

Por Rogeria Gieremek (*)

Entenda o papel do Código de Conduta



Toda organização necessita ter normas internas para guiar os seus atos. Dentre elas, a mais importante é o Código de Conduta, que funciona como a sua lei geral, definindo os padrões de comportamento aceitável na empresa.

O Código de Conduta tem caráter principiológico e define os valores que permeiam a convivência e que serão utilizados como balizadores sempre que houver um conflito a solucionar.

Assim, a urbanidade no trato com os colegas, a cortesia, a higidez de conduta, a integridade, a inflexibilidade com as normas de segurança operacional, o cuidado com o cliente, a autonomia das decisões, por exemplo, são princípio, os quais, uma vez positivados, prevalecem sobre outros valores, quando em disputa.

O Código de Conduta seria o equivalente à Constituição Federal, numa empresa — sua Carta Magna, a lei Maior —, e todas as outras regras (políticas, procedimentos, normas operacionais) devem submissão a ele.

Numa definição rápida, podemos dizer que as políticas estabelecem o que fazer numa organização, ou seja, traçam, de maneira genérica, aquilo que se espera dos colaboradores.

Como exemplos de políticas podemos citar:

- a) a Política Anticorrupção, com regras claras para evitar suborno e pagamento de propina, e, inclusive, para deixar claro que não se admite, em nenhuma hipótese, esse tipo de comportamento, honrando a máxima de que não basta ser honesto, é preciso também parecer honesto;
- b) a Política de Presentes e Hospitalidade, que estabelece os limites aceitáveis para o recebimento e a oferta de mimos, bem como as condições e os momentos em que isso pode ou não se dar, bem como os requisitos mínimos de admissibilidade;
- c) a Política de Conflito de Interesses, determinando a declaração, por parte do funcionário, de qualquer situação, existente ou potencial, que possa caracterizar, ou que aparente caracterizar um conflito tal capaz de afetar o julgamento do profissional, impedindo-o de utilizar de sua autonomia quando da decisão;
- d) a política de Não-Retaliação, que protege o denunciante de boa-fé, garantindo que ele não seja

demitido, punido ou mesmo perseguido pelo simples fato de ter levantado uma questão de compliance. Essa política é de suma relevância, pois é ela quem dá a segurança aos colaboradores de que poderão trazer à baila suas preocupações e desconfianças, sem temer consequências negativas, daí decorrentes.

Já os procedimentos são as regras detalhadas, o como fazer, como as guias e os manuais operacionais e os scripts de call center, por hipóteses.

Todos os documentos normativos (Código de Conduta, políticas, procedimentos, guias e manuais operacionais) são relevantes, úteis e têm sua razão de ser, formando, juntos, o arcabouço normativo de uma empresa, que norteia o comportamento de seus colaboradores.

Os documentos normativos devem ser diretos, claros, objetivos, preferencialmente em tópicos simples, sem muitas explicações conceituais.

A escolha do local onde ficarão armazenados é também relevante, na medida em que devam estar permanentemente à disposição de todos os prepostos e empregados daquela organização.

Por fim, é necessário que se eleja qual a área que ficará encarregada da gestão das políticas e procedimentos, ou seja, que fará o controle de sua vigência, controlará o fluxo de assinaturas e a logística para que isso ocorra no menor tempo possível.

Defendemos que essa tarefa fique a cargo de uma das áreas operacionais, pois nos parece que, tanto o Jurídico quanto o Compliance têm uma nobre missão, no caso, já instituída.

Em recente benchmarking realizado pela Comissão Permanente de Estudos de Compliance do IASP (Instituto dos Advogados de São Paulo), ficou claro que a maioria das empresas não tem mais em compliance o guardião de suas normas, embora, obviamente, tanto ele quanto o Jurídico e Compliance tenham de opinar sobre cada uma delas.

Rogeria Gieremek é advogada, presidente da Comissão Permanente de Estudos de Compliance do IASP presidente da Comissão de Gestão de Terceiros do Instituto Compliance Brasil.

Fonte: [Administradores.com](http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/a-importancia-das-politicas-e-procedimentos-internos/107899), em 24.01.2016.

<http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/a-importancia-das-politicas-e-procedimentos-internos/107899>