

10 dicas sobre

# Canal de Denúncias

por Wagner Giovanini





As empresas enfrentam **desafios cada vez maiores** e, na esteira da realidade **corporativa**, a busca por soluções torna-se imprescindível para **garantir a sobrevivência**.

Nesse contexto, o **Canal de Denúncias** apresenta-se como um instrumento de alto valor agregado, trazendo **redução de custos** e **melhoria dos resultados**. Além disso, promove um ambiente de trabalho mais saudável, propiciando **maior satisfação** e **produtividade**.

Assim, essa ferramenta assume papel primordial para toda e qualquer organização, **pública ou privada, grande ou pequena**. E a maximização dos benefícios decorre de um **canal confiável**, para as pessoas poderem **usá-lo sem receios**.

Com o **Canal de Ética** da **Contato Seguro**, a sua empresa terá a garantia da melhor relação custo-benefício, com um serviço prestado de **altíssima qualidade**, oferecendo ganhos muito além dos investimentos.

**Então, boa leitura!** Preparamos esse e-book, abordando as **10 questões mais usuais** sobre o significado do Canal de Denúncias e como ele pode **ser útil para a sua empresa**.

*Wagner Giovanni*

## O que é um Canal de Denúncias?

O Canal de Denúncias é um instrumento pelo qual um **funcionário** ou um **terceiro** faz um relato sobre um fato que pode oferecer **risco**, **perigo**, **dano** ou **prejuízo** à organização ou às pessoas.

De posse da informação, a empresa pode apurar e, **se for comprovada**, **corrigir** ou tomar as **medidas necessárias** para evitar a continuidade do problema.

Normalmente, são questões **desconhecidas da Direção** da Instituição e, por isso, o canal configura-se em ferramenta de altíssima utilidade na **detecção de irregularidades** e, dessa forma, obtenção de benefícios, como **melhoria do resultado**, **produtividade**, **redução de custos**, **preservação do ambiente de trabalho**, entre outros.



## Por que Canais de Denúncias são necessários?

Mais do que uma necessidade, **o Canal de Denúncias tornou-se uma obrigatoriedade** a todas as empresas com **CIPA** (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio).

A implementação dessa poderosa ferramenta é um dos requisitos básicos de **cumprimento da Lei 14.457/22**, cujo um dos principais objetivos é **prevenir e combater o assédio sexual, moral** e outras formas de violência no ambiente de trabalho.

Para compreender o papel fundamental do Canal neste contexto, basta ter em mente a seguinte premissa: As empresas são compostas por pessoas e, como sabemos, cada pessoa possui interesses próprios, caráter diferente, ambições particulares, menos ou mais propensão para incidir em erros e irregularidades.

Sendo assim, sempre há um ou mais que preferem seguir caminhos contrários ao desejado, podendo trazer **problemas enormes para a empresa e/ou seus colegas**. Isso é fato! Ocorre em todo tipo de organização, grande ou pequena, pública ou privada e em qualquer tipo de segmento. Também não é privilégio do nosso país. O ser humano é assim em toda parte do mundo.

E as ações dessa natureza acontecem, habitualmente, às escondidas, **afetando pessoas e empresas de maneira oculta**, porém, sempre aos olhos de uma testemunha. Mas, mesmo que essa pessoa seja a vítima ou sofra também com tal desvio de conduta, há o receio de trazer a verdade à tona e, muitas vezes, nem há meios para isso.

Daí **a importância de a empresa disponibilizar um Canal**, que permita o **anonimato**, assegure a **confidencialidade** e dê toda a segurança para as pessoas usarem e relatarem o que sabem, **sem nenhum risco** para elas mesmas.

## Quais questões devem ser relatadas?

Qualquer tipo de situação que **possa significar risco ou prejuízo** para alguém ou para a própria empresa faz parte do escopo de um **Canal de Denúncias**. Vamos citar algumas: **fraudes, furtos, uso indevido** de ativo da empresa, **roubo de informação** confidencial, **favorecimento** a um fornecedor, uso do tempo de trabalho para **atividades particulares**, entre outras, são **fontes inesgotáveis de prejuízo** para a empresa. Quando descobertas, transformam imediatamente a perda em lucro.

