

10 dicas para implantar um Canal de Denúncias efetivo

por **Wagner Giovanini**





As **organizações perdem dinheiro** com irregularidades, fraudes, furtos... Inúmeros casos de assédios, discriminação e racismo minam a satisfação dos funcionários, trazendo **efeitos negativos** até para a **produtividade**.

A maioria desses **desvios de conduta** ocorrem às escondidas e o Canal de Denúncias é a **forma mais efetiva** para a empresa poder transformar as **perdas em lucro** e mais negócios!

O e-book "**10 dicas para implantar um Canal de Denúncias efetivo**" traz informações muito importantes para que a sua empresa possa **escolher um bom canal**, que dê confiança e que os benefícios possam ser sentidos de imediato.

Então, boa leitura!

Wagner Giovanni

Introdução

Quando o tema é denúncia, surge um macro-processo, que é composto por **3 processos intrinsecamente conectados**:

- ✓ **Recebimento da denúncia.**
- ✓ **Apuração (investigação).**
- ✓ **Avaliação, decisão e implementação das medidas.**

Mas, o primeiro passo é dado pelas **pessoas**, que precisam **confiar em todo esse sistema para fazerem a sua manifestação**. Portanto, tudo deve funcionar harmonicamente, para que o sucesso seja alcançado.

Ambiente

Impossível imaginar o macroprocesso “denúncia” funcionar a contento se não houver um **ambiente propício para o seu tratamento**.

O exemplo prático dado pela **Alta Direção** (*Tone at the Top*) deverá permear toda a organização, passando pelos demais líderes (*Tone at the Middle*) e **alcançando todos os funcionários**.

O compromisso com a **confidencialidade**, com a não retaliação e o tratamento honesto de todas as denúncias deve mitigar receios e, com isso, **aumentar a utilização do canal**.



Código de Conduta e Políticas

O Código de Conduta é o **principal documento** para a empresa expressar seus **princípios, valores éticos** e **diretrizes** de conduta.

Assim, ele torna-se a **referência** para as pessoas guiarem suas ações, decisões e **atitudes no cotidiano**.

As políticas complementam o Código, incluindo critérios, responsabilidades e demais informações úteis para que todos possam **fazer um bom uso do Canal de Denúncias**.

Esses documentos, quando bem disseminados, afastarão mau entendimento de certos temas sensíveis, **reduzirão o uso inadequado**, fortalecerão a mentalidade de que a empresa incentiva o uso racional do Canal de Denúncias e espera que todos os funcionários o façam sempre quando souberem ou **suspeitarem de um algum desvio**.

Atenção: código copiado da Internet ou elaborado sem o devido cuidado, em vez de ajudar, atrapalha, pois todos perceberão a sua não adequação.

Treinamento

Treinamentos regulares fazem parte das **medidas importantes** para a empresa **instruir as pessoas** nos temas relevantes e/ou sensíveis.

Nesses momentos, cabe **desconstruir os paradigmas** que cercam um Canal de Denúncias, tais como: o ser “dedo-duro”, o risco pela retaliação, o papel do chefe de não coibir as denúncias, etc.

Além disso, **as pessoas devem ser bem orientadas** sobre como usar o canal, como acessá-lo, quando acessá-lo, como é o processo, os próximos passos, entre outras informações úteis. É uma grande oportunidade de falar com os funcionários, inclusive, **explicar o funcionamento** de cada forma de uso do canal (web, e-mail, 0800, celular, etc.).

Treinamentos de alta qualidade favorecerão o bom uso do canal e potencializarão os seus resultados.

Comunicação

A comunicação entra com **dois grandes objetivos**. Primeiro, consiste numa **campanha forte para sensibilizar** todos no uso do canal. Ela deve complementar os treinamentos realizados.

Depois, assume a função de **não deixar a “chama se apagar”**. Regularmente, as pessoas precisam ser lembradas de seus papéis, dos inúmeros benefícios oferecidos a todos pelo canal, do compromisso com a ética assumido pela empresa e da expectativa que todos também a sigam e, nesse contexto, relatar suspeitas ou o conhecimento de desvios passa a ser uma **obrigação moral de cada um**.

A comunicação efetiva não apenas mantém as pessoas motivadas para dar a sua contribuição via Canal de Denúncias, mas também **gera um clima propício para a manutenção da cultura da ética** na empresa.

WEB, e-mail ou 0800?

Essa é uma questão recorrente quando o assunto é Canal de Denúncias. Há duas perspectivas a considerar:

Perspectiva do manifestante

A empresa é composta por **pessoas** e são elas que **contribuem** satisfatoriamente, ou não, para o **sucesso do canal**. Portanto, elas têm a prioridade! Cada um tem o seu gosto e suas preferências. Logo, a empresa precisa disponibilizar todas as formas aplicáveis para o manifestante escolher aquela que melhor lhe convém.

Perspectiva da empresa

O **0800 é infinitamente melhor**, pois propicia relatos mais completos, consegue apurar mais detalhes e, às vezes, até outras denúncias que não seriam relatadas antes. Com isso, **ganha-se bastante na apuração** e no conhecimento de possíveis irregularidades.

Mas, o sucesso depende mesmo da **qualidade dos atendentes**. Perfil e conhecimento são fatores críticos.

