

OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS: FERRAMENTAS PARA GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

Cristiane Hazin Cordeiro de Melo Cardim¹

Isis Dias Costa²

Valéria Koren Simoni³

Resumo

O objetivo deste artigo científico é abordar o papel das ouvidorias e dos canais de denúncias como ferramentas essenciais para promover a governança corporativa e as práticas ESG (ambientais, sociais e de governança) nas organizações. O trabalho pretende discutir também os benefícios dessas ferramentas na identificação de riscos, promoção da transparência, engajamento das partes interessadas e melhorias na reputação corporativa, e explicar como as ouvidorias e os canais de denúncias contribuem para a promoção da responsabilidade social empresarial e em conformidade com as regulamentações. A pesquisa bibliográfica mostrou que a diferença entre um canal de denúncias e uma ouvidoria é específica nas questões que abordam: o canal de denúncias é mais utilizado para questões antiéticas, enquanto a ouvidoria tem um escopo mais amplo, pois busca melhorar a qualidade dos serviços e o relacionamento com as partes interessadas, trazendo melhorias para a organização. Ambos desempenham papéis importantes na gestão eficaz das questões das partes interessadas e na promoção da transparência e da responsabilidade dentro da organização.

Palavras-chave: Governança. Ouvidoria. Canal de denúncias. Sustentabilidade.

DOI:10.37814/2594-5068.2023v6.p193-200

1 Ouvidora da Vision One Pernambuco. (cristiane.hazin@visionone.com.br)

2 Ouvidora do Departamento de Águas e Energia Elétrica do Estado de São Paulo. (isisdiascosta@gmail.com)

3 Ouvidora do Centro Universitário São Camilo de São Paulo. (valeriakorensimoni@gmail.com)

Abstract

The purpose of this scientific article is to address the role of ombudsman and reporting channels as essential tools to promote corporate governance and ESG practices (environmental, social and governance) in organizations, and discuss the benefits of these tools in identifying risks, promoting transparency, engaging stakeholders and improving corporate reputation. In addition, explain how the ombudsman and complaint channels contribute to the promotion of corporate social responsibility and compliance with regulations.

Bibliographical research showed that the difference between a reporting channel and an ombudsman is specific to the issues they address: the reporting channel is more specific to unethical issues, while the ombudsman has a broader scope, seeks to improve the quality of services and relationships with interested parties, bringing improvements to the organization. Both play important roles in effectively managing stakeholder concerns and promoting transparency and accountability within the organization.

Keywords: Governance. Ombudsman. Reporting channel. Sustainability.

1 INTRODUÇÃO

As ouvidorias são instâncias de controle e de participação social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação dos processos necessários a esses serviços. Podem atuar em rede ou de forma independente, mas em consonância com as diretrizes da empresa ou instituição que representam, seja ela pública ou privada. Atuam na comunicação e mediação entre a empresa ou órgão público, seus usuários e colaboradores. E têm como base o diálogo permanente para promover ações de melhorias que fortaleçam as relações de convivência e o aprimoramento dos serviços prestados.

A ouvidoria deve estar subordinada à estrutura organizacional de maior proximidade da alta gestão da organização, recebendo dela o suporte necessário para o exercício de suas funções. Dessa forma, nota-se que uma nova cultura de comunicação vem se formando na sociedade, que tem demonstrado cada vez mais confiança nas instâncias de comunicação das ouvidorias. É um canal direto que permite a todos a manifestação de seus sentimentos de satisfação ou insatisfação sobre as relações institucionais e os serviços prestados.

A ouvidoria recebe e fornece informações, elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias, providencia a análise dos fatos e faz os encaminhamentos necessários para a resolução da demanda.

Cabe ainda à ouvidoria atuar com ética, integridade, transparência e imparcialidade, resguardando o sigilo das informações recebidas. Ela contribui como instância consultiva para apoio à gestão interna dos processos e planejamento organizacional.