Assédio moral, assédio sexual, discriminação, racismo, bullying, importunação sexual, desrespeito, etc. são atos que causam males, às vezes, irreparáveis às pessoas, como perda da autoestima, depressão, insegurança e até suicídio. Provocam, portanto, **insatisfação com o ambiente de trabalho**, contaminando, inclusive, outros colegas que, mesmo não sendo as vítimas diretas, sofrem as consequências desse clima indesejado. O resultado disso é a **piora na produtividade, desinteresse** pelos objetivos da organização, busca de **outro emprego**, geração de **passivo trabalhista**... Enfim, **prejuízo para as empresas**.

Há também **descumprimento legal** ou **regulatório**, às vezes desconhecido da Direção, podendo gerar **multas, penalidades, perda de imagem, processos judiciais** contra indivíduos (até prisão), inclusive, com **risco de extinção da empresa**, para casos mais graves.

Resumindo, o Canal de Denúncias é uma **porta para se detectarem irregularidades** e, com isso, **promover proteção**, prevenção e benefícios para todos no mundo corporativo.

## Mas as pessoas vão usar o canal? Ninguém quer ser o dedo-duro!

**Não basta disponibilizar um telefone** para as pessoas ligarem. Se assim fizer, o canal não funcionará!

Para usar o canal, as pessoas precisam perceber que ele é um **instrumento bom**. Mas, bom pra quem? **Para todos!** Quer dizer, é bom para a empresa, pois, com ele, haverá **redução de custos, mitigação de riscos, aumento de produtividade, melhores resultados**, etc. É bom para as pessoas, pois o canal **promove bem-estar nos funcionários**. Melhora-se o clima organizacional, as **pessoas trabalham mais felizes**, usam a camisa da empresa com mais alegria. Além disso, para usarem o canal, as pessoas precisam se **sentir seguras e confiantes** de não haver retaliação. Portanto, o canal precisa oferecer a **possibilidade de anonimato**, garantir a **confidencialidade**, estar **disponível 24h por dia e 7 dias por semana**, ter atendentes qualificados do outro lado da linha, a fim de acolher o manifestante e fazer desse evento uma conversa agradável, sem um clima de inquisição.

Importante também **demonstrar credibilidade** dessa ferramenta. Ou seja, além de toda segurança na **preservação das informações**, sem invasão de hackers ou possibilidade de manipulação dos dados, a empresa precisa **tratar todas as alegações com prontidão** e, se comprovadas, as **consequências devem ser aplicadas**. Caso contrário, o descrédito afastará novos denunciante.

Então, com a instalação do Canal de Denúncias, **a empresa deve fazer uma campanha de comunicação e divulgação**, para que todos tenham ciência dessas questões e, além disso, sejam encorajados para o bom uso desse instrumento: **“usar o canal não é ser dedo-duro. É cumprir um dever em benefício de todos”**.

## Por que o Canal de Denúncias deve ser terceirizado?

A **credibilidade**, confiança e coragem para o uso são fatores críticos para o **sucesso do Canal de Denúncias**. Ninguém quer ser exposto perante os colegas, nem **correr risco de retaliação** e, muito menos, ficar com **receio sobre as consequências** do seu relato.

Por mais boa vontade vinda da empresa, **um canal interno não oferece essa segurança** aos funcionários. Sempre pode-se pensar que alguém vai rastrear o telefone do denunciante, o IP de sua máquina ou reconhecer a sua voz numa ligação. Além disso, pode surgir a desconfiança de pessoas não autorizadas visualizarem a narrativa ou manipularem os bancos de dados.

