

E-BOOK

Como um
Canal de Denúncias
deve funcionar
na prática

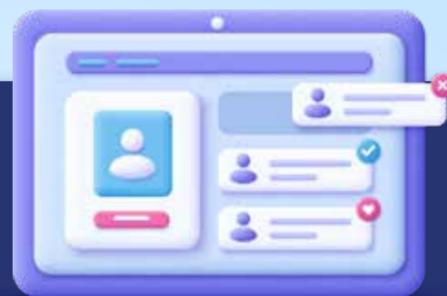


Por **Wagner Giovanini**



**Contato
Seguro**
CANAL DE ÉTICA

O Canal de Denúncias é uma ferramenta poderosíssima!



Além de gerar inúmeros benefícios para as pessoas e para os negócios, ele também representa o coração de um **Programa de Integridade efetivo**.

Mas, para ter sucesso e valer a pena, o Canal de Denúncias precisa funcionar bem e deve contar com alguns atributos que diferenciam um **canal de verdade** de um **canal inútil**.

Então, como ele deve funcionar na prática?

Trate este tema com carinho na sua empresa. Caso contrário, os colaboradores não usarão o Canal e ficará a falsa sensação de que tudo vai bem, quando na verdade, há muitas oportunidades sendo desperdiçadas.

Leia este material com atenção e descubra como fortalecer o seu Canal de Denúncias, para obter o máximo de vantagens e alavancar os seus resultados.

Boa leitura,





Aqui você encontra tudo o que precisa saber para transformar o **Canal de Denúncias** no maior aliado dos seus negócios.

O meio em que ele será implantado precisa estar organizado, ou seja, algumas **providências** devem ser tomadas na empresa, para garantir o funcionamento pleno desta ferramenta.

Conheça, a seguir, as **três bases** que sustentam o sucesso do Canal e **clique nos botões** para se aprofundar em cada uma:

Atributos

O conjunto de características que deve fazer parte do Canal de Denúncias, para gerar **confiança** e **credibilidade**.

Só assim, os funcionários estarão dispostos a usá-lo, quando souberem de alguma irregularidade.

**QUERO
CONFERIR**

Dinâmica

Ao implantar o Canal, a empresa deve **orientar os seus funcionários** sobre como e quando utilizá-lo.

Todos devem estar aptos para fazerem uma **denúncia**.

**SAIBA
COMO**

Ambiente

Para um **funcionamento excelente**, é necessário colocar em prática uma série de ações que vão consolidar o Canal de Denúncias como um **instrumento útil aos negócios** e aos propósitos da empresa.

**CONTINUE
LENDO**

Somente instalar o Canal de Denúncias, por melhor que ele seja, é insuficiente para o funcionamento completo e bem-sucedido do processo (que começa com o recebimento de uma manifestação e vai até a aplicação das medidas pertinentes - tanto de prevenção quanto correção).

Para **extrair o máximo de benefícios** durante esta trajetória, alguns elementos fundamentais devem ser **implementados**, conforme a lista abaixo:



Apoio da Direção da empresa.



Estrutura para gerir o Canal de Denúncias.



Tratamento das denúncias.



Qualificação dos profissionais.



Orientação para os funcionários.



Comunicação.



Monitoramento.



Satisfação.

Avance

pelas páginas deste **e-book** e descubra como colocar cada aspecto listado em prática!





O **alto nível hierárquico** da organização é sempre “o espelho” para as atitudes da rede de funcionários.



Por isso, as pessoas precisam perceber que há **apoio concreto** do presidente, do vice-presidente, dos diretores e outros líderes, **para que o uso** do Canal de Denúncias **aconteça**.



Dar esse direcionamento aos funcionários, reforçando sempre a **proibição de retaliação** de qualquer natureza, contribui para afastar os receios que possam surgir.



Não basta assinar um documento ou fazer um vídeo! É necessário que as pessoas reconheçam, de fato, o **empenho da organização em prol do uso consciente** do Canal, para o benefício de todos.



Um **Canal de Denúncias externo e profissional** terá a missão de receber as manifestações, assegurar a **confidencialidade**, permitir o **anonimato** e garantir a **segurança** dos dados contra invasões de pessoas não autorizadas.



Após o recebimento da denúncia, ela é **enviada para a empresa**, que deve contar com uma estrutura adequada para tratá-la.



Normalmente, o **responsável pelo Compliance** (um profissional nomeado pela Alta Direção) ou um **grupo de pessoas** fica encarregado desta tarefa.



