

MAILING – PROGRAMA DE *COMPLIANCE*

Ferramentas do Programa de *Compliance*

A clareza comunicacional é um dos alicerces de um programa de conformidade.

Isso porque a linguagem permite interpretações ambíguas, possuindo tanto o condão de comprometer a estrutura de uma organização, quanto de positivar uma cultura de conformidade.

Tendo isso em vista, abordaremos nesse *mailing* algumas rotinas comunicacionais que auxiliam na comunicação interna e externa, de forma que possam ser facilmente incorporada no dia-a-dia de todos.

Esperamos que gostem da leitura!

COMO ME COMUNICAR EM *COMPLIANCE*?

De forma geral, a comunicação deve estar atenta às diretrizes gerais do programa de *compliance* do COFECI, sempre considerando as práticas ideais à livre concorrência. Em qualquer ato comunicacional deve-se agir em atenção à liberdade plena de mercado, respeitando os princípios de nosso manual.

Para facilitar a conformidade nos atos comunicacionais, recomendamos as seguintes condutas:

- ✓ **Cuidados com a concorrência** – Sempre, ao se comunicar, reflita o cuidado com a concorrência que foi assumido junto ao CADE e por meio deste programa de *compliance*. De igual forma, leve em consideração os princípios éticos positivados em nosso Manual, tais como: o zelo pela reputação da profissão de corretor de imóveis, a probidade, o respeito à concorrência, a transparência e o respeito à conformidade e à legislação.
- ✓ **Cuidados na redação de documentos** – Além da palavra escrita ficar registrada, é passível de interpretações ambíguas, uma vez que lhe falta a tonificação, gesticulação e o contexto da palavra falada. Por isso, em uma estrutura de *compliance* é necessário

sempre utilizar a linguagem formal, de maneira objetiva e esclarecida, com o mínimo de palavras possível. Busque revisar os textos antes de enviar, avaliando se a mensagem escrita pode ser interpretada como uma ação não pautada pela ética ou contrária aos princípios de nosso Manual.

- ✓ **Preferência pela comunicação escrita** - O registro dos atos comunicacionais possui uma importante função para a conformidade, afinal, somente será possível ostentar prova positiva dos atos praticados em nome do COFECI, caso estejam registrados. Assim, mesmo em uma conversa pessoal, busque registrar – em um *e-mail* posterior – o teor da comunicação. Basta enviar um e-mail com o texto: “*conforme conversado [...]*”, formalizando o conteúdo da conversa.
- ✓ **Lapidar falas em público** - as falas em público, em entrevistas e afins devem ser lapidadas, porque às vezes algo perfeitamente lícito pode soar errado a depender da linguagem utilizada do interlocutor. Por isso, em se tratando de discursos, pode ser pertinente a sujeição do texto à análise do setor de *compliance*, ou do Jurídico do seu Conselho Estadual. Lembre-se que nosso canal de confiança serve como ponte, para que dúvidas desta natureza possam ser suscitadas à consultoria em *compliance*.
- ✓ **Se houver dúvidas sobre a conformidade de um ato comunicacional, consultar o compliance** – Se, antes da prática de um ato comunicacional, houver dúvidas sobre como divulgar uma determinada ideia, não custa nada conversar com a equipe de *compliance*, afinal, todas as atividades devem estar conformes.
- ✓ **Não utilizar o e-mail corporativo para uso pessoal** – O e-mail corporativo carrega o nome institucional do COFECI, portanto, pertence à organização e não deve ser utilizado para finalidades pessoais, notadamente em preparação às adaptações que serão inevitáveis a partir da vigência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Essas rotinas possibilitarão a demonstração de nosso estado de conformidade ao público externo. Recomendamos, portanto, que todos sigam tais informações, que potencializarão as diretrizes de nosso Manual.