

Diretrizes da ICC sobre Denúncias (Whistleblowing Guidelines) 2022

1. Introdução

As Diretrizes da ICC têm por objetivo ajudar empresas a estabelecerem e implementarem um Sistema de Gestão de Denúncias, mediante a adoção de um guia prático que pode servir como um ponto de referência útil para sua atuação e estabelecimento de políticas. O texto original das Diretrizes da ICC sobre denúncias foi publicado em 2008, sendo esta atualização realizada com base na experiência e práticas atuais das empresas membros da ICC, em uma ampla variedade de setores e jurisdições em todo o mundo. Essas diretrizes foram alinhadas com os principais instrumentos jurídicos internacionais, com os padrões globais e as melhores práticas para Sistemas de Gestão de Denúncias.¹

Whistleblowing é o ato de relatar uma irregularidade. Caso não seja averiguada, essa irregularidade pode enfraquecer a confiança dos *stakeholders* na governança de uma empresa e prejudicar o valor dessa empresa para seus acionistas.

Os empregados de uma empresa e aqueles que atuam com ela (incluindo Parceiros Comerciais e outros Terceiros) são muitas vezes os primeiros a reconhecerem uma potencial irregularidade ou riscos de danos. Essas pessoas são, portanto, fontes de informações valiosas e estão bem posicionadas para auxiliar na resolução de potenciais problemas antes que esses causem danos significativos à empresa e/ou à sociedade.

Portanto, é do interesse de uma empresa responsável incentivar a denúncia de irregularidades como parte de seu Programa de Ética e Compliance ou de suas normas éticas, bem como estabelecer um sistema de incentivo a denúncias. Um Sistema de Gestão de Denúncias confiável e bem-estruturado respalda as ambições das empresas na implementação de uma gestão de riscos robusta, de controles internos e de práticas de Compliance efetivos, bem como é responsável por promover uma cultura de transparência, integridade e responsabilidade.

Embora o termo Denunciante ou *Whistleblower* possa despertar diferentes sentimentos em diferentes países, tornou-se hoje um termo reconhecido internacionalmente para descrever pessoas que relatam irregularidades, potenciais ou efetivas. Assim, a denúncia de irregularidades pode, em um contexto corporativo, abranger desde manifestações de preocupações, opiniões ou até a realização de uma denúncia confidencial por meio de um canal de denúncias da empresa.

Dentre outros critérios, as empresas são atualmente avaliadas pela forma como lidam com os denunciantes e como lidam com as denúncias e questões que chegam ao seu conhecimento. As Regras de Combate à Corrupção da ICC recomendam que os Programas de Compliance Corporativa adotados pelas empresas ofereçam “*canais confidenciais para manifestar, em total sigilo, preocupações, buscar orientação ou relatar de boa-fé violações existentes ou suspeitas, sem receio de retaliação ou de ação discriminatória ou disciplinar*”.

¹ As definições contidas neste documento são baseadas na ISO 37002:2021, Whistleblowing Management Systems — Guidelines and the ICC Business Integrity Compendium.

2. Sistema de Gestão de Denúncias

Entende-se por Sistema de Gestão de Denúncias o programa, os objetivos, mecanismos, canais, políticas e processos relativos às Denúncias de Irregularidades. O propósito do Sistema de Gestão de Denúncias é permitir a realização de denúncias por meio de canais de comunicação organizados, estabelecidos pela empresa para garantir que questões de irregularidades sejam rapidamente levadas ao conhecimento daqueles mais capacitados e habilitados para investigar e solucionar o assunto.

Antes de implementar um Sistema de Gestão de Denúncias, a empresa deve assegurar que o sistema respeite às leis e regulamentos aplicáveis em vigor nos países em que atua. É especialmente necessário analisar a legislação local sobre transferência de dados, proteção e privacidade dos colaboradores, além da legislação trabalhista local, inclusive o regulamento específico de proteção aos denunciantes. Vale ressaltar que determinados instrumentos jurídicos estabelecem requisitos específicos relativos à organização do Sistema de Gestão de Denúncias de uma empresa.

O ambiente cultural em que o Sistema de Gestão de Denúncias deverá operar, o modelo organizacional da empresa e sua governança determinarão como o Sistema deverá ser organizado dentro da empresa.

Tendo em vista que a confidencialidade é fundamental para um Sistema de Gestão de Denúncias confiável, esse Sistema deve ser concebido de forma a garantir que a identidade do denunciante e do acusado, bem como outras informações sensíveis divulgadas no ato da denúncia, não sejam transmitidas a outros além do pessoal designado para receber ou acompanhar as denúncias. Isso não deve impedir a divulgação de informações, de forma protegida, se assim for exigido por lei.

