”
4. RELAÇÃO COM CLIENTES “DEVEDORES”
5. RELAÇÃO COM FORNECEDORES, PARCEIROS DE NEGÓCIOS E ASSOCIAÇÕES
6. RELAÇÃO COM A COMUNIDADE
7. RELAÇÃO COM SINDICATOS
8. RELAÇÃO COM ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS
9. RELAÇÃO COM AS MÍDIAS
10. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
11. COMITÊ DE ÉTICA E CONDUTA
12. CANAL DE DENÚNCIA

# Relação com acionistas

## ► 1.1 É esperado das principais Lideranças

- Agir em coerência com o Código de Conduta e Ética;
- Buscar equilíbrio entre os diversos interesses e maximização dos recursos disponíveis garantindo um retorno financeiro contínuo;
- Zelar pelo patrimônio, história e imagens dos acionistas;
- Na tomada de decisões para com os diversos stakeholders, agir com profissionalismo e não utilizar exclusivamente o relacionamento pessoal;
- Orientar os colaboradores sobre políticas e normas que envolvam nossos processos.

## ► 1.2 É esperado dos Acionistas

- Observar leis e regulamentos existentes;
- Agir em coerência com o Código de Conduta e Ética;
- Buscar a implantação das melhores práticas de Governança;
- Garantir o direito de equidade nas relações;
- Reduzir a subjetividade das interpretações pessoais sobre princípios morais e éticos;
- Fortalecer a imagem da empresa e de seus empregados junto à sociedade como um todo;
- Na tomada de decisões para com os diversos stakeholders, agir com profissionalismo e não utilizar exclusivamente o relacionamento pessoal.

# O nosso jeito de nos **relacionarmos** com os **colaboradores**

Reconhecemos que as pessoas fazem a diferença em nossos negócios. Elas representam a diferença em nosso ambiente.



Construímos **relacionamentos** que garantem a prática de nossos **Valores Organizacionais.**

## ► 2.1 PARENTESCO

• **Relacionar-se afetivamente** entre os colaboradores é permitido desde que não haja qualquer nível de subordinação direta entre eles;



• A existência de um vínculo afetivo ou de parentesco com outro colaborador deve ser comunicada à liderança imediata ou ao Recursos Humanos na contratação.



## ► 2.2 ATIVIDADES EXTRAS

- Não é permitido vender produtos nas dependências da empresa durante o horário de trabalho;

- É permitido realizar atividades ou buscar por outras atividades, durante seu tempo livre, desde que não conflitem com os interesses de nosso negócio e que não prejudiquem o seu rendimento no trabalho atual e a imagem da empresa.

**DEVE SER COMUNICADO À LIDERANÇA IMEDIATA.**



## ► 2.3 BRINDES, PRESENTES E DOAÇÕES

- Evitar tudo que possa ou pareça comprometer a empresa ou quaisquer pessoas envolvidas que possam afetar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros;

- **Receber brindes institucionais e sem valor comercial (cadernos, agendas, canetas, copos etc.) é aceito e eles podem permanecer com o colaborador;**



- **DEMAIS BRINDES, PRESENTES E OFERTAS DEVEM SER DEVOLVIDOS OU RECUSADOS.**

Se não for possível recusar ou devolver, encaminhar para a área de Gestão de Gente, que irá sortear os itens entre todos os colaboradores;

- Obter aprovação do seu gerente/diretor para aceitar convites para treinamentos, seminários, eventos, sem restrições de preços;

- Não é permitido solicitar presentes, patrocínios, descontos, ou quaisquer outros benefícios pessoais dos fornecedores ou parceiros;

- Não é permitido oferecer ou receber comissões, gratificações ou dinheiro.

## ► 2.4 Preconceitos, discriminação e assédios

- Tratar com dignidade e respeito todas as pessoas que trabalham aqui, pois acreditamos na importância da liberdade individual;
- É inaceitável qualquer situação de humilhação, intimidação, exposição ao ridículo, hostilidade ou constrangimento em nosso ambiente de trabalho;
- ***Não permitiremos que raça, cor, gênero, idade, deficiência física ou mental, orientação sexual, classe, religião, posição política ou qualquer outra característica influencie nosso julgamento profissional quando se tratar de recrutamento, desenvolvimento, promoção ou aposentadoria de qualquer colaborador.***



## ► 2.5 Preservação e uso adequado do patrimônio

- Responsabilizar-se pelo cuidado dos recursos e bens da empresa, incluindo os financeiros, materiais ou intelectuais, softwares próprios, ativos, mobiliário, equipamentos ou infraestrutura;
- Respeitar sempre os princípios de sustentabilidade que direcionam nosso negócio;
- Respeitar as políticas, normas e procedimentos corporativos.



