



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL



PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Norberto Jose Caberlon

CANAL DE DENÚNCIAS:

**A IMPORTÂNCIA PARA AS EMPRESAS DO NOVO MERCADO DA
BOVESPA.**

Porto Alegre/RS

2010

Norberto Jose Caberlon

CANAL DE DENÚNCIAS:

**A IMPORTÂNCIA PARA AS EMPRESAS DO NOVO MERCADO DA
BOVESPA.**

**Trabalho de conclusão do Curso de
Especialização em Mercado de Capitais –
APIMEC-SUL/UFRGS
Orientador: Prof. Roberto Lamb**

**Porto Alegre/RS
2010**

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
1.1 Histórico	6
2. REVISÃO DE LITERATURA	8
2.1 Governança Corporativa e o Novo mercado.....	8
2.2 O Regulamento de Listagem do Novo Mercado	11
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	15
4. RESULTADOS DA PESQUISA	16
4.1 O Canal de Denúncias como ferramenta da transparência entre as empresas do Novo Mercado	16
4.2 Análise das empresas listadas no Novo Mercado de acordo com o seu setor de atuação	17
4.2.1 Setor de Bens Industriais	17
4.2.2 Setor de Construção e Transporte	19
4.2.3 Setor de Consumo Cíclico.....	23
4.2.4 Setor de Consumo não Cíclico.....	25
4.2.5 Setor Financeiro e outros	28
4.2.6 Setor de Materiais Básicos.....	30
4.2.7 Setor de Petróleo, Gás e Biocombustíveis	31
4.2.8 Setor de Tecnologia da Informação	32
4.2.9 Setor de Telecomunicações.....	33
4.2.10 Setor de Utilidade Pública	33
5. ANÁLISE DE RESULTADOS	35
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
7. REFERÊNCIAS	38

RESUMO

Muitas das empresas cujas ações são negociadas no ambiente do mercado de capitais, já demonstraram sua preocupação com a adoção de boas práticas de governança corporativa, dada a valorização dessas ações no mercado resultante dessa decisão. A utilização de um canal de denúncias ou ouvidoria tem se tornado uma prática cada vez mais usual, já que permite a qualquer stakeholder comunicar possíveis irregularidades, contribuindo para o desenvolvimento das ferramentas de gestão. É inclusive recomendação do IBCG (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa) que as empresas adotem meios próprios, como canal de denúncias ou ouvidoria, para acolher denúncias, opiniões, críticas, sugestões e reclamações dos interessados, garantindo sempre a confidencialidade dos usuários e promovendo as apurações e providências necessárias. Tão importante quanto oferecer aos clientes e colaboradores a opção de acesso a um canal de denúncias ou ouvidoria, é o tratamento dado a essas contribuições. O correto direcionamento dessas denúncias e o tempestivo retorno à sociedade sobre as providências adotadas, certamente vai ser um forte instrumento na solidificação da imagem da empresa verdadeiramente preocupada com a transparência das informações repassadas aos clientes, sejam eles investidores ou colaboradores.

ABSTRACT

“Many of the companies whose stocks are negotiated in the scope of the capital market have already demonstrated their concern with the adoption of viable practices of corporate management, given the importance of those actions in the market as result of such decisions. The use of a channel for complaints or an ombudsman department has become a more and more usual practice, as it allows for any stakeholder to inform possible irregularities, contributing for the development of the administration tools. It is also a recommendation of the IBCG (Brazilian Institute of Corporate Management) that the companies adopt their own means, such as channels for complaints or ombudsman departments to receive accusations, opinions, criticism, suggestions and complaints from the concerning parties, always guaranteeing the users' confidentiality and seeing that the necessary steps are taken. As important as offering to the customers and employees the option to access a channel of complaints is the treatment given to those contributions. The correct direction given to those complaints and the timely feedback given to the society about the measures adopted will certainly will be a strong tool in the strengthening of the image of the companies which are truly concerned with the transparency of the information passed down to the customers, whether they are investors or employees.”