Cada empresa, individualmente, deve decidir, com base na legislação dos países nos quais o Sistema de Gestão de Denúncias deverá operar, e em sua governança corporativa, se:

- a denúncia no âmbito do Sistema será obrigatória ou voluntária;
- a denúncia será objeto de incentivo, por exemplo, mediante a oferta de uma recompensa ao denunciante;
- a comunicação e a investigação de denúncias serão centralizadas ou descentralizadas;
- a denúncia anônima será permitida ou não; e
- a denúncia por terceiros e/ou pelo público em geral será permitida.

Um Sistema de Gestão de Denúncias devidamente gerido pode ser utilizado de forma simples e segura, estando incorporado à governança da empresa.

As empresas devem fornecer uma lista de pessoas e órgãos a quem os denunciantes podem relatar preocupações, dependendo das circunstâncias e localização. Os canais de denúncias devem acomodar diferentes preferências, acessibilidade e habilidades de potenciais denunciantes, com possibilidade de realização de denúncias orais e escritas, como denúncia por telefone (linhas telefônicas gratuitas ou linhas diretas), denúncia digital (e-mail ou formulário da web), carta endereçada para a pessoa designada ou qualquer outra ferramenta que seja adequada para Denúncias de Irregularidades ou para reportes pessoais diretamente à equipe responsável. As empresas devem envidar esforços no sentido de disponibilizar canais de denúncia em vários idiomas, dependendo dos países de atuação, e divulgar esses canais de denúncia nas ferramentas internas de comunicação da empresa. Informações claras e acessíveis são fundamentais para promover a aceitação dos canais.

3. Escopo

Um Sistema de Gestão de Denúncias deve ser projetado para receber e lidar com denúncias de irregularidades, efetivas ou potenciais, existentes ou razoavelmente suspeitas.

Irregularidade compreende ação, omissão ou ocultação de ação, ou até mesmo uma omissão que possa causar dano. Em sentido estrito, refere-se à violação de leis nacionais ou internacionais ou obrigações legais, fraude ou corrupção. Em seu sentido mais amplo, inclui ilícito de qualquer natureza no contexto do local de trabalho, o que inclui, entre outros, conflitos de interesse, risco de dano aos direitos humanos, ao meio ambiente ou à saúde e segurança, assédio ou discriminação no ambiente de trabalho, ou outra infração ao código de conduta, ao código de ética, ou a qualquer outra norma de integridade da empresa.

Ao conceber o Sistema de Gestão de Denúncias, uma empresa deve definir suas expectativas quanto ao Sistema de Gestão de Denúncias; que tipo de denúncias de irregularidades deseja ter em um canal gerenciado centralmente; quais são os canais alternativos para denúncias; os recursos e as qualificações necessárias para receber e gerenciar denúncias; como o Sistema de Gestão de Denúncias será incorporado à governança geral de tal empresa; e como a empresa divulgará o Sistema.

O Sistema de Gestão de Denúncias deve ser disponibilizado aos conselheiros, diretores e empregados da empresa, a seus estagiários e voluntários, bem como a outras pessoas que trabalhem sob a supervisão ou direção da empresa, nos países onde ela opera. As empresas devem avaliar a abertura de seus canais de denúncia para pessoas que trabalhem sob a supervisão ou direção de seus Parceiros Comerciais e Terceiros e, se pertinente, também fora do círculo de terceiros para incluir potenciais denunciantes na sociedade em geral. No entanto, antes de permitir que terceiros usem os canais de denúncia da empresa, esta deverá considerar se, e como, a proteção pode ser concedida a essa categoria adicional de denunciantes.

A empresa deve considerar ainda se os canais de denúncia devem ser limitados a denúncias de irregularidades ou poderá ser usado para apresentação de perguntas, consultas sobre questões de conformidade, ou até mesmo servir como um canal para alertar a empresa sobre riscos gerais de perigo à saúde, segurança ou meio ambiente. Observa-se que um Sistema de Gestão de Denúncias geralmente não é adequado para lidar com emergências.

4. Não retaliação

É primordial para a confiabilidade do Sistema de Gestão de Denúncias que a empresa não tolere qualquer forma de retaliação. A proibição de retaliação deve ser incluída no Código de Conduta ou em outra Norma, ou Política de Integridade, de cada empresa.

Retaliação significa qualquer punição, sanção ou desvantagem direta ou indireta (ou qualquer ameaça de tal ação) - que seja motivada por denúncias internas ou externas – contra o denunciante, ou a pessoa jurídica que seja detida por esse; ou contra a pessoa jurídica para a qual o denunciante trabalhe; ou que o denunciante se relacione em um contexto de trabalho; ou contra qualquer outra pessoa atrelada ao denunciante que possa ser motivo de preocupação para o agente da denúncia. Em especial, a segurança, o futuro emprego, a remuneração e as oportunidades de carreira do denunciante não devem ser comprometidos pelo ato da denúncia.