## ► 2.6 Uso da Marca

O uso da Marca do Grupo Global é o sinal distintivo visualmente perceptível que representa, identifica e distingue a nossa organização. Quando alguém se deparar com a marca Grupo Global, esperamos haver um impacto positivo e representativo da nossa forma de atuação. Por esta razão, devemos zelar pela marca ao utilizá-la;



- ***Não é permitido o uso da marca associado a conteúdos ilícitos ou que expressem opinião pessoal e não da empresa;***
- Para garantirmos o padrão existente, a exploração da marca Grupo Global ou de outras marcas de domínio da empresa, quer seja em objetos, comunicações, publicidade, apresentações, uniformes, sites ou em outros materiais e/ou veículos, devem ter a prévia autorização da área de Marketing;
- Não é permitido o uso da marca Grupo Global por terceiros ou em materiais que não tenham sido aprovados pela área de Marketing, para fins promocionais com clientes ou para fins institucionais.





## ▶ 2.7 Uso de álcool e drogas

- Não é permitido consumir bebidas alcoólicas ou qualquer tipo de droga ilícita ou entorpecentes nas dependências da empresa e durante a jornada de trabalho.

## ▶ 2.8 Contratação de ex-colaboradores

- É permitida a contratação de ex-colaboradores desde que tenham tido histórico íntegro, de alto desempenho, bom comportamento e se leve em consideração o motivo do desligamento;
- ***Contratar ex-colaboradores é permitido desde que seja respeitada a legislação aplicável.***

## ▶ 2.9 Fraude, suborno e corrupção

- Não é permitido qualquer tipo de suborno, fraude e corrupção;
- Um suborno pode incluir qualquer coisa de valor, independentemente do valor associado - tais como dinheiro, presente, viagens, entretenimento ou até mesmo promessa de emprego ou estágio - direta/indiretamente, e outras práticas ilícitas, em troca de obter ou reter uma vantagem pessoal;
- Agir com verdade, de forma lícita, transparente e honesta. Valorizamos a verdade e por isso não toleramos práticas ilícitas.





# Relação com clientes “credores”

A Global busca construir relações de “parceria ganha/ganha” e de longo prazo e tem como compromisso trazer soluções diferenciadas para o alto desempenho das organizações e tornar o cliente cada vez mais competitivo.



## Responsabilidade dos colaboradores **frente aos clientes:**

- Conhecer e cumprir os acordos firmados, garantindo a realização das diretrizes preestabelecidas junto ao cliente, preservando a relação existente entre as partes;
- É proibida qualquer negociação que não esteja em conformidade com os negócios da Global;
- Não oferecer ou solicitar brindes ou presentes em troca de benefícios;
- **Garantir o sigilo das informações confidenciais e estratégicas do cliente;**
- Atuar de maneira transparente e imparcial em toda a relação com o cliente;
- Seguir a política comercial e as regras de alçadas nas negociações com o cliente.



# 4

## Relação com clientes “devedores”

---

A Global preza por manter o relacionamento entre o credor e o devedor, respeitando sempre as diretrizes acordadas com o “credor”.

### ► Responsabilidade dos colaboradores frente aos “devedores”:

- Entender que o “devedor” é acima de tudo o cliente final. Desta forma, é necessário respeitar as diretrizes determinadas pelo “credor”;
- Tratar com respeito e cordialidade, demonstrando empatia e apoio na solução dos problemas;
- Aplicar corretamente as condições comerciais negociadas em contrato com o credor. Nenhuma exceção deve acontecer sem consentimento e aprovação do credor;
- **Agir de acordo com a ideologia da Global;**
- Não receber, em hipótese alguma, presentes em troca de benefícios;
- É vedado contato com o devedor via canais pessoais, sendo obrigatória a utilização dos canais corporativos disponibilizados pela empresa (e-mail, telefone, WhatsApp, meios de recebimento, mas não limitados a esses);
- Garantir o sigilo das informações confidenciais do credor e, em hipótese alguma, fazer julgamento ou agir de forma que denigra a imagem do “devedor”;
- Atuar de maneira transparente e imparcial em toda a relação com o devedor.

