



# GO-TRANS



**CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, COMPLIANCE,  
NORMAS E PROCEDIMENTOS**

A light gray silhouette of a world map is centered in the background of the page. The map shows the outlines of continents and oceans.

**GO-TRANS**



*Integrated into the world!*

>> [www.go-trans.com.br](http://www.go-trans.com.br)



# ÉTICA

Responsabilidade e  
Compromisso de TODOS!

# SUMÁRIO

Apresentação GRUPO GO-TRANS.....	06
Ética.....	08
Imagem da GO-TRANS.....	09
Objetivo do Código de Ética.....	10
Abrangência.....	11
Divulgação.....	11
Compromisso com a Ética no ambiente de trabalho.....	12
Orientações para Relacionamentos Profissionais.....	16
Relacionamento com clientes.....	17
Relacionamento com fornecedores, prestadores de serviços e parceiros.....	18
Relacionamento com concorrentes.....	18
Uso dos Meios Eletrônicos de Comunicação.....	19
Gestão do Código de Conduta Ética.....	20
Disposições Gerais.....	21
Compromisso e adesão.....	22
Tomando decisões éticas.....	22
Ambiente de Trabalho Respeitoso.....	23
Privacidade de Dados Pessoais.....	24
Cuidado e Uso Adequado de Bens e Recursos da Instituição.....	24
Protegendo as Informações Confidenciais da Instituição.....	25
Relacionamento com terceiros.....	26
Conflitos de Interesses.....	27
Brindes e Entretenimento.....	28
Política de Compliance.....	29
Normas e Procedimentos “Escrita e Verbal”.....	31
Sanções para o não cumprimento da Política.....	33

## Apresentação da GO-TRANS

Caros (as)  
Bem vindos!

O grupo GO-TRANS é uma entidade de direito privado, com fins lucrativos, que tem por escopo a prestação de serviços no âmbito do comércio exterior, oferecendo as melhores condições para o transporte de mercadorias, com soluções seguras em toda a cadeia logística “Door to Door”.

1996

As atividades tiveram início em novembro de 1996, em parceria com o Grupo Gondrand, empresa Franco-Suíssa, o que propiciou a extensão de suas atividades com parceiros globais, atingindo os cinco continentes.

2002

Em 2002, a empresa assumiu a parte da Gondrand e a partir de então, tomou o controle total da empresa no Brasil. Com sede em São Paulo, os primeiros trabalhos foram voltados para pequenas empresas que importavam e exportavam mercadorias. Com o tempo a empresa cresceu e se consolidou como uma companhia de logística nacional e internacional.

2005

Julho de 2005 houve uma nova estruturação societária para maior crescimento, o que proporcionou um crescimento vertiginoso, e a **GO-TRANS** tornou-se referência no serviço logístico internacional.

*Na Empresa, encontrar sentido no que se faz pode ser mais fácil à medida que a pessoa compreende por que seu trabalho é relevante e o que a empresa espera dela.*

# Missão

A missão da **Go-Trans** é oferecer as melhores condições para o transporte de mercadorias, com soluções seguras em toda a cadeia logística “Door to Door”, eficientes e personalizadas; dar o tratamento especial para a sua carga que merece todo o cuidado.

# Visão

- Estar entre as 50 maiores empresas de Logística Integrada do Brasil
- Ser referência em excelência de atendimento
- Uma empresa onde os colaboradores sentem prazer em trabalhar

# Valores

- Empresa Confiável – “Ética e Transparência”
- Foco no Cliente “Excelência e Envolvimento”
- Espírito de equipe “Dividir para Multiplicar”
- Foco em Pessoas “Ouvindo e Desenvolvendo”
- Gerando Valor “Acreditando e Inovando”

## Ética

A palavra **Ética** origina do termo grego **ethikos** (ethos, ou seja, hábito ou costume).

Segundo Aristóteles, a palavra **Ética** remete-se à natureza ou caráter do indivíduo. A ideia de ética no sentido geral trata do discernimento entre certo e errado, em termos morais. Este, entretanto, trata-se de um conceito subjetivo. Assim sendo, trabalha-se a ética como padrões de comportamento socialmente aceitáveis. No caso das entidades, a postura ética refere-se ao comportamento em conformidade com os objetivos, diretrizes, crenças e valores organizacionais, as necessidades dos clientes bem como o impacto a ser gerado na sociedade.

A ética impõe padrões de pensamentos; afirmações e ações que orientam pessoas, a agir bem e direito, ao invés de fazer o que é fácil e cômodo.

Envolve um repensar sobre a própria vida e as posturas adotadas no trabalho, muitas vezes de maneira inconsciente e rotineira, incluindo aspectos como compreensão, tolerância, empenho, entusiasmo, firmeza, gratidão, honestidade, seriedade, sigilo, solidariedade, flexibilidade, zelo e necessidade de consenso.

Além disso, a ética aponta melhores mecanismos para as relações no ambiente

profissional, pois a empresa possui, explícita ou implicitamente seu código com os procedimentos que considera éticos, com os valores que defende e respeita.

Assim sendo, a **GO-TRANS** alicerçado no comprometimento com a sua missão, visão, crenças e valores, respeito aos clientes e sociedade em geral, estabelece seu Código de Conduta Ética, que define não só os princípios que devem orientar o trabalho e as relações na empresa, como também, a conduta ética que cada profissional da **GO-TRANS** deve adotar para a elevação da qualidade dos seus serviços, bem como participação na sociedade brasileira.