A retaliação pode incluir – devendo assim o denunciante ser protegido contra - demissão, suspensão, ação disciplinar, coação, intimidação, assédio, discriminação, inclusão em lista negra (*blacklist*), boicote comercial, rescisão ou cancelamento de um contrato, retenção de pagamento, licença ou alvará, perda de negócio ou receita, indeferimento de treinamento, ostracismo, bloqueio de acesso a recursos, transferência ou realocação, rebaixamento ou qualquer outro dano ou vitimização causada ou ameaçada como consequência de uma denúncia efetiva ou suspeita de denúncia.

Às vezes, também pode ser necessário estender a proteção contra retaliação a pessoas que tenham facilitado ou apoiado o denunciante, assim como a investigação, tais como testemunhas, colegas ou parentes. Quando a retaliação ocorrer por terceiros ou outras partes externas, a empresa deverá procurar fazer tudo o que puder dentro de sua área de influência para proteger o denunciante de retaliação.

Se um denunciante cometer uma infração, ou for cúmplice de uma infração, ou se a denúncia for sabidamente falsa, o denunciante não deverá contar com o sistema de proteção ou contar que ficará imune às sanções aplicáveis. Deve, no entanto, ficar bem claro que a sanção não é uma forma de retaliação, mas uma consequência da infração cometida.

5. Atribuições e responsabilidades

O destinatário e o investigador de denúncias devem ser pessoas de confiança. Portanto, ao designar pessoas encarregadas de receber e lidar com as denúncias, é aconselhável considerar cuidadosamente os critérios de imparcialidade, senioridade, reputação, competência e experiência, bem como inclusão e diversidade. Esse pessoal deve ter um alto grau de autonomia e se reportar ao mais alto escalão possível dentro da empresa.

As empresas são encorajadas a desenvolver competência interna e a criar capacidade para receber e lidar com denúncias. Nos casos em que as denúncias sejam canalizadas para fora do Sistema de Gestão de Denúncias interno, as empresas devem garantir a confidencialidade, integridade e segurança desses canais externos. Essa pessoa ou empresa deve ser imparcial e de reputação ilibada, além de inspirar profissionalismo, confidencialidade, experiência e competência no tratamento e proteção de dados pessoais e sensíveis.

As empresas devem assegurar que, quando uma denúncia for recebida por meio de canais internos - que não os canais de denúncia designados ou por pessoal que não seja o responsável pelo tratamento das denúncias -, o pessoal que receba a denúncia seja proibido de divulgar o conteúdo desta, além de qualquer informação que possa identificar o denunciante ou a pessoa em questão, e que encaminhe prontamente a denúncia sem modificação ao pessoal responsável pelo tratamento das denúncias.

A contratação de auditorias periódicas da eficácia do Sistema de Gestão de Denúncias, bem como o estabelecimento de supervisão independente do processo de denúncias pelo Conselho, pelo Comitê de Auditoria ou Riscos, ou por órgão equivalente a assessores externos, devem ser considerados sempre que possível, pois são mecanismos valiosos para garantir o funcionamento do Sistema de Gestão de Denúncias de uma empresa.

6. Conscientização e comunicação

Um Sistema de Gestão de Denúncias não pode funcionar isoladamente, mas deve fazer parte de esforços contínuos para construir uma base sólida de ética e integridade que encoraje os empregados a se manifestarem e expressarem quaisquer preocupações. O Sistema de Gestão de Denúncias deve ser divulgado a todos os empregados da empresa e deve explicar por que a denúncia é incentivada e como e quando a denúncia deve ser feita. O esforço educacional também deve trazer transparência em relação ao processo e promover um senso de justiça organizacional, explicando o que acontecerá quando uma denúncia for recebida, e que retaliação não será tolerada.

É igualmente importante educar os gestores e o pessoal que recebe as denúncias sobre como ouvir e criar segurança psicológica para aqueles que denunciam e como lidar com as informações que recebem, incluindo cláusulas de proteção de dados e confidencialidade. Deve-se reconhecer que o envio de uma denúncia confidencial, por meio do canal de Denúncias da Empresa, é muitas vezes visto como um último recurso quando os empregados não se sentem encorajados a relatar suas preocupações diretamente ao seu gestor. Portanto, as empresas devem esclarecer em sua comunicação interna como diferenciar “*uma denúncia*” de

uma mera informação sobre um assunto que requeira a atenção da administração e precise ser retificada no curso normal dos negócios.