Com a denúncia em mão, caberá a ele **avaliar a sua pertinência** e designar a função competente para a devida **apuração** (habitualmente chamada de “investigação interna”).



Sendo assim, a **formação** adequada dessa estrutura consiste em fator essencial para o **sucesso de todo processo** interno de tratamento das denúncias, que virá a seguir.

O tratamento dos relatos envolve **3 processos**, que devem ser executados com **total transparência**.

1

O primeiro processo refere-se ao **recebimento da denúncia**. Uma ou mais pessoas devem ser a “porta de entrada” das manifestações coletadas pelo Canal, para fazer a **triagem** e definir os **próximos passos**.

É necessário também criar **fluxos alternativos** para o Canal de Denúncias enviar os relatos, caso surja algum risco de perda de independência de quem os recebe. Por exemplo: se houver uma denúncia onde o recebedor das manifestações é o próprio denunciado, convém que o tema seja direcionado para outra pessoa. Outro exemplo, é se o denunciado for o chefe do recebedor do relato. Nesse caso, para evitar constrangimento, a informação deverá ir para outra instância.

2

O segundo processo é o de **investigação interna**. Não basta solicitar que um profissional averigue se uma denúncia é ou não verdadeira. É fundamental haver **procedimentos consistentes** sobre como o investigador deve agir, suas responsabilidades, seus limites, quais formulários precisam ser preenchidos, os registros a serem elaborados, etc. Tudo deve ser arquitetado para **proteger as pessoas**, a **empresa** e a **integridade das atividades**, dada a criticidade do tema

3

O terceiro processo deve ser conduzido por um Comitê, envolvendo a análise do **resultado da investigação** e a **tomada de decisão**. A partir daí, deve-se garantir a implementação das medidas de correção, caso a irregularidade **seja comprovada**.

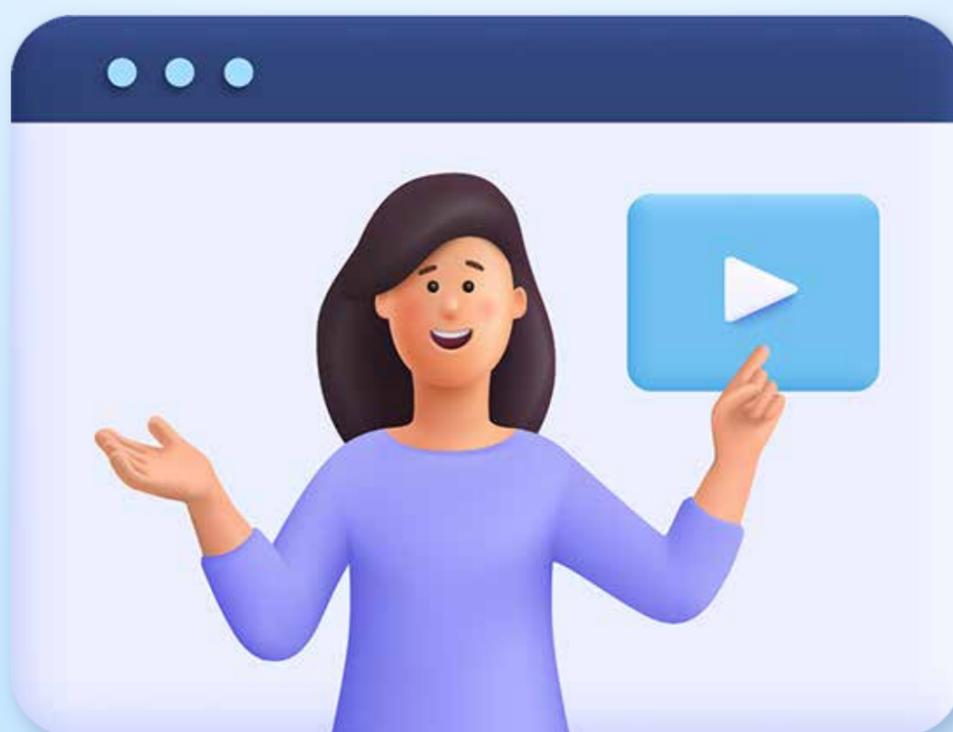
Depois de estabelecer os **melhores processos**, de acordo com a cultura, natureza e porte da organização, é fundamental um cuidado especial na **escolha dos profissionais** que tratarão as denúncias.

Primeiramente, deve-se **focar no perfil adequado**. Em seguida, no **treinamento**.

Os investigadores, por exemplo, precisam de um **Código de Conduta** específico, de **orientações objetivas** sobre como agir e como lidar com situações sensíveis. Devem saber perfeitamente qual é o objetivo do processo em questão e estarão aptos para a execução de cada uma de suas etapas.