## Relação com **fornecedores, parceiros** de negócios e **associações**

A Global reconhece que seus fornecedores têm influência direta sobre a qualidade dos produtos e serviços, assim como as associações e parceiros visam o crescimento sustentável dos envolvidos.

Por isso, **valoriza a relação de parceria**, levando em consideração o que é **bom para todos** os públicos envolvidos, fortalecendo a relação ganha/ganha:

- Não é aceito qualquer tipo de favorecimento ilegal ou indevido no processo de seleção de fornecedores e parceiros, que deve sempre ser baseado em critérios técnicos, financeiros e de competência, que garantam a melhor relação custo-benefício;
- Não é permitido o pagamento ou recebimento de propinas, brindes, presentes ou favores;
- **Não é permitido uso de informação privilegiada;**
- Não é permitido exercer atividades que configurem concorrência;
- Relações de parceiros com colaboradores devem ser comunicadas ao Comitê de Ética, a fim de que sejam analisados conflitos de interesses, e desde que atenda às políticas internas, antes da assinatura de qualquer acordo comercial.



## Relação com a **comunidade**



Valorizamos a relação com a **comunidade** e procuramos contribuir para o seu **desenvolvimento sustentável.**

- Apoiamos ações voluntárias para a comunidade realizada pelos nossos colaboradores;
- *Participamos do programa Jovem Aprendiz, buscando orientar a carreira dos nossos futuros profissionais;*
- Temos como compromisso fazer o uso adequado dos recursos que nos são oferecidos.





# 7

## Relação com **sindicatos**

---

Reconhecemos os sindicatos da categoria, bem como os sindicatos patronais do qual nosso negócio faz parte.

---

Respeitamos a **livre associação** dos nossos colaboradores aos sindicatos de classe e **buscamos nos relacionar de maneira clara e transparente** com essas entidades.

# Relação com **órgãos governamentais**

A Global estimula um **relacionamento transparente, ético** e **respeitoso** com os representantes dos órgãos governamentais e reguladores.

Trata a administração pública, em qualquer nível, como fornecedora, cliente credor, ou cliente devedor, em observância a este Código de Conduta e Ética e legislações vigentes.

- Os colaboradores não devem assinar notificações ou mandados judiciais sem a ciência imediata do Departamento Jurídico;
- Sempre que houver dúvidas envolvendo a legislação, o colaborador deverá realizar consulta ao Jurídico da empresa;
- O colaborador deve cumprir todas as leis aplicáveis a seu trabalho e, quando verificar que existe uma violação à legislação, deve levar esse fato ao canal de denúncia;
- Os agentes públicos, ao visitarem nossas instalações em fiscalizações ou vistorias, devem ser respeitados. A eles devem ser prestados todos os esclarecimentos solicitados;
- É vedado aos colaboradores do Grupo Global autorizar ou oferecer presentes, gratificações ou entretenimento não relacionados a negócios, mesmo de natureza simbólica.

# 9

## Relação com as mídias



A Global reconhece a **importância do papel da mídia** na sociedade e mantém com a imprensa um canal de comunicação **aberto**.

Todos os seus colaboradores e parceiros de negócio devem trabalhar para construir uma relação de total credibilidade junto aos meios de comunicação, assim como zelar pela imagem institucional, marcas e produtos da empresa.

- A divulgação de informações sobre a empresa ou a expressão de opinião sobre a Global, a qualquer meio externo, inclusive redes sociais públicas, deve ser precedida de autorização formal da área de Marketing ou realizada por representantes da Diretoria;
- É proibido aos colaboradores publicar, transmitir informações e/ou documentos classificados como confidenciais nas mídias em geral, incluindo as redes sociais;
- Cumprir com as determinações da Política de Segurança da Informação e Política de Privacidade.

# Tecnologia da informação

## ► 10.1 Inovação

A inovação faz parte do DNA da Global. Como uma empresa empreendedora, buscamos sempre criar um ambiente para que todos tenham possibilidade de sugerir inovações e novas formas de fazer negócios ou tarefas. Nós temos criatividade e canal aberto para inovar sempre.

