

E-Book

Canal de Denúncias

Da Denúncia à
Investigação Interna

Porque ter um Canal de Denúncias?

É muito difícil fazer alguma coisa ilícita ou contra as normas da empresa sem que ninguém saiba. Normalmente alguém descobre, mas por diversos fatores, não falam nada. Pode ser medo de retaliações, falta de confiança na resolução do problema, medo de virar um “dedo-duro”, ou simplesmente não saber onde e como denunciar.

Como veremos mais adiante, um **Canal de Denúncias bom e bem planejado pode solucionar todos esses problemas.**



Lei Anticorrupção

A LEI ANTICORRUPÇÃO INOVOU AO INTRODUIR A RESPONSABILIDADE OBJETIVA PARA EMPRESAS E AINDA INCENTIVAR PROGRAMAS DE COMPLIANCE E CANAIS DE DENÚNCIAS.

- Redução de multas em empresas que possuem “mecanismos e procedimentos internos de incentivo à denúncia de irregularidades”
- O impacto financeiro de não ter um Canal de Denúncias é um grande incentivo (nós gostaríamos que não fosse o principal, mas sabemos que para muitas empresas, ainda é)
- Com uma incidência maior de casos ilícitos ou desvios éticos, empresas perdem, em média, 5% do faturamento anual.

Para onde vai esse dinheiro?

O DINHEIRO PERDIDO COM A CORRUPÇÃO PODE SEGUIR DOIS CAMINHOS:

- Receitas desviadas/perdidas
- Processos jurídicos

Apesar disso, no Brasil a quantidade de fraudes descobertas por denúncias é muito menor do que mundialmente. E no Brasil o meio de descoberta mais comum, a auditoria externa, é bem menos usual no resto do mundo.

40%
DAS **2.690**
FRAUDES OCORRIDAS EM
125 PAÍSES
ENTRE **2016** e **2017**
FORAM DETECTADAS
POR MEIO DE
CANAIS DE DENÚNCIAS

Como a fraude foi descoberta?

Auditoria externa



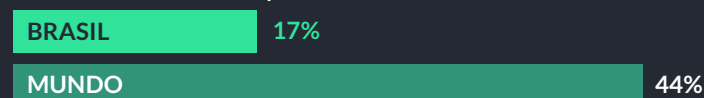
Auditoria interna



Administração da empresa



Denunciante na empresa



Fonte: Relatório Global de Fraude e Risco – Kroll – 2016/17



O que preciso fazer para que ele funcione bem?

ESTAMOS COMPARTILHANDO AS 8 MELHORES PRÁTICAS PARA QUE SEU CANAL NÃO SEJA SÓ BOM, MAS TAMBÉM EFICIENTE E BEM UTILIZADO.

1 As denúncias que podem ser feitas a um canal dizem respeito não só a atos ilícitos, mas a todas as normas e políticas da empresa. Mas os funcionários não têm como saber o que reportar se não sabem o que é ou não proibido.

Por isso, um dos passos mais básicos é assegurar que os colaboradores saibam bem o conteúdo das políticas corporativas da empresa, além de receberem treinamentos que reforcem isso, mas que também abordem legislação.

Assim, eles estarão bem preparados para denunciar situações quando surgirem.

2 Um dos obstáculos dos profissionais de Compliance na hora de incentivar denúncias é a cultura, ainda muito presente, do medo de ser “dedo-duro” contra os “espertos”.

Para combater isso, é necessário um trabalho contínuo de promoção da ética e integridade como um valor da empresa, e a denúncia como uma coisa positiva.

Assim, os funcionários se sentem à vontade para cuidar do ambiente de trabalho e contribuir ativamente para sua empresa no dia a dia.

3 Agora que o terreno está preparado para boas denúncias, é preciso cuidar do Canal de Denúncias em si. E o primeiro passo é definir que tipo de Canal serve melhor o contexto e os objetivos da sua empresa. Para isso, responda perguntas como:

- **Quais os perfis do meu público-alvo?**
- **Em quais geografias e idiomas devo disponibilizar o canal?**
- **Qual a melhor forma de registro e disponibilidade em cada contexto?**
- **Quantas denúncias devo receber?**
- **Quantidade de colaboradores/ fornecedores e tamanho da empresa**
- **Maturidade da equipe interna em receber e investigar os chamados**
- **Colaboradores ficam alocados em escritórios, mais em fazendas, offshore?**

Tudo isso vai te ajudar a definir coisas como: Qual (ou quais) a plataforma do contato, qual vai ser o fluxo de encaminhamento e tratamento da denúncia, a complexidade da estrutura do canal, se terá que ser disponível em idiomas, se tem que ter acesso online e off-line, etc.

