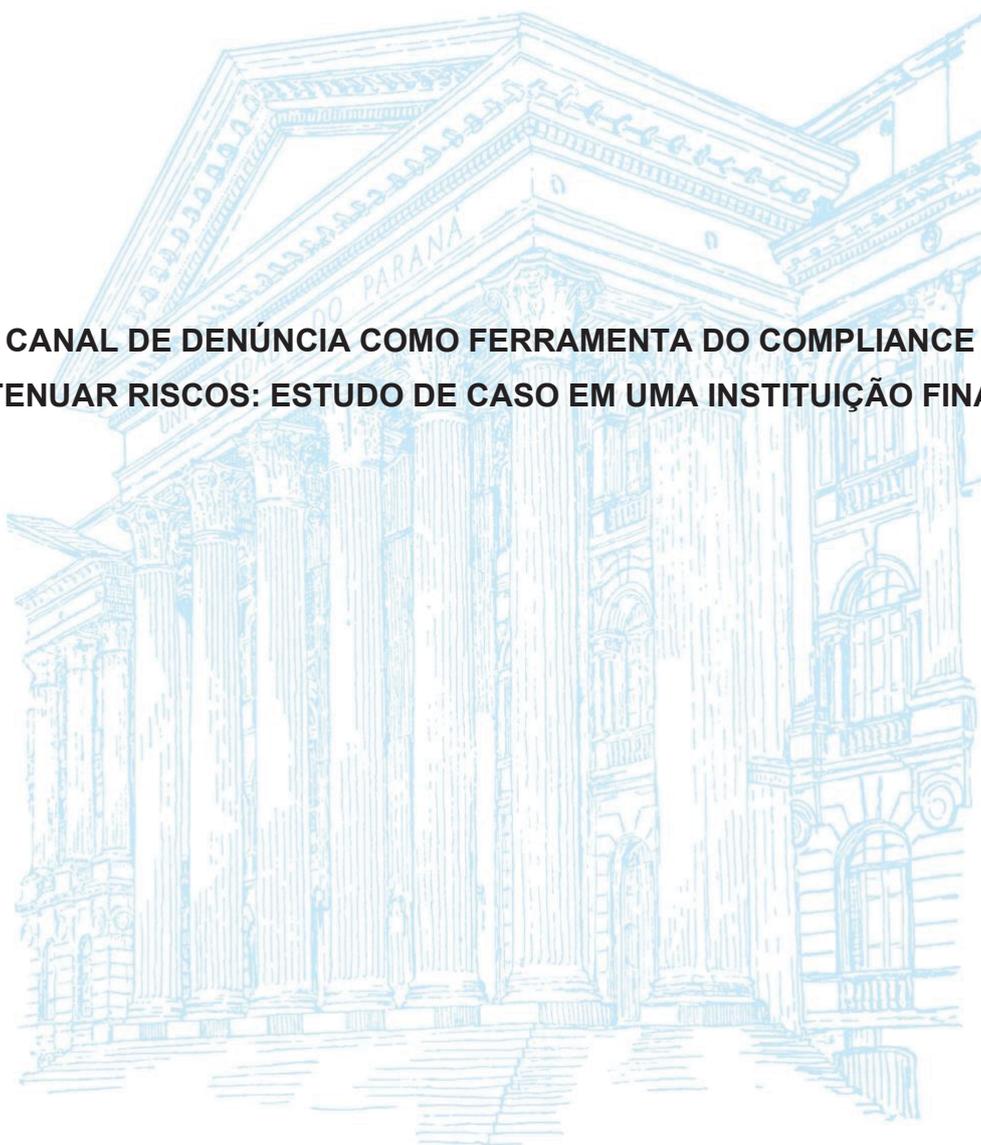


UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

RAFAELLA IRIAS BATOCCHIO

**CANAL DE DENÚNCIA COMO FERRAMENTA DO COMPLIANCE PARA
ATENUAR RISCOS: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**



CURITIBA

2023

RAFAELLA IRIAS BATOCCHIO

CANAL DE DENÚNCIA COMO FERRAMENTA DO COMPLIANCE PARA ATENUAR
RISCOS: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Relatório técnico apresentado ao Departamento de Ciências Contábeis, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Paraná, como pré-requisito para obtenção do título de Especialista, do Curso de Especialização em – Governança Corporativa e Compliance

Orientador(a): Prof(a). Dr(a). Tatiane de Oliveira Marques

CURITIBA

2023

TERMO DE APROVAÇÃO

RAFAELLA IRIAS BATOCCHIO

CANAL DE DENÚNCIA COMO FERRAMENTA DO COMPLIANCE PARA ATENUAR RISCOS: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Relatório Técnico apresentado como pré-requisito à obtenção do título de Especialista, do Curso de Especialização em – Governança Corporativa e Compliance do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, sob a análise da seguinte banca examinadora:

Prof^a.Dr^a. Tatiane de Oliveira Marques

Orientadora – Departamento de Ciências Sociais Aplicadas – UFPR

Prof.

Departamento de Ciências Sociais Aplicadas – UFPR

Prof.

Departamento de Ciências Sociais Aplicadas – UFPR

Curitiba, 30 de setembro de 2023.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela vida e por todas as possibilidades que tenho em cada dia que se inicia.

Agradeço prof. Orientadora Tatiane por todo apoio, paciência e por todos os conhecimentos transmitidos.

Agradeço minha mãe por sempre me incentivar e por me ensinar desde criança a importância dos estudos.