1 INTRODUÇÃO

1.1 Histórico

O mercado brasileiro de valores mobiliários ou mercado de capitais é regulado pela CVM, que possui autoridade de supervisão e edição de normas gerais acerca do poder disciplinar e administração das bolsas de valores e das instituições financeiras registradas junto à CVM, e pelo Conselho Monetário Nacional e BACEN, que dentre outras atribuições, possui poderes para autorizar a constituição e o funcionamento das corretoras de valores e regular investimentos estrangeiros e operações de câmbio.

Dentre as principais exigências determinadas pelos órgãos reguladores do Mercado de Valores Mobiliários, está à necessidade cada vez maior de transparência das informações e orientações dos investidores, como premissa para o desenvolvimento desse mercado. Uma maior transparência nas informações e melhor orientação dos investidores somente trazem benefícios ao mercado de valores mobiliários brasileiro, tornando-o mais eficiente e mais desenvolvido. A divulgação de informações fidedignas e tempestivas sobre as oportunidades de investimento contribuem de forma acentuada para o desenvolvimento de um mercado de valores mobiliários eficiente, e para a correta alocação de recursos na economia, contribuindo para o crescimento dos agentes econômicos e viabiliza o desenvolvimento econômico e social.

Durante décadas, a adoção de uma política governamental intervencionista e a natureza fechada da economia limitou as necessidades de investimento das empresas e fez do governo sua maior fonte de capital. Entretanto, as crescentes demandas sociais do país e a escassa oferta de recursos financeiros por parte do Estado, limitaram a capacidade deste último como provedor da economia. Com a abertura do mercado brasileiro a partir da década de 90, ficou ainda mais latente a deficiência de financiamentos. Num ambiente de concorrência global, em que se exigiram mais investimentos das empresas para se modernizarem e enfrentarem a concorrência global viu-se no mercado de capitais uma opção para atender a demanda por capital.

Diante das novas exigências do mercado, as empresas viram-se obrigadas a adotar novas formas organizacionais e de controle e a governança corporativa passou a ser elencada como um meio de superar o chamado “conflito de agência”, presente no fenômeno de separação entre a propriedade e a gestão empresarial. As empresas que adotam boas práticas de governança corporativa criam mecanismos eficientes para garantir que o comportamento dos executivos esteja alinhado aos interesses dos acionistas, através dos princípios de transparência, prestação de contas e equidade.

O mercado estabelece cada vez mais exigências às empresas que participam do mercado de capitais, fazendo com que se adotem novas ferramentas que possam auxiliar na demonstração de transparência para os investidores. Uma dessas ferramentas é a disponibilização de um canal de denúncias ou ouvidoria, que permita aos investidores, acionistas, clientes manifestarem-se sempre que entenderem que alguma diretriz ou atitude esteja em desacordo com o que preconizam os valores da empresa, evitando dessa forma a ocorrência de fraudes.

Dessa forma, far-se-á neste trabalho uma breve consideração sobre a importância das boas práticas de Governança corporativa nas empresas do Novo mercado e qual o reflexo da adoção destas práticas junto ao mercado.

No primeiro capítulo veremos alguns aspectos importantes sobre a Governança Corporativa, conceitos e a visão de empresas listadas no Novo Mercado, bem como as conseqüências ou retornos daquelas que efetivamente adotam princípios de Governança adequados às exigências do mercado.

No segundo capítulo teceremos alguns comentários sobre o Regulamento de Listagem do Novo mercado, seus principais objetivos, e as principais exigências feitas às empresas que participam desse Novo Mercado.

No terceiro capítulo, efetivamente entraremos no ponto chave do trabalho que é a tentativa de evidenciação, mediante pesquisas no endereço eletrônico (site) das empresas componentes do Novo mercado, da utilização ou não de um “canal de denúncias” ou ouvidoria” como ferramenta da transparência corporativa, e se não utilizada, qual o principal canal de contato destas empresas, com acionistas, investidores, colaboradores e mercado. O principal objetivo não é dizer qual o

melhor ou pior sistema de comunicação entre os diversos entes que fazem parte do Mercado de capitais, mas sim analisar quais empresas, cada uma em seu setor de atuação, mostra-se mais preocupada e dá mais valor ao tema Governança Corporativa.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Governança corporativa e o Novo Mercado

Alguns conceitos de governança corporativa pode nos ajudar a entender, dentre outras coisas, a importância de manutenção de um sistema de informações transparente ao mercado e aos investidores:

No Brasil, os proponentes do mercado de capitais acreditam que um dos principais pontos para um mercado saudável e bem sucedido são a introdução e o apoio as medidas rígidas para as práticas de governança corporativa.