Todos os colaboradores, especialmente gestores e líderes, devem respeitar a opinião dos colaboradores e indicar o caminho para que uma ideia, que gere uma solução inovadora, serviços diferenciados ou ganho de processo, seja evidenciada.



- Não devemos desmotivar/desmerecer uma ideia inovadora por mais simples que ela seja;
- Não devemos nos apossar de uma ideia já existente, comentada por outra pessoa;
- ***Não devemos sabotar uma nova ideia ou projeto simplesmente por interesse próprio, em detrimento do interesse da Global;***



## ► 10.2 Segurança da informação e propriedade intelectual

A Global reconhece que os cadastros de empresas e pessoas (tais como clientes, fornecedores ou colaboradores) são de propriedade da empresa e/ou de nossos clientes/credores e os utiliza com responsabilidade e dentro dos limites legais.

- Fica acordado que os processos de gestão, projetos e dados de serviços são propriedades intelectuais da empresa e devem ser tratados com confidencialidade e protegidos contra furtos, não podendo ser compartilhados sem autorização expressa;
- Não é permitido tirar fotos de dados e informações internas de credores/devedores ou políticas internas;
- Não é permitido publicar na internet (inclusive redes sociais) dados e informações de propriedade da empresa e/ou de nossos clientes/credores sem prévia autorização;



- ***Não é permitido comentar fora da empresa sobre informações confidenciais da Global, seus clientes e stakeholders sem a devida autorização formal da parte interessada.***



# Comitê de **Ética e Conduta**

A Global possui um Comitê de Conduta e Ética e caberá a ele tomar conhecimento das denúncias e concluir, por meio de processo formal, se de fato ocorreu violação às disposições do Código de Conduta e Ética e deliberar de acordo com a gravidade da ocorrência.

**QUALQUER MEMBRO QUE SE RELACIONE COM A GLOBAL QUE TOMAR CIÊNCIA DE QUALQUER SITUAÇÃO OU PRÁTICA CONTRÁRIA AO INDICADO NESTE CÓDIGO** deve imediatamente comunicar o fato e apresentar evidências ao Comitê de Conduta e Ética por meio dos canais existentes.



**Clique para acessar  
o Canal de Denúncia**

## ► 11.1 Formação

OS **MEMBROS SÃO NOMEADOS** PELOS DIRETORES DA EMPRESA.

Serão 3 (três) membros. Um membro será “renovado” a cada 6 meses.

Fica reservado o direito de a participação ser estendida por tempo superior, por indicação da diretoria e/ou presidência.



## ► 11.2 Objetivo

- Disseminar a nossa cultura ética;
- Rever as políticas e normas;
- Conduzir investigações, analisar os casos de descumprimento e recomendar sanções;
- Informar e conscientizar pessoas sobre as normas morais e legais vigentes;
- Orientar e disciplinar os profissionais envolvidos em nossos meios de relacionamento, sobre a obrigatória prática da ética;
- Disseminar os valores e os princípios a serem adotados em âmbito profissional.

## ► 11.3 Funcionamento

O Comitê de Conduta e Ética se reunirá ordinariamente uma vez a cada mês e extraordinariamente sempre que um dos membros convocar os demais ou, ainda, nos casos em que houver denúncia de irregularidade a ser analisada.





## ▶ 11.4 Responsabilidade

- Avaliar relatos de potenciais não conformidades registrados no Canal de Denúncia;
- Comunicar imediatamente aos diretores as situações de elevado potencial lesivo ou que possam resultar em expressiva mancha à reputação da empresa e, como consequência, prejuízo a seus acionistas;
- Instaurar processos para averiguação de fatos relacionados ao descumprimento de leis pertinentes e normas internas;
- Solicitar aos departamentos responsáveis todos os documentos necessários à instrução do processo de averiguação de desvios éticos;
- Sugerir as medidas disciplinares cabíveis às não conformidades constatadas em processo de averiguação;
- Arquivar processos de averiguação de conduta quando o trâmite investigativo for concluído ou caso o report não apresente indícios suficientes para instauração do processo investigativo;



- Aconselhar acerca de situações de potencial conflito de interesses dentro da empresa;
- Regular o canal para receber, inclusive de forma sigilosa, relato de potenciais não conformidades internas e externas relativas aos negócios da companhia;
- Examinar com imparcialidade as matérias e/ou ocorrências que lhes forem submetidas, emitindo parecer fundamentado;
- Definir e acompanhar a implementação de medidas destinadas à correção das deficiências identificadas no monitoramento do Código de Conduta e Ética.