Agradeço todos os professores da pós-graduação por todo conhecimento transmitido.

Agradeço todos que participaram direta ou indiretamente desse estudo.

“A tarefa não é tanto ver aquilo que ninguém viu, mas pensar o que ninguém ainda pensou sobre aquilo que todo mundo vê.”

(Arthur Schopenhauer)

RESUMO

Essa pesquisa tem como objetivo demonstrar como funciona o canal de denúncias como ferramenta do *compliance* para atenuar riscos em uma instituição financeira. Apresenta-se considerações sobre governança corporativa, compliance e canal de denúncias. Será tratado também os procedimentos com relação a comunicação da denúncia e quais os processos efetuados na investigação. A pesquisa é desenvolvida com o intuito de conhecer e analisar o canal de denúncias em uma instituição financeira.

Palavras-chave: Governança Corporativa; *compliance*; canal de denúncias.

ABSTRACT

This research aims to demonstrate how the reporting channel works as a compliance tool to mitigate risks in a financial institution. Considerations on corporate governance, compliance and reporting channel are presented. It will also deal with the procedures regarding the communication of the complaint and which processes were carried out in the investigation. The research is developed with the aim of knowing and analyzing the reporting channel in a financial institution.

Keywords: Corporate Governance; compliance; reporting channel.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA	7
1.2 OBJETIVO GERAL DO ESTUDO	9
1.3 IMPORTÂNCIA PRÁTICA DO ESTUDO.....	9
1.4 ASPECTOS CONCEITUAIS SOBRE O TEMA.....	11
1.4.1 <i>Compliance</i>	11
1.4.2 Canal de denúncia	12
1.4.3 Relação do Canal de denúncia com o código de ética da empresa	13
1.4.4. Procedimento de investigação e execução.....	14
1.4.5 Confidencialidade.....	14
1.4.6 Relatórios Anuais de Denuncias.....	15
2 METODOLOGIA E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS	16
2.1 TIPOLOGIAS QUANTO AOS OBJETIVOS	16
2.2 PROCEDIMENTO DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS.....	17
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
REFERÊNCIAS.....	22

1 INTRODUÇÃO

A expressão Governança Corporativa (GC) se originou da expressão inglesa "corporate governance", que significa o sistema pelo qual os acionistas controlam sua empresa. (ARRUDA; MADRUGA; FREITAS JUNIOR, 2008).

O Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), define governança corporativa como:

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).

Com a evolução do mercado de capitais e a expansão dos negócios, os pesquisadores passaram a explorar as práticas de governança corporativa adotadas pelas empresas. (ANDRADE e ROSSET, 2009)

A governança corporativa e os programas de compliance estão intimamente relacionados. Implementar e manter um efetivo programa de *compliance* é uma decisão de gestão e traz uma melhor visibilidade das instituições no mercado quanto a gestão e as tomadas de decisões. (CARVALHO et al, 2000).

O compliance é um termo da língua inglesa que deriva do verbo to comply, que se tornou uma grande "muleta" para quem precisa falar sobre conformidade; portanto, em uma tradução livre para a língua portuguesa, significa cumprir, obedecer e executar aquilo que foi determinado. Em linhas gerais, consiste no dever das empresas de promover uma cultura que estimule, em todos os membros da organização, a ética e o exercício do objeto social em conformidade com a lei. (ASSI, 2018, p.19)

Os programas de *compliance* são ferramentas que auxiliam as empresas nos procedimentos de gestão de riscos. (ZANETTI, 2016)

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA

Diante dos escândalos de corrupção da operação lava jato no ano de 2009, em 2013, foi criado no Brasil a Lei nº 12.846/2013 popularmente conhecida como Lei Anticorrupção, desde sua criação muitas organizações passaram a sentir necessidade de implantar ou implementar as práticas de *compliance*.

A lei anticorrupção traz em seu texto que as empresas que praticarem atos de corrupção, serão aplicadas a estas sanções administrativas através de multas e também publicação extraordinária da condenação.

“Art. 6º Na esfera administrativa, serão aplicadas às pessoas jurídicas consideradas responsáveis pelos atos lesivos previstos nesta Lei as seguintes sanções:

I - multa, no valor de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação; e

II - publicação extraordinária da decisão condenatória.

[...]

§ 5º A publicação extraordinária da decisão condenatória ocorrerá na forma de extrato de sentença, a expensas da pessoa jurídica, em meios de comunicação de grande circulação na área da prática da infração e de atuação da pessoa jurídica ou, na sua falta, em publicação de circulação nacional, bem como por meio de afixação de edital, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias, no próprio estabelecimento ou no local de exercício da atividade, de modo visível ao público, e no sítio eletrônico na rede mundial de computadores.” (BRASIL, Lei nº 12.846/2013).

A Lei Anticorrupção prevê também uma atenuação à penalidade aplicada pela prática de atos ilícitos, quando a pessoa jurídica demonstra possuir um efetivo programa de integridade e acata a formalização de um acordo de leniência, que visa a cooperação irrestrita com as investigações que serão conduzidas pela administração pública. (SANTOS E GOMES, 2017).

Os programas de *compliance* é o ato de cumprir e executar regulamentos internos e externos, impostos às atividades da instituição, buscando mitigar o risco atrelado à reputação e ao regulatório/legal. (MANZI, 2008).

