A implantação de um programa de integridade deve estar listado na agenda da alta gestão de qualquer empresa que queira sobreviver e prosperar no mundo dos negócios, independente de seu tamanho, setor ou atividade.

Temos visto uma série de leis, regulamentos e normas sendo promulgados com o objetivo de fortalecer a governança corporativa, principalmente no que diz respeito ao processo de combate a corrupção e a fraude.

Dentro de todos os quesitos necessários para um efetivo programa de integridade, o canal de denúncia tem um lugar especial. Ele permite maior transparência e cria possibilidade de que qualquer funcionário, prestador de serviço, fornecedores e outros possam denunciar qualquer fato, de seu conhecimento, que estejam em desacordo com a política de ética e comportamento da corporação.

Infelizmente, acredito que por desconhecimento, as empresas no Brasil ainda não utilizam esta ferramenta da forma como deveria. Algumas organizações incluem equivocadamente, o canal de denúncia, na ouvidoria, ou até mesmo no canal de serviços ao consumidor.

Esta visão é consubstanciada pelo Relatório Global de Fraude e Risco 2016/17 da Kroll, que demonstra que em termos globais 44% das fraudes são identificadas através do canal de denúncia, entretanto, este mesmo relatório indica que no Brasil o canal de denúncia é responsável por apenas 17% das descobertas.

Neste relatório o canal de denúncia no Brasil ficou em último lugar como ferramenta de descoberta da fraude, mas o mais interessante é que a auditoria externa aparece em primeiro lugar como responsável por 43% das descobertas de atividades fraudulentas.

Pois bem, com o amadurecimento dos processos de governança voltados para o fortalecimento da ética e valores nas corporações brasileiras deverá alterar, em médio prazo, a percepção da importância de ter um robusto canal de denúncia para a prevenção de fraudes e atos de corrupção.

Vejamos alguns atributos de excelência para que um canal de denúncia realmente cumpra com sua missão:

1. Deve estar disponível 24 horas, 7 dias por semana, podendo ser acessado de diversas maneiras pelos denunciantes,

2. O melhor é ser através de uma empresa independente, com os requisitos técnicos e profissionais para a adequada recepção da denúncia,

3. A proteção do anonimato do denunciante é de extrema importância para o sucesso do canal,

4. Deve haver um meio de troca de mensagem com o denunciante, sem que haja a quebra do anonimato,

5. A empresa contratada para operar o canal de denúncia deve ter capacidade técnica e conhecimento para realizar a primeira triagem da denúncia recebida,

6. A denúncia recebida deve ser enviada para pelo menos três organismos distintos, podendo ser: Jurídico, Recursos Humanos e prevenção de fraudes ou auditoria interna, de forma, que todas as denúncias recebidas sejam adequadamente tratadas,

7. Um forte e constante processo de comunicação e treinamento deve fazer parte desta ferramenta

para que todos os funcionários, prestadores de serviços, fornecedores e outros, conheçam o canal e saibam como utilizar de maneira correta, sem preocupação com possíveis retaliações.

Para finalizar, a eficácia desta ferramenta necessita de ambiente interno culturamente preparado para o entendimento da ética na organização, e consequentemente a alta gestão tem uma grande responsabilidade neste quesito, a qual deve ser o porta-voz e exemplo do programa de integridade.

Seja feliz!

(15.02.2018)

CROSSOVER
CONSULTING & AUDITING