

Guia de Orientação Interna

O Canal Certo para Cada Situação

Mais do que apenas consultar uma lista de diretrizes, compreender o papel de cada um desses espaços é o que nos permite transformar a escuta em cuidado prático no dia a dia. Ao direcionar cada situação para o local correto apresentado acima, você garante que o seu relato seja acolhido exatamente pela equipe adequada.



Importante: Qual canal usar para cada situação?

Para que você receba o melhor atendimento possível, é fundamental usar o canal correto. Veja abaixo a orientação para cada tipo de relato:

Situação	Canal Correto	Exemplos
Desvios de conduta	Canal de Conduta Seguro	Assédio moral ou sexual, discriminação, conflito de interesses, abuso de autoridade, fraude, roubo, violação de políticas.
Problemas com prestação de serviço	Central de Relacionamento, Ouvidorias	Reclamações sobre atendimento, qualidade do serviço, solicitações de informações, sugestões de melhoria.
Questões comportamentais leves	Seu gestor ou Gestão de Pessoas	Dificuldades de relacionamento com colegas, comunicação inadequada, pequenos conflitos interpessoais.

Quando escolhemos falar e escutar com responsabilidade, encurtamos a distância entre aquilo que acreditamos e o que vivemos no nosso cotidiano real. Conte com estes canais para ajudar a construir, juntos, um ambiente livre de assédios, fraudes e desvios, baseado no respeito mútuo e na colaboração. Cuidar do nosso espaço de trabalho é um compromisso de todos nós.