Segundo a visão da Comissão de Valores Mobiliários (2002), governança corporativa é o conjunto de práticas que tem por finalidade melhorar o desempenho de uma companhia, ao proteger todas as partes envolvidas, facilitando o acesso ao capital. A análise das práticas de governança corporativa aplicada ao mercado de capitais envolve, principalmente, transparência, equidade de tratamento dos acionistas e prestação de contas (Brandão & Bernardes, 2005). Em seu conceito puro, deve servir a todos os envolvidos com a empresa ou suas atividades, ou seja, as diversas categorias de acionistas, credores, empregados, investidores, governo e a comunidade em que a mesma atua.

Uma das mudanças mais importantes trazidas pela governança corporativa refere-se à percepção da informação. Há alguns anos, reter informação costumava ser visto como uma maneira de obter e manter o poder. Atualmente, o mercado exige cada vez maior participação na informação de forma transparente e imparcial. Assim, os controladores das empresas se vêem obrigados, moral e legalmente, a fornecerem informações a terceiros quando usufruir os recursos destes.

Vários esforços no intuito de melhorar a qualidade da governança corporativa têm sido empreendidos, tais como: o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC.

Segundo o Instituto Brasileiro de Governança corporativa (IBGC), a governança corporativa é um sistema pelo qual as sociedades são dirigidas e monitoradas, envolvendo os acionistas e os cotistas, Conselho de Administração, diretoria, Auditoria Independente e conselho fiscal. As boas práticas de Governança corporativa têm a finalidade de aumentar o valor da sociedade, facilitar seu acesso ao capital e contribuir para a sua perenidade.

Outras mudanças também foram de extrema importância como a reforma na Lei das Sociedades Anônimas; e a criação de classificações de transparência e do Novo Mercado, pela Bolsa de Valores de São Paulo – Bovespa.

Segundo Steinberg (2003), os Níveis Diferenciados de Governança Corporativa e o Novo Mercado são segmentos especiais que foram criados objetivando proporcionar um ambiente de negociação que estimulasse o interesse dos investidores e a valorização das companhias. Steinberg (2003) afirma ainda que embora tenham fundamentos semelhantes, o Novo Mercado é mais voltado à listagem de empresas que venham a abrir capital ou às listadas na Bovespa apenas com ações ordinárias ou que possam, no caso de existência de ações preferenciais, convertê-las em ações ordinárias, enquanto os Níveis Diferenciados (nível 1 e nível 2) são mais direcionados à empresas que já possuem ações negociadas na Bovespa.

O Novo Mercado é um segmento de listagem destinado à negociação de ações emitidas por companhias que se comprometam, voluntariamente, com a adoção de práticas adicionais de governança corporativa em relação ao que é exigido pela legislação.

A valorização e a liquidez das ações são influenciadas positivamente pelo grau de segurança oferecido pelos direitos concedidos aos acionistas e pela qualidade das informações prestadas pelas companhias. Essa é a premissa básica do Novo Mercado.

A entrada de uma companhia no Novo Mercado ocorre por meio da assinatura de um contrato e implica a adesão a um conjunto de regras societárias, genericamente chamadas de "boas práticas de governança corporativas", mais exigentes do que os presentes na legislação brasileira. Essas regras, consolidadas no Regulamento de Listagem do Novo Mercado, ampliam os direitos dos acionistas, melhoram a qualidade das informações usualmente prestadas pelas companhias, bem como a dispersão acionária e, ao determinar a resolução dos conflitos societários por meio de uma Câmara de Arbitragem, oferecem aos investidores a segurança de uma alternativa mais ágil e especializada.