Caneloro, de Rizzo, Pinho definem *compliance* como:

Um conjunto de regras, padrões, procedimentos éticos e legais que, uma vez definido e implantado, será a linha mestra que orientará o comportamento da instituição no mercado em que atua, bem como as atitudes de seus funcionários; um instrumento capaz de controlar o risco de imagem e o risco

legal, os chamados 'riscos de compliance', a que se sujeitam as instituições no curso de suas atividades. (Candeloro, de Rizzo, Pinho, 2012, p. 30)

As providências que devem ser tomadas para a implantação do *compliance* consistem em estabelecer controles internos com o objetivo de prevenir e identificar atos de corrupção. (VERISSIMO, 2017).

O *compliance* nas instituições financeiras consiste em práticas que visem a prevenção e a mitigação de exposições a situações de não conformidade, prevenindo a instituição de fraudes, lavagem de dinheiro e o compromisso de conformidade com a lei de anticorrupção.

O Conselho Monetário Nacional dispõe na resolução nº 4.968/21 sobre a implementação e implantação de sistema de controles internos, na resolução nº 4.557/17 sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e na resolução nº 4.595/17 dispõe sobre a política de conformidade das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Um programa de *compliance* é um sistema complexo e organizado que interage com outros componentes de outros processos de negócios da empresa. E para sua criação as instituições devem levar em consideração os seguintes pilares: Suporte da alta administração; Avaliação de riscos; Código de conduta; Controles internos; Treinamento e comunicação; Canais de denúncia; Investigações internas; Due diligence; Auditoria e monitoramento; Diversidade e Inclusão. (SIBILLE, SERPA, FARIA, 2008, p.3).

Dentre esses pilares, destacamos o canal de denúncias, por meio do qual são recebidos denúncias ou relatos de possíveis violações ao programa do *compliance*. O canal de denúncias tem a função de contribuir com indicadores que demonstram se os procedimentos de compliance estão sendo efetivos, e contribui para o desenvolvimento de ações para mitigar erros, ações de prevenção, detecção e punição.

O canal de denúncias precisa ser criado conforme orientações normativas, e estar em consonância com o sistema de *compliance* e com os valores e cultura da instituição.

A resolução nº 4.567/2017 do Banco Central do Brasil, em seu artigo 2º traz que os bancos e demais instituições autorizadas a funcionar, devem disponibilizar um canal para que seus funcionários, colaboradores, clientes, usuários e fornecedores possam comunicar indícios de práticas ilícitas que possam causar danos à reputação

dos controladores e detentores de participação qualificada e dos membros de órgãos estatutários e contratuais.

Recentemente a Lei 14.457/22 que institui o Programa Emprega + Mulheres, para promover a segurança e inclusão de mulheres no mercado de trabalho, traz em seu texto que as empresas com Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (Cipa), devem adotar condutas e procedimentos para combater e prevenir casos de assédio moral, sexual e outras violências no âmbito profissional, e institui a implementação obrigatória de um canal de denúncias com possibilidade de anonimato para o denunciante e garantia total do sigilo das informações.

As resoluções estabelecidas pelo Banco Central e pela CMN, não obrigam as instituições financeiras a ter uma área somente para o *compliance*, no entanto estabelece que essas tenham políticas compatíveis com a sua estrutura e também precisam adotar um canal de denúncias que esteja acessível a todos os indivíduos que tem relação com a empresa, garantindo assim um efetivo programa de compliance, podendo essas também contratar empresas terceiras especializadas para desenvolver o trabalho.

Neste contexto, observa-se que uma instituição financeira que investe em um programa de compliance e integridade, possui mecanismos para mitigação de irregularidades mais eficazes e trazem maior confiabilidade em suas operações.

1.2 OBJETIVO GERAL DO ESTUDO

O presente trabalho tem como objetivo analisar o canal de denúncias como ferramenta do *compliance* para atenuar riscos em uma instituição financeira.

1.3 IMPORTÂNCIA PRÁTICA DO ESTUDO

O presente trabalho discorrerá sobre a importância do canal de denúncias para atenuar e mitigar riscos dentro das instituições financeiras.

O maior desafio enfrentado hoje pelas empresas é de como implementar o *compliance* em suas atividades. Não se trata de tarefa nada singela, pois a experiência vem mostrando a ineficácia de apenas transpor modelos originados a partir da experiência de outras legislações. Para que possam ser eficazes, os instrumentos de *compliance* adotados pelas empresas no Brasil devem estar aptos a proteger seus stakeholders dos riscos que o ambiente

brasileiro apresenta: em parte originados pelas diferenças de legislações nacionais, em parte decorrentes das variações culturais tanto no meio empresarial como na esfera pública. (CARVALHO, 2019, p.10).

O estudo busca contribuir para que os profissionais das áreas de *compliance*, tenham maior conhecimento sobre as práticas de compliance nas empresas e orientem melhor seus clientes na criação de um canal de denúncia.

“Uma das principais medidas para aumentar as chances de que a empresa detecte potenciais violações é a manutenção de um canal de comunicação de denúncias ou suspeitas” (MAEDA, 2013, p. 214).

O compliance tem objetivos tanto preventivos como reativos. Visa à prevenção de infrações legais em geral assim como a prevenção dos riscos legais e reputacionais aos quais a empresa está sujeita, na hipótese de que essas infrações se concretizem. Além disso, impõe à empresa o dever de apurar as condutas ilícitas em geral, assim como as que violam as normas da empresa, além de adotar medidas corretivas e entregar os resultados de investigações internas às autoridades, quando for o caso (VERÍSSIMO, 2017, p. 91).

A pesquisa contribui para o âmbito profissional das empresas, evidenciando como as empresas aplicam seus programas de integridade e como funciona um canal de denúncias dentro de uma instituição financeira.