Dessa forma, este Código de Conduta Ética explícita o que se considera ético, principalmente a integridade das ações, relacionamento com clientes, colaboradores, imprensa, órgãos públicos, comunidade, e o padrão de conduta comercial.

*Podemos resumir ética como:  
“Fazer o que é correto, justo,  
honesto e legal”.*



Imagem da

# GO-TRANS

A reputação da **GO-TRANS** é resultado de um processo coletivo, construído com dedicação e trabalho árduo. Portanto, todos são responsáveis pela preservação e melhoria da imagem de confiança e credibilidade construída ao longo dos anos de existência da **GO-TRANS**.

Cada liderança é responsável pela supervisão e garantia dos procedimentos, visando assegurar o conhecimento e a divulgação dos princípios éticos aplicáveis aos relacionamentos internos e externos sob sua responsabilidade.

Nesse sentido, deverá constituir e manter canais abertos para ouvir e agir sobre assuntos relativos às possíveis violações da política e das práticas éticas dos negócios da **GO-TRANS**. O Código de Conduta Ética não pretende ser um guia completo para todas as situações e casos que venham a acontecer. Os instrumentos de regulamentação interna complementam os princípios

aqui expressos. No caso de dúvidas sobre suas aplicações, o coordenador/gerente é o primeiro caminho para o aconselhamento nas questões éticas.



**A imagem da  
GO-TRANS e de suas  
marcas comerciais  
devem ser construídas  
e preservadas  
diariamente por todos  
os colaboradores  
e estagiários como  
seu mais  
importante patrimônio.**

Qualquer ação, atitude individual ou coletiva que comprometa a reputação e credibilidade dessa imagem será considerada violação grave e acarretará sanções.

## Objetivo do Código de Ética

Este Código de Conduta Ética tem por objetivo oferecer uma compreensão clara sobre as condutas que orientam os negócios e relacionamentos da **GO-TRANS** através de sua governança corporativa e de seus colaboradores quanto:

- À conduta ética e honesta perante as situações de conflito de interesses entre relações pessoais e profissionais;
- Ao cumprimento de regras de convivência no ambiente de trabalho, sem distinção de aéreas, hierarquia ou funções exercidas;
- À segurança e o sigilo das informações;
- À Informação adequada, precisa e correta dos documentos mantidos e divulgados internamente ou nos diferentes meios de comunicação;
- Ao cumprimento das leis, normas e regulamentos aplicáveis aos negócios da **GO-TRANS**;
- À imediata manifestação sobre qualquer violação comprovada do Código de Conduta Ética;
- À minimização da subjetividade das interpretações sobre princípios morais e éticos;

## Abrangência

Este Código de Conduta Ética aplica-se a toda estrutura administrativa, operacional, comercial, financeira e superior do **GRUPO GO-TRANS**, contemplando as diretrizes de conduta baseadas em padrões éticos e morais que servirão de referencial para o comportamento de todos os integrantes do quadro funcional do **GRUPO GO-TRANS**, no exercício de suas funções, inclusive prestadores de serviços, fornecedores e parceiros de negócios que se vinculem ao **GRUPO GO-TRANS**.



## Divulgação

Este código de ética ficará disponível publicamente no Website endereço [www.go-trans.com.br](http://www.go-trans.com.br) para consulta a qualquer momento e valerá para todo o **GRUPO GO-TRANS**.

Também será entregue a cada colaborador uma versão impressa.

## Compromisso com a Ética no Ambiente de Trabalho

A **GO-TRANS** tem o compromisso de estabelecer um clima favorável à realização profissional de seus colaboradores, dentro de um ambiente de trabalho produtivo, saudável, seguro e de respeito mútuo.

### Compromisso da GO-TRANS através de suas lideranças:

- Tratar com respeito todos os colaboradores, estagiários e terceiros abolindo a discriminação de qualquer natureza;
- Atuar com transparência nas relações de trabalho, permitindo o acesso às informações relacionadas à **GO-TRANS** necessárias ao desenvolvimento das atividades;
- Preservar a saúde e integridade física dos colaboradores e estagiários e a promoção da qualidade de vida no ambiente de trabalho;
- Propiciar um ambiente saudável de trabalho, devendo ser observados a urbanidade e a educação nas relações com colegas, superiores, estagiários, clientes, fornecedores e terceiros;
- Não admitir o uso do cargo para solicitar ou aceitar favores ou serviços pessoais de subordinados, fornecedores ou terceiros;
- Conduzir os processos seletivos com igualdade de oportunidade e tratamento na seleção de novos colaboradores e/ou promoções internas, impedindo o favorecimento nos procedimentos.
- Cultuar a verdade, a lealdade, a probidade e a responsabilidade como fundamentos de dignidade pessoal.
- Exercer, com autoridade e eficiência, as funções que lhe couberem em decorrência do cargo.
- Respeitar a dignidade da pessoa humana.

## NOTA 01

### Entende-se por:

- Lealdade - sinceridade, franqueza, culto à verdade, fidelidade aos compromissos, isto é, não ter intenção de enganar superiores, pares ou subordinados.
- Probidade – integridade de caráter, honradez, honestidade, senso de justiça.
- Bom-mocismo - os que manifestam sentimentos generosos de forma exagerada.

## NOTA 02

A violação dos Deveres, Valores e Ética da **GO-TRANS** constitui, normalmente, transgressão disciplinar e é fator impeditivo para a concessão de promoções e outras.

- Cumprir e fazer cumprir as leis, os regulamentos, as instruções e as ordens das autoridades a que estiver subordinado.
- Ser justo e imparcial no julgamento dos atos e na apreciação do mérito dos subordinados.
- Tratar os subordinados com dignidade, ou seja, urbanidade, justiça e educação, sem comprometer a disciplina e a hierarquia.
- Incentivar o exercício da liderança autêntica que privilegie a persuasão em lugar da coação e que seja conquistada não pelo paternalismo, mas pela

competência profissional, aliada à firmeza de propósitos e à serenidade nas atitudes.


- Liderar pelo exemplo pessoal, do desprendimento e do respeito ao próximo, demonstrados em todos os escalões, como incentivo à prática de atitudes corretas por parte de cada um.
- Zelar pelo preparo próprio, moral e intelectual como, também, pelo dos subordinados, tendo em vista o cumprimento da missão comum.
- Não confundir rigor com mau trato, nem bondade com “bom-mocismo”.

## Compromisso dos Diretores, Colaboradores e Estagiários

- Não consumir bebida alcoólica e drogas ilegais, bem como estar sob efeito dessas durante a jornada e/ou no ambiente de trabalho;
- Não remover, utilizar e/ou apropriar-se de bens e recursos pertencentes a **GO-TRANS** para benefício próprio, salvo para desempenho de atividades profissionais, desde que devidamente autorizado pelo superior, conforme norma interna;
- Utilizar os bens móveis e imóveis da **GO-TRANS** com cuidado, zelando para sua boa conservação;
- Comunicar formalmente ao superior imediato, caso seja contratado para exercer atividades em outro empregador, desde que não conflitante com o horário de trabalho previsto no contrato firmado com a **GO-TRANS**;
- Não prevalecer de sua posição, cargo ou função para obter qualquer cortesia, seja na forma de brindes, presentes ou quaisquer outros serviços oferecidos, como, por exemplo, oferecimento de viagens áreas ou não, nacionais ou internacionais, estadias, ingressos à eventos de

quaisquer espécies, etc., sendo que, em caso de constrangimento para recusá-los, os mesmos devem ser entregues ao Comitê de Ética, com protocolo de registro de entrega/recebimento, que destinará os mesmos a sorteio aos colaboradores da **GO-TRANS**, ou conforme decidido pela Superintendência e/ou Gerência de operações;

- Participar de eventos da sociedade representando a **GO-TRANS** somente com autorização prévia do superior imediato;



• Tratar qualquer relação profissional com respeito, abominando todos os tipos de discriminação e preconceito;

• Dedicar-se integralmente ao cumprimento do dever;

• Praticar a camaradagem e desenvolver, permanentemente, o espírito de cooperação;

• Ser discreto em suas atitudes, maneiras e em sua linguagem escrita e falada;

• Abster-se de tratar, fora do âmbito apropriado, assuntos de matéria sigilosa de qualquer natureza;

• Respeitar a propriedade intelectual e reconhecer os méritos relativos aos trabalhos desenvolvidos por colegas, independentemente da sua posição hierárquica;

• Zelar pela imagem e reputação da **GO-TRANS**, seguindo os princípios da integridade, respeito e honestidade;

• Praticar a disciplina e respeito à hierarquia;

## NOTA 03

### Entende-se por:

• Camaradagem: solidariedade, entendimento entre pessoas que têm interesses comuns.

• Ilibada: intocada, imaculada, pura, incorrupta: reputação ilibada.

## Orientações para Relacionamentos Profissionais

Este Código de Conduta Ética, com fundamento em princípios éticos pautados nos valores de respeito mútuo, cooperação e obtenção de resultados para a finalidade e objetivos da **GO-TRANS**, orientam o comportamento pessoal e profissional de todos seus colaboradores, no relacionamento com os clientes, fornecedores, concorrentes, comunidade, imprensa e órgãos públicos.

### - No exercício da Governança Corporativa

- Buscar a compatibilização dos objetivos estratégicos do Sistema e o equilíbrio do poder entre a Alta Administração (Diretoria **GO-TRANS**) com os interesses e direitos de todas as partes interessadas;

- Conduzir seus negócios com transparência e integridade, junto aos Clientes, a Fornecedores, Prestadores de Serviços, Parceiros Concorrentes, Sociedade, Imprensa e Órgãos Públicos, onde atua e sociedade em geral, buscando alcançar crescimento e rentabilidade com responsabilidade social e ambiental;

- Estimular todas as partes interessadas, internas e externas, a disseminarem os princípios éticos e os compromissos de conduta expressos neste Código de Ética;



- Manter os colaboradores conscientizados a promoverem a melhoria contínua do meio ambiente interno;

- Cumprir e promover o cumprimento deste Código de Ética mediante dispositivos de gestão e monitoramento, em âmbito corporativo e local, divulgando-o permanentemente, com disposição a esclarecimento de dúvidas e acolhimento de sugestões, e submeter este Código e suas práticas a processos de avaliação periódica.



