



Melpomenem_CANVA

COMPLIANCE PARA TODOS

COMO CANAIS DE DENÚNCIA ACESSÍVEIS REFORÇAM A CULTURA DE INCLUSÃO NAS EMPRESAS

Tecnologia, linguagem acessível e pluralidade de canais são fundamentais para um compliance inclusivo

Durante muito tempo, falar de compliance se resumiu a criar regras, garantir segurança jurídica e reforçar a integridade institucional. Tudo isso continua sendo necessário, mas se quisermos construir uma cultura de integridade inclusiva, precisamos enfrentar um tema que ainda passa despercebido por muitas organizações: a acessibilidade dos canais de denúncia.

Apesar de obrigatórios em diversas empresas por força de leis e regulações, esses canais ainda apresentam barreiras consideráveis para pessoas com deficiência, baixa alfabetização digital ou limitações cognitivas. Ou seja, na prática, boa parte da força de trabalho segue invisível para os sistemas formais de escuta e proteção.

Um estudo recente da Hand Talk, em parceria com Opinion Box, mostrou que mais da metade das pessoas com deficiência no Brasil ainda enfrentam obstáculos ao acessar sites e plataformas digitais, tendo em vista que apenas 39% dos respondentes acreditam que os sites contemplam suas necessidades de navegação.

É um dado alarmante, considerando que estamos falando de 18,6 milhões de brasileiros com algum tipo de deficiência, de acordo com a última estimativa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Somamos a isso o fato de 29% da população, entre 15 e 64 anos, ser considerada analfabeta funcional, segundo o Indicador de Alfabetismo Funcional (Inaf). Outro aspecto que não pode ser esquecido é que o país ainda tem 29 milhões de pessoas que sequer usam a internet, conforme aponta a pesquisa TIC Domicílios, do Cetic.br.

Os dados revelam um cenário de exclusão digital que não pode ser ignorado quando falamos de compliance. Afinal, não há integridade possível sem inclusão.



Blue_Planet_Studio_CANVA

‘Tecnologia precisa se adaptar ao usuário, não o contrário’

O maior problema das organizações está na forma como os canais de denúncias são estruturados. Muitos ainda são compostos por formulários longos, linguagem jurídica e in-

terfaces pouco intuitivas. Esse formato já é desafiador para grande parte dos colaboradores, especialmente para quem tem deficiência visual, auditiva ou baixa alfabetização digital.

A primeira grande mudança começa com a intencionalidade no desenho da solução. A tecnologia pode e deve ser um vetor de equidade, mas isso exige que ela seja pensada desde o início para incluir, e não excluir. Um exemplo disso é a adoção de assistentes por voz que possibilitam que pessoas com baixa alfabetização digital ou deficiência visual consigam registrar suas denúncias com maior autonomia.

Da mesma forma, o uso de Inteligência Artificial generativa permite adaptar a linguagem do atendimento, tornando a comunicação mais simples, empática e adequada a diferentes perfis de usuários.

Outra barreira vista em diversas empresas é a ausência de multicanais. Se o canal está disponível apenas via web, por exemplo, exclui quem tem dificuldade de digitação, de acesso à internet ou mesmo a falta de intimidade com esse tipo de tecnologia.

Precisamos lembrar que cada pessoa tem um nível de familiaridade com o ambiente digital. Algumas preferem digitar, outras se sentem mais confortáveis falando. Há quem tenha acesso limitado à internet, e há quem prefira o anonimato completo.

Por isso, ao permitir que a denúncia seja feita por portal, WhatsApp, e-mail, telefone ou assistente por voz, as empresas ampliam a cobertura do canal e tornam o acesso mais democrático.

Não podemos esquecer que a tecnologia tem que se adaptar ao usuário, não o contrário. E quando a empresa entende isso, ela mostra que está realmente comprometida em ouvir todos os colaboradores, incluindo aqueles que estão nas pontas mais vulneráveis da organização.

‘Acessibilidade em canais de denúncia deve ser vista como parte da agenda ESG’

Integrar os princípios ESG (Ambiental, Social e Governança) aos programas de compliance é uma necessidade no mundo corporativo contemporâneo. Não é à toa que, segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), quase 70% das pequenas empresas brasileiras já adotam alguma prática ESG.

Quando analisamos os três pilares do ESG, é fundamental que o “S”, de Social, se traduza em ações, e o canal de denúncias acessível é uma delas. Precisamos lembrar que a inclusão não se resume a contratar pessoas com deficiência, mas garantir que elas sejam ouvidas e protegidas dentro da organização.

Oferecer um canal acessível demonstra o compromisso da empresa com os direitos humanos, a diversidade e a construção de ambientes seguros para todos. Além disso, é uma resposta às exigências de stakeholders, investidores e consumidores, que cada vez mais cobram posicionamentos genuínos em relação à inclusão.

(Fonte: Marcelo Erthal é Especialista em tecnologia para gestão de compliance e integridade corporativa. Sua formação inclui graduação em Ciências da Computação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e um MBA Executivo pela COPPEAD UFRJ).



cnvhtz_CANVA