A governança corporativa, que é o sistema que dirige e controla uma companhia por meio de práticas, regras e processos que regem a empresa para que ela alcance seus objetivos, evoluiu significativamente nos últimos anos. Hoje, grande parte das empresas diversificou seu foco – antes voltado exclusivamente para a otimização do valor econômico para sócios e acionistas –, acrescentando aos seus objetivos a geração de valor compartilhado entre eles e as demais partes interessadas.

Governança corporativa é um sistema formado por princípios, regras, estruturas e processos pelo qual as organizações são dirigidas e monitoradas, com vistas à geração de valor sustentável para a organização, para seus sócios e para a sociedade em geral. Esse sistema baliza a atuação dos agentes de governança e demais indivíduos de uma organização na busca pelo equilíbrio entre os interesses de todas as partes, contribuindo positivamente para a sociedade e para o meio ambiente. (IBGC, 2023, p. 17)

Essa perspectiva contemporânea reconhece a interdependência entre as organizações e as realidades econômica, social e ambiental em que elas estão inseridas.

Independentemente do porte, natureza jurídica ou estrutura de capital, os princípios aplicam-se a qualquer tipo de organização, formando o alicerce sobre o qual se desenvolve a boa governança.

Desse modo, além de atuarem em conformidade com as leis e os regulamentos, os agentes de governança devem basear sua atuação em consonância com os pilares de integridade, transparência, equidade e responsabilização (*accountability*).

A responsabilidade empresarial no combate à corrupção vem crescendo no mundo todo. Os países têm se comprometido, por meio de documentos internacionais, a buscar soluções para o problema. Nesse contexto, os ordenamentos jurídicos passam a exigir o desenvolvimento de programas de integridade ou *compliance* pelas pessoas jurídicas de Direito privado. No Brasil, com o advento da Lei nº 12.846/2013, o mecanismo ganhou destaque em meio aos negócios empresariais. (BRASIL, 2019, p. 9)

Compliance é um conjunto de práticas e medidas adotadas por uma empresa para garantir o cumprimento das leis, regulamentos e diretrizes internas, com vistas a materializar o princípio da integridade.

O *compliance* é a busca permanente de coerência entre aquilo que se espera de uma organização – respeito às regras, legislação, propósito, valores e princípios que constituem sua identidade – e o que ela, de fato, pratica no dia a dia. (IBGC, 2017, p. 8)

Deve abranger um conjunto de mecanismos e procedimentos, políticas, diretrizes, código de conduta, canal de denúncias e ouvidoria com o objetivo de prevenir, detectar e sanar desvios de conduta, fraudes, atos de corrupção, lavagem de dinheiro, atos ilícitos praticados contra a administração pública e privada, dentre outras questões. Além disso, deve alinhar a atuação de todos na organização com os seus princípios, valores e propósito, promovendo a cultura da integridade.

O canal de denúncias compõe o programa de integridade de uma empresa ou instituição e tem por objetivo apurar irregularidades, desvios de conduta e comportamentos inadequados, ilegais, antiéticos ou violações de políticas internas da organização. Está ligado ao *compliance*, fazendo parte da governança do programa de integridade, assim como o comitê de ética e o código de conduta. Pode ser usado para denunciar casos de assédio, corrupção e fraude, entre outros atos ilícitos graves.

2 DESENVOLVIMENTO

“*Compliance*” e “integridade corporativa” são termos usados para se referir à consonância de uma empresa a um conjunto de regulamentos internos e/ou externos. Enquanto “*compliance*” – que vem do inglês “*to comply*” e significa “estar em conformidade” – tem uma aplicação mais ampla, incluindo as áreas tributária e trabalhista, a “integridade corporativa” está focada na conformidade das medidas anticorrupção dentro das empresas. Esse conjunto de regras e padrões anticorrupção normalmente estão reunidos em um Código de Ética ou Conduta, em que são listados os valores da organização, explicitando os comportamentos e práticas esperadas dos gestores, colaboradores, fornecedores e toda a cadeia produtiva ou de serviços. Ao estabelecer códigos e regulamentos internos que disciplinam condutas adequadas ao ambiente laboral como forma de preservar um local de trabalho saudável e um relacionamento profissional respeitoso entre os empregados, as organizações devem também definir e divulgar as medidas disciplinares e penalidades a serem aplicadas em caso de descumprimento ou violação.