Demonstrar que, se bem aplicados, as práticas de *compliance* contribuem para a diminuição de riscos, evitando atribuição por crimes ou sanções da administração pública.

O compliance tem a função de monitorar e assegurar que todos os envolvidos com uma empresa estejam de acordo com as práticas de conduta da mesma. Essas práticas devem ser orientadas pelo Código de Conduta e pelas políticas da companhia, cujas ações estão especialmente voltadas para o combate à corrupção (UBALDO, 2017, p. 121).

Para os acadêmicos é uma possibilidade de fonte de pesquisa e uma oportunidade de análise e desenvolvimento de novas pesquisas voltadas as práticas de *compliance*.

Para fins acadêmicos, este estudo é de suma importância, pois se trata de um assunto que traz mais visibilidade as empresas, onde a ideia principal é transmitir maior credibilidade, contribui com a literatura sobre as práticas de *compliance* e a responsabilidade social das empresas no desenvolvimento de suas atividades.

Enfatizam que a comunicação é uma peça central no programa de compliance, pois, de nada adianta a realização da análise de riscos e a elaboração de políticas e procedimentos internos, se os colaboradores da organização não forem devidamente informados sobre tais mudanças. (SIBILLE E MASSAIA, 2017).

1.4 ASPECTOS CONCEITUAIS SOBRE O TEMA

1.4.1 Compliance

De acordo com Candeloro, Rizzo e Pinho (2012), a palavra compliance tem sua origem na expressão to comply, cuja tradução para o português significa cumprir.

Compliance significa cumprir, executar, obedecer, observar, satisfazer o que lhe foi imposto. *Compliance* é o dever de cumprir, de estar em conformidade e fazer cumprir leis, diretrizes, regulamentos internos e externos, buscando mitigar o risco atrelado à reputação de uma empresa. Estar de acordo com o que é estabelecido pode resultar na diminuição de perdas financeiras ocasionadas por fraudes, ou perda de reputação devido a casos expostos na mídia por falhas no cumprimento de leis ou códigos de conduta. Os riscos enfrentados remetem diretamente aos acionistas e clientes, pois eles vislumbram a organização de uma determinada forma, seja na visão dos acionistas, que ensejam lucro, ou na visão dos consumidores, que utilizam o produto ou serviço. (AZEVEDO et. al, 2017, p. 182)

Acentua que “*Compliance* está ligado a estar em conformidade com as leis e regulamentos internos e externos à organização” (GIOVANINI, 2014, p. 20)

Segundo o autor Mendes e Carvalho:

“Um programa de *compliance* visa estabelecer mecanismos e procedimentos que tornem o cumprimento da legislação parte da cultura corporativa. Ele não pretende, no entanto, eliminar completamente a chance de ocorrência de um ilícito, mas sim minimizar as possibilidades de que ele ocorra, e criar ferramentas para que a empresa rapidamente identifique sua ocorrência e lide da forma mais adequada possível com o problema.” (2017, p. 31).

“O Programa de *Compliance* é composto de políticas, procedimentos e planejamento de atividades que visam fortalecer as Instituições direcionando as ações para a condução dos negócios de forma adequada” (FEBRABAN, 2018, p.8).

1.4.2 Canal de denúncia

Conforme IBGC (2020), organizações de diferentes setores utilizam os canais de denúncia para receber relatos de irregularidades há anos, sendo que, inicialmente, esses canais eram geridos por uma pessoa ou uma área dentro da organização e focavam, primariamente, em denúncias de assédio ou roubo.

O canal de denúncias, previsto e regulamentado no código de conduta da organização, é instrumento relevante para acolher opiniões, críticas, reclamações e denúncias, contribuindo para o combate a fraudes e corrupção e para a efetividade e transparência na comunicação e no relacionamento da organização com as partes interessadas. (IBGC, 2020, p.68)

Ainda segundo IBGC (2020), algumas condições representam as melhores práticas de compliance e precisam estar presentes em qualquer implementação de canal de denúncia, são elas:

- Estrutura independente de atendimento. Oferecer o canal de denúncias que opere fora da estrutura da empresa, incluindo os domínios virtuais, reflete numa maior confiança do denunciante quanto a proteção de seu anonimato (caso opte por essa condição);
- Disponibilizar para os denunciadores um sistema seguro para obtenção informações sobre status e acompanhamento dos seus relatos;
- Diversos meios de atendimento. O canal deve estar acessível por diversos meios de contato: desde o telefone com atendimento pessoal e gravação de voz, site, aplicativos de celular, e-mail, entre outros;
- Canal apto a receber relatos em diversos idiomas;
- Canal disponível para o público interno (colaboradores) e externo (fornecedores, clientes, parceiros). Boa parte das denúncias podem ser originadas por terceiros e devem ser tratadas com a mesma diligência do que uma denúncia interna;
- Time especializado. Os operadores que realizam o atendimento através do 0800 e time destinado à revisão dos relatos devem ser especializados em Riscos e Fraudes, além de conhecer a linguagem do setor para prestar atendimento customizado;
- Equipe multidisciplinar. O time deve ser composto por profissionais com formações que se complementam, incluindo advogados e psicólogos.

Segundo Martins (2023), ao implementar esse meio de comunicação, a empresa pode contar com a colaboração de seus funcionários, fornecedores e outras partes interessadas para denunciar condutas que violem os princípios estabelecidos pela organização.

