



MAILING – PROGRAMA DE *COMPLIANCE*

Segredos à boa comunicação

Como devemos nos comunicar em uma empresa *compliant*?

Uma estrutura em *compliance* deve se preocupar muito em como se comunicar. Isso porque, os atos comunicacionais podem **tanto comprometer a estrutura da organização** – quando exprimidos de maneira ambígua e comportando interpretações transversas –, **quanto servir de prova positiva quanto à conformidade da operação** – quando feito de maneira adequada, objetiva e concisa.

Por isso, criamos algumas rotinas comunicacionais que auxiliarão na comunicação interna (entre cooperados, colaboradores, etc.) e externa (com contratantes e contratados, e, em especial, com o poder público):

- Sempre priorize a comunicação escrita, e, se a conversa se deu pessoalmente, registre posteriormente seu conteúdo: somente será possível ostentar prova positiva dos atos praticados em nome da cooperativa se as conversas estiverem registradas. Por isso que reuniões são registradas em ata, a fim de que se possa comprovar o conteúdo dos assuntos deliberados à posteridade. Assim, priorize se comunicar por escrito, notadamente quando estiver formulando alguma solicitação. Se a conversa ocorreu pessoalmente, não deixe de registrá-la posteriormente por escrito, pode ser em um e-mail com o seguinte conteúdo: “*Conforme conversado dia [...], quando combinamos [...] ou deliberamos [...]*”;

- Seja objetivo e evite pessoalizar a conversa: mesmo que você esteja se comunicando com uma pessoa próxima, não deixa de utilizar linguagem formal para reportar assuntos tratados em nome da Coopanest-PI, lembre-se que a organização é autônoma;
- Revise os textos escritos antes de enviar: como se deve priorizar a linguagem escrita, é importante adotar a rotina de reler o texto consolidado, para avaliar se a mensagem que está sendo emitida é efetivamente aquela que se almeja dar. Neste caso, pode ser pertinente solicitar que um colega do mesmo setor (e que esteja a par do assunto, e em **não se tratando de questão sigilosa**, naturalmente) revise o texto, para que um terceiro avalie como a mensagem está sendo emitida;
- Não utilize e-mail corporativo para finalidades pessoais: o e-mail corporativo pertence à organização e não deve ser indicado para finalidades pessoais, como cadastros. Nele somente se deve tratar de questões referentes à rotina da organização.

Últimas linhas...

Na próxima edição vamos falar também sobre atos comunicacionais, mas em como devemos usar a documentação da comunicação com meio de defesa preventiva.

Até lá, não deixa de entrar em contato pelo Canal de Confiança, para mantermos vivo nosso diálogo institucional, em busca de aprimoramento!

Um abraço, e até agosto!