Na opção por um canal interno, sempre vai pairar a dúvida a respeito do porquê dessa decisão: a empresa quer esconder algo? Os dirigentes querem ter total conhecimento e gerência a respeito das denúncias? Os executivos desejam influenciar as decisões sobre o que investigar?

Tais indagações geram, inevitavelmente, percepções adversas contra o **canal interno, reduzindo de forma significativa a sua utilização**. Aliás, as estatísticas demonstram: quando uma empresa troca o seu canal interno por um **externo profissional**, a quantidade de denúncias **aumenta em média 6 vezes**, chegando, em alguns casos, a **10 ou 20 vezes**.

Outro ponto bastante importante refere-se à **qualificação dos atendentes**. Na Contato Seguro, por exemplo, os atendentes são **todos psicólogos**, treinados para, numa conversa amigável com o denunciante, **obter o máximo de informação** possível, a fim de permitir maior **facilidade na apuração**. Relatos incompletos podem inviabilizar a **descoberta de provas**.

Finalmente, a questão derradeira: o **investimento**. Os canais externos profissionais **custam menos do que você imagina!** E os benefícios dele advindos justificam a sua contratação!

## Como funciona um Canal de Denúncias terceirizado?

O Canal de Denúncias é composto por **diversas formas de acesso**. Pode ser o **0800**, um endereço na **WEB**, um **aplicativo** conectado a dispositivos móveis (ex.: celular, tablet), entre outros. Importa, todavia, os interessados **saberem como proceder** e, daí, a importância de um **processo interno de comunicação e divulgação** muito bem feito. Para disponibilizar aos terceiros, recomenda-se um cuidado especial, por exemplo, em como comunicar via site da empresa na Internet.

Qualquer que seja a escolha do manifestante, **tudo deve ser muito fácil, rápido e seguro**.

O **0800** traz a comodidade de o usuário **expressar-se livremente**, contando o que sabe, como se fosse uma história. Do outro lado da linha, um atendente qualificado fará **perguntas simples**, orientando o denunciante a incluir detalhes de vital importância para a apuração. Essa interação gera também uma **grande vantagem**: o atendente afere se o seu entendimento do caso **está coerente** com o desejo do manifestante, propiciando, dessa forma, os **devidos ajustes**, se necessário.

Se o relato for via **WEB**, ou seja, quando o usuário optar por **redigir a sua alegação**, os portais para esse fim trazem **perguntas padronizadas**, oferecendo, assim, um guia ao manifestante.

De posse do relato, a empresa terceirizada **avalia as informações e prepara o relatório** com os detalhes pertinentes, preservando todo e qualquer tipo de informação que possa ferir a confidencialidade requerida. Em seguida, faz a **classificação e/ou triagem**, de acordo com o contratado, de forma a possibilitar o envio desse relatório para o recebedor designado pelo cliente.

## Quem deve receber as denúncias no cliente?

Cada **empresa** possui uma realidade própria, influenciada pelo seu **tamanho, natureza, cultura**, entre outros fatores. Isso deve ser considerado no momento de se definir **quem será a pessoa ou as pessoas designadas** (talvez até um comitê), para **receberem os relatos** preparados pela empresa terceirizada.

No momento da contratação do canal, **especialistas da Contato Seguro** orientam o cliente sobre as **melhores práticas de mercado**, permitindo a ele definir a forma como melhor lhe atender.

Cria-se, então, uma **“árvore” de recebimento**, considerando todas as possibilidades de **casos passíveis de ocorrerem no cotidiano** dessa empresa. Por exemplo: e se a denunciado for o próprio receptor das denúncias? E se o envolvido for o presidente da empresa? E se houver algum membro do Conselho citado na denúncia? Em cada situação identificada, será estabelecido um fluxo alternativo de envio do relatório, como se fosse um “Plano B”. O conceito é **evitar perturbação no processo** desenhado para o devido tratamento da denúncia, com **imparcialidade, independência**, manutenção do **sigilo**, etc.