Já os **membros do Comitê** de análise precisam estar muito bem preparados para executarem um processo harmônico de **discussão** e **avaliação**, para se chegar a uma decisão honesta, justa e compatível com o caso em questão.

Dessa forma, são necessários **treinamentos regulares** e o estabelecimento de uma rotina que assegure a atuação na prática, por parte dos responsáveis, de acordo com o desejado.





O **sucesso** no uso do Canal de Denúncias depende significativamente de **quem os utiliza**. Se as pessoas fizerem mau uso, o fracasso estará decretado.

Assim, a primeira providência deve ser a **elaboração do Código de Conduta** e das **Políticas**, que sirvam de referências concretas na identificação de desvios de conduta e irregularidades.

Por exemplo: se um funcionário não sabe o significado de um assédio, como ele poderá fazer um reporte adequado?

Porém, só documentos escritos não são suficientes, já que eles jamais conseguem abordar, em sua totalidade, todas as possibilidades de uso do Canal.

Assim, é preciso **realizar treinamentos regulares**, que tragam exemplos práticos e que dialoguem com a **realidade da empresa**.

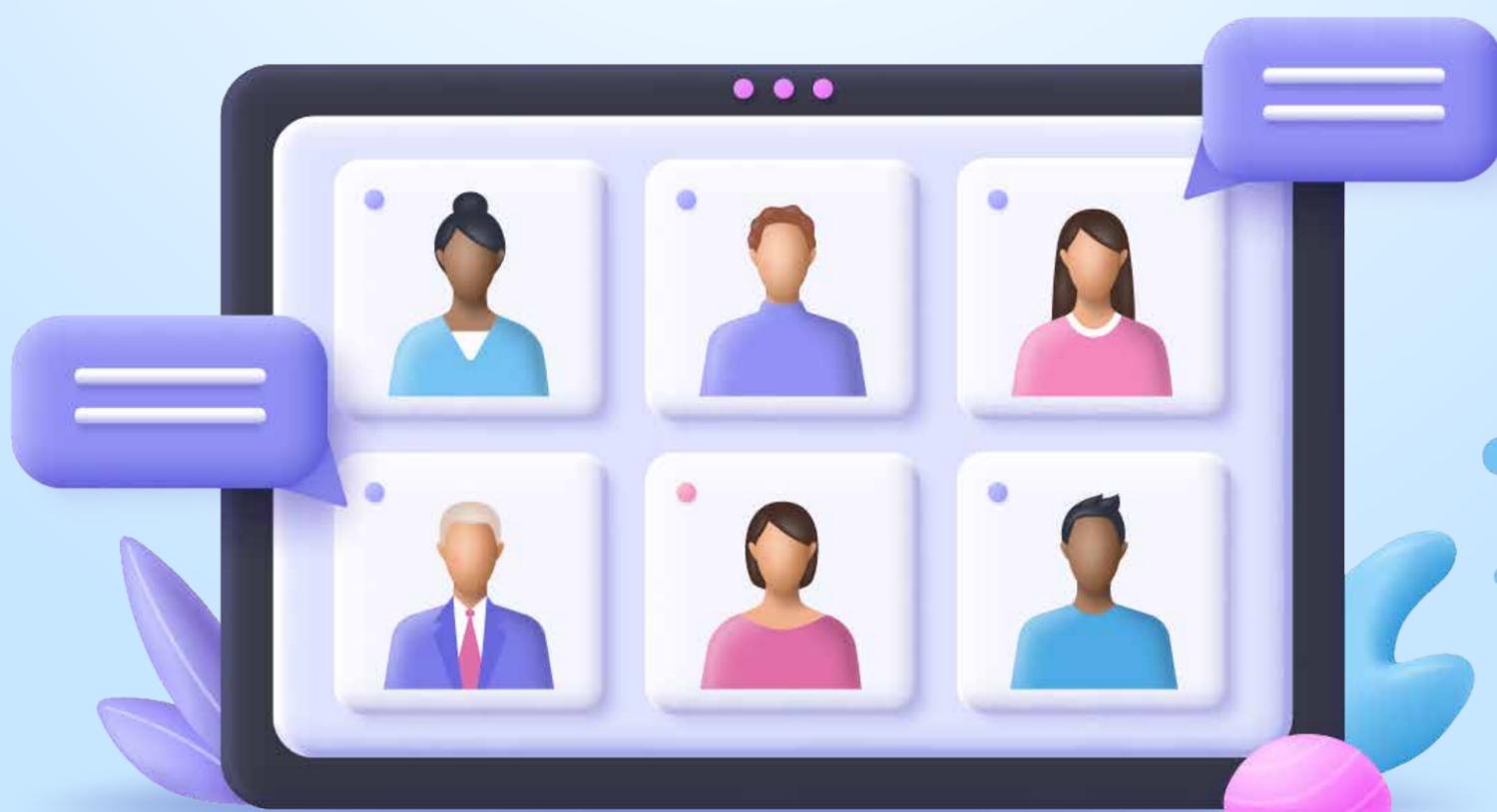
O uso do Canal é diretamente proporcional ao **grau de interesse das pessoas** em utilizá-lo e à **credibilidade e segurança** que o Canal proporciona a elas.

