



Victor Machado Advocacia – Especialista em Direito Tributário, Direito Digital e COMPLIANCE

Av. Rudolf Dafferner, 400, Condomínio Praça Maior – Sorocaba, SP -18085-005  
(15) 9.9833-0765

[www.victormachadoadv.com](http://www.victormachadoadv.com), [www.compliance.sorocaba.br](http://www.compliance.sorocaba.br)

[victor.machado@victormachadoadv.com](mailto:victor.machado@victormachadoadv.com), [denuncia.sorocaba.br](mailto:denuncia.sorocaba.br)

## 13 razões para que uma empresa contrate um canal de denúncias externo

Neste post vamos identificar as principais vantagens de uma empresa optar por um canal de denúncias externo à sua operação.

1. **Acessibilidade.** O canal de denúncias deve ser acessível não somente ao público interno, mas também ao externo, como clientes, fornecedores, terceiros e a comunidade onde a empresa opera em geral.
2. **Denúncias anônimas.** A empresa necessita de políticas de proteção aos denunciante de boa-fé, que abordem questões como o recebimento de denúncias anônimas e a não retaliação ou seja, quem denuncia precisar ter segurança de que não sofrerá por isso. Canais que operam dentro da própria empresa muitas vezes pecam neste requisito. É frequente a disponibilização de um número para a denúncia que se dentro da própria empresa coloca em risco o anonimato de quem quer efetuar uma denúncia.
3. **Transparência.** Devem existir ferramentas que permitam ao denunciante acompanhar a tramitação da denúncia por ele realizada, mesmo não se identificando (tendo um número de incidente, por exemplo).
4. **Certeza da tratativa da denúncia.** Um canal de denúncias externo opera com o envio de mensagens para os responsáveis da empresa, de modo a garantir que uma denúncia contra um funcionário ou departamento alcance sempre o seu objetivo principal que é solucionar um problema que afeta o denunciante(s).
5. **Tratativa correta da denúncia.** Um canal de denúncias externo é sempre regido por um contrato entre o operador do canal e a empresa denunciada. Nesse contrato deve-se estabelecer parâmetros de tempo de resposta, tratativa profissional da denúncia, não punição de denunciante de boa-fé, sigilo das informações, garantia das partes envolvidas, possibilidade de extração de dados para efeitos judiciais e ainda a possibilidade de entrega e retirada dos dados do cliente ao final do contrato, com a garantia da confidencialidade do denunciante se ele assim requisitou.
6. **Foco na denúncia.** Um canal de denúncias externo garante o foco na solução da denúncia. Normalmente as empresas não dispõem de funcionários dedicados para essa atividade e quando uma denúncia acontece acaba ocorrendo um problema de falta de segurança. Quem recebeu a denúncia é a pessoa correta ou simplesmente foi a destinatária do e-mail ou atendeu o telefone porque estava tocando?
7. **Resposta à denúncia.** Um dos requisitos do contrato de operação de canal de denúncias é que a empresa denunciada se comprometa a dar uma solução adequada à denúncia recebida.
8. **Transparência.** Um canal de denúncias externo trata de modo profissional e transparente a relação entre o denunciante e o denunciado. A empresa denunciada é a responsável pela solução da falha ética apontada pelo denunciante, dentro do prazo que ela estabelece e com as condições que ela estabelece.



Victor Machado Advocacia – Especialista em Direito Tributário, Direito Digital e COMPLIANCE

Av. Rudolf Dafferner, 400, Condomínio Praça Maior – Sorocaba, SP -18085-005  
(15) 9.9833-0765

[www.victormachoadv.com](http://www.victormachoadv.com), [www.compliance.sorocaba.br](http://www.compliance.sorocaba.br)  
[victor.machado@victormachoadv.com](mailto:victor.machado@victormachoadv.com), [denuncia.sorocaba.br](https://denuncia.sorocaba.br)

9. Intermediação sem identificação. A solução da denúncia é responsabilidade da empresa como vimos e internamente a denúncia pode ser tratada por mais de um funcionário ou departamento. Apenas as mensagens permitidas são repassadas para o denunciante.
10. Confidencialidade. Um canal de denúncias externa aumenta a confidencialidade da denúncia. Apenas os funcionários liberados pela própria empresa terão acesso à denuncia formalizada. Isto garante uma maior confidencialidade e sigilo das informações, evitando eventual problema trabalhista.
11. Valorização do código de ética e conduta e manuais complementares. Um canal de denúncias opera com base no código de ética e conduta e manuais (RH, IT, Compras, Vendas etc.), trazendo para a empresa o perfeito entendimento e aplicação destes manuais. Necessidades de treinamentos são obtidas a partir de denúncias e correções dos manuais existentes.
12. Comunicação e treinamento. É de vital importância que os funcionários clientes e fornecedores saibam da existência dos canais de denúncias e das políticas de proteção ao denunciante. O treinamento interno aos funcionários garante a ciência dos empregados a respeito do assunto. É de salutar importância considerar a existências de cláusulas anticorrupção nos contratos e a informação da existência e da obrigatoriedade do uso do canal de denúncias em caso de abusos.
13. Não conflito de interesses. Um canal de denúncias externo não tem interesse nos negócios da empresa denunciada. O compromisso do canal de denúncias é com a solução correta e segura da denúncia formalizada. Por não ter interesse na empresa consegue avaliar de maneira isenta o risco da solução apresentada e propor um caminho mais seguro da solução. Um canal de denúncias deve ainda informar e garantir em contrato que não atuará (no caso de existir advogado na operação do canal de denúncia) nem como patrono do denunciante e nem da empresa denunciada.

Para saber mais sobre COMPLIANCE, CANAL DE DENÚNCIAS e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), consulte o meu Blog em [www.victormachoadv.com](http://www.victormachoadv.com) e o canal de denuncia que operamos em <https://denuncia.sorocaba.br>