Além das questões governamentais e burocráticas, como a Lei Anticorrupção nº 12.846/2013, que prevê a responsabilização objetiva no âmbito civil e administrativo de empresas que praticam atos lesivos contra a administração pública nacional ou estrangeira, também os clientes e cidadãos

em geral observam as ações e omissões da empresa ou instituição e fazem seu próprio julgamento.

Por ser um dos pilares de um programa efetivo de *compliance*, a implantação de um canal de denúncias representa posicionamento estratégico das empresas. Aquelas que têm Cipa estão obrigadas a constituir um canal de denúncias, por força da Lei nº 14.457/2022, sancionada em setembro de 2022, que, em seu Artigo 23, determina:

Art. 23. Para a promoção de um ambiente laboral sadio, seguro e que favoreça a inserção e a manutenção de mulheres no mercado de trabalho, as empresas com Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (Cipa) deverão adotar as seguintes medidas, além de outras que entenderem necessárias, com vistas à prevenção e ao combate ao assédio sexual e às demais formas de violência no âmbito do trabalho:

I – inclusão de regras de conduta a respeito do assédio sexual e de outras formas de violência nas normas internas da empresa, com ampla divulgação do seu conteúdo aos empregados e às empregadas;

II – fixação de procedimentos para recebimento e acompanhamento de denúncias, para apuração dos fatos e, quando for o caso, para aplicação de sanções administrativas aos responsáveis diretos e indiretos pelos atos de assédio sexual e de violência, garantido o anonimato da pessoa denunciante, sem prejuízo dos procedimentos jurídicos cabíveis;

III – inclusão de temas referentes à prevenção e ao combate ao assédio sexual e a outras formas de violência nas atividades e nas práticas da Cipa;

IV – realização, no mínimo a cada 12 (doze) meses, de ações de capacitação, de orientação e de sensibilização dos empregados e das empregadas de todos os níveis hierárquicos da empresa sobre temas relacionados à violência, ao assédio, à igualdade e à diversidade no âmbito do trabalho, em formatos acessíveis, apropriados e que apresentem máxima efetividade de tais ações. (BRASIL, 2022)

Afinal, a falta de ética no ambiente de trabalho pode causar danos financeiros, morais e reputacionais que afetarão o ambiente corporativo e a produção de forma geral. Isso significa que investir nessa questão é uma forma de conferir à organização sua continuidade no mercado.

Com o interesse crescente por parte dos investidores, consumidores e da sociedade em geral em relação às questões socioambientais e de governança, os princípios ESG (*Environmental, Social and Governance*) têm se tornado cada vez mais relevantes na tomada de decisão empresarial. (VENTURA, 2023)

Esses princípios buscam garantir a sustentabilidade dos negócios, promovendo ações que considerem o impacto social e ambiental de suas atividades, além de práticas de governança corporativa transparentes e éticas. Nesse contexto, a ouvidoria surge como uma importante ferramenta para a promoção desses princípios, uma vez que pode atuar como um canal aberto para a escuta das partes interessadas e o atendimento das demandas, promovendo a transparência e a participação ativa desse elenco nas decisões institucionais.