4 Agora que você já sabe que tipo de Canal de Denúncias cabe melhor na sua empresa, você precisa decidir se ele vai ser interno ou externo.

São muito raros os casos em que um canal interno é a melhor opção. Um canal externo é independente, especializado e seguro, e pode atender às preocupações de quem prefere não denunciar internamente. Algumas delas são:

CANAIS EXTERNOS
RECEBEM ATÉ
6X MAIS
DENÚNCIAS QUE
CANAIS INTERNOS

- **Medo de ser reconhecido:** Mesmo em telefones ou pelo computador, tecnicamente anonimamente, se for ministrado por alguém dentro da empresa, a fonte pode ter medo de sua voz ser reconhecida, ou que o IP ou número de telefone sejam rastreados.
- **Falta de segurança:** Em um canal interno, a fonte pode ter medo das informações serem vazadas ou passadas para outras pessoas que não deveriam ter o acesso. Além disso, ela pode desconfiar de que alguém altere ou apague a denúncia quando houver interesse.
- **Falta de confiança:** Essas preocupações acima vêm do fato de que, ao ser dentro da empresa, podem haver conflitos de interesse que distorcem a credibilidade que o canal teria. O denunciante não confia na empresa ministrar o próprio canal.

5 É imprescindível oferecer uma solução que permita o **anonimato total**.

Os colaboradores não vão se sentir tão à vontade para fazer uma denúncia sem **100% de segurança de que a denúncia pode ser anônima**.



No canal do clickCompliance, por exemplo, o denunciante pode acompanhar o andamento do tratamento da denúncia pela empresa recebendo avisos por SMS e e-mail. Mas, se a denúncia for anônima, garantimos ao usuário que nem a equipe do clickCompliance tem acesso a esses dados. Os envios são feitos pelo software, sem intervenção humana

6 Use a tecnologia a seu favor e **estimule o envio de evidências**. Hoje em dia funcionalidades que contribuem muito para a qualidade das denúncias estão cada vez mais acessíveis com tecnologia. Se o portal for online, permita o anexo de fotos, documentos e outras coisas que podem servir como evidência.

Isso acelera e facilita o processo de apuração da denúncia.

Hoje em dia a tecnologia permite acompanhar tudo em tempo real. Inclusive as denúncias em um Canal de Denúncias. Isso é especialmente importante quando a empresa recebe um número elevado de registros, ou registros mais complexos. Por isso, você vai precisar escolher um canal que te dê o **controle** e **mensurabilidade** necessários para oferecer o melhor atendimento.

 **Visualização de dados**

 **Relatórios customizáveis e atualizados em tempo real**

 **Planilhas em rede**

 **Troca de informações por e-mail**



A segurança e confidencialidade são aspectos essenciais de um bom Canal. Por isso, usar ferramentas externas ao Canal como e-mail ou planilhas são muito vulneráveis e não recomendados.

Estar a par de toda a legislação sobre denúncias e proteção de dados é uma das necessidades em alta dos profissionais de Compliance. E o Canal, por precisar oferecer sigilo e lidar com dados, é a parte mais sensível à essas leis.

Isso, inclusive, precisa de bem mais atenção quando a empresa tem **atuação internacional**. As leis são diferentes em cada país e, em muitos casos, bem mais complexas do que as brasileiras.

GDPR + LGPD

Case:

Odebrecht

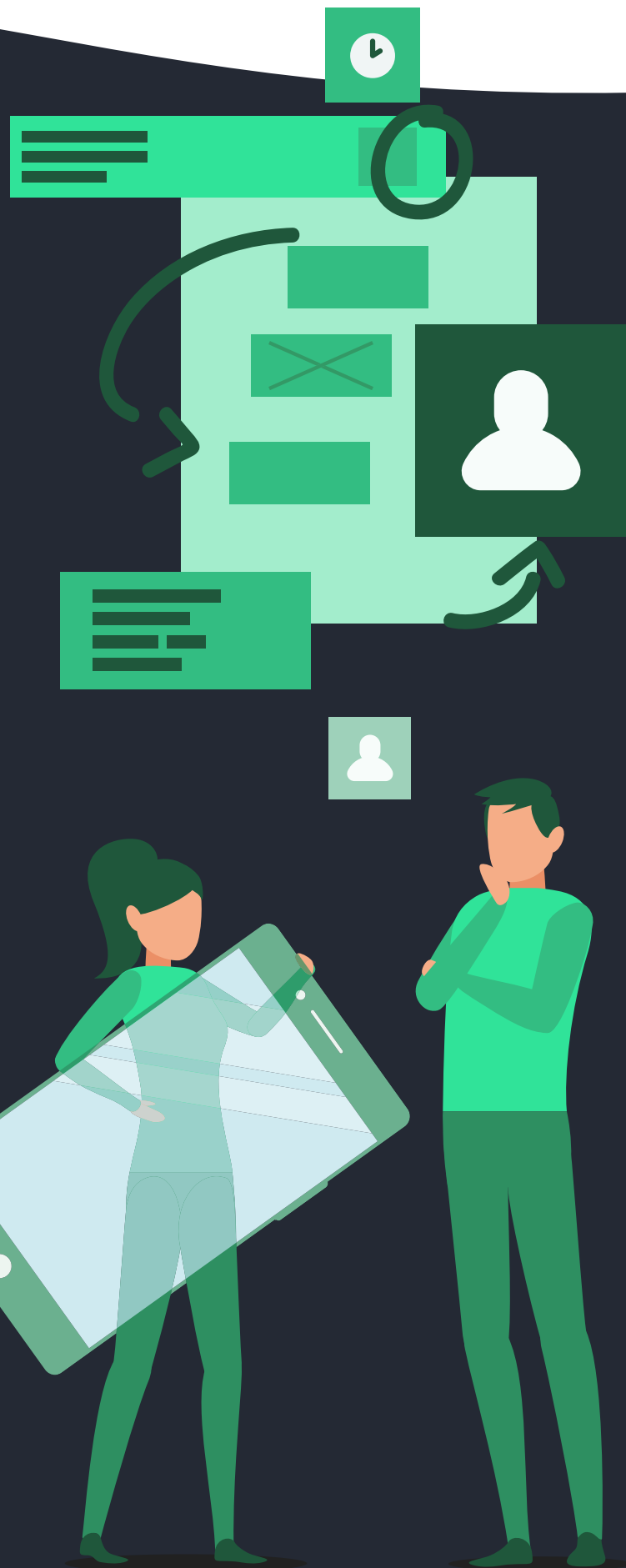
A ODEBRECHT É UMA ÓTIMA LIÇÃO PARA ENTENDERMOS A IMPORTÂNCIA DO INCENTIVO ÀS DENÚNCIAS COMEÇANDO PELA ALTA DIREÇÃO.

O caso da Odebrecht sobre Compliance em geral é notório, e a empresa hoje está implementando diversos programas para refazer sua imagem e o funcionamento ético da empresa.

Mas antes de todos esses esforços de renovação e no meio do escândalo, o ex-presidente da empresa deixou claro que o “Tone at the Top” na empresa não estava acontecendo ao falar de Canal de Denúncias.

“Se elas [minhas filhas] brigassem, eu perguntasse quem começou, e uma dedurasse a outra, eu talvez brigasse mais com quem dedurou do que com aquela que fez o fato”.

Essa fala realça justamente o que o Compliance quer eliminar nas empresas: o medo de ser o “dedo duro” e a cultura de que denunciar é visto com maus olhos.



Investigações

A INVESTIGAÇÃO É O PASSO QUE SEGUE O RECEBIMENTO DE UMA DENÚNCIA NO CANAL. VEJA A SEGUIR AS NOSSAS 6 DICAS PARA FAZER UMA INVESTIGAÇÃO EFICAZ E DENTRO DAS INDICAÇÕES DO COMPLIANCE.



Q Plano de investigação

Antes de começar a investigar, é importante criar um plano de investigação para nortear o caminho do trabalho. Ele deve conter alguns tópicos:

- **Conteúdo da denúncia**
- **Perguntas em aberto**
- **Possíveis cenários**
- **Lista de pessoas investigadas**
- **Lista de pessoas a serem entrevistadas**
- **Ordem inicial das entrevistas, e em que papel cada uma será abordada**
(acusado, testemunha, especialista técnico etc.)
- **Lista dos documentos a serem avaliados, especificando também a fonte da informação**





Equipe multidisciplinar

É importante também ter à disposição profissionais com diferentes conhecimentos. Você nunca sabe que tipo de denúncia será, e o que você vai precisar para conduzir a investigação.

