Por Fernando Scanavini (*)



A sociedade digital já é realidade há algum tempo e, nesse contexto, a informação circula literalmente na velocidade da luz, fato que tem seus benefícios e malefícios e, dentre esses, a disseminação de fake news é um dos mais nocivos.

As fake news não são apenas informações erradas, mas, sim, intencionalmente falsas, ou seja, fraudulentas, que além de circular fácil e livremente nas comunicações via WhatsApp, redes sociais e outros, também estão cada vez mais presentes no mundo corporativo e, pior, nenhuma organização está imune. Relativamente simples de lançar e difícil de conter, a desinformação pode se utilizar de um importante pilar do programa de ética e compliance: o Canal de Denúncias e Ouvidoria.

O Canal de Denúncias tem a importante função de ser uma linha direta entre todos os públicos que se relacionam com a empresa - colaboradores, fornecedores, clientes, etc - e com o comitê de ética e a alta gestão das organizações. Nesse sentido, este canal deve estar sempre disponível para "ouvir" a todos com o objetivo de captar situações reais de comportamentos inadequados ou qualquer evento que viole políticas internas ou legislações, portanto, não deve servir como ferramenta para disseminação de fake news e desinformação. De fato, um canal que simplesmente atue como um "anotador de recados" pode representar um grande risco para a organização, repassando denúncias sem qualquer triagem e análise prévia do conteúdo.

Aproximadamente 63% das denúncias são registradas de maneira anônima, justamente pelo fato de preservar a identidade do denunciante, e deixá-lo mais à vontade para reportar situações irregulares vivenciadas na organização. É provável que muitas pessoas deixariam de utilizar o canal de denúncias, caso a identificação fosse uma característica obrigatória.

O anonimato não altera a relevância do fato relatado, porém o papel da triagem e da análise prévia, torna-se ainda mais importante para a avaliação desses casos, já que um futuro contato

com o denunciante dependerá exclusivamente da ação dele. O denunciante mal-intencionado pode esconder-se atrás desse recurso e o provedor de canal de denúncias deve ter uma equipe especializada e capacitada em técnicas de entrevistas para conseguir detectar situações que possam indicar possíveis inverdades, como, por exemplo, contradições ocorridas durante o registro.

Por isso, é importante que a organização utilize uma plataforma robusta de gestão de casos, com capacidade de comunicação com o denunciante, seja ele anônimo ou identificado, para esclarecimentos ou ainda para o complemento de informação. O denunciante, por sua vez, também deve ter a possibilidade de acessar o seu caso, complementar informações, incluir evidências ou trazer novos fatos ao relato.

Para uma boa condução deste processo, o provedor do canal de denúncias deve ser a primeira linha de proteção contra os malfeitores e atuar em conjunto com a organização, do começo ao final do processo de tratamento, com a disponibilização de uma equipe capacitada e com uma plataforma tecnológica consistente e em constante evolução.

(*) **Fernando Scanavini** é diretor de operações da ICTS Protiviti, empresa especializada em soluções para gestão de riscos, compliance, auditoria interna, investigação, proteção e privacidade de dados.

21.10.2021