Ouvidoria vai muito além de ser um serviço de atendimento de balcão. A ouvidoria tem por finalidade garantir a excelência dos processos e da gestão nos órgãos e instituições em que atua, garantindo a organização interna, o trâmite e o tratamento adequado de informações que corroboram para o desempenho institucional e a melhoria da qualidade dos serviços como um todo. (PEREZ, BARREIRO e PASSONE, 2011, p. 36)

Muitas empresas acreditam que, ao investirem na implantação de um canal de denúncias, não se faz necessário manter uma ouvidoria. É imprescindível entender que a ouvidoria exerce um papel de suma importância para o posicionamento estratégico das empresas. A garantia dada ao cliente pela legislação e sua evolução como canal ativo da cidadania conferiram empoderamento a esse cliente e o transformaram em agente defensor de necessidades não atendidas, amplificando sua voz por meio das redes sociais para manifestar a sua inconformidade.

A ouvidoria constitui um espaço formal em que o cidadão pode registrar suas reclamações, denúncias, elogios e sugestões referentes ao atendimento e aos serviços recebidos na instituição ou empresa. Ou seja, a ouvidoria representa a voz dos consumidores dentro da organização e atua como a última instância especializada para solução de conflitos entre a empresa/instituição e os cidadãos, já que tem autonomia para, caso necessário, acionar as diversas áreas da estrutura corporativa e buscar a resolução da demanda.

O ambiente de gestão e governança corporativa tem mudado ao longo dos anos. É mais crítico do que nunca às empresas ter um sistema completo para identificar e resolver problemas relacionados à ética. No entanto, esse sistema funciona melhor se combinar canais formais, como ouvidorias, canal de denúncias, linhas diretas e políticas de *compliance*, com um canal informal como o *ombudsman* organizacional. (WILLIAMS e REDMOND, 2005)

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os cidadãos estão cada vez mais conscientes de seus direitos e das obrigações das organizações de demonstrar postura ética em suas relações com a sociedade. Essa consciência torna-os mais exigentes no que se refere à transparência e a práticas sustentáveis e éticas.

Pesquisas mostram que os consumidores preferem marcas que se preocupam com o meio ambiente e com a responsabilidade social, estando dispostos a pagar mais por produtos e serviços que atendam a esses atributos. Mais atentos às marcas, escolhem as organizações que se preocupam com o meio ambiente e investem em sustentabilidade. Uma pesquisa encomendada pela Associação Paulista de Supermercados (Apas) mostra que 95% dos brasileiros priorizam produtos e serviços de empresas que demonstram práticas sustentáveis. Do universo pesquisado, 64% já deixaram de consumir marcas ou serviços ao tomar conhecimento que a empresa ou seus funcionários praticaram atos inadequados ou tiveram comportamento antiético.

A implementação de práticas de governança corporativa e de políticas de *compliance* é uma exigência cada vez mais frequente em processos de licitação e contratação de empresas pelos governos e outras instituições.

A atuação dos agentes de governança e demais indivíduos de uma organização na busca pelo equilíbrio entre os interesses de todas as partes contribui positivamente para a sociedade e para o meio ambiente.

Ao relacionarmos a ouvidoria aos princípios ESG, podemos dizer que não se trata mais de escolha, mas de necessidade, para que possamos garantir um futuro mais sustentável, mais inclusivo, mais justo e mais equânime. Nesse contexto, a ouvidoria configura-se como ferramenta indispensável, ao possibilitar a participação ativa dos cidadãos na tomada de decisão empresarial.

Os canais de denúncias têm o propósito específico de lidar com situações críticas e de assegurar a conformidade com regulamentos, leis, normas internas do Código de Conduta e procedimentos, bem como contribuir para promover um ambiente de trabalho seguro, saudável e ético, para que tenha efetividade. É primordial e obrigatório resguardar o anonimato e o sigilo das informações contidas no relato, em especial os dados do denunciante, evitando que ele sofra retaliações ou represálias e, dessa forma, também encorajando as pessoas a se manifestarem sem receio sobre práticas que revelem casos de fraude, corrupção, suborno, assédio moral ou sexual, desvios éticos, entre outros. A averiguação e o tratamento das denúncias permitem que sejam tomadas medidas corretivas ou coercitivas para evitar sua recorrência.