## Relacionamento com Clientes



Os clientes são a razão e a inspiração para que a **GO-TRANS** ofereça serviços cada vez melhores e incomparáveis, com o fito de aumentar constantemente a credibilidade, com o comprometimento de:

- Oferecer serviços com honestidade e respeito, obedecendo rigorosamente às leis e regulamentações estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor;
- Manter informações recebidas, restrita às pessoas envolvidas na execução dos serviços;
- Manter absoluto sigilo das informações recebidas pelos clientes, divulgando-as somente com autorização formal do próprio cliente;
- Cumprir as políticas comerciais da **GO-TRANS**, atendendo corretamente todas as condições estabelecidas;
- Ser sincero no relacionamento, sempre atendendo com eficácia e cortesia;
- Ser aberto a críticas e sugestões na busca permanente de melhoria contínua da qualidade de nossos serviços;
- Oferecer produtos e serviços de qualidade, com tecnologia avançada, num padrão de atendimento transparente, eficiente, eficaz, cortês e respeitoso, visando à plena satisfação dos seus clientes, para a manutenção de relacionamentos duradouros;
- Reparar possíveis perdas ou prejuízos decorrentes de danos causados sob sua responsabilidade aos seus clientes, com a máxima agilidade, em prazos exequíveis;
- Analisar e responder todas as questões abordadas pelos clientes em prazo compatível com suas expectativas e necessidades.

## Relacionamento com Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros

A **GO-TRANS** na relação com fornecedores, prestadores de serviços e parceiros busca a transparência e imparcialidade, pautando suas decisões em fatores técnicos e legais, baseados em princípios éticos de forma a preservar a confiança mútua, comprometendo-se a:

- Realizar seleção e contratação baseadas em critérios técnicos objetivos e legais devidamente preestabelecidos, tais como: qualidade, preço, prazo e capacidade de fornecimento, capacidade técnica, não aprovando o favorecimento;
- Realizar contratos com fornecedores, prestadores de serviços ou parceiros que cumpram a legislação;
- Cumprir as normas técnicas da qualidade e procedimentos recomendados pelo Sistema de Gestão da Qualidade da **GO-TRANS**;
- Permitir oportunidades iguais a todos.



## Relacionamento com Concorrentes

Para a **GO-TRANS** a concorrência leal é um estímulo constante para a inovação e a busca da excelência, portanto compromete-se a:

- Manter uma relação com seus concorrentes fundada nos princípios da honestidade e respeito, adotando regras explícitas e declaradas sobre seus procedimentos de concorrência;
- Agir com respeito aos assuntos que estejam relacionados a produtos ou serviços da concorrência, evitando-se exposição desnecessária e abusiva da mesma, estimulando constantemente a inovação e a busca da excelência.

## Relacionamento com Órgãos Públicos

Todos os colaboradores da **GO-TRANS** devem agir com honestidade nos contatos que se fizerem necessários junto aos órgãos e entidades do setor público, em função das atividades que desempenham:

- Estimular a conscientização social e o exercício da cidadania ativa por parte de todos os seus empregados, por meio de seu exemplo institucional e pelo desenvolvimento de programas de educação para a cidadania;
- Agir com honestidade nos contatos que se fizerem necessários junto aos órgãos e entidades do setor público, em função das atividades que desempenham.

## Uso dos Meios Eletrônicos de Comunicação

Os recursos e equipamentos de comunicação eletrônica são bens da **GO-TRANS** para uso exclusivo das atividades de seu interesse. A **GO-TRANS** reserva-se o direito de controlar e monitorar o acesso à Internet de todos os equipamentos interligados ao seu sistema de tecnologia da informação. Assim, compete a todos os que tenham acesso a tais recursos e equipamentos:

- Utilizar os recursos disponíveis de comunicação eletrônica única e exclusivamente para fins laborais;
- Proteger os dados, arquivos e outros materiais do sistema eletrônico de informações da **GO-TRANS**;
- Utilizar o próprio nome e senha para acessar a rede e internet e enviar e-mails;
- Não transmitir arquivos, imagens, jogos interativos ou mensagens que não sejam de interesse da **GO-TRANS**;
- Cumprir todas as instruções normativas expedidas.



## Gestão do Código de Conduta Ética e Denúncia

A Gestão do Código de Conduta Ética da **GO-TRANS** será realizada por um Comitê de Ética. O Comitê de Ética é o órgão responsável pelo recebimento de informações referentes ao descumprimento de preceitos constantes neste Código de Conduta Ética, sendo que as suas atribuições e demais procedimentos serão definidos em Regimento próprio.

- É esperado que todos zelem pelo cumprimento do disposto neste Código de Ética e comuniquem as condutas inadequadas através do e-mail [denuncia@go-trans.com.br](mailto:denuncia@go-trans.com.br), ou por meio de carta, via malote ou correio;

- As comunicações deverão ocorrer, exclusivamente, de forma identificada ou não, contendo o nome, telefone e/ou e-mail;

- Após o recebimento das informações o Comitê de Ética irá se reunir para lavrar um relatório circunstanciado e para possíveis deliberações;

- Comitê é constituído pela Diretoria e toda decisão serão convidados pelo menos 3 colaboradores para a reunião, sempre avaliando a gravidade da denúncia.



## Disposições Gerais



A leitura e assimilação deste Código de Conduta Ética é dever de todo colaborador.

