

Mecanismos de queixa, uma questão de governança

No que tange a governança corporativa, o mercado financeiro e sociedade civil vem constantemente exigindo posicionamentos éticos, transparentes e responsáveis das empresas. Uma das ferramentas que contribuem para demonstrar aos stakeholders esse posicionamento é a adoção de mecanismos de queixas que atuem no combate à corrupção, discriminação, assédios e reclamações na esfera empresarial.

Para um bom funcionamento e efetividade na implementação desses mecanismos, se faz necessária uma ampla divulgação desses canais, que podem ser: telefone, e-mail, aplicativos de mensagens (*WhatsApp*), ouvidoria ou virtual via *website*.

Para se ter noção da importância desse tipo de mecanismo, relevantes organismos internacionais como a ONU, através dos Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, abordam a temática elencando critérios para sua implementação, como:

- Legítimo: despertar a confiança dos grupos de partes interessadas que fazem uso dos mecanismos e ser responsável por uma conduta justa.
- Acessível: os mecanismos devem ser conhecidos por todos os grupos de partes interessadas que fazem uso deles, bem como fornecer assistência adequada àqueles que possam enfrentar barreiras específicas de acesso.
- Previsível: fornecer um procedimento claro e conhecido com um prazo indicativo para cada etapa, além de clareza sobre os tipos de processo, resultados disponíveis e os meios de monitorar a implementação.
- Equitativo: buscar garantir que as partes prejudicadas tenham acesso razoável a fontes de informação, aconselhamento e conhecimento especializado para se envolver em condições justas, informadas e respeitadas.
- Transparente: manter as partes que fizeram a queixa informadas sobre o progresso e fornecer informações suficientes sobre o desempenho do mecanismo para gerar confiança em sua eficácia.

Diante de diversos critérios que devem ser adotados na implementação de um mecanismo de queixas, nasce a problemática de como gerir tantas informações garantindo a integridade, rastreabilidade, segurança e a transparência dos registros de queixas efetivados, visando dar as devidas devolutivas aos seus manifestantes, bem como apoiar a empresa no processo de investigação até a tomada de decisão adequada para tratar os manifestos.

Uma boa estratégia para gerenciar e solucionar essa problemática deve passar pela implementação de ferramentas tecnológicas e softwares de gestão de queixas, os quais

possibilitarão avanços organizacionais como a categorização dos registros de acordo com as temáticas, ordená-los de acordo com o grau de prioridade, gerenciamento dos prazos para efetivação da devolutiva, direcionar a demanda para os setores responsáveis, bem como acompanhar as tratativas e as métricas de desempenho dessas respostas.

O fato é que a implementação de um sistema de gestão de queixas traz inúmeros benefícios para o processo, garantindo que a empresa tenha gestão sobre os registros, anonimização do manifestante (quando cabível), a não retaliação, fidelidade ao manifesto, transparência e a integridade do processo.

Possibilita ainda uma gestão imparcial e estratégica, sendo uma ferramenta indispensável para grupos empresariais que buscam uma governança corporativa e possuem visão de longo prazo, pois valoriza seus *stakeholders* e reafirma seu compromisso com a responsabilidade social empresarial.

Autor: Ayslan Magayver Dantas de Jesus. Analista Administrativo no Ideias. Administrador pós-graduado em gestão socioambiental e saúde.