Desse modo, além de **treinar as pessoas** sobre aspectos técnicos relativos aos desvios possíveis e o que a empresa permite ou não, é fundamental o **estabelecimento de um plano de comunicação** e sensibilização.

Nesse processo, é de **extrema importância** o convencimento das pessoas sobre a **segurança do Canal**, seus benefícios e o que a empresa espera de cada funcionário.

É preciso também, abordar **questões relevantes**, como por exemplo: usar o Canal não significa ser “dedo-duro”; o chefe não será informado se houver uma denúncia; a empresa apoia o uso do Canal; etc.

Essa **comunicação precisa ser regular**, pois ela serve como incentivo permanente, para “manter a chama acesa”.





O dia a dia absorve o tempo das pessoas com matérias urgentes, conforme os **desafios naturais de uma empresa**.

Contudo, há uma questão de **extrema importância** que, se negligenciada, poderá implicar na falência gradual do Canal de Denúncias: trata-se do **monitoramento**.

O responsável pelo tema precisa **avaliar o desempenho** de cada etapa dos processos, a fim de **identificar pontos de atenção**, como por exemplo: os funcionários estão com receio de usar o Canal? As pessoas sabem como e quando acessar o Canal? Há algum investigador não seguindo as diretrizes e causando insatisfação das testemunhas ou denunciados? O Comitê de Ética está atendendo aos prazos para definição das medidas?

Enfim, há uma **lista de possibilidades** de questões que precisam ser controladas. Se houver respostas insatisfatórias, a **credibilidade do Canal de Denúncias** pode ser aniquilada e, com isso, determinar a sua inutilidade.

Lembre-se: se a **credibilidade** for abalada, a energia para recuperá-la será tão grande que, talvez, seja **impossível reconquistá-la**.

Todos os itens anteriores devem ter como orientação **o mais alto grau de satisfação dos funcionários** com o Canal de Denúncias disponibilizado.

Como já dito, o Canal só terá sucesso **se as pessoas usarem**.

E para que isso aconteça, é preciso que elas acreditem e estejam satisfeitas com o Canal.

Assim, vale dedicar uma **atenção redobrada** para este aspecto! Medir a satisfação, avaliá-la e melhorá-la devem ser parte do cotidiano dos responsáveis pelo Canal.

A **Alta Direção** deve acompanhar esse processo e **contribuir**, onde possível.