Cada vez mais conselheiros e administradores têm demonstrado sua preocupação com aspectos relacionados à transparência das informações, à medida que interferem na percepção do mercado em relação ao seu negócio, e conseqüentemente interferem na performance e no resultado de suas organizações, além de comprometer a capacidade de captação de recursos no mercado de capitais (ITO e COUTINHO, 2004).

Para se ter uma idéia da evolução deste novo mercado, transcrevemos abaixo tabela com a evolução do número de empresas listadas nos diferentes mercados conforme abaixo:

Anos	Nível 1	Nível 2	Novo Mercado	Totais	
				ano a ano	acumulado
2001	15	0	0	15	15
2002	6	3	2	11	26
2003	10	0	0	10	36
2004	2	7	7	16	52
2005	3	1	12	16	68
2006	0	3	23	26	94
2007	8	5	55	68	162
2008	-1	-1	0	-2	160
2009	-8	1	9	2	162
Totais	35	19	108	162	162

Fonte: BOVESPA

2.2 O regulamento de Listagem do Novo Mercado.

Em vigor desde 06 de Fevereiro de 2006, o Regulamento de Listagem do Novo mercado disciplina os requisitos para negociação de valores mobiliários de companhias abertas em segmento especial do mercado de ações da bmfbovespa S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (bmfbovespa), denominado Novo Mercado, estabelecendo regras de listagem diferenciadas para essas Companhias, seus Administradores e seu Acionista Controlador. Principal inovação do Novo Mercado, em relação à legislação, é a exigência de que o capital social da companhia seja composto somente por ações ordinárias. Porém, esta não é a única. Por exemplo, a companhia aberta participante do Novo Mercado tem como obrigações adicionais:

- Extensão para todos os acionistas das mesmas condições obtidas pelos controladores quando da venda do controle da companhia (tag along).
- Realização de uma oferta pública de aquisição de todas as ações em circulação, no mínimo, pelo valor econômico, nas hipóteses de fechamento do capital ou cancelamento do registro de negociação no Novo Mercado.
- Conselho de Administração com mínimo de 5 (cinco) membros e mandato unificado de até 2 (dois) anos, permitida a reeleição. No mínimo, 20% (vinte por cento) dos membros deverão ser conselheiros independentes.
- Melhoria nas informações prestadas, adicionando às Informações Trimestrais (ITRs) – documento que é enviado pelas companhias listadas à CVM e à bmfbovespa, disponibilizado ao público e que contém demonstrações financeiras trimestrais – entre outras: demonstrações financeiras consolidadas e a demonstração dos fluxos de caixa.
- Melhoria nas informações relativas a cada exercício social, adicionando às Demonstrações Financeiras Padronizadas (DFPs) – documento que é enviado pelas companhias listadas à CVM e à bmfbovespa, disponibilizado ao público e que contém demonstrações financeiras anuais – entre outras, a demonstração dos fluxos de caixa.
- Divulgação de demonstrações financeiras de acordo com padrões internacionais IFRS ou US GAAP.
- Melhoria nas informações prestadas, adicionando às Informações Anuais (IANs) – documento que é enviado pelas companhias listadas à CVM e à

bmfbovespa, disponibilizado ao público e que contém informações corporativas – entre outras: a quantidade e características dos valores mobiliários de emissão da companhia detidos pelos grupos de acionistas do Conselho Fiscal, bem como a evolução dessas posições.

- Realização de reuniões públicas com analistas e investidores, ao menos uma vez por ano.
- Apresentação de um calendário anual, do qual conste a programação dos eventos corporativos, tais como assembléias, divulgação de resultados etc.
- Divulgação dos termos dos contratos firmados entre a companhia e partes relacionadas.
- Divulgação, em bases mensais, das negociações de valores mobiliários e derivativos de emissão da companhia por parte dos acionistas controladores.
- Manutenção em circulação de uma parcela mínima de ações, representando 25% (vinte e cinco por cento) do capital social da companhia.
- Quando da realização de distribuições públicas de ações, adoção de mecanismos que favoreçam a dispersão do capital.
- Adesão à Câmara de Arbitragem do Mercado para resolução de conflitos societários.

Além de presentes no Regulamento de Listagem, alguns desses compromissos deverão ser aprovados em Assembléias Gerais e incluídos no Estatuto Social da companhia.

As Companhias do Nível 1 se comprometem, principalmente, com melhorias na prestação de informações ao mercado e com a dispersão acionária. Assim, as principais práticas agrupadas neste nível são a manutenção de uma parcela mínima de ações de 25% do capital, melhoria das informações prestadas trimestralmente e divulgação de acordos de acionistas.

No Nível 2, as companhias, além da aceitação das obrigações do Nível 1, adotam um conjunto bem mais amplo de práticas de governança e de direitos adicionais para os acionistas minoritários, que englobam o mandato unificado de 1 ano para todo o conselho de administração, a extensão para todos os acionistas detentores de ações ordinárias das mesmas condições obtidas pelos controladores da companhia, o direito de voto às ações preferenciais em alguns assuntos

relevantes à empresa e a adesão à Câmara de Arbitragem para resolução de conflitos societários.

O surgimento do Novo Mercado no Brasil se inspirou em várias experiências bem sucedidas em outros países. O Neur Markt, na Alemanha, é o melhor exemplo. Além dele, operam também com destaque: o Nouveau Marché, na França; o AIM (Alternative Investment Market), em Londres; além de outros mercados menores em Portugal, Espanha, Japão e Itália.

Ribeiro Neto e Fama (2001) expõem a criação do Neur Markt na Alemanha: “O Neur Markt surgiu em 1997, como uma reação da bolsa alemã a enorme concentração do mercado principal, 70% do volume negociado era de apenas 10 ações. Assim, as empresas alemãs que queriam obter fundos recorriam direto ao Nasdaq americano. Os bancos de investimento não apoiaram o Neur Markt no começo, pois achavam que o tamanho das operações não seria interessante, não visualizam ganhar recursos com esse segmento. Exceção feita a alguns bancos menores alemães. “Com o sucesso do mercado, todos passam a se interessar pelo mercado.” Implantado em dezembro de 2000, o Novo Mercado, conforme Bovespa (2002) é um segmento de listagem destinado à negociação de ações emitidas por empresas que se comprometem, voluntariamente, com a adoção de práticas de governança corporativa e disclosure adicionais ao que é exigido pela legislação. A companhia deve assinar um Contrato de Participação no Novo Mercado, tendo além dela mesma, seus controladores, administradores (Conselho de Administração e Diretoria) e a Bovespa como partes. Pode-se dizer que, com a criação desse novo mercado, houve efetivamente uma divisão global do que, anteriormente, existia em quatro diferentes níveis: mercado tradicional, mercado nível I, mercado nível II e, finalmente, o Novo Mercado, surgindo como um divisor de águas, estabelecendo uma fronteira entre o velho e o novo. Contudo, ele foi criado com a clara intenção de promover uma transição gradual para um mercado de capitais, onde a transparência das informações contábeis se poste num patamar mais adequado, em termos de atendimento às expectativas dos investidores.

As práticas de GC no Novo mercado vão além daquelas seguidas pelas organizações do Nível 2. As regras societárias são requisitos de grande importância para a listagem da companhia. Essas regras ampliam os direitos dos acionistas,

melhoram a qualidade das informações usualmente prestadas pelas companhias e traz, como principal inovação, a proibição de emissão de ações preferenciais.

Muitas das grandes empresas listadas no novo mercado da BMFBOVESPA também mantêm ADRS (American Depositary Receipts) negociadas na NYSE (Bolsa de Nova Iorque). Para tal, as empresas são obrigadas a seguirem o que determina a Lei Sarbanes-Oxley. A Lei Sarbanes-Oxley (em inglês, Sarbanes-Oxley Act) é uma lei estadunidense, assinada em 30 de julho de 2002 pelo senador Paul Sarbanes (Democrata de Maryland) e pelo deputado Michael Oxley (Republicano de Ohio).

Os principais motivos que os levaram a confeccionar tal legislação foram os escândalos financeiros ocorridos em