



Por Caroline Barroso da Silva
Pelo Mundo com Compliance Assessoria, Especialista
em Governança, Compliance e Proteção de Dados



Por Lorrane Calado Mendes
Compliance Officer na Pelo Mundo com
Compliance Assessoria

Fortalecimento institucional da Softex: inovando com compliance

QUEBRANDO PARADIGMAS

O compliance deve ser visto como uma ferramenta de gestão que embora tenha suas raízes em instituições financeiras, ele vem sendo cada vez mais associado a um modelo de gestão que busca uma cultura ética, transparente e eficiente, que atua numa lógica de prevenção e não de remediação.

A maioria das pessoas tem a tendência de associar a necessidade de atuar com base nas práticas de compliance quando uma determinada organização atua na área financeira, já que muitos acreditam que o compliance está diretamente ligado apenas as questões que envolvam riscos de corrupção, fraude e lavagem de dinheiro. O que não deixa de ser verdade em parte, mas seria muito reducionista pensar em compliance apenas para tratar esses três tipos de riscos.

Existe ainda a crença entre organizações do terceiro setor de que, como não agem com fins lucrativos, a possibilidade de práticas erradas é reduzida – o que também não é verdade. Organizações do terceiro setor, em muitas ocasiões, agem em nome do governo e de outros atores que destinam recursos para que possam ser revestidos em políticas públicas. Com isso, a responsabilidade na tomada de decisão é enorme. Uma política pública executada de forma inadequada, com ausência de transparência na prestação de contas e sem considerar as leis aplicáveis, pode trazer consequências financeiras, jurídicas, prejuízo de imagem institucional e o mais grave, a qualidade do serviço prestado à sociedade fica comprometida, trazendo consequências para a sociedade que se beneficia dessas políticas.

CONSTRUINDO UMA CULTURA DE COMPLIANCE

Em 2020, a Softex, como forte representante do terceiro setor, buscou aprimorar o “interno” para impactar o “externo”, decidindo fazer parte do número crescente de organizações que se tornaram atores ativos de mudança corporativa e social, por meio da estruturação de um Programa de Compliance. Assim, iniciou-se um estudo detalhado da Softex que resultou num diagnóstico institucional que guiou todo o processo de elaboração, implantação e monitoramento do atual Programa de Compliance e Proteção de Dados da Softex.

Vale ressaltar que o compromisso da Alta Gestão da Softex, somado ao envolvimento de todos os colaboradores e líderes nesse processo de mudança, fez toda a diferença no denso trabalho de conscientização interna, para que os níveis estratégicos, gerenciais e operacionais pudessem estar em harmonia, a fim de que o processo de mudança ocorresse de forma voluntária e consciente – e não impositiva.

Como qualquer outro processo interno, é fato que a resistência à mudança e questões “culturais” do tipo “eu sempre fiz assim” são os maiores desafios para uma organização, e com a Softex não foi diferente. Por isso, a Softex tomou como premissa trabalhar a conscientização interna e ministrar treinamentos, workshops e palestras sobre o assunto para garantir o envolvimento de todos. Isso foi fundamental para alcançar os resultados desejados, afinal, não basta ter apenas um programa implantado e institucionalizado, é necessário garantir sua eficiência na prática.

RESULTADOS

Em quatro anos de plena gestão com base nas práticas de compliance, a Softex tem muito do que se orgulhar. Anualmente são realizados workshops e treinamentos para seus colaboradores e fornecedores, a maioria dos seus processos operacionais foram mapeados e normatizados por meio de políticas institucionais, e houve ainda a implantação de um Canal de Preocupação para que o público interno e externo possa levar suas preocupações.



Atualmente, a Softex conta um Código de Conduta e um processo de onboarding institucionalizado para que os novos contratados possam entender e se comprometer com os princípios e valores defendidos pela instituição, além de ações de mitigação de risco por meio da implantação de controles internos. No campo da proteção de dados, a Softex implantou medidas técnicas e administrativas para garantir a privacidade dos dados tratados no âmbito de sua operação, a exemplo uma Política de Privacidade e Segurança da Informação em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados.

Em quatro anos do Programa de Compliance e Proteção de Dados da Softex, algumas ações precisam ser evidenciadas, como o envio de dezenas de banners digitais de comunicação para seus colaboradores como uma estratégia de trazer a memória o compromisso de cada um com o Programa; muitas solicitações recepcionadas por meio dos Canais de Preocupação e de Privacidade da Softex, o que demonstra a confiança na atuação ética da Softex; mais de 85% da instituição em status de conformidade com base nos treinamentos e workshops institucionais ministrados; um número considerável de solicitações internas recepcionadas que demandaram atuação direta e imediata do Compliance, o que em sua maioria culminou na implantação de controles internos; quase cem atividades de tratamento de dados inventariadas; além de reuniões periódicas de alinhamento para operações de compliance e Proteção de Dados com os setores internos e a Alta Gestão.

Vale destaque para a preocupação da Softex em envolver a sociedade nessa temática, o que resultou na elaboração de material autoral da Softex sobre Proteção de Dados, conduta ética e um Guia sobre a LGPD, o que pode ser confirmado pelos mais de mil downloads realizados pelos que acessam o site oficial da Softex. Além disso, a Softex conta com uma equipe jurídica e de compliance que atua no gerenciamento de riscos potenciais, realizando a devida diligência interna e externa das operações para assegurar um ambiente de segurança para a tomada de decisão da Alta Gestão.

FUTURO

É evidente o compromisso da Softex com a ética, transparência, melhoria contínua e sustentabilidade na sua gestão e acima de tudo seu comprometimento com a melhor entrega para a sociedade em forma de execução e/ou coordenação de projetos. A Softex continua acompanhando o movimento mundial de organizações que já entenderam que as boas práticas de compliance podem trazer mudanças significativas para uma organização e, principalmente, para a sociedade como um todo.

A Softex tem se desafiado a cada dia na busca pela excelência de sua gestão, buscando inovar não só no seu nicho de atuação, mas quer deixar sua marca por meio de uma gestão inovadora, preocupada com o bem-estar de seus colaboradores, focada na eficiência de seus processos internos e agindo sempre em conformidade com a legislação.

No futuro, com certeza veremos a Softex como modelo a ser seguido por muitas organizações do terceiro setor, certos de que a caminhada até aqui na busca pela excelência por meio das práticas de compliance não foi fácil, mas a cada dia tem se mostrado recompensadora.

