

Por Tatiana de Toledo (*)

Quanto de nós já estivemos em alguma palestra ou treinamento, seja como palestrantes ou público, e vimos que grande parte das pessoas não está, de fato, prestando atenção? Se o tema for Compliance, parece que se torna ainda mais claro que o interesse é menor.

Por que ocorre tal desinteresse? Será que há uma forma de tornar a comunicação em Compliance mais efetiva? Não existe uma única resposta, mas existem alguns caminhos e alternativas que podem ser adaptados à realidade de cada empresa ou situação em que a comunicação precisa ser realizada.

O primeiro ponto é entender que a maioria das pessoas não acha necessário prestar atenção em treinamentos de Compliance por uma simples razão: já nos consideramos éticos e, se por acaso não tivermos sido em alguma situação, sempre há uma boa justificativa! E se somos éticos e corretos, é simples seguir qualquer procedimento de Compliance, certo? Bem, mas não é exatamente isso que temos visto por aí.

Hoje não basta ser ético, tem que ser, parecer e conseguir provar! Desta forma, a primeira sugestão para trazer a atenção das pessoas é tentar posicionar melhor a todos sobre o que é ética e inseri-la no contexto do seu cotidiano. Sendo um treinamento (presencial ou não), o mais fácil é incluir exemplos. Nesse momento, provavelmente as pessoas vão se reconhecer ou mesmo lembrar de algum exemplo que já tenham vivenciado. Melhor ainda é se quiserem compartilhar esses exemplos com o grupo.

Outro ponto é evitar termos muito técnicos ou jurídicos. Ainda que, muitas vezes, seja preciso passar essa mensagem, que seja feito de forma mais leve e, novamente, utilizando exemplos ou casos conhecidos.

Em grupos menores também costuma funcionar bem a realização de estudos de caso ou mesmo dilemas para que as pessoas discutam e assimilem melhor os conceitos que desejamos trazer.

Já em grupos maiores, normalmente, é eficaz apresentar um vídeo ou algo que "quebre" um pouco a dinâmica do treinamento e gere uma memória depois do evento. Muitas vezes não vão lembrar do que o palestrante disse, mas sim do vídeo que assistiram. Uma boa opção também é utilizar ferramentas e jogos, o que hoje já é possível fazer através de aplicativos voltados para isso, tornando a comunicação muito mais dinâmica.

E quando não se trata de treinamento, o desafio é ainda maior! Como fazer um funcionário ler um documento de 10, 20 páginas com atenção, foco e compreensão? Hoje em dia, se alguém chegar até a décima linha de um texto já é lucro!

Cada vez mais temos que investir tempo em criar normativos que sejam enxutos, objetivos, de fácil compreensão e, de preferência, utilizando-se de ferramentas visuais como imagens, quadros ou outras ilustrações que possam facilitar a leitura e, novamente, gerar memória.

A manutenção da comunicação em Compliance também é igualmente importante. Além do treinamento, dos normativos, como a sua organização comunica sobre Compliance? É citado em reuniões algum tema que envolva Compliance? Faz parte das pautas dos executivos? Tem algum tipo de comunicação periódica para os funcionários? Os funcionários conseguem ver ações de Compliance ao longo do ano? Um simples e-mail sobre um tema é suficiente? Não há algo mais efetivo a ser feito? Essas reflexões devem ser feitas, de forma a preencher as lacunas e tornar o Compliance "vivo" dentro da organização.

O importante é sempre tentar trazer à tona os temas de Compliance de forma mais leve, mais estimulante e, portanto, mais efetiva. Dessa forma, é possível evitar que algum assunto do universo de Compliance tenha que ser tratado, de maneira mais pesada dentro de uma organização no futuro.

E aí, vamos falar de compliance hoje?

(*) **Tatiana de Toledo** é gerente na Protiviti, consultoria global especializada em Gestão de Riscos, Auditoria Interna, Compliance, Gestão da Ética, Prevenção à Fraude e Gestão da Segurança. Tatiana é certificada em Compliance pela International Compliance Association – UK.

Fonte: IMAGE, em 05.03.2018.