Uma ferramenta essencial no desenvolvimento e aprimoramento de qualquer programa de compliance é o canal interno de comunicação, o qual, para além

de esclarecer dúvidas, funciona como porto seguro para os funcionários. Eles precisam ter a completa certeza de que as informações ali transmitidas são confiáveis e que não serão de qualquer forma penalizados por fazerem uso da ferramenta e relatarem situações que demonstrem descumprimento das regras por parte de outros colegas.

As funções do canal de comunicação são duas: a primeira, relacionada à resolução de dúvidas, à orientação e ao fornecimento de respostas para situações complexas nas quais os funcionários têm dúvidas sobre como agir; a segunda, voltada à comunicação de possíveis ilícitos. (MENDES E CARVALHO, 2017, p.39)

O canal de denúncias deve ser implantado com alguns cuidados, afim de garantir sua credibilidade e efetividade. Faz se necessário definir quais as denúncias serão cobertas pelo canal de denúncias, como irá funcionar o canal e como será o tratamento das denúncias, garantir a confidencialidade e imagem do denunciante, estabelecer como será feito o monitoramento e desempenho do canal e principalmente como será a divulgação e forma de utilização do canal aos funcionários, fornecedores, clientes e demais usuários.

1.4.3 Relação do Canal de denúncia com o código de ética da empresa

No seu código de ética a empresa traz como o canal de denúncia funciona e como as denúncias devem ser tratadas.

Segundo o código de ética da instituição AXV Financeira LTDA, *“As denúncias podem ser realizadas de forma anônima, no entanto, é necessário que todos os detalhes possíveis sejam fornecidos, para que a apuração dos fatos ocorra da melhor forma. As denúncias são apuradas a fim de verificar a veracidade dos fatos, a frequência de sua ocorrência e a gravidade das condutas.”*

O canal de denúncias foi desenvolvido e é gerenciado por uma empresa externa, as ocorrências podem ser feitas de forma anônima ou identificada, via web disponível 24 horas por dia, e de forma presencial de segunda à sexta-feira das 08h às 17h no setor de canal de denúncias ou ainda via e-mail.

As denúncias recebidas são de responsabilidade da área de *Compliance* e da área de recursos humanos. No setor de *compliance* tem uma equipe para realizar o levantamento, investigação e análise das denúncias recebidas, podendo solicitar apoio das áreas que julgar necessário

O canal de denúncias é parte do que se compreende como processos relativos ao *compliance*, ou seja, é um instrumento das políticas instituída na organização.

1.4.4. Procedimento de investigação e execução

A partir do recebimento da denúncia, o *compliance officer* fará as diligências e levantamentos necessários para esclarecimento dos fatos notificados, podendo o mesmo em qualquer tempo pedir o apoio de especialistas de outras áreas em caso de necessidade de mais informações.

Para o desenvolvimento correto da investigação, no intuito de se averiguar a veracidade das informações apresentadas, desde que sejam aceitas pela legislação em vigor, os seguintes procedimentos podem ser utilizados:

- Entrevistas com o investigado e com outras pessoas (caso julgue-se necessário), estas deverão ser devidamente documentadas e registadas;
- Pedidos de documentação, informações ao investigado, terceiros ou profissionais externos;
- Qualquer outra diligência que o *compliance officer* considere necessária para a investigação.

1.4.5 Confidencialidade

O tratamento das denúncias que chegam até o canal, é administrado de forma confidencial e apenas as pessoas responsáveis pelo setor de *compliance* e recursos humanos, devem recebê-las, adotando-se sempre o princípio de ser o conteúdo importante e não a fonte.

A definição de quem deve receber a informação ocorre caso a caso, mas como regra geral, as seguintes pessoas e funções devem possuir o conhecimento da parte que lhes cabe:

- Atendente do canal de denúncia – empresa externa ou no caso de denúncia presencial o responsável pelo canal dentro da instituição;
- Responsável pela triagem da informação, verificação e transcrição da denúncia para o formulário adequado – empresa externa ou responsável pelo canal dentro da instituição;

- Responsável do setor de *Compliance*, que tratará do tema (registro feito pelo atendente e triagem realizada pela empresa externa);
- Comissão Ética: conhecimento de todas as informações referentes à denúncia;
- Ressalta-se que o usuário do canal não é citado acima, ou seja, o sigilo da sua identidade deve ser mantido.
- Os registros devem ser mantidos em arquivos confiáveis e invioláveis, sejam eles físicos ou eletrônicos.

1.4.6 Relatórios Anuais de Denúncias

A instituição emite semestralmente e anualmente um relatório com os tipos de denúncias recebidas e o tratamento efetuado. Na tabela 1 são apresentadas, os tipos e denúncias recebidas pelo canal.

Tabela 1 - Tipo de denúncia

Tipo de denúncia
Assédio Sexual
Assédio Moral
Fraude
Homofobia/Discriminação
Indevida – Cliente
Indevida – Funcionário
Infração Ética
Lavagem de Dinheiro
Conflito de Interesse

Fonte – Elaborado pela autora. Baseado no relatório de denúncias da empresa AXV Financeira LTDA

Os casos de assédio sexual e moral, homofobia, discriminação, infração ética esses são acompanhados pela área de *compliance*, seguindo o padrão de entrevistas, relatório final e definição de plano de ação, conforme previsto o procedimento do canal de denúncias.

A denúncias recebidas referente a Lavagem de Dinheiro, é realizada investigação interna a fim de averiguar se de fato tal conduta apontada está sendo realizada dentro da instituição.

