

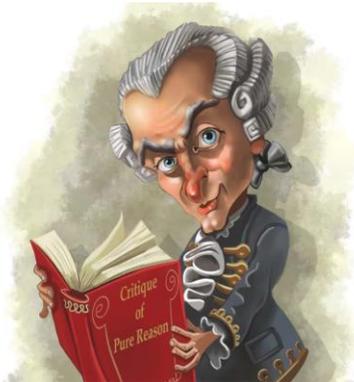


MAILING – PROGRAMA DE *COMPLIANCE*

Segredos à boa comunicação

Como usar a documentação dos atos o nosso favor?

O registro dos atos comunicacionais é uma importante ferramenta de controle interno, e confirma as diretrizes de *compliance*.



Immanuel Kant, filósofo prussiano, dizia: “*Tudo aquilo que não puder contar como fez, não faça*”.

O sentido da frase é chamar atenção para o fato de que as pessoas têm o reflexo de esconder as coisas erradas ou questionáveis que fazem.

Por isso, a exigência de documentação dos atos tomados em nome da cooperativa é um mecanismo de garantia da conformidade, vez que o colaborador ou gestor que souber que precisa documentar todos os atos que pratica vai pensar duas vezes antes de agir de maneira não conforme.

As principais ferramentas de documentação da comunicação interna e externa são:

1. Pautas: toda reunião precisa ser instruída por uma pauta. Não apenas para documentar o seu conteúdo, mas também para organizá-la e torná-la mais produtiva;

2. Atas: assim como as reuniões têm que ser precedidas por pautas, precisam ter suas deliberações registradas em ata. As atas, por sua vez, precisam retratar com clareza e de maneira fidedigna a maneira como os debates ocorreram, e têm que ser aprovadas e assinadas por todos;
3. E-mails e mensagens que confirmam o conteúdo de conversas *ao vivo*: o fato de haver promoção da cultura da comunicação escrita não significa que estão abolidas as conversas e negociações *cara a cara*. Todavia, e não se tratando de reuniões presenciais (mais de simples conversas), devem ter seu conteúdo e deliberações registrados posteriormente. Trata-se de uma rotina simples: consignar por escrito o que foi conversado pessoalmente. Basta, por exemplo, o envio de um e-mail ou de uma mensagem com o seguinte conteúdo: conforme conversado dia [...], serão tomadas as seguintes providências;

Veja-se que o registro de conversas havidas internamente à Coopanest é igualmente importante. A rotina não se limita à documentação de conversas tidas com terceiros.

4. Manter dialética com todos os interlocutores de e-mails: sempre que se recebe um e-mail com mais pessoas copiadas, ou no corpo de destinatários, é imprescindível que se responda a todos. Isso mantém organizada a linha de comunicação havida entre os interlocutores. Caso não tomada tal medida, pode haver tumulto, porque parte dos destinatários não está atualizado quanto ao que está sendo deliberado em sua integralidade. Além de poder provocar entraves na tomada de decisões, também decorrentes da quebra da linha cronológica da conversa em grupo.

Últimas linhas...

Incorporar essas rotinas comunicacionais pode parecer complexo num primeiro momento, já que exigirá a criação de novos hábitos.

Porém, depois de implementadas, elas têm tanto o poder de organizar e aprimorar a gestão, tornando-a mais veloz e eficiente, quanto de fazer prova favorável à organização.

Um abraço, e até setembro!