Todas as demais partes interessadas direta ou indiretamente envolvidas nas atividades comerciais da **GO-TRANS** serão informadas sobre a importância de sua adesão aos princípios aqui colocados.

Cada colaborador/gerente é responsável pela supervisão e garantia dos procedimentos, visando assegurar o conhecimento e a divulgação

dos princípios éticos aplicáveis aos relacionamentos internos e externos sob sua responsabilidade. Nesse sentido, deverá constituir e manter canais abertos para ouvir e agir sobre assuntos relativos às possíveis violações da política e das práticas éticas dos negócios da **GO-TRANS**.

No caso de dúvidas sobre ética, sua aplicação, a liderança imediata é o primeiro caminho para o aconselhamento nas questões éticas. E todos, sem exceção, podem contar com a assistência do Comitê de Ética.

*Integrated into the world!*

## Compromisso e Adesão

Este Código é de cumprimento obrigatório. Por isso é importante que todos saibam que condutas contrárias podem levar à aplicação de medidas disciplinares, que incluem o término da relação de trabalho, sem prejuízo das responsabilizações legais cabíveis.

Este Código não esgota todas as possíveis questões éticas relacionadas a qualidade e desenvolvimento humano no trabalho e, por isso, não restringe a

**GO-TRANS** na aplicação de medidas disciplinares, que serão sempre orientadas pelo bom senso e legislação aplicável.

A reputação e a integridade ética da **GO-TRANS** são responsabilidade de todos (Alta direção, lideranças, colaborador e estagiário) que interagem com as ações, produtos e serviços, e constitui orientação fundamental para as práticas diárias.

## Tomando decisões éticas

**Antes de decidir se uma conduta ou atividade é apropriada:**

- 1 Verifique se é contrária à legislação;
- 2 Verifique se é contrária ao Código de Ética, a Política, Diretriz ou Prática da **GO-TRANS**;
- 3 Verifique se é inconsistente com os Valores da Instituição; sempre que estiver em dúvida, pergunte.

Se a resposta a qualquer das perguntas acima for positiva, o comportamento ou atividade em questão é inadequado.

Adicionalmente, pergunte a si mesmo se você teria orgulho de contar aos seus amigos e sua família sobre sua atitude ou de vê-la publicada em jornais.

Respostas negativas indicam problemas.

## Ambiente de Trabalho Respeitoso

Cada um de nós deve tratar o outro com respeito e dignidade. Queremos que nosso ambiente de trabalho seja livre de qualquer tipo de abuso ou assédio, seja moral, sexual ou discriminatório.

### O assédio moral pode tomar as seguintes formas:

- Ofensas verbais;
- Tratamento humilhante; ou
- Ameaças.

### O que é assédio sexual?

Assédio sexual é definido como uma investida não desejada de natureza sexual, pedido de favores sexuais, exposição de material inapropriado ou qualquer outra conduta inapropriada, verbal ou física, de natureza sexual, no ambiente de trabalho.

Uma piada inapropriada está circulando na minha área. Ela faz referência à minha raça de uma maneira negativa.



### Essa conduta pode ser considerada discriminatória?

Sim, a conduta pode ser considerada discriminatória e criar um ambiente de trabalho hostil, ainda que seus colegas não tenham tido a intenção de ofendê-lo circulando na minha área.

### Ela faz referência à minha raça de uma maneira negativa. Essa conduta pode ser considerada discriminatória?

Colaboradores devem evitar piadas, apelidos ou qualquer referência ofensiva em relação a:

- Raça;
- Cor;
- Idade;
- Sexo;
- Religião;
- Estado civil;
- Lugar de origem;
- Deficiência;
- Orientação sexual.

## Privacidade de Dados Pessoais

Respeitamos a privacidade de nossos colaboradores.

A Instituição deve tomar todas as medidas necessárias para garantir a proteção de informações pessoais.

Colaboradores que acessam informações pessoais de outros somente podem fazer uso profissional das mesmas. Todos nós temos a obrigação de garantir a confidencialidade de informações pessoais.



Trabalho em RH e recebi a ligação de um banco solicitando telefone pessoal e endereço residencial de um de nossos colaboradores. Posso informar?

Não, você não pode informar, nem confirmar informações que o banco eventualmente já possua. Esses são dados pessoais que pertencem a cada colaborador, não cabendo a você passá-las a terceiros.

## Cuidado e Uso Adequado de Bens e Recursos da Instituição

O cuidado e uso adequado da propriedade da **GO-TRANS** contribuem para a busca de produtividade, resultados e perpetuidade dos negócios.

Os colaboradores devem proteger os bens e recursos da Instituição com o mesmo cuidado que aplicam ao seu patrimônio pessoal. É importante fazer o uso apropriado, ou seja, para propósitos do negócio.

**Posso usar o computador e acesso à internet para procurar algo não relacionado ao trabalho?**

O uso pessoal é permitido, desde que seja ocasional e limitado.

O uso privado nunca pode afetar sua produtividade no trabalho. Acessar o internet banking, consultar resultados de exames ou procurar o telefone de um médico são exemplos de uso pessoal permitido, enquanto participar de jogos, redes sociais ou acessar pornografia são exemplos de condutas proibidas.



## Protegendo as Informações Confidenciais da Instituição

A informação é um ativo importante para a **GO-TRANS**. Divulgação indevida de informações, mesmo que por descuido, pode colocar a Instituição em desvantagem, causando perda financeira ou dano à sua imagem. Formas de proteger informações confidenciais incluem:

- Não discutir negócios em público;
- Usar senha para acesso a arquivos;
- Não compartilhar senhas de acesso a sistemas;
- Guardar documentos em arquivos trancados;
- Destruir documentos antes do descarte.

Eu estava prestes a descartar alguns arquivos da minha área quando me foi dito que eles poderiam conter informação confidencial. Que tipo de informação é considerada confidencial, para que eu possa destruí-la antes de descartar?



- Preços;
- Planos de investimento e expansão;
- Resultado dos negócios;
- Informação pessoal dos colaboradores;
- Políticas e práticas de gestão dos negócios;
- Projetos importantes, como aquisições;
- Registro de novas marcas e patentes;
- Informações de empresas com as quais fazemos negócios;
- Dados de produção.

## Relacionamento com Terceiros

Um relacionamento transparente com fornecedores, concorrentes e demais terceiros é essencial para existência e sucesso da Instituição.

Devemos tratar todas as partes com as quais nos relacionamos com a mesma integridade e honestidade com que queremos ser tratados.

Um amigo possui uma empresa de serviços de manutenção de TI que vai participar da nossa próxima licitação para contratação desse tipo de serviço. Eu gostaria de ajudá-lo e pensei em informar o valor do nosso contrato atual, para que ele prepare uma proposta dentro do que estamos acostumados e dispostos a pagar. Há algo de errado nisso?

Sim, essa atitude é errada. Você não pode passar informações a um



participante e, consequentemente, favorecê-lo em relação aos demais.

Além disso, ao passar a informação você provavelmente estaria

descumprindo uma cláusula do contrato que fizemos com o fornecedor atual, pela qual nos comprometemos a manter a confidencialidade das informações do negócio.

Não cabe também, encerrado o processo de tomada de preços, informar aos perdedores o preço fechado com o ganhador. Sim, a concessão do emprego, por parte do fornecedor, pode gerar a expectativa de retribuição.

Em outras palavras, você poderá se sentir na obrigação de beneficiar este parceiro no futuro, favorecendo-o em uma negociação profissional.



**Lembre-se que o principal ponto na contratação de fornecedores é a igualdade e justiça do processo.**

## Conflitos de Interesses

É importante prevenir conflitos de interesses e, ao mesmo tempo, respeitar os assuntos pessoais dos nossos colaboradores. Um potencial conflito de interesses surge quando nos envolvemos, direta ou indiretamente, em situações que podem influenciar ou pareçam influenciar nossas decisões profissionais.

### São exemplos de situações de conflitos de interesses:

- Você contrata um fornecedor da **GO-TRANS** para fins pessoais e esta relação particular o impede de tomar decisões imparciais enquanto profissional da Instituição;
- Você possui outro emprego que afeta o seu desempenho na **GO-TRANS** ou implica no uso de recursos da Instituição;
- Você pratica atividades externas que envolvem informações ou Conhecimento da **GO-TRANS** que não devem ser revelados;
- Você tem um investimento financeiro pessoal em um cliente, fornecedor, concorrente ou outra empresa relacionada e sua posição na **GO-TRANS** lhe permite favorecer e, assim, influenciar o desempenho dessas empresas.

Vou fazer uma festa de aniversário e quero contratar o Buffet que atende a **GO-TRANS** nas festas de final de ano. Há alguma restrição em relação a isto? Haverá restrição se as condições oferecidas na contratação particular puderem gerar ao fornecedor expectativa de favorecimento (retribuição) em negociações futuras com a **GO-TRANS**. Se você tem dúvidas, converse com seu Gestor a respeito.

Além da atividade que exerce na **GO-TRANS** sou professor em uma faculdade. Existe algum problema nisso? Isso não é um problema, desde que você não repasse informações confidenciais da **GO-TRANS** através das suas aulas. Além disso, essa atividade não pode comprometer a sua produtividade na Instituição e você não pode utilizar os recursos da **GO-TRANS** para realizar esta outra atividade.

Ou seja, você não pode usar o seu tempo na Instituição para preparar as suas aulas nem, por exemplo, as impressoras e papéis da **GO-TRANS** para imprimir material didático. Comunique seu Gestor a respeito.

Um dos nossos principais fornecedores é uma empresa de capital aberto da qual eu possuo algumas ações.

Estou em situação de conflito de interesse?

Geralmente a participação em empresas de capital aberto através da bolsa de valores não constitui um conflito de interesses. Você estaria em uma posição de conflito somente se tivesse poder de decisão em uma negociação capaz de influenciar os resultados desse parceiro e o preço das suas ações. Se você tem dúvidas, converse com seu Gestor a respeito.

## Brindes e Entretenimento

De maneira geral, a **GO-TRANS** permite dar e receber presentes e entretenimento, desde que sejam apropriados, ou seja, não gerem à pessoa que recebe um sentimento ou dever de fazer algo em troca. Em outras palavras, não devem gerar tendência de favorecimento como forma de retribuição.

Como eu saberei se um brinde é apropriado ou não? Geralmente, brindes apropriados são aqueles de valores moderados, normalmente contendo a marca corporativa e distribuídos de forma geral a todos os públicos. Material de escritório, como mouse pads, calendários, agendas e canetas, desde que não sejam caros, são considerados apropriados.

Adicionalmente, produtos consumíveis como cesta de comida, caixa de chocolates, garrafa de bebida – desde que de valor moderado – também são consideradas adequadas. Sou responsável por adquirir carros para a Instituição.

Eu faço cotações de preços em diferentes revendas e decido de quem comprar. Uma das revendas que está

participando da concorrência atual me ofereceu um desconto substancial para comprar um carro para meu uso particular. Posso aceitar?

Considerando que você decide se a Instituição comprará carros dessa revenda, você não deve aceitar o desconto. Ao aceitar, você poderia estar criando a expectativa de que favoreceria a revenda no processo.

Lembre-se que a oferta não deve comprometer as suas decisões profissionais (nem criar a aparência de comprometimento).



# Política de Compliance

## Carta da Diretoria

Diante dos desafios atuais em manter a ética e em conjunto com os valores e crenças, iniciamos a implementação do programa de compliance do **GRUPO GO-TRANS**.

Para a **GO-TRANS**, estar em conformidade significa capturar, entender e aplicar as leis e regulamentações internas e externas relacionados aos negócios, bem como seguir as políticas definidas pelo **GRUPO GO-TRANS**. Com essas bases, o programa envolverá:

- Identificar e cumprir as leis e os regulamentos;
- Operar nossos escritórios com as devidas licenças, autorizações e certificações necessárias;
- Cumprir os contratos e acordos assinados pelo **GRUPO GO-TRANS**;
- Atuar previamente para evitar perdas e fraudes.

*É esperado que nossa liderança incentive suas equipes a estarem sempre em conformidade e agir segundo o código de conduta e os padrões éticos da organização.*



**A responsabilidade pelo sucesso do compliance é de todo o GRUPO!**

## O que significa Compliance?



A palavra Compliance vem do verbo do idioma inglês (to comply) e significa “cumprir”.

Quando falamos em Compliance estamos nos referindo ao cumprimento das regras que a empresa e todos os seus colaboradores devem seguir. Assim, podemos afirmar que Compliance

significa estar em conformidade com as obrigações legais, as normas internas e a cultura do **GRUPO GO-TRANS**, ou seja, nossos Valores, Crenças e o Código de Conduta.

## O que é esperado de cada um de nós?

- Implementar e garantir a aderência as diretrizes de compliance;
- Cada colaborador é responsável por garantir a conformidade com todas as obrigações associadas as atividades de sua função, gestão e comunicação de quaisquer violações de conformidade;
- Todos devem obedecer às leis e normas internas em seu trabalho para a **GO-TRANS**. Alegar falta de conhecimento, não exime a culpa de possíveis consequências de desvio de conduta;
- Os colaboradores da **GO-TRANS**, tem por obrigação dar o bom exemplo, e também assegurar que todos os

demos conduzam suas atividades de forma ética e em acordo com as determinações legais e regulatórias;

- É obrigação que todos colaboradores conheçam o condigo de conduta da **GO-TRANS**. Somos todos agentes de compliance.



# NORMAS E PROCEDIMENTOS

## Comunicação Escrita e Verbal

### Objetivo:

Estabelecer uma cultura de Comunicação Única para o Cliente Externo e Interno e forma Disciplinada e Padronizada, que represente uma boa imagem para a Empresa.

### Comunicação Escrita (Interna e Externa) E-mail – (Regras de utilização):

Preenchimento do Remetente, do(s) Destinatário do Assunto.

Na Informação “DE”: deverá conter o nome e área do remetente.

Alternativamente, poderá incluir o cargo.

Na informação “PARA:” deverá conter: Nome do destinatário, o cargo e nome da Empresa. Exemplo correto: “Paulo Silva – Gerente de Exportação – Cia. Brasileira X. Incorreto (apelidos ou termos jocosos, etc.) “Paulo Mané”.

Na informação “Com Cópia” e/ou “Com Cópia Oculta”, recomenda-se uma criteriosa seleção de destinatários, a fim de focalizar claramente quem deverá ser envolvido e atuar no assunto. Vale salientar que informações desnecessárias e em excesso podem criar congestionamento as Caixas Postais e favorecer uma perda de objetividade e produtividade.

Na informação “ASSUNTO”: O campo deve ser preenchido, de forma sucinta, com o tema sobre o descritivo contido no Corpo do e-mail. Exemplo: Programa de Férias. Referência do Processo, Nunca utilizar: oi, olá, ou similares.

No “Corpo / Texto do E-mail”: Utilizar somente o padrão oficial da Empresa que é composta do fundo branco, letra Arial 12 na cor preta e a assinatura eletrônica padronizada, com o Logotipo da Empresa. O texto deverá ser descrito com um conteúdo bem dirigido ao objetivo principal da mensagem.

O tratamento pessoal deverá preferencialmente seguir um padrão formal profissional. As exceções podem ocorrer em casos limitados, porém, nunca utilizando terminologia ou tratamento que expresse intimidade.

### Parágrafo Único

Observação: A falta de padronização pode transmitir uma ideia de desorganização interna.