Para os casos de Fraude, as denúncias são encaminhadas para equipe de fraudes realizar a análise e resolução dos casos apontados. Quando a abertura

dessas denúncias é feita por clientes que apontam irregularidades (como falsificação de documentos, compras não reconhecidas), como essas não se enquadram na proposta do canal de denúncias, essas são encaminhadas para a área responsável realizar o tratamento devido.

Para os casos de Indevida – Funcionários, as denúncias são encaminhadas às áreas envolvidas para análise e resolução dos casos. Quando as denúncias abertas por funcionários são denúncias relacionadas a desenvolvimento de atividades, dificuldade de retorno, entre outros motivos que não se enquadram na proposta do canal de denúncias, conforme previsão em documento específico, esses casos são enviados para os gestores das áreas envolvidas realizarem análise e tentar promover uma melhoria interna

Nos casos de Indevida – Cliente, as denúncias são encaminhadas para os setores de atendimento/comercial para análise e resolução dos casos. Quando as denúncias são referentes a reclamações como (lançamentos em fatura, descontentamento com algum atendimento prestado), por não se enquadrarem na proposta do canal de denúncias são encaminhadas para a área responsável realizar o tratamento devido.

2 METODOLOGIA E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS

2.1 TIPOLOGIAS QUANTO AOS OBJETIVOS

Quanto aos objetivos, neste estudo foi utilizado uma abordagem descritiva, documental e qualitativa, buscando assim ter um maior conhecimento sobre o assunto.

Segundo Almeida (2002), a pesquisa descritiva tem a finalidade de descrever o objeto de estudo, as suas características e os problemas relacionados, apresentando com a máxima exatidão possível os fatos e fenômenos.

Nesta pesquisa a abordagem do problema terá um enfoque qualitativo, abordando situações em diferentes aspectos e impactos na empresa.

A pesquisa qualitativa tem, dentre suas características predominantes a descrição sobre determinado objeto, podendo ser indivíduos, situações, fatos ocorridos, ou outros. (MARTINS; THEÓPHILO, 2016).

Quanto ao procedimento será uma análise documental, “neste tipo de pesquisa faz-se análise de documentos organizacionais, governamentais ou mesmo

de um indivíduo que ainda não tenham sido trabalhados nesse sentido”. (Almeida, 2022, p.28).

Para Martins e Theóphilo (2009, p. 55) “a estratégia de Pesquisa Documental é característica dos estudos que utilizam documentos como fonte de dados, informações e evidências.”

2.2 PROCEDIMENTO DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Como base inicial para os estudos sobre o tema, buscou-se demonstrar como funciona o canal de denúncias e quais os procedimentos efetuados quando do recebimento de uma denúncia. A pesquisa tem como base os procedimentos e relatórios do canal de denúncia de uma instituição financeira localizada no município de Curitiba, estado do Paraná, a qual, para fins desse trabalho foi denominada AXV Financeira LTDA. A instituição teve início no século XIX, como um pequeno comércio de alimentos, passando a prestador de serviços de telecomunicações no século XX, mais tarde entre os anos de 2000 e 2015, passou a administradora de serviços financeiros e então fundou uma instituição financeira.

. Foram analisadas as denúncias feitas em relação a corrupção e lavagem de dinheiro, assédio moral, assédio sexual, desvios éticos de conduta e fraudes, subornos, atos ilícitos.

Na tabela 2 são apresentadas as reclamações e denúncias dos anos de 2021 e 2022.

Tabela – 2 Segregação mensal de reclamações ou denúncias

Tabela de segregação Mensal da Reclamações e Denúncias		
	Período	
	2021	2022
Meses	Quantidade	Quantidade
Janeiro	4	12
Fevereiro	2	2
Março	2	2
Abril	2	3
Maió	5	3
Junho	1	1
Julho	2	2
Agosto	4	6
Setembro	2	3
Outubro	1	14
Novembro	1	11
Dezembro	6	4
Total de denúncias e reclamações recebidas	32	63
Indevidas – Reclamações	-15	-35
Total investigadas	17	30

Fonte – Elaborado pela autora. Baseado no relatório de denúncias da empresa AXV Financeira LTDA

Observando a tabela 2 verifica-se que houve um aumento de 44% de denúncias no ano de 2022 em relação ao ano de 2021. E do total de 95 denúncias/reclamações recebidas em 2021 e 2022, 47 são denúncia investigadas pelo setor de *compliance* e 50 são indevidas pois tratam-se apenas de reclamações as quais são tratadas por outros setores.

Na tabela 3 é apresentado o tipo de denúncia ou reclamação e as quantidades recebidas nos anos de 2021 e 2022

Tabela 3 – Quantidade de denúncias e reclamações recebidas

Tipo de Denuncia	2021	2022
Assédio Sexual	2	0
Assédio Moral	4	12
Fraude	4	10
Homofobia/Discriminação	5	5
Indevida – Cliente	13	33
Indevida – Funcionário	2	1
Infração Ética	1	2
Lavagem de Dinheiro	1	0
Conflito de Interesse	0	1

Fonte – Elaborado pela autora. Baseado no relatório de denúncias da empresa AXV Financeira LTDA

Comparando a tabela 2 e 3, verificamos que a maior quantidade de denúncias/reclamações está nas denúncias indevidas de clientes, assédio moral e fraude.

Os casos de fraude são analisados pelo setor de fraudes, nos casos de irregularidade como falsificação de documentos e compras irregulares, o tratamento e retorno a denúncia é feito pelo próprio setor. Em casos mais complexos que envolvam pessoas de dentro da instituição o processo de investigação é acompanhado junto a equipe do compliance.