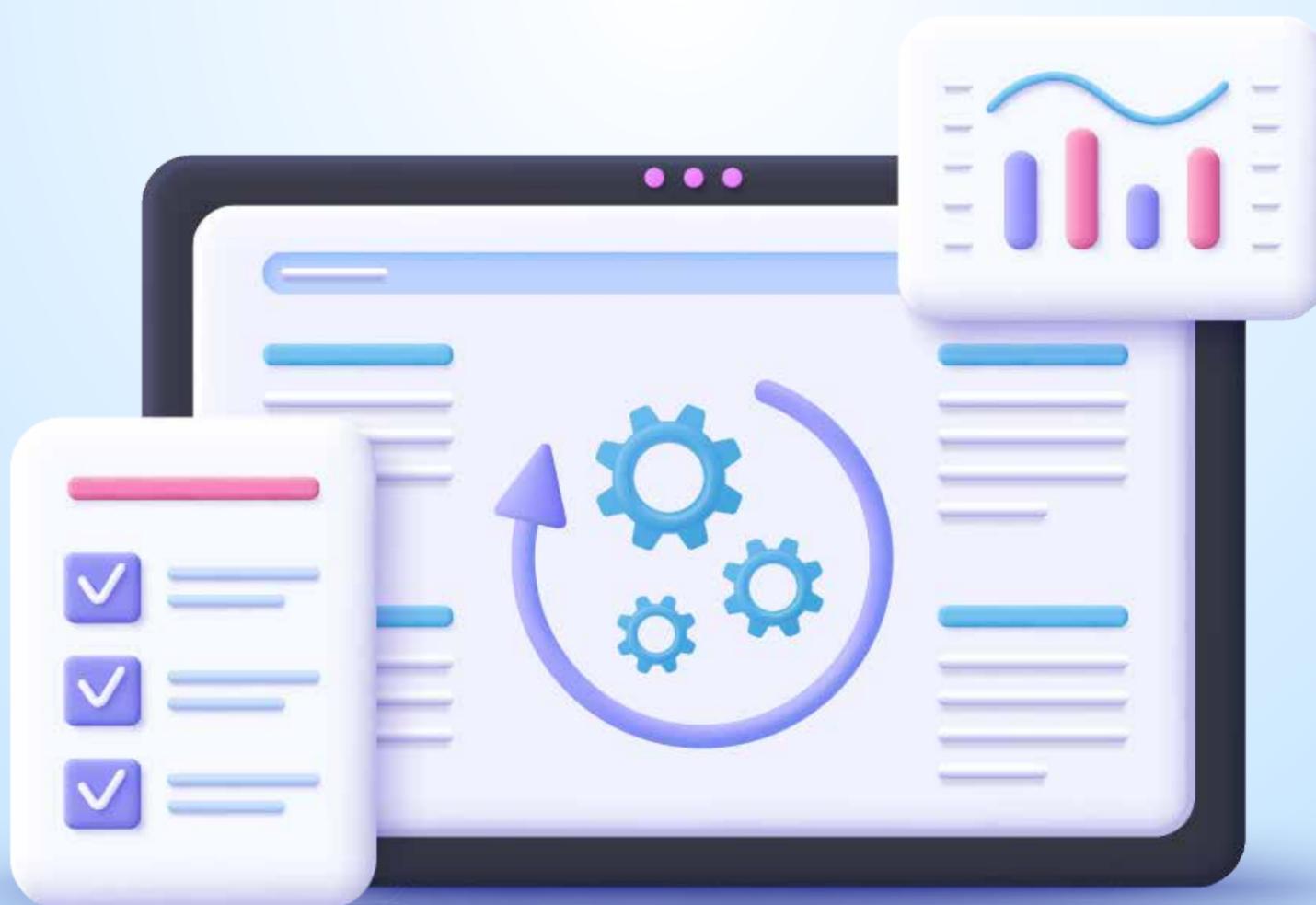


Você quer sucesso pleno com um Canal de Denúncias?



Conheça as soluções de quem mais entende de **Compliance**, **ética** e **integridade** no ambiente corporativo.

Nossas empresas são especializadas para oferecer a **melhor solução** para a sua empresa, com a mais alta **qualidade** e melhor relação **custo-benefício**.



Canal de Denúncias da Contato Seguro

O melhor Canal de Denúncias do Brasil, inclui **todos os atributos** necessários para gerar confiança e credibilidade. E, ainda, oferece diferenciais como atendimento presencial, feito **100% por psicólogos**, o que garante a mais alta qualidade no relato.

A Contato Seguro também oferece a **melhor dinâmica para os fluxos da sua denúncia**, poupando tempo dos gestores da sua empresa e conferindo a maior segurança para todos.

canaldaetica.com.br

Compliance Total

Primeira empresa de consultoria especializada em Compliance do Brasil. Oferece o apoio necessário para a sua empresa **estabelecer um ambiente excelente**, envolvendo o Canal de Denúncias.

Os especialistas da Compliance Total possuem experiência comprovada e oferecem o que há de melhor em **criação de processos e documentação, treinamento e comunicação, monitoramento** e todas as demais necessidades da empresa, para se obter a excelência do seu Canal de Denúncias.

compliancetotal.com.br

Compliance Station

Plataforma digital, **100% on-line**, destinada às **PMEs**.

Não demanda conhecimento prévio, é **fácil de operar** e foi criada para democratizar o Compliance, permitindo investimentos que **cabem no seu bolso**.

Com essa plataforma, você terá um Compliance **customizado**, incluindo o **Canal de Denúncias** e todos os atributos, dinâmica e ambiente citados neste e-book.

compliancestation.com.br

Copyright © 2022 Contato Seguro. Todos os direitos reservados.



Compliance
Station

Av. Carlos Gomes, 466 - Cj 501 | CEP 90480-000 | Porto Alegre - RS | Brasil

+55 (51) 3086-1800