relateagora
Canal de Integridade

Por Aline Barandas

Canal de Denúncias:

saiba a importância de ter um em sua organização.



ÉGIDE PRÓ
PROTEÇÃO DE DADOS E COMPLIANCE

O que é um Canal de Denúncias?

O canal de denúncias é um dos pilares para estruturar um sistema ou programa de compliance, porque tem a função de trazer os reportes à organização caso haja algum descumprimento às normas a que ela esteja submetida, sejam internas ou externas, voluntárias ou cogentes.

Dentro da família ISO de sistemas antissuborno e compliance, existe uma norma própria para estruturação de canal de denúncia – a 37.002, portanto, estamos falando de um sistema complexo, que possui inúmeros requisitos para que de fato se apresente como instrumento capaz de detectar fraudes, irregularidades ou ilicitudes.

Funcionando dentro do esperado, o canal de denúncias é a melhor ferramenta para detectar atos ilícitos e antiéticos dentro de uma organização.

Pensemos: o infrator pode burlar várias regras (já predispostas), já que "restrições geram criatividade" e os controles levam em conta o que já é conhecido, mas, o infrator não vai conseguir fazer sem ninguém saber. É nesse ponto que o canal de denúncias se destaca, pois dá olhos e ouvidos para organização a todo tempo e em todos os lugares.

É imprescindível que traga imparcialidade, independência, além da garantia do anonimato é a não retaliação ao denunciante. Se a organização proíbe o anonimato ou não consegue garanti-lo, perde denúncias e o poder da informação.

E dentro dessa máxima "poder da informação", temos o canal de denúncia como um instrumento que vai além da ferramenta de identificação de ilícito e aplicação de sanção e medidas corretivas, e passa a ser uma ferramenta de gestão, pois possibilita enxergar o retorno de investimento em ética e em prevenção. E consequentemente melhora a comunicação interna da organização.

Você sabia que metade das denúncias se referem a problemas de relacionamento? É ilícito? É crime? Não, mas é um fator importantíssimo quando o assunto é gestão de pessoas. Com o canal de denúncia, fatos como esse são identificados a baixíssimo custo, que pode ser melhorado internamente de forma preventiva e certeira, refletindo em aumento de produtividade à organização.



O que é um Canal de Denúncias?



Além disso, o canal de denúncias ainda tem forte cunho preventivo, pois, pela detecção dos relatos, trabalha a prevenção de outros ilícitos e casos que são por eles identificados. Descobre causas raízes sistêmicas ao invés de "patinar" em políticas e consequências, possibilitando à organização desenvolver programas de capacitação específica à equipe e sanar o problema identificado.

Mas, para isso é de fundamental importância ter uma equipe multidisciplinar envolvendo área financeira, fiscal, recursos humanos, tecnologia da informação, infraestrutura, investigação, experts da área jurídica, e plenamente capacitada a apurar os fatos com respeito, imparcialidade e eficiência.

Os termos produzidos na investigação, enviados ao denunciante e às partes interessadas devem ser claros e referenciados, definidos e documentados. Nas comunicações deve-se ser objetivo e claro, evitando-se ambiguidades.

Ademais, é importante tratar todos os relatos, pois além de prestigiar a pessoa que investiu tempo em relatar, sempre haverá elementos a se reverter em benefícios para empresa. Em último caso se conquista o funcionário, o cliente, enfim, o denunciante.

Nesse diapasão, o canal de denúncias deve avaliar medidas a serem tomadas contra denúncias falsas a fim de que se mostre respeitável, um instrumento sério. Deve ser sabido que todos os relatos são apurados e que para as mentiras também existirão consequências.

Quando uma organização deseja implementar o canal de denúncias, ela precisa determinar os recursos necessários, designar os responsáveis, os resultados almejados, que deverão ser monitorados e avaliados (imprescindível gestão de risco dos resultados), bem como alinhar a periodicidade para atualizações do canal e da equipe que o conduz.

Como já dissemos, a investigação deve ser conduzida por experts, deve ser imparcial e sigilosa, garantindo todos os direitos e garantias fundamentais dos envolvidos, produzindo provas, evidências e registrando toda informação apurada.

A CONCLUSÃO DE CASOS DE DENÚNCIA PODE ENVOLVER:



Conclusão da investigação, incluindo o envio do que foi encontrado às autoridades públicas;



Tomar medidas como respostas e recomendações (por exemplo, revisão de política, ações disciplinares);



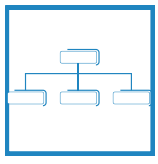
Comunicação ao pessoal responsável por apoiar e proteger o denunciante e outras partes interessadas relevantes;



Identificar quaisquer medidas de proteção em curso;



Coletar feedback do denunciante e de outras partes interessadas relevantes;



Identificar as lições aprendidas, bem como os controles que precisam ser aprimorados para políticas, procedimentos ou práticas;



Considerar como e de que forma um relatório de irregularidades pode ser usado para aprendizagem organizacional como estudo de caso;



Reter informação documentada sobre a conclusão do caso, incluindo a data de encerramento, quem aprovou o encerramento e quais medidas foram tomadas.