Na informação “Anexar”: Os anexos devem ser bem selecionados para não congestionar a rede e não envolver pessoas externas “Clientes” em situações embaraçosas e desnecessárias. Não transmitir anexos com correntes,

pirâmides, boatos, fotos de cenas de sexo, vídeos, músicas e outros. Na “Leitura e Respostas de E-mails”: É importante, que cada mensagem seja lida no dia do recebimento ou no máximo no dia útil subsequente. Inclusive, é recomendável que, quando a mensagem pedir imediata confirmação apontando o recebimento dela, tal passo seja efetuado. É importante que a resposta de cada mensagem, mediante a sua urgência, não ultrapasse 1 dia útil. Observação: Temos que ter o bom senso de não deixar nenhum e-mail sem resposta, seja ele de um Cliente externo ou interno. Na “Assinatura”: O padrão de assinaturas oficial é o eletrônico.

### **Cuidados e Recomendações:**

As frases de duplo sentido devem ser evitadas para um melhor entendimento do receptor. Portanto, vale a pena escrever o texto, analisá-lo e ajustá-lo antes do envio. Evitar a utilização de abreviaturas e expressões não formais. Jamais utilize letras Maiúsculas, pois elas podem representar GRITO e conseqüentemente uma falta de EDUCAÇÃO. Só utilizar quando for absolutamente necessário e que o assunto fique expresso de maneira bem clara.

Cuidado com acentuação, textos sem acentos muitas vezes ficam pouquíssimo claros. Vale observar o que está descrito nesta Política, Norma e Procedimento, está plenamente em linha com as Políticas: Normas Disciplinares (conduta) da Empresa.

Outras Comunicações, como: Quadro de Aviso Interno, Boletim On-line e Impressos, deve seguir um mesmo conceito de padronização. Portanto, toda e qualquer inovação do gênero deverá ser aprovada por Marketing.

### **Comunicação Verbal (Interna e Externa)**

#### **Regras Gerais:**

Cada atendente deve estar sempre bem informado sobre os procedimentos da Empresa, tendo em mãos as informações úteis para o adequado diálogo com o Cliente (seja externo ou interno). Não responder ao cliente em casos de problemas grave sem consultar sua Gerência ou Diretoria. Ter sempre o bom senso de que qualquer atitude negativa no aspecto comunicação pode prejudicar a Imagem da Empresa.

A base de uma boa comunicação deve ser objetiva e com coerência entre sentimentos, pensamentos e atitudes. A falta de comunicação entre os Departamentos e entre Colaboradores da Empresa pode gerar um conflito e com certeza atinge o Cliente Externo e Interno gerando uma Imagem Negativa.

### **Na Comunicação Via Telefone**

Sendo o primeiro canal de comunicação, o atendimento deve ser perfeito e bem elaborado para não haver erros, isso pode refletir negativamente sobre a Imagem da Empresa. Deve ocorrer com um tom brando de voz, ser objetivo (evitando-se rodeios) e cortês.



É importante que o atendente tenha bom conhecimento geral da estrutura Organizacional da empresa para ajudar o Cliente a falar com a pessoa certa no momento certo.

O atendente deve evitar o uso de modismos lingüísticos e gírias, sempre atender com extrema educação, nunca demonstrar irritação, pressa e desinteresse, evitar longos silêncios durante a conversação e nunca fornecer informações desordenadas e/ou desatualizada. Para que isso não aconteça, esteja sempre bem informado sobre os produtos e serviços da Empresa, assim como sobre o andamento dos processos.

Também, o atendente deve: demonstrar inteligência e respeito pelo Cliente (seja externo ou interno), não deixar o cliente esperando para ser atendido (se for imperativo, mas nunca em demasia, explique a razão do atraso e o tempo de espera) e sempre estar sempre preparado para fazer anotações.

### Regras para evitar a falta de comunicação

Ruídos - São obstáculos que acontecem no nível do canal, dificultando um claro entendimento e interpretação das mensagens. Ex: informação incorreta, outras pessoas falando perto de você, enquanto conversa com o interlocutor. Barreiras ou Bloqueios – São obstáculos que dificultam ou impedem a comunicação, provocados por razões emocionais, psicológicos.

O emissor e o receptor assumem entre si e com relação à mensagem uma conduta emocional inadequada tais como: Ex: Prender-se às próprias idéias e não ouvir as outras pessoas; Não dar atenção às observações e críticas que lhe são feitas; Permanecer indiferente ao que ocorre à sua volta, mantendo-se num mundo de fantasias num momento em que é necessária a participação; Afastar-se do assunto contando anedotas e fazer piadas com coisas sérias; Isolar-se num pequeno grupo na discussão de um assunto dar demonstrações de sabedoria menosprezando os demais; Perder-se em detalhes sem importância; Rebater as idéias dos outros sem ao menos ouvi-las; Não valorizar uma mensagem, porque não gosta do Emissor ou ao contrario, supervalorizar algo porque foi dito por ser um Emissor do qual gosta muito; Interromper a pessoa que fala, não permitindo que ela termine de expor seu pensamento; Utilizar códigos desconhecidos pelo receptor nas mensagens; Emitir mensagens em momento inadequadas; ou estar desatento ao transmitir ou receber uma mensagem.

### Sanções para o não cumprimento da Política

O NÃO cumprimento do previsto nesta política representa sanções conforme a Política de Normas Disciplinares da Empresa.



[www.go-trans.com.br](http://www.go-trans.com.br)