

Compliance

Alternativas para pequenas e médias empresas na implementação de um canal de dúvidas e denúncias

Dado o primeiro passo com a adoção de um Código de Ética, as empresas brasileiras se questionam sobre a implementação de um canal para recebimento de dúvidas e denúncias. É importante lembrar que uma pequena parte desse universo não possui escolha, obrigadas que são à disponibilização do recurso pela Lei *Sarbanes Oxley*¹.

As reflexões passam pela formação da cultura do “dedo duro” e das dificuldades de operacionalização. Como receber os relatos? Como registrar? Como investigar? Preciso dar retorno? Como?

O assunto precisa ser desmistificado. Desde sempre as empresas trataram problemas que envolvem ética. Muito antes da era dos Códigos de Ética as empresas já viviam situações como furto de produto ou bem da empresa por empregado, uso pessoal abusivo de carro ou telefone, desrespeito ou abuso nas relações de trabalho, ou mesmo um relatório de despesas supervalorizado com recibos ou notas fiscais irreais. Também não são fenômenos modernos os erros e decisões equivocadas cometidos pelas próprias empresas nesse mesmo campo, como a eventual injustiça no tratamento de determinado empregado, ou a negligência de fatores humanos em prol de resultados.

E como faziam? Através de soluções simples, que podem simplesmente serem oficializadas no texto do Código de Ética como recursos para obtenção de ajuda em relação aos temas ali tratados. Tais soluções podem se tornar ferramenta de apoio no cumprimento do Código de Ética. Alguns Exemplos incluem:

- a) Indicação de referência de liderança alternativa à figura da chefia direta. Alguém com habilidade para tratar com pessoas, que saiba escutar, discreto, sensível. Alguém que possa, através de uma conversa amigável, perceber o contexto e as diferentes perspectivas da queixa, que conheça o ambiente, os processos e as pessoas. Alguém que, com habilidade interpessoal, consiga captar percepções de diferentes pessoas sobre o mesmo fato. Alguém respeitado dentro da empresa, que tenha credibilidade junto aos demais. Esta pessoa pode trabalhar em conjunto com pares de outras áreas, ou mesmo com um Comitê. O importante é que ela seja o elo entre o colaborador que faz o questionamento ou denúncia e a empresa, mantendo o devido sigilo em relação aos aspectos que não precisam ser revelados para a resolução do problema.
- b) Disponibilização de urna para coleta de mensagens escritas. Esta é uma solução simples que implica na disponibilização de formulário e urna. No formulário, o campo

¹ As empresas que negociam títulos na bolsa de valores americana estão sujeitas à Lei *Sarbanes Oxley*, que, na Seção 301 (4), determina a obrigação de disponibilizar aos empregados um canal confidencial e anônimo para denúncias contábeis e de auditoria.

identificação do colaborador deve ser de preenchimento facultativo, encorajando os que temem exposição ou retaliação. É importante garantir que a urna não possa ser removida ou violada por qualquer pessoa. Somente o RH, ou outra liderança indicada, deve ter acesso ao seu conteúdo. Também é importante que sua localização seja em lugar de grande circulação. Um outro aspecto sobre a localização é a vigilância - a urna não deve estar localizada em lugares vigiados, seja por pessoas ou câmaras, a fim de que os colaboradores não se sintam desencorajados (ou receosos de retaliação) em utilizá-la.

c) Disponibilização de um endereço de e-mail. Uma caixa postal com endereço ética@, códigoconduta@ ou endereço que faça referência ao seu Código de Ética. Os empregados que querem reportar algo mas temem exposição ou retaliação sempre terão a alternativa de criar um e-mail anônimo através do Hotmail, Yahoo ou qualquer outra conta gratuita. A vantagem deste meio é que permite a comunicação com o colaborador que reporta anonimamente, podendo a empresa fazer perguntas, solicitar informações adicionais ou dar retorno sobre o problema. A sua eficácia deve ser avaliada de acordo com a realidade da empresa em termos de acesso a computadores e internet. Este não pode ser o único recurso se sua empresa não for informatizada, não disponibilizar computadores para uso geral ou os colaboradores não souberem utilizar e-mail e computadores no dia-a-dia (essa realidade ainda existe nos dias de hoje).

Se na sua empresa o ambiente de controles não é dos mais fortes, a liderança não é próxima dos empregados ou o clima não permite que os mesmos abordem a chefia para tratar de questões éticas, um canal de denúncias pode ser a única maneira pela qual a alta administração tomará conhecimento de violações ao Código.

A importância da resolução de dúvidas sobre o Código é absolutamente inquestionável. Perguntar se uma situação está ou não de acordo com o Código de Ética demonstra compromisso com a ética e interesse em fazer as coisas da forma correta. Considero a disponibilização de um meio para resolução de dúvidas, qualquer que seja ele, muito positiva para a Empresa.

O objetivo deste artigo não é tratar de soluções consagradas em grandes empresas, como sistemas externos de ouvidoria, frequentemente multilíngues, com software apropriado para registro e tratamento de denúncias/questionamentos. O conhecimento sobre essas soluções está disponível através dos próprios fornecedores e são comumente abordadas por executivos e palestrantes com experiência na utilização desses recursos. O que se pretendeu fazer, aqui, é levantar alternativas simples para empresas pequenas e médias, nas quais o dispêndio de recursos para a implantação de um sistema mais robusto não se justifica.

Mariana Teixeira