Alguns profissionais que seriam uma adição valiosa ao processo de investigação são:

➤ **Profissionais de TI**

➤ **Profissionais de contabilidade**

➤ **Profissionais da área financeira**

*Também não deixe de ter alguém que seja capacitado para conduzir entrevista. É um processo muito delicado e importante, que precisa de alguém realmente preparado.



Confidencialidade

É responsabilidade do Canal garantir o **sigilo das informações**. Isso inclusive é importante para ter a confiança dos denunciante.

Também não é recomendado que os superiores dos funcionários investigados sejam avisados da investigação. Ainda não há fatos concretos nesse estágio, e o superior poderia perder a confiança na pessoa que pode ser inocente.

Isso sem contar a possibilidade de ele estar envolvido e querer atrapalhar a investigação.

A investigação

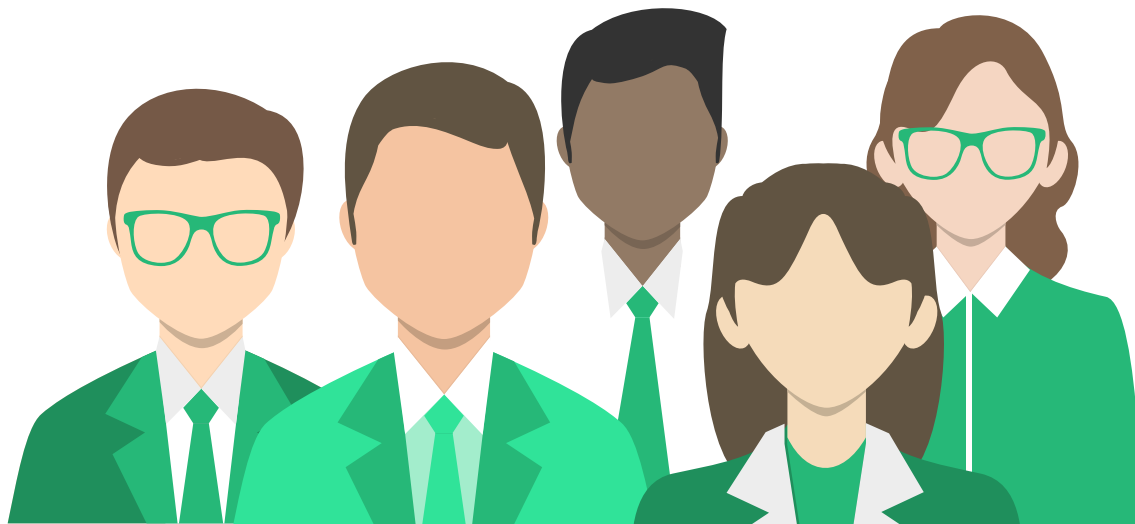
A primeira coisa a se lembrar é que o objetivo da investigação não é simplesmente encontrar um infrator. A busca deve servir para **descobrir se a denúncia é válida**, e depois **entender o que realmente aconteceu apurando os fatos**. Só depois de tudo que os devidos julgamentos serão tomados.

Depois, é preciso saber os limites legais da investigação. Por exemplo, algumas buscas em arquivos e conversas pessoais podem ser fundamentais em uma investigação, mas devido à falta de avisos e permissões da empresa, o acesso a elas é limitado.

É RECOMENDADO QUE AS EMPRESAS JÁ DOCUMENTEM ESSAS PERMISSÕES EM SUAS POLÍTICAS PARA NÃO HAVER EMPECILHOS EM INVESTIGAÇÕES

Sobre legislação, também, a equipe deve estar bem preparada quanto às legislações internacionais. Pode não ser comum na empresa, mas se acontecer de envolver instituições ou agentes internacionais, um deslize de legislação pode ser muito sério. Têm países com leis mais rígidas o que as nossas.

E, por último, lembre que deve haver algum canal confiável e anônimo para manter contato com o denunciante se precisar tirar dúvidas ou se comunicar por algum motivo.





Conclusão

Se, após a investigação, alguma coisa indicar atividade criminosa, a empresa precisa ser a que alerta aos órgãos competentes, e o mais rápido possível. Pode ficar feio para a empresa se o caso vazar e a empresa ter segurado essa informação.

A Lei Anticorrupção (12.846/2013) determina que a pena pode ser reduzida se ela colaborar com a investigação.

Após o final da investigação (e até durante), dependendo do caso, a empresa terá que prestar esclarecimentos ao público e à imprensa. Por isso, é fundamental que a alta administração esteja muito bem preparada para responder perguntas.