Ante a não conformidades identificadas, a consequência lógica é a tomada de ação corretiva, mas também essa deve ser substanciada e amparada por pareceres técnico-profissionais. **Além disso, é necessário:**

A. **tratar as consequências do ato irregular identificado;**

B. **eliminar as causas da não conformidade e as causas similares ou potenciais também;**

C. **documentar a natureza da não conformidade e as ações subsequentes, bem como os resultados das ações corretivas propostas e aprovadas pela Alta Direção da organização.**

Dentro desta sistemática, vê-se que o sistema de canal de denúncias terceirizado é o mais viável e com garantia de atingir tais níveis de eficiência, e ainda a um custo muito menor do que se a organização fosse desenvolver internamente, isto porque:

A. **Terá a reputação de ser realizado por quem só pratica isso (*know how*);**

B. **Garantia de imparcialidade, pois a denúncia será recebida por terceiros alheios à organização denunciada;**

C. **Garantia de sigilo – a Égide conta com software próprio que recebe e trata as denúncias de maneira 100% sigilosa;**

D. **Equipe capacitada e disponível on-line 24h (vinte quatro horas) seja on-line, whatsapp ou telefone - o que é importante, pois a maioria das denúncias são feitas fora do horário comercial, principalmente à noite, quando o denunciante está ancorado no porto seguro de seu lar;**

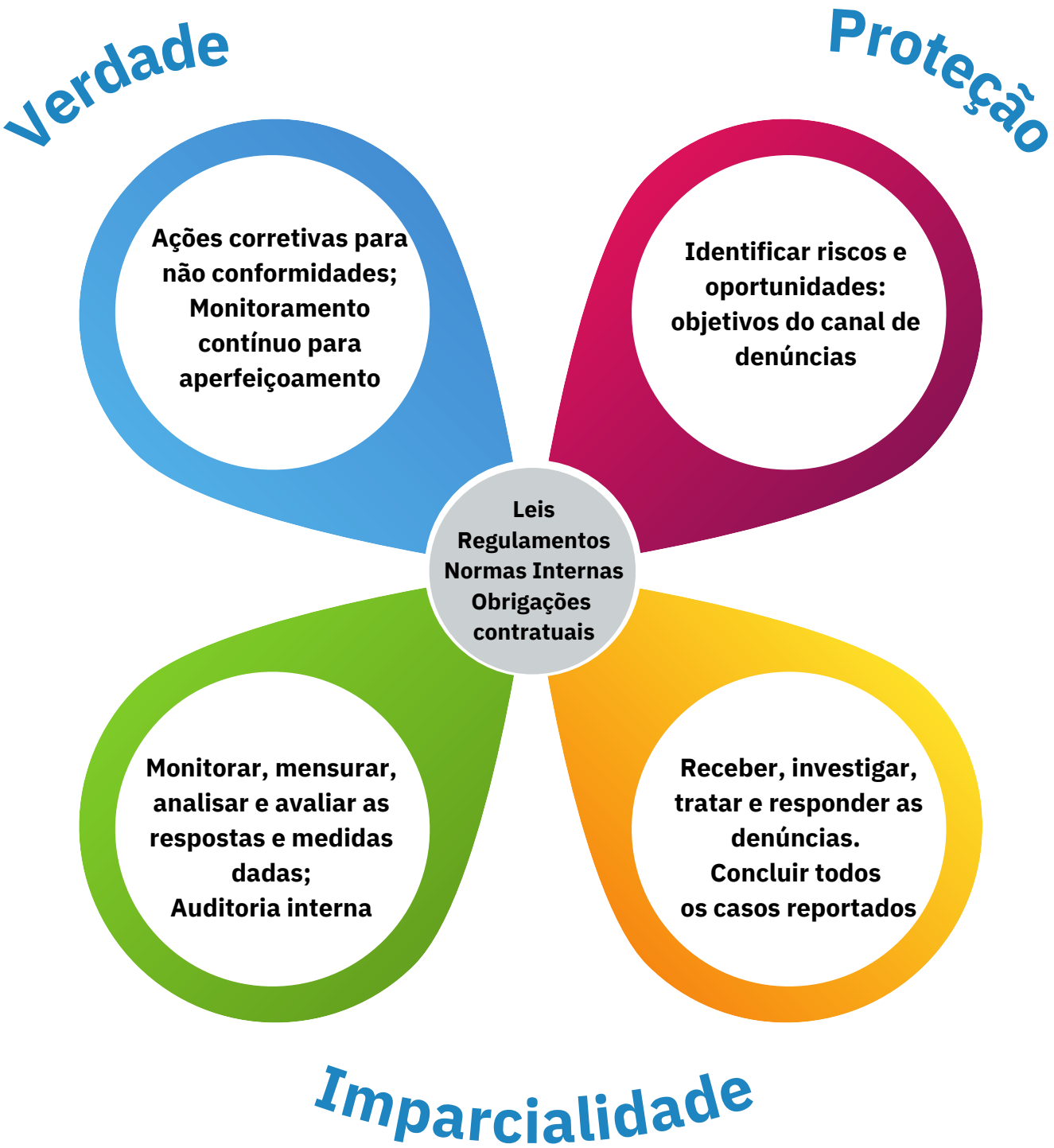
E. **Evita manipulação de dados e invasão.**

Mas, para que tudo isso funcione bem e ganhe efetividade entre a comunidade interna e externa da organização, é de suma importância que haja **extensa publicidade a respeito da implementação do canal de denúncias, de como o mesmo funciona, quais suas garantias e principalmente a promessa e comprometimento da Alta Gestão** da apuração dos relatos e na seriedade do sistema de reportes.



Assim, convidamos você a conhecer nossa metodologia e nosso canal de denúncias, entre em contato conosco.

Análise completa da organização para extrair o contexto, a necessidade, expectativa e interesses das partes para determinar o **escopo do sistema de denúncias.**



relateagora
Canal de Integridade



OBRIGADO PELA LEITURA

Estamos aqui para ajudar a tornar sua experiência mais ética e transparente.