21. Canal de denúncias em Fundos de Pensão

Sebastião Bergamini Junior (*)

O presente artigo discorre sobre a função de um canal de denúncias (*help line*) em entidades fechadas de previdência complementar – EFPC's e as possíveis configurações organizacionais para verificar o cumprimento da conformidade ética nessas entidades.

Os objetivos do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, da unidade de Ouvidoria e do canal de denúncias guardam algumas semelhanças, pois todos constituem canais de comunicação da empresa com diferentes partes interessadas. O SAC ou o telefone 0800 tem a função de solucionar problemas de seus clientes ou consumidores, atendendo uma demanda massiva. A unidade de Ouvidora atende, além dos clientes como instância superior, a possíveis reclamações de outras partes interessadas, tanto internamente (empregados), quanto externamente (fornecedores e comunidade em geral), no que se refere a todos os possíveis assuntos relacionados com as atividades da empresa, inclusive na verificação da conformidade ao Código de Ética. O canal de denúncias tem um objetivo mais restrito, qual seja o de preferencialmente o público interno no que se refere exclusivamente à conformidade ao Código de Ética. Este artigo aborda a sua origem e o seu funcionamento, sendo acompanhado de um relato do seu uso prático por uma empresa de capital aberto.

Os canais de denúncia tiveram origem na crise de credibilidade corporativa de 2001 que afetou empresas norte-americanas. A disseminação de fraudes e de comportamento ético reprovável dos altos executivos de grandes empresas de capital aberto com controle pulverizado acarretaram mudanças radicais no seu desenho de governança, promovidas pela Lei Sarbanes-Oxley (SOX), com regras mais restritas, inclusive com algumas para evitar a repetição da prática de assédio moral por parte de altos executivos sobre funcionários (*override*) que eventualmente tiveram conhecimento das fraudes ou de seus indícios.

O emblemático caso ENRON foi deflagrado por denúncia à Comissão de Valores Mobiliários americana (Securities Exchange Commission - SEC) feita pela executiva da empresa Sherry Watkins que em junho de 2001, ao assumir a unidade de Controladoria da empresa, tomou conhecimento de indícios de fraudes. No mês de julho formalizou suas dúvidas por carta a Kenneth Lay, então Diretor Presidente da ENRON, que ignorou o aviso e por esse motivo a executiva encaminhou denúncia à SEC, que no mês seguinte abriu um processo administrativo para a apuração dos fatos. Em setembro a divulgação dessa inspeção da SEC inicialmente gerou dúvidas no mercado, seguido de pânico dos

acionistas, de corrida para venda das ações, da rápida queda em suas cotações e de sua falência no inicio de dezembro de 2001.

A SOX foi promulgada em meados de 2002 com regras impondo plena responsabilização aos principais executivos e determinando que todas as empresas de capital aberto passassem a utilizar Códigos de Éticas e Manuais de Conduta, com um processo formal de verificação interna e de certificação independente da conformidade ética. Na época o acirramento dos ânimos contra o comportamento indecoroso de altos executivos envolvidos nas fraudes levou as autoridades regulatórias a discutirem até a possibilidade de instituir a denúncia premiada, iniciativa que não foi adiante, provavelmente devido ao conteúdo draconiano imposto pelas regras já instituídas no âmbito da SOX.

São dessa época as primeiras análises sobre o executivo psicopata, com a constatação de que as raízes do capitalismo sempre estiveram baseadas no espírito animal do empreendedor, o que contempla a ganância como mola propulsora dos negócios. Estudo recente apresentado no livro “A sabedoria dos psicopatas”, do psicólogo britânico Kevin Dutton (ainda não lançado no Brasil) confirmaram que algumas características de personalidade dos psicopatas, como charme, carisma, ambição, persuasão, frieza e falta de empatia podem se revelar importantes na gestão corporativa e no mercado de trabalho, o que faz com que as pessoas com esse perfil sejam bem sucedidas, em vez de serem criminosas.

Segundo pesquisa de Duton, entre as profissões ou funções que mais atraem psicopatas estão as de Diretor Presidente de empresas, advogados e apresentadores de rádio e TV; e na ponta oposta estão as de cuidador de idosos, enfermeiro e terapeutas. Duton considera que algumas das qualidades dos psicopatas podem e devem ser utilizadas nas empresas, desde que esse tipo de pessoa seja monitorado e controlado, com o objetivo de coibir condutas indesejadas que prejudiquem o ambiente funcional e o desempenho das empresas. Essa opinião embasa a real necessidade da implantação de canais de denúncias como instrumento de monitoração do comportamento ético de executivos e funcionários.

O funcionamento efetivo de um canal de denúncias está associado à sua forma de implantação: considera-se que idealmente esse deve ser um serviço terceirizado, deve permitir denúncias anônimas e a função deve estar ligada diretamente a instâncias estratégicas, como o Conselho de Administração, o Comitê de Auditoria e os auditores independentes da companhia. Como exemplo prático, extrai do Relatório de Sustentabilidade apresentado no respectivo site os seguintes dados de uma empresa de capital aberto com 6 mil funcionários, com gestão fortemente influenciada por sua matriz norte-americana e que utiliza o canal de denúncias há vários anos*:* em 2012 foram recebidas 197 alegações (denúncias ou reclamações) e 45 pedidos de orientação (esclarecimentos sobre o conteúdo do Código de Ética), todas elas apuradas pelo Comitê

de Ética com o suporte da unidade de auditoria interna. Por outro lado observou-se, no uso do *help line,* que o mesmo pode ter sua finalidade desvirtuada por alguns usuários, com o surgimento de retaliações, geralmente feitas no anonimato e que, por motivos óbvios, costumam ocorrer logo em seguida ao processo institucional de avaliação de desempenho dos recursos humanos feito na empresa. A posterior apuração das denúncias demonstrando a ausência de fundamentação na maior parte dos casos reduziu drasticamente esse tipo de retaliação com o passar dos anos.

A maioria das EFPC's têm grandes semelhanças com as grandes corporações norte-americanas de capital pulverizado: distanciamento do proprietário (participantes e acionistas, respectivamente) com relação aos agentes (gestores); assimetria de informações; deficiências no processo de comunicação; e falhas no processo de prestação de contas, dentre outras. Essas semelhanças se traduzem em desalinhamento entre os desejos dos proprietários e a atuação do gestor e podem, em alguns casos, propiciar a emergência de fraudes, tanto nessas entidades quanto nas grandes corporações norte-americanas. Essas semelhanças tornam recomendável que as EFPC's também utilizem os canais de denúncia como antidoto para práticas aéticas de seus administradores.

Pelos motivos acima expostos, a adoção pelas EFPC's da alternativa de instituir uma Ouvidoria eleita por funcionários e subordinada diretamente ao seu Conselho Deliberativo talvez seja uma solução incompleta para a manutenção de um alto padrão ético nessas Entidades, pois seria recomendável a atuação de um canal de denúncias de forma complementar à da Ouvidoria. Ademais, é bom lembrar que o Conselho Nacional de Previdência Complementar – CNPC tem a oportunidade de melhorar o padrão ético e melhor atender os interesses dos participantes das EFPC's, regulamentando de forma mandatória a instalação de canais de denúncias com comunicação direta com cinco instâncias: Diretoria Executiva, Conselho Deliberativo e Conselho Fiscal da Entidade, à sua empresa de auditoria externa e à Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC.