

Quando os assuntos envolvem ética e transparência não basta que a empresa tenha um 'SAC' ou um 'Fale Conosco'

Boa parte das empresas no Brasil possui um canal de atendimento via internet ou telefone que funciona como ouvidoria para diversos tipos de situações. De modo geral, as prestadoras de serviços diretos possuem um SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), enquanto muitas outras empresas disponibilizam o 'Fale Conosco'. Há também aquelas que utilizam as redes sociais como possibilidade de comunicação.

Esses recursos cumprem a função de facilitar o acesso das pessoas às organizações, mas não são suficientes quando o objetivo de quem entra em contato é denunciar irregularidades. A opinião é do economista e especialista em compliance Elcio Benevides. Ele defende que os recursos de atendimento devem ser segmentados, principalmente, quando se trata de um canal para receber relatos sensíveis que podem comprometer a ética na gestão e colocar em risco a integridade da empresa.

"O canal de atendimento não deve se resumir, sob nenhuma hipótese, a um atendimento no estilo telemarketing. É imprescindível diferenciar a área de atendimento geral de um canal específico para denúncias. Não há necessariamente confidencialidade nos recursos de SAC e Fale Conosco, portanto, não há segurança para quem quer realizar uma denúncia", explica Benevides.

Na opinião do especialista, o canal exclusivo para recebimento de denúncias deve ser independente dos domínios internos das empresas. De acordo com ele, também é importante reforçar por meio de campanhas e treinamentos as características de confidencialidade e imparcialidade a fim de estimular a confiança de quem tem algo a dizer.

"Para ser efetivo, o canal de denúncias depende de um código de conduta que reforce as normas e práticas da empresa ao mesmo tempo em que garante liberdade para apontamentos de situações em desacordo com a ética e a transparência. Para tanto, é realmente indispensável que sejam feitas divulgações claras e treinamento de pessoal, pois quando há ações de incentivo o número de denúncias de fraudes e relatos em geral aumenta consideravelmente. As pessoas estão esperando apenas uma segurança para ajudar a empresa a enxergar situações que estão alheias à diretoria", afirma o economista.

Benevides, que é diretor-presidente da consultoria GRCompliance, ressalta ainda que um canal exclusivo para denúncias é relevante porque pode evidenciar fragilidades nos processos da empresa. Segundo ele, o próprio trabalho de inteligência e apuração da denúncia aponta possibilidades de projetos para solucionar ou pelo menos minimizar riscos aos negócios.

Fonte: [Terra](#), em 16.02.2017.