A forma mais comum como os fraudadores são descobertos é por meio de denúncias de empregados companheiros (40%), o que constitui mais do que o dobro da taxa de qualquer outro método de detecção, como uma auditoria interna, por exemplo. Por isso, com a finalidade de reduzir as perdas, muitas empresas criam uma linha direta para denúncias, ao mesmo tempo em que educam os funcionários sobre o tipo de atividade fraudulenta, ensinando-os a identificar “sinais” em seus colegas, como o nível de vida incompatível com o salário, além da análise de relatórios e controles. (ANTONIK, 2016, p.38).

Para os casos de assédio moral o setor de *compliance* segue o escopo definido pelo procedimento do canal de denúncias, que é entrevista, relatório e plano de ação para que não tenham novas ocorrências.

O investigador de casos de assédio deve fazer o que chamamos de “ancoragem do seu navio”. Significa dizer que, a partir daquele momento, ele deve assumir o controle do caso, entender quem são as pessoas envolvidas até então e selecionar quem deve participar efetivamente do processo. O investigador deve, também, tomar ciência de tudo o que já ocorreu, das informações obtidas e, somente então, começar o seu trabalho. (FRANCO,2020 p.221)

Para as denúncias de clientes indevida o tratamento e resposta ao cliente é feito pelo setor de atendimento ao cliente.

Foi possível perceber que a instituição possui procedimentos definidos para cada denúncia recebida e mesmo quando tratadas por outros setores que não seja o de *compliance* são monitoradas e é obrigatório um retorno.

Um processo investigativo conduzido internamente pode demandar tempo, dedicação, e, acaso comprovada alguma violação à política interna, lei, norma regulatória ou à própria cultura empresarial, é esperada uma resposta, não somente a sancionadora, mas, também, a comunicação ao denunciante. Além disso, cabe mencionar a importância de continuidade da comunicação com o denunciante, para dar andamento ao reporte a ser investigado e analisado, para não acarretar o descrédito da ferramenta. Esse contato se faz necessário para o esclarecimento de dúvidas, para a complementação de

informações que permitirão o seguimento da investigação e, ainda, para que a pessoa que fez o reporte tenha conhecimento de que realmente o fato foi levado adiante. (FRANCO, 2020, p.206).

No entanto durante a pesquisa foi observado que o canal de denúncias web apesar de funcionar 24 horas por dia e gerar protocolo, quando a denúncia é feita de forma anônima ocorre casos de encerramento da denúncia por falta de informação pois o denunciante em alguns casos não responde, também foi possível observar que há uma grande demanda de denúncias indevidas.

As boas práticas sugerem que a comunicação com o denunciante tem um efeito positivo dentro do processo como um todo, pois uma resposta apropriada encerra o processo, reafirma o compromisso empresarial com a justiça e a imparcialidade, bem como pode remediar que o incidente ultrapasse as fronteiras da empresa, com um possível reporte ao regulador ou até mesmo à mídia. Por outro lado, a comunicação deve ser processada por meio de uma forma que também cumpra os deveres de confidencialidade do processo investigativo. A linguagem adotada na comunicação pode ser variada; comumente se agradece ao denunciante pelo reporte enviado, explica-se que a investigação foi concluída com êxito e que será enviado um relatório sobre a investigação às pessoas responsáveis, podendo ser aplicada alguma medida corretiva. (FRANCO, 2020, p.207).

O programa desenvolvido atende os procedimentos de um canal de denúncias, mesmo trazendo via canal reclamações de outras origens.

As empresas precisam ter claramente a compreensão da importância que o canal de denúncias possui, pois, a criação de um canal nada mais é do que a disponibilização de um meio facilitador, catalisador, para o recebimento dos incidentes negativos envolvendo as regras empresariais. Logo, o canal de denúncias é uma ferramenta importante de comunicação nas empresas, que permite o conhecimento de irregularidades e desvios que não seriam trazidos à tona por outra forma. (FRANCO, 2020, p.202)

No entanto como forma de filtrar e indicar a melhor forma do usuário se comunicar com a empresa via denúncia ou reclamação a instituição poderia investir em novas ações que melhorem a comunicação, divulgação e finalidade do canal de denúncias.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório técnico teve como objetivo geral demonstrar como funciona o canal de denúncias em uma instituição financeira localizada no município de Curitiba, estado do Paraná, a qual, para fins desse trabalho foi denominada AXV Financeira LTDA.

Conforme verificou-se o canal de denúncias dentro das instituições é muito relevante, a partir da organização da estrutura, procedimentos para recebimento das denúncias, bem como o seu tratamento, além de campanhas de conscientização e da importância do denunciante, que se terá uma visão da efetividade do programa de integridade dentro da organização.

“Uma grande organização que não exhibe, anualmente, qualquer denúncia de fraude, corrupção, ou outros ilícitos pode estar indicando que o programa de compliance está apresentando alguma ineficiência.” (ALVIM E CARVALHO, 2018, p.48).

Esse estudo contribui de forma geral para que os profissionais compreendam os pontos essenciais que devem ser tratados na criação de um canal de denúncias, e para que o público em geral entenda a importância de uma organização disponibilizar o canal de denúncias a seus usuários para mitigação de riscos e fraudes.

