

# Canal de denúncias: ferramenta fundamental

Des. APOLINÁRIO GALDINO



**Marcelo Formica**  
Sócio ICTB Global

Nas últimas décadas, a ética tem se demonstrado um componente obrigatório no ambiente empresarial, exercendo um papel fundamental para a perenidade dos negócios, com um número crescente de empresas que divulgam seus Códigos de Ética cada vez mais elaborados. E mesmo assim, a cada dia, nos deparamos com notícias e situações de fraude, corrupção, maus traços e tantas outras condutas antiéticas.

A elaboração de Códigos de Ética é uma prática suficiente?

Códigos de Ética e Conduta são importantes ferramentas que contribuem para a gestão empresarial. O Código de Ética deve ter a “cara” da organização e apresentar de forma clara e objetiva seus princípios, diretrizes e regras, além de ser um documento de fácil compreensão para todos os públicos a quem se aplica.

Infelizmente, diversos Códigos de Ética recentemente desenvolvidos não refletem a cultura da organização, as diretrizes não necessariamente estão baseadas em seus valores e não são facilmente compreendidos por todos os stakeholders. Além disso, nem sempre estão inseridos em processos críticos, tais como: integração de novos colaboradores, contratos com parceiros e fornecedores e relacionamento com clientes.

Em complemento aos Códigos de Ética, as empresas devem disponibilizar um canal de denúncias e estruturar um processo para tratá-las por meio de um comitê multidisciplinar.

Estudos conduzidos pela entidade americana ACFE (Association of Certified Fraud Examiners) revelaram que 46,2% das fraudes são identificadas por meio de denúncias (2008) e que organizações com canal de denúncias podem cobrir e interromper fraudes em aproximadamente 50% (2002).

Para que o canal de denúncias seja uma ferramenta eficiente deve, primordialmente, ser isento, assegurar aos seus usuários que as informações relatadas

serão tratadas com confidencialidade e devidamente apuradas, bem com suas identidades preservadas. A grande maioria das pessoas quer trabalhar e conviver em um ambiente ético, mas em diversas situações ao se deparar com condutas antiéticas e fraudes, não encontra um meio seguro e confiável para relatar tais incidentes.

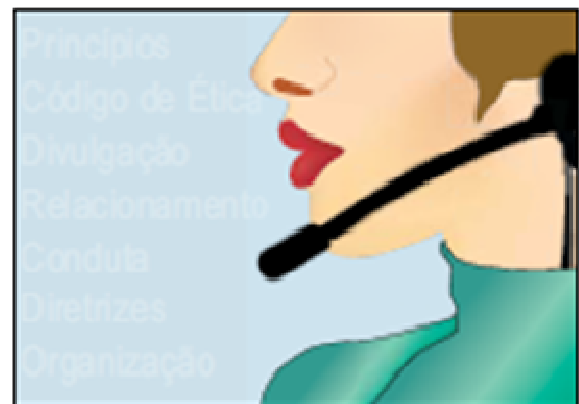
Desta forma, o processo de coleta, análise e classificação das denúncias deve ser realizado de maneira profissional e metódica. A opção de anonimato ou identificação deve ser disponibilizada ao denunciante, como também a facilidade para envio de provas eletrônicas ou em papel. Preferencialmente, a coleta deve ser realizada por profissionais treinados e especializados, com habilidade para verificar a veracidade dos relatos, e, também, garantir que os parâmetros necessários para a averiguação posterior sejam informados. Esta mesma habilidade inclusive se aplica para denúncias enviadas via web, por meio da disponibilização de um roteiro que facilite o seu relato.

Naturalmente, para que todo o benefício do canal seja aproveitado, deve ser amplamente divulgado para os diversos públicos e geografias em que a empresa atua.

Assim, gradativamente, pessoas mal intencionadas e que possuam interesses conflitantes com os da empresa irão perceber um risco alto para atitudes antiéticas, resultado do efeito inibidor do canal de denúncias.

Portanto, é fundamental que as empresas elaborem seus Códigos de Ética, mas que também criem os mecanismos para garantir a gestão eficiente da ética e exercer o seu balanço de consequências.

“ **CÓDIGOS DE ÉTICA E CONDUTA SÃO IMPORTANTES FERRAMENTAS QUE CONTRIBUEM PARA A GESTÃO EMPRESARIAL** ”



KIMMY O'NEILL