Combinando as duas perspectivas, **o ideal é oferecer várias formas** para as pessoas escolherem. Porém, incentivando-as no uso do 0800. Dica: **usar os treinamentos** e a comunicação para explicar essa questão.



Canal de Denúncias x Ouvidoria

Atribuir responsabilidade e autoridade para as pessoas certas conduzirem suas funções são premissas básicas para o sucesso. Portanto, defini-las bem torna-se **obrigação**.

Inapropriado, entretanto, é associar funções e atividades que não guardam nenhuma afinidade entre si e não se aproveitam sinergias, sob algum pretexto normalmente não justificável.

O **Canal de Denúncias** contém especificidades que, nem de longe, se aproximam de uma Ouvidoria. Por exemplo: confidencialidade, permissão ao anonimato, necessidade de *backups*, proteção contra invasão e vazamentos, importância do atendimento 24h/7d, entre outros. Tais requisitos, além de não representarem exigências para uma Ouvidoria, **podem se configurar em despesas adicionais** para uma empresa, caso as duas funções fiquem sob o mesmo teto.

Mas, o principal é o perfil do atendente e o **fluxo das informações**. Por serem funções tão distintas, uma eventual junção causaria turbulência e perdas significativas.

Além do mais, um Canal de Denúncias para ser efetivo de verdade **deve ser terceirizado para uma empresa profissional**, independente e especializada.

Feedback ao manifestante

As pessoas usam o canal quando **confiam na ferramenta** e no tratamento prometido pela empresa. Normalmente, esperam **soluções visíveis aos seus olhos**, que nem sempre são possíveis.

Assim, o canal precisa ter **mecanismos eficientes** para dar **feedback** ao manifestante, mesmo nos casos de denúncias anônimas, sem quebrar nenhum protocolo de sigilo e confidencialidade.

Além de demonstrar **respeito ao manifestante** e à sua contribuição em busca de um ambiente mais ético e íntegro, o **feedback** é uma forma importantíssima de mostrar que a empresa está cuidando da denúncia.

Dessa forma, o manifestante não apenas se sente valorizado, mas também **se motiva para continuar usando o canal** em novas possíveis oportunidades.

Investigação

De nada adianta receber a denúncia se não houver um **processo adequado para apurá-la** e trazer a verdade à tona.

Nesse contexto, é necessário o desenho de um **processo robusto, padronizado, sistematizado**, incluindo todas as ferramentas e formulários necessários.

Os profissionais devem ser escolhidos com base num **perfil bem definido**, treinados e preparados para alcançarem adequadamente os **objetivos esperados**.

Em complemento, esse processo precisa de **supervisão, gestão e monitoramento**.

Para detalhes sobre esse processo, em breve publicaremos o e-book **“10 questões para uma Investigação Interna efetiva”**.

Gestão do macroprocesso “denúncia + investigação + medidas”

Ter **domínio** de todo esse processo, com **registros precisos** e facilmente recuperáveis, desde o recebimento das denúncias até a implementação das medidas cabíveis, são **questões obrigatórias**.

A gestão consiste em estabelecer **indicadores de performance** e assegurar que todos os fatores críticos de sucesso em cada parte do macroprocesso estão sendo alcançados.

Além disso, medição regular, análise crítica e implementação das melhorias conferem ao processo a capacidade de **evoluir progressivamente** rumo à excelência.

10

1

Especialistas da Compliance Total podem ajudar a fortalecer o **“Tone at the Top”** na sua organização, com o **“Compliance para Executivos”**.

2

A Compliance Total possui **especialistas com experiência comprovada** para a elaboração e/ou revisão do Código de Conduta e Políticas, alinhados com a natureza e necessidade da sua organização.

3

Treinamentos personalizados, ao vivo, EAD ou virtuais, podem ser elaborados com o objetivo de sensibilizar os funcionários e criar um ambiente propício para o **bom uso do Canal**.

4

O nosso grupo possui internamente uma **Agência de Comunicação especializada** em Compliance, preparada para elaborar um **Plano de Comunicação** inteligente, com peças de diversos formatos para melhor lhe atender.

5
6
7

O **Canal de Denúncias** da Contato Seguro (Canal de Ética) proporciona o pleno atendimento dessas necessidades e vai além, com diversas funcionalidades que são **verdadeiros diferenciais!**

8

A Compliance Total oferece um **pacote completo** para você estabelecer um **processo de investigação** interno efetivo:

- ✓ Desenho do **processo** e dos procedimentos.
- ✓ Elaboração do **Código de Conduta do Investigador**.
- ✓ **Treinamento** para a equipe de investigadores.

9

A Compliance Total oferece um pacote completo para você construir e manter um **Comitê de Ética** verdadeiramente efetivo:

- ✓ Definição do perfil e **escolha dos membros**.
- ✓ Desenho do processo e elaboração do **Regimento** do Comitê.
- ✓ Treinamento para a equipe de investigadores.
- ✓ Recomendações e dicas práticas de como estabelecer o **processo de implementação** das medidas disciplinares e registro das evidências.
- ✓ Se o cliente desejar, um gerente sênior da Compliance Total pode assumir o papel de **“chairman”** do Comitê, até que seus membros possam conduzir o processo por conta própria.

10

A Compliance Total oferece **assessoria completa para a gestão do macroprocesso**, definição de indicadores e metas, procedimento e a prática.

Copyright © 2022 Compliance Total. Todos os direitos reservados.



**Compliance
Station**