

Solucionar no tempo certo situações conflitantes que possam ocorrer com clientes, fornecedores, colaboradores ou usuários em geral é vital para as empresas que quiserem sobreviver em um ambiente competitivo como o atual. Evitar que um conflito gere descontentamento e desencadeie situações de infortúnio é o principal objetivo da ouvidoria, que, quando ligada ao setor de compliance, irá fazer com que sejam encontradas soluções satisfatórias, sempre dentro das normas previstas pelo regulamento interno. “Um alinhamento com a ouvidoria, para tomar conhecimento dos problemas enfrentados, permitiria uma atuação mais pró-ativa”, determina o diretor de auditoria independente da Moore Stephens, Hildebrando Camargo. Para Camargo, quando constituído de forma adequada, o departamento de ouvidoria é um poderoso instrumento de ética e transparência para as organizações. Por isso, é importante que haja uma ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria por meio da empresa que investe nesse departamento, informando suas atribuições e formas de acesso. “Alinhado com o compliance da empresa e setores-chave de gestão, como auditoria interna e área jurídica, pode trazer inúmeros benefícios para a instituição, entre os quais, destacam-se eficiência e boa reputação junto aos usuários em geral, clientes, fornecedores e colaboradores”, afirma. A ouvidoria, explica Camargo, é um canal de gestão ativa de conflitos e prevenção de riscos, que zela pelo diálogo pacífico entre as partes, para o encontro de soluções satisfatórias de pontos de vista institucional, legal e pessoal.

JC Contabilidade - Quais as vantagens de alinhar ouvidoria e compliance?

Hildebrando Camargo – A principal vantagem da ouvidoria é a agilidade na identificação de falhas de procedimentos que podem ser evitadas por meio do aprimoramento de políticas e normas internas. A área de compliance é responsável pela elaboração dessas políticas e normas. Portanto, um alinhamento com a ouvidoria, para tomar conhecimento dos problemas enfrentados, permitiria uma atuação mais pró-ativa.

Contabilidade - Essas duas áreas já são reconhecidas pelas empresas ou ainda há muito a evoluir? Como torná-las mais atuantes?

Camargo – As empresas que são obrigadas a ter essas áreas em funcionamento por órgãos reguladores, como Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Banco Central, Superintendência de Seguros Privados (Susep) ou Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), estão avançadas no processo de governança. Porém, as empresas que não respondem para esses órgãos ainda precisam evoluir bastante. Conscientização de que essas áreas são importantes para uma gestão saudável da empresa, refletindo em benefícios de governança, é essencial, além de mudança cultural e organizacional.

Contabilidade - A ouvidoria deve estar a par do conjunto de regulamentos internos? Por quê?

Camargo – Conhecendo os regulamentos internos, a ouvidoria consegue maior agilidade na elaboração das respostas das ocorrências feitas pelos usuários dos produtos e serviços. Além disso, ela pode pensar em sugestões de aprimoramento desses regulamentos, em benefício da resolução de problemas.

Contabilidade - Quais os controles internos mais importantes?

Camargo – Os controles internos são definidos conforme os ciclos de operações que a empresa possui. Portanto, antes de falar quais controles são importantes, devemos pensar no ramo de atividade ao qual a empresa pertence. Essa orientação depende diretamente do ramo de atividade e dos fluxos de operações da empresa. Alguns controles internos importantes são protocolo numerado e sistematizado para cada ocorrência, gravação dos atendimentos por telefone e arquivo eletrônico das demandas atendidas por escrito, acompanhamento sistêmico das demandas, com

controle dos prazos de resposta, registro histórico dos atendimentos, relatórios periódicos relativos às atividades desenvolvidas para reporte à alta administração, que inclui, dependendo da estrutura organizacional de governança, conselhos, diretoria, auditoria interna, entre outros.

Contabilidade - Apesar de interligadas, cada área deve ser independente? Como manter a autonomia dos profissionais de cada setor?

Camargo – Através de organogramas e manuais de funções, estabelecendo os deveres e obrigações de cada setor, bem como de seus gestores. Essas ferramentas indicam o nível de autonomia e relação entre eles.

Fonte: [Jornal do Comércio](#), em 16.03.2016.