Não podem haver inconsistências e nem informações confusas. Podem danificar seriamente a reputação da empresa.

Aproximadamente 36% de denunciantes foram alvos de retaliação

(Ethics and compliance initiative 2016 - Global Business Ethics Survey)

Parece ultrapassado, mas hoje ainda existem diversos casos de **denunciantes ao redor do mundo que estão lutando para reconquistar seus direitos**. Demissões, processos e até prisões foram consequência sofridas por quem ousou enfrentar a corrupção.

Por isso, se uma empresa quer usufruir dos muitos benefícios de um bom canal de denúncias, é preciso investir em **medidas para incentivar e proteger seus funcionários**. Por exemplo:

- **Possibilidade de denúncias anônimas**
- **Plataformas que garantem a proteção dos dados do denunciante**
- **Compliance do programa com a LGPD**
- **Pontos nos códigos e políticas que incentivam e protegem denunciantes**

Entrevista

ABAIXO LISTAMOS ALGUMAS DICAS E BOAS PRÁTICAS PARA APLICAR EM UM DOS PROCESSOS MAIS IMPORTANTES E DELICADOS DE UMA INVESTIGAÇÃO DE DENÚNCIA: AS ENTREVISTAS.



Condução das entrevistas

Pessoas não são, nem podem ser, obrigadas a participarem de um interrogatório parte de uma investigação interna. Só se for deposição à polícia. Tenha certeza de que você e sua equipe não tentam coagir a pessoa a ser entrevistada.

- **Evite conduzir uma entrevista com suspeitos sozinho.**
- **Evite falar a não ser que seja necessário. Faça as perguntas e foque em ouvir as respostas. Isso evita o compartilhamento de informações sensíveis sem querer.**
- **Tome cuidado para não marcar ou destacar nada em suas anotações. Isso pode dar alguma dica sobre a investigação para o entrevistado.**

! **Mas, mesmo assim, não deixe de registrar tudo.**

- 
- Se quiser, inclusive, é interessante ter uma pessoa só para fazer anotações. Assim, o entrevistador pode focar em interagir bem com o entrevistado.
 - ❗ Quem está anotando não deve interferir na entrevista
 - Mantenha o tom da voz neutro e sem alterações para não demonstrar alguma emoção. Por exemplo, se mostrar interessado demais em alguma resposta pode mostrar ao entrevistado que esse tópico é relevante para a investigação.
 - Também para evitar vazamento de informações, entreviste a menor quantidade de pessoas possível. Quanto mais pessoas envolvidas e sabendo da investigação, maiores as chances de vazamento de informações.
 - Esteja muito atento às respostas do entrevistado. Ele pode, por exemplo falar muito mas acabar não respondendo o que realmente foi perguntado. Isso pode ser um sinal de mentira.

Sinais verbais de alerta:

- 🗨 Falha ao responder
- 🗨 Falha ao negar
- 🗨 Ataque ao entrevistador/raiva ou agressividade repentina
- 🗨 Delay antes de responder
- 🗨 Respostas exageradamente específicas
- 🗨 Falar “Essa é uma boa pergunta”
- 🗨 Falar “Não entendo porque você perguntou isso”

Sinais não verbais de alerta:

- 🗨 Esconder as mãos durante uma resposta importante de repente
- 🗨 Tocar a boca ou a ponta do nariz rapidamente e frequentemente ao responder perguntas importantes
- 🗨 Cruzar os braços e pernas ao responder perguntas chaves ou ao ouvir perguntas importantes
- 🗨 Se afastar da mesa, ou mover o corpo para trás como reação à pergunta



ClickCompliance é um sistema desenvolvido pela **Ímpeto** que tem o intuito de assegurar a integridade das empresas caso essas venham a ser acusadas de atos criminosos (fraude, lavagem de dinheiro).

O **Canal de Denúncias** do **clickCompliance** pode ser facilmente integrado com o seu programa. Encaixe o nosso serviço no início do processo e tenha denúncias mais organizadas para a análise dos seus especialistas.



Faça um teste!

Você pode experimentar para ver o que acontece quando escolher ser anônimo ou não, os tipos de perguntas, e ainda fazer o acompanhamento e receber as notificações do andamento da apuração.

TESTAR CANAL DE DENÚNCIAS

Saiba o que podemos fazer para você!

Agende uma demonstração e descubra as funcionalidades do nosso software de gestão de políticas, canal de denúncias e ChatBot.

AGENDE DEMONSTRAÇÃO



+55 (21) 3180-0616
www.clickcompliance.com.br