

Por Iuri Camilo de Andrade e Antonio Gesteira (*)

A tendência ao home office já não era algo tão distante e, durante a quarentena, mostrou-se uma opção de trabalho eficiente e vantajosa em termos de custo-benefício às investigações corporativas, que, culturalmente, por escassez tecnológica ou resistência a inovações, adotavam a interação presencial como protocolo principal.

Entretanto, se as crescentes atividades de home office impulsionaram empresas e pessoas para um ambiente descentralizado e conectado virtualmente, como ficou a questão dos assédios morais e sexuais e das fraudes ocupacionais? Aumentaram? Diminuíram?

No que se refere a assédios, esses acabaram sendo impulsionados no ambiente virtual, seja pelo diálogo escrito, verbal e não verbal. Os casos mostraram que a ausência de estabilidade emocional, agravada pela inexperiência e ansiedade na adaptação ao ambiente remoto, aliados à aparente inexistência de controle, ampliaram os casos. Por outro lado, as apurações foram eficientes, pois garantiram ainda mais a confidencialidade, principalmente nas entrevistas com vítimas e testemunhas, visto que o home office deu mais liberdade a pessoas falarem e contarem suas aflições.

Na opinião dos investigadores corporativos, a análise verbal e não verbal atrelada ao ambiente virtual acabaram dificultando a realização de entrevistas, bem como, de forma secundária, tanto no processo de adequação da metodologia, como na resistência às mudanças. Porém, os protocolos e métodos nacionais e internacionais de entrevistas se adaptaram, ou seja, os obstáculos foram superados.

Em se tratando de fraudes, em 2020, a ACFE (Associação de Examinadores Certificados de Fraudes) apontou a possibilidade do aumento de fraudes cibernéticas, manipulação de preços e produtos nos meios de pagamento móveis e de assistências médicas corporativas. Todavia, a pesquisa projetou também um aumento do investimento em sistemas antifraude, visto que o ambiente em quarentena e a utilização do home office como rotina apresentaram dificuldades adicionais nas investigações, refletidas na impossibilidade transitória, e na redução de viagens e dos retardos no acesso, assim como na captura e na análise de evidências obtidas remotamente.

Outro ponto de preocupação está relacionado ao aumento significativo das fraudes eletrônicas durante a pandemia, sobretudo por meio de técnicas maliciosas de *phishing* para roubo de identidades e dados de cartões de crédito e débito, bem como o comprometimento das credenciais de acesso a transações sensíveis. O volume de ocorrências tem preocupado tanto as agências de combate ao crime organizado, como os administradores de segurança da informação e os executivos de diversos setores da indústria.

Evidentemente, tanto em ambientes físicos como nos virtuais, o problema central está no comportamento humano. Se por um lado podemos entender como benéfica a inovação com ferramentas forenses, que seriam mais efetivas para a nova realidade, em contraponto sempre existirão pessoas que tentarão burlar os sistemas de controle, buscando alternativas cada vez mais sofisticadas para praticar infrações nos ambientes corporativos.

Num encontro realizado no final do ano, o Forensics Day, com profissionais das áreas de Forensic, Investigação Empresarial e Diligências, além dos temas debatidos, houve um consenso de que as investigações, quando realizadas por profissionais experientes e capacitados, com auxílio jurídico respaldando as ações, se tornam agentes transformadores para as empresas. Os resultados de investigações bem sucedidas podem e devem ser comunicados corporativamente, enaltecendo os impactos positivos para que os colaboradores tenham ciência de que o sistema de compliance funciona com prevenção, detecção e resposta.

E, com o apoio de soluções tecnológicas de ponta na coleta, no processamento e na análise de

grandes volumes de dados, é possível reduzir o tempo e o esforço dedicados às investigações, como também aprimorar as técnicas e ferramentas com o uso, por exemplo, das funções de transcrição de áudios e vídeos de WhatsApp e análise de vínculos utilizando a ciência de dados.

(*) **Iuri Camilo de Andrade** é consultor e entrevistador forense e **Antonio Gesteira** é diretor executivo e líder da prática de forense, ambos da **ICTS Protiviti**, empresa especializada em soluções para gestão de riscos, compliance, auditoria interna, investigação, proteção e privacidade de dados.