Assim, no momento da triagem feita pela empresa terceirizada, define-se qual é o **fluxo a ser utilizado em cada caso**, protegendo o processo estabelecido.

## Qual a segurança de que as denúncias de uma empresa não serão vazadas?

Essa é uma questão da maior relevância e, por isso, a **Contato Seguro investe nos sistemas** e nos processos internos, para as práticas poderem ser enquadradas entre **as melhores do mundo**.

Sobre os **sistemas**, eles possuem todas as **características técnicas** necessárias para conferir a **maior segurança e confiabilidade**, tais como: hospedagem em sites da **Amazon**, **criptografia avançada**, **backups diários**, **firewalls** e infraestrutura contra **ataques**, sistemas certificados em segurança da informação, **atualizações dinâmicas**, entre outras.

**Nenhuma informação circula abertamente pela Internet.** Os relatos e demais documentos são **armazenados na nuvem** e o acesso é feito diretamente por meio de **senhas seguras**, de **posse única** e exclusiva de cada usuário cadastrado.

Os profissionais da Contato Seguro são regidos por **rigoroso protocolo de confidencialidade**. Além disso, por serem psicólogos ou advogados, a própria profissão de cada um impõe **sigilo absoluto no tratamento das informações** a eles confiadas.

Assim, todos os clientes e manifestantes podem se sentir seguros, que o tratamento dado pelo **Canal de Denúncia** da **Contato Seguro** oferece a proteção necessária para **evitar qualquer tipo de vazamento**.



## Como as denúncias são gerenciadas pelo cliente?

Para **assegurar a efetividade** de todo processo relativo às denúncias, os clientes precisam de um **sistema confiável, robusto e fácil de operar**, para a devida gestão de cada atividade e dos documentos existentes.

É exatamente isso que o sistema da Contato Seguro oferece. E muito mais: **acompanhar o fluxo de cada denúncia**, coordenar as ações de **apuração e tomada de decisão**, atribuir responsabilidade e **autoridade** para as pessoas, disparar fluxos internos de informação e atividades para os responsáveis, **avaliar o desempenho** dos processos, analisar as ocorrências, obter **relatórios gerenciais**, entre outras facilidades.

Dessa forma, o usuário dispõe das ferramentas necessárias para **extrair o máximo benefício** do Canal de Denúncias, **gerando valor** para a empresa e para as pessoas.

## Como escolher uma empresa para fornecer o Canal de Denúncias?

O **preço** é importante, mas **não deve ser visto isoladamente**.

De nada adianta possuir um **Canal de Denúncias** se ele não oferecer segurança e credibilidade para as pessoas e, conseqüentemente, **deixar de gerar a quantidade de manifestações pertinentes**.

Não esqueça também de levar em conta os aspectos de **segurança da informação**, oferecidos pela **empresa terceirizada**. Já pensou se uma denúncia sobre o presidente da sua empresa vazar nas mídias sociais?

Adicionalmente, vale lembrar que, **uma única denúncia desperdiçada** poderá significar **perdas enormes**, tanto em termos financeiros, quanto reputacionais. Além disso, uma denúncia mal registrada ou com informações incompletas poderá ser perdida, acarretar uma **dificuldade intransponível na investigação** ou gerar **custos de apuração muito superiores** do que os razoáveis.

Considerando que o **investimento no canal é muito inferior ao investimento da apuração**, pois, enquanto um relato dura cerca de horas, uma apuração pode durar meses, destacamos que a **qualidade** do Canal de Denúncias afetará diretamente não apenas a quantidade das denúncias, mas **os resultados do processo** como um todo.

Portanto, antes de estabelecer um Canal de Denúncias na sua empresa, **consulte os especialistas da Contato Seguro**. Eles vão lhe orientar na escolha da **melhor solução**.

Copyright © 2021 Compliance Total. Todos os direitos reservados.



**Compliance**  
Total



**Contato**  
**Seguro**  
CANAL DE ÉTICA

**Compliance**  
**Station**