Embora não se deva esperar que o denunciante forneça evidências da irregularidade, ele deve ser instruído a fazer a denúncia de forma genuína, diligente e com fundamentação razoável à luz das circunstâncias e das informações disponíveis ao denunciante no momento da denúncia. Também deve ficar claro que os denunciadores que não atendam a esse padrão estão contribuindo para um ambiente de desconfiança caso seja constatado que o sistema está aberto para uso indevido.

A denúncia por meio do Sistema de Denúncias deve ser sempre o caminho recomendado antes de denunciar a canais externos (por exemplo, autoridades competentes), ou divulgar em domínio público (por exemplo, nas mídias sociais). A empresa deve dar transparência aos direitos do denunciante de denunciar externamente, por exemplo, às autoridades competentes relevantes, desde o início e de acordo com as regras aplicáveis de proteção de dados e privacidade de dados.

7. Gestão da denúncia

Qualquer denúncia deve ser reconhecida oportuna e diligentemente (normalmente dentro de sete dias), registrada, triada e investigada ou abordada de outra forma, sob rigorosas regras de confidencialidade (com base na necessidade de conhecimento) pela respectiva pessoa, departamento ou unidade competente.

A pessoa, departamento ou unidade designada pode ser a mesma que recebeu a denúncia. No entanto, as decisões sobre ações disciplinares ou medidas corretivas relacionadas às pessoas envolvidas na irregularidade devem envolver os gestores apropriados, assim como o departamento de Recursos Humanos de acordo com as leis locais e a governança da empresa.

Embora normalmente não seja aconselhável fornecer informações sobre a investigação ou suas descobertas ao denunciante, as medidas que foram tomadas devem ser devidamente comunicadas como *feedback* ao denunciante dentro de um prazo razoável (normalmente dentro de três meses).

A pessoa cujo comportamento foi denunciado também deve ser informada sobre o objeto principal da denúncia, a menos que tal informação represente uma ameaça ao denunciante, seja considerada prejudicial à investigação ou seja proibida por lei. Em qualquer caso, e na medida permitida por lei, a presunção de inocência e os direitos de defesa, audiência e acesso aos autos dessa pessoa serão respeitados, mantendo-se o sigilo do denunciante e de quaisquer testemunhas. A pessoa, o departamento ou a unidade responsável pela investigação deve determinar, caso a caso, quando e como a denúncia e sua investigação devem ser comunicadas.

As empresas devem manter, na maior medida permitida nos termos da lei e em todos os momentos, a confidencialidade dos dados revelados por meio do Sistema de Denúncias, e a identidade do denunciante e de quaisquer testemunhas, observadas as principais exigências legais, devendo proteger tais dados através dos meios e tecnologia mais adequados de acordo com as regras de privacidade de dados aplicáveis. Nenhum dado ou denúncia deve ser mantido por mais tempo do que o necessário e proporcional para cumprir as leis e regulamentos aplicáveis.

As denúncias devem ser registradas e a investigação, incluindo as atas das reuniões, devem ser adequadamente documentadas e mantidas de forma recuperável. Os registros não devem ser armazenados por mais tempo do que o necessário de acordo com a finalidade para a qual foram coletados e de acordo com as leis e exigências locais estabelecidas pelos auditores da Empresa.

As empresas são incentivadas a publicar estatísticas gerais sobre denúncias e indicadores-chave de desempenho em seus canais de comunicação, para assegurar aos empregados e *stakeholders*, que as denúncias são levadas à sério e tratadas profissionalmente, além de mostrar que a empresa busca sempre melhorar o comportamento ético.

A tradução desta publicação para o português foi realizada pelo Comitê Nacional da ICC no Brasil, com apoio do Comitê Nacional da ICC em Portugal.



SOBRE A CÂMARA DE COMÉRCIO INTERNACIONAL (ICC)

Como representante institucional de mais de 45 milhões de empresas, em mais de 170 países, a Câmara de Comércio Internacional (ICC) opera com a missão de fazer com que os negócios funcionem para todos, todos os dias, em todos os lugares. Somos a principal voz da economia real em diversas organizações intergovernamentais – da Organização Mundial do Comércio ao processo climático da ONU - defendendo as necessidades dos negócios locais na tomada de decisão global.

O alcance de nossa rede global nos permite definir regras e padrões que facilitam o comércio de mais de US\$ 10 trilhões por ano, além de fornecer produtos e serviços digitais personalizados que abordam diretamente os desafios reais enfrentados pelas empresas que operam internacionalmente.

Fornecemos também o principal serviço privado de resolução de disputas do mundo, alavancando a independência, integridade e experiência únicas da ICC.