Dentre as limitações está a metodológica, analisou-se uma instituição financeira, ou seja, os resultados obtidos não podem ser difundidos em virtude das particularidades de cada instituição financeira ou organização. Ainda, o estudo se limitou à análise de informações no site e em relatórios, não sendo analisados com profundidade cada denúncia e as ferramentas internas da organização. Adicionalmente, a pesquisa poderia ser estendida para uma quantidade maior de instituições e assim fazer uma comparação e identificar possíveis melhoras.

Como sugestão de pesquisas futuras, recomenda-se a realização de novas pesquisas com um maior aprofundamento no assunto e, com a análise demais instituições, contribuindo para a melhoria contínua dos profissionais da área, para as instituições financeiras e para a sociedade de modo geral.

REFERÊNCIAS

- ANTONIK, Luís Roberto. **Compliance, ética, responsabilidade social e empresarial: uma visão prática**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2016.
- ALMEIDA, Mário de Souza. **Elaboração de projeto, TCC, dissertação e tese: uma abordagem simples, prática e objetiva**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- ALVIM, Tiago Cripa. E CARVALHO, André Castro. **Linha ética: denúncia, denunciante e canal de denúncias**. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4299030/mod_resource/content/0/CARVALHO%2C%20ANDR%C3%89%20CASTRO.%20ALVIM%2C%20TIAGO%20CRIPA%20-%20LINHA%20%C3%89TICA%20%20DEN%C3%9ANCIA%2C%20DENUNCIANTE%20E%20CANAL%20D.pdf. Acesso em: 19/08/2023.
- ASSI, Marcos. **Compliance: como implementar**. São Paulo: Trevisan, 2018.
- AZEVEDO, Mateus Miranda de; CARDOSO, Antônio Almeida; DARTE, Jairo Gonçalves; FEDERICO, Bianca Ellen; LIMA, Marco Antônio Ferreira. **O compliance e a gestão de riscos nos processos organizacionais**. Revista de Pós-Graduação Multidisciplinar, São Paulo, 2017. Disponível em: <http://www.fics.edu.br/index.php/rpgm/article/view/507>. Acesso em: 19/08/2023.
- BRASIL¹. **Lei nº 12.846 DE 01 DE AGOSTO DE 2013**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm Acesso em: 29/04/2023.
- BRASIL². **Lei 14.457 DE 21 DE SETEMBRO DE 2022**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14457.htm. Acesso em: 19/08/2023.
- BRASIL³. **Resolução 4.567 DE 27 DE ABRIL DE 2017**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50369/Res_4567_v1_O.pdf. Acesso em: 19/08/2023.
- CARVALHO, André Castro; BERTOCCELLI, Rodrigo de Pinho; ALVIN, Tiago Cripa; VENTURINI, Otavio. **Manual de Compliance**. 3. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2021.
- CGU. **Programa de integridade: diretrizes para empresas privadas**. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/integridade/arquivos/programa-de-integridade-diretrizes-para-empresas-privadas.pdf>. Acesso em: 20/08/2023.
- DELLOITTE. **Canal de Denúncias**. Disponível em: https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/risk/solutions/canal-de-denuncias.html?id=br:2pm:3gl:4canal-denuncia:5awa:6oth:search-institucional-082022&gclid=EAlaIQobChMIqsGpuMLrgAMV5jbUAR11Dgv0EAAYASAAEgIMo_D_BwE. Acesso em 19/08/2023.

FRANCO, Isabel. **Guia prático de compliance**. 1ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

GIOVANINI, Wagner. **Compliance a excelência na prática**. 1ª edição. São Paulo: [s.n.], 2014.

IBGC Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. **O protagonismo do canal de denúncias na promoção da ética corporativa**. Disponível em: <https://www.ibgc.org.br/blog/artigo-camila-araujo-ticianachicourel-canal-de-denuncias-20/08/2023>. Acesso em 20/08/2023.

IBGC Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. **Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa**. Disponível em: [https://conhecimento.ibgc.org.br/ListsPublicacoes/Attachments/24640/Codigo-Melhores-Praticas-6a-edicao-digital%20\(4\)%20\(1\).pdf](https://conhecimento.ibgc.org.br/ListsPublicacoes/Attachments/24640/Codigo-Melhores-Praticas-6a-edicao-digital%20(4)%20(1).pdf)

MAEDA, Bruno Carneiro. **Programas de compliance anticorrupção: importância e elementos essenciais**. In: DEL BEBBIO, Alessandra; MAEDA, Bruno Carneiro; AYRES, Carlos Henrique da Silva (Coords.). *Temas de anticorrupção e compliance*. São Paulo: Elsevier, 2013.

MARTINS, G. A; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

MARTINS; Romullo. **Canal de denúncias: a importância de garantir a não retaliação**. Disponível em: <https://uplexis.com.br/blog/artigos/canal-de-denuncias-a-importancia-de-garantir-a-nao-retaliacao/>. Acesso; 20/08/2023.

MENDES, Francisco Schertel; CARVALHO, Vinicius Marques de. **Compliance: concorrência e combate à corrupção**. São Paulo: Trevisan Editora, 2017.

SIBILLE, Daniel; MASSAIA, Cláudia. **Os 10 Pilares De Um Programa De Compliance**. São Paulo: LEC.2017. Disponível em: <https://lec.com.br/os-10-pilares-de-um-programa-de-compliance/>. Acesso em 18/08/2023.

UBALDO, F. S. **Lei Anticorrupção: a importância do programa de compliance no cenário atual**. In: PORTO, Vinicius; MARQUES, Jader (org.). **O compliance como instrumento de prevenção e combate à corrupção**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2017.