## ► 11.5 Tratativas de denúncia

A tramitação de uma denúncia, para fins de averiguação, processamento e julgamento, **obedece os seguintes passos:**



A denúncia é recebida no Comitê de Conduta e Ética por meio do Canal de Denúncia;



O líder do Comitê convoca os integrantes da comissão para conhecê-la e triá-la;



A Comissão conhece o teor da denúncia, classifica-a segundo o nível de criticidade e define a hierarquia cabível para a análise;



As denúncias analisadas pela Comissão, quando julgadas procedentes e quando identificados os responsáveis, resultarão em medidas disciplinares ou punitivas a serem aplicadas pelo Diretor-Presidente da empresa;



Com o objetivo de colher dados sobre os fatos denunciados, o Comitê poderá realizar entrevistas, por seus próprios membros ou pela equipe designada, durante a fase do "Procedimento Investigativo";



Nos casos em que houver implicação legal (tais como afastamento ou aplicação de penalidade a colaboradores, possibilidade e realização de acordo de leniência, comunicação às autoridades), o Comitê de Conduta e Ética deverá, antes de indicar a decisão, ser assessorado juridicamente.

### A criticidade da denúncia é definida:

- Pelo potencial lesivo à marca;
- Pelo grau de responsabilidade hierárquica dos profissionais da Global nela implicados, considerando-se que quanto mais elevada a posição hierárquica de um profissional, mais crítico é o nível da denúncia.



## ► 11.6 PRESTAÇÃO DE CONTAS

As denúncias serão catalogadas por **tipos de conduta**.

- Assédio moral ou comportamento inadequado;
- Assédio sexual;
- Favorecimento;
- Conflito de interesse;
- Infração aos direitos humanos, discriminação e preconceito;
- Fraude, suborno e corrupção;
- Roubos, furtos e qualquer destruição de ativos;
- Uso indevido de informações privilegiadas ou confidenciais;
- Outros incidentes.



- O Comitê elaborará um relatório trimestral contendo a quantidade de denúncias recebidas, os tipos de conduta, a gravidade, a região onde (possível ou efetivamente) ocorreram os fatos narrados na denúncia;
- ***Esse relatório será divulgado amplamente para a Global, por meio de sua rede interna (mídia indoor, e-mails e mensagens nas dependências);***



- Também integrarão o relatório, para as denúncias já apuradas, as quantidades ou percentuais de procedência e improcedência, bem como as providências adotadas pela empresa quanto aos casos denunciados.



# 12

## Canal de Denúncia

O Canal de Denúncia é uma solução para detectar casos de violação de condutas éticas ou descumprimento à legislação que possam afetar o resultado financeiro, a reputação e o ambiente de trabalho da empresa.

[www.ouvidordigital.com.br/somosglobal](http://www.ouvidordigital.com.br/somosglobal)



### ► 12.1 Fluxo da Denúncia

DENUNCIANTE	OUVIDOR DIGITAL	COMITÊ DA GLOBAL
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acessa o canal de denúncia (formulário Web)</li> <li>2. Aceita as orientações de preenchimento da denúncia</li> <li>3. Navega nas opções de denúncia</li> <li>4. Registra a denúncia</li> <li>5. Recebe número de protocolo para acompanhar o status da denúncia</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Trata a denúncia para garantir o anonimato da fonte e inteligência dos indicadores</li> <li>7. Segregação da denúncia (caso um membro do comitê seja denunciado, o mesmo não recebe a informação). Ativação do protocolo de crise</li> <li>8. Sistema envia e-mail de alerta de recebimento de nova denúncia ao comitê</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Recebem a denúncia por meio do Sistema Ouvidor Digital (sistema 100% responsivo)</li> <li>10. Decidem pelas tratativas</li> <li>11. Envia mensagens para que o denunciante acompanhe o andamento da denúncia ou para solicitar novas informações (chat online)</li> <li>12. Registra e evidencia o tratamento da denúncia no Sistema</li> </ol>

# GLOBAL

ESTRATÉGIAS FINANCEIRAS