A gestão do canal de denúncias pode ser realizada por qualquer área da empresa, desde que o sistema seja capaz de assegurar a confidencialidade e a confiabilidade e permita acesso fácil a todos, para observar e entender as peculiaridades de cada caso.

Por já possuir *expertise* na mediação de conflitos, a ouvidoria revela-se a área mais adequada para fazer a gestão do canal de denúncias. Ao prestar atendimento de última instância às demandas de seus públicos, age com base nos princípios da imparcialidade, transparência, equidade, independência, autonomia, confiabilidade, acolhimento e acessibilidade.

As ouvidorias constituem uma ferramenta de gestão que ajuda a planejar, criar estratégias para solução dos problemas, propor melhorias de trabalho, apontar falhas e corrigir erros. Seu foco é contribuir para a organização melhorar seus processos, produtos e serviços com base no *feedback* recebido. O ouvidor e sua equipe têm autonomia e independência para averiguar as demandas e, por não estarem envolvidos nas operações de rotina da organização, tornam-se uma fonte confiável para as partes interessadas apresentarem suas demandas.

Assim, como meios de comunicação integrados, a ouvidoria e o canal de denúncias são importantes instrumentos de integridade e governança para as instituições públicas ou privadas, uma vez que têm propósitos comuns para enfrentar situações distintas na natureza das questões, mas que podem ser tratadas de forma complementar.

A combinação de uma ouvidoria e um canal de denúncias pode fornecer a estrutura ideal e abrangente como facilitadores do diálogo entre as partes, para que elas construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para os conflitos e em consonância com as políticas e procedimentos da organização.

REFERÊNCIAS

ABO. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO)*, São Paulo, ano 2, n. 2, 2019. Disponível em: <https://revista.abonacional.org.br/revista>. Acesso em: 15 ago. 2023.

ABO. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO)*, São Paulo, ano 4-5, n. 4, 2021/2022. Disponível em <https://revista.abonacional.org.br/revista>. Acesso em: 15 set. 2023.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. *Manual de Ouvidoria Pública*. Brasília: Controladoria-Geral da União, 2019. *E-book*. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf/view>. Acesso em: 30 ago. 2023.

BRASIL. Lei nº 14.457, de 21 de setembro de 2022. Institui o Programa Emprega + Mulheres; e altera a Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 11.770, de 9 de setembro de 2008, 13.999, de 18 de maio de 2020, e 12.513, de 26 de outubro de 2011.

IBGC – INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. *Código das melhores práticas de governança corporativa*. 6. ed. São Paulo: IBGC, 2023. *E-book*. Disponível em: <https://www.pontotel.com.br/governanca-corporativa>. Acesso em: 29 ago. 2023.

IBGC – INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. *Compliance à luz da governança corporativa*. São Paulo: IBGC, 2017. p. 8 (Série: IBGC Orienta).

NELSON, Mário. Canal de denúncias e *compliance*: entenda como se complementam. [s.l.], 2021. Disponível em: <https://omd.com.br/blog/canal-de-denuncias-e-compliance/>. Acesso em: 16 set. 2023.

PEREZ, José Roberto; BARREIRO, Adriana Alvim; PASSONE, Eric (org.). As resistências. In: PEREZ, José Roberto; BARREIRO, Adriana Alvim; PASSONE, Eric (org.). *Construindo a ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas*. São Paulo: Unicamp, 2011. p. 36.

VENTURA, Danielle. ESG: a ouvidoria como elo entre os princípios e as práticas. [São Paulo] 21 fev. 2023. LinkedIn: ESG. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/esg-ouvidoria-como-elo-entre-os-princ%C3%ADpios-e-pr%C3%A1ticas-ventura>. Acesso em: 16 set. 2023.

WILLIAMS, Randy; REDMOND, Arlene. Ethics, HR and the Importance of Ombuds Programs. *Human Capital Strategies*, Flórida, n. 288, p. 1-12, jan., 2005. Disp. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, ano 4-5, n. 4, 2021-2022.