

From the desk of Eduardo Person Pardini

## **Transparência através do canal de denúncias fortalece as ações de prevenção à fraude!**

Como já comentamos em outros artigos, as corporações, mais do que nunca, necessitam contar com um robusto programa de compliance e prevenção de fraudes, onde um dos quesitos mais importante é o canal de denúncias.

Isto fica claro quando verificamos o resultado de uma pesquisa realizada pela Association of Certified Fraud Examiners (ACFE) em 2012, que com 43% indica que a principal fonte de identificação de irregularidades são as denúncias, em seguida vem à revisão dos processos com 14.6% e depois com 14.4% vem a auditoria interna.

Ela também informa que as empresas que contam com um canal de denúncias estruturado e ativo, tiveram 45% menos perdas decorrentes de fraude do que as organizações que não contam com esta atividade em seu programa de prevenção de fraudes.

Observem que com o aumento da complexidade do ambiente de negócios, com a expansão das operações, cada vez mais virtual e descentralizada, ter um programa de compliance e prevenção a fraudes se torna chave para uma adequada governança corporativa.

Além disto, novas regulamentações estabelecem a necessidade das corporações de ter um programa de prevenção e compliance, sendo que para empresas participantes do mercado de capitais existe uma obrigatoriedade, através da resolução CVM 509, de estabelecer um Código de Ética e Conduta, adequadamente comunicado aos seus colaboradores e terceirizados, tornando obrigatória a existência de um canal de denúncias.

Sabemos que um dos pilares da governança corporativa é a transparência, desta forma o canal de denúncias vem para fortalecer os fundamentos de governança, pois ele viabiliza o recebimento, registro e tratamento de qualquer atitude e/ou procedimento em não conformidade com o código de ética e conduta.

Mas é muito importante para o sucesso desta ferramenta que alguns requisitos sejam observados quando do seu planejamento, implantação e operação, de forma que realmente ele cumpra com o seu papel.

A seguir definimos alguns pontos os quais achamos importantes que sejam considerados para o sucesso do canal de denúncias, que são:

- Ter mais do que um canal para a denúncia: Hot line (call Center), Hot site, email, e caixa postal. Algumas vezes um local com uma caixa de sugestões pode funcionar, contudo não é a melhor opção.
- Deve haver uma segregação de responsabilidade para a recepção e registro da denúncia. Nossa sugestão é que sejam recepcionadas e registradas pelo setor jurídico e controles internos, de maneira que exista certeza que todas as denúncias foram recebidas e tratadas.
- Deve haver um procedimento formal e exaustivamente comunicado a organização, fornecedores, clientes e prestadores de serviços, para que conheçam o processo e tratamento das denúncias.
- Dentro deste conceito, é muito importante que o anonimato e a segurança sejam preservados, e que o denunciante se sinta seguro, porque se assim não for, todo este processo será inócuo.
- Todas as denúncias devem ser revisadas em conjunto pelos receptores, esta revisão deve ser adequadamente evidenciada, e se for o caso, proceder a uma análise mais profunda de forma a entender a veracidade da denúncia e se será enviada para uma investigação ou não.
- Outro ponto importante é que existam de forma clara as penalidades internas que serão adotadas em caso de fraudes ou de violação do código de conduta ou legislação.
- Procedimentos de proteção ao denunciante também deve fazer parte desta política, de forma que não sofram retaliações em suas atividades.

Com certeza um programa adequadamente estruturado para o canal de denúncias fortalece o ambiente ético e a governança corporativa. Nós da CrossOver Consulting & Auditing podemos assessorá-los no desenvolvimento, implantação e manutenção desta ferramenta de governança.

Fevereiro 2014, São Paulo, Brasil