

por Thalia Amorim\*



O Canal de Denúncias é um importante mecanismo para receber relatos sobre violações ao Código de Ética e outras irregularidades. Além disso, pode servir como termômetro a respeito das principais irregularidades e problemas que ocorrem na empresa, assim como auxiliar na identificação de quais áreas ou processos precisam ser implantados ou melhorados.

No entanto, para que as denúncias sejam efetivamente investigadas, é importante que, no momento da realização do relato, sejam fornecidos requisitos mínimos que possibilitem esclarecer os fatos. A falta de informações é um problema real. Um estudo publicado pela Aliant, por exemplo, mostra que, no período entre 2017 e 2021, cerca de 21% dos relatos foram considerados não conclusivos e com dados insuficientes.

Para ser considerada adequada, a denúncia deve responder às perguntas abaixo, que compreendem informações suficientes para qualificar a situação e os denunciados.

1. Quem? Ao realizar o relato, mencione nome completo, cargo, apelidos, setor e unidade de atuação dos envolvidos.
2. O que? Após mencionar os envolvidos, descreva com detalhes qual é a violação que está ocorrendo. Informe também o início e a periodicidade da situação. Caso tenha sido um único fato, mencione sempre que possível o horário aproximado.
3. Onde? Informe onde ocorreu o fato, se foi internamente ou em ambiente externo. Caso tenha sido dentro do ambiente corporativo, compartilhe qual foi o setor e se há câmeras de segurança que captaram o momento.
4. Há meios de comprovação? Neste ponto, é importante compartilhar se há evidências do que foi relatado: informe se há câmeras de segurança no local, imagens, capturas de telas e e-mails que podem elucidar o comportamento mencionado. Todavia, vale lembrar que este tópico não deve ser visto como forma de reprimir ou duvidar do que foi informado, mas apenas de facilitar a investigação.

Após realizar o relato, é importante que o manifestante continue à disposição para esclarecer eventuais pontos de dúvidas, guardando sempre o protocolo do relato, pois o setor de investigação poderá procurar o denunciante por meio da própria plataforma para solicitar auxílio. Ademais, com este número o manifestante também poderá ter acesso à conclusão da sua denúncia.

Ao implantar o Canal de Denúncias é interessante que a empresa opte por meios humanizados, ou seja, com o atendimento realizado por um atendente independente e especializado que conduzirá a conversa para que haja a extração dos principais elementos voltados à apuração. Neste primeiro momento de adaptação, os colaboradores entenderão com o auxílio profissional quais são os detalhes importantes que devem ser compartilhados.

A responsabilidade pela efetividade do Canal de Denúncias é sempre da empresa e garantir que o colaborador e os terceiros tenham confiança e acreditem na ferramenta é essencial. Ao notar que os relatos constantemente são efetuados de forma simplória e sem menção a elementos essenciais, é importante que o setor de Compliance realize ações de treinamento e de comunicação que esclareçam e ensinem quais são as melhores formas de utilização. Realizar uma pesquisa de cultura de Compliance também é recomendado.

Seguindo os passos descritos, o Canal de Denúncias alcançará a sua principal finalidade e, assim, poderá ser utilizado como forma de identificação de pontos de melhorias internas, além de aperfeiçoar cada vez mais os procedimentos da empresa.

#### **\*Thalia Amorim**

é consultora de Compliance da Protiviti, empresa especializada em soluções para gestão de riscos, compliance, ESG, auditoria interna, investigação, proteção e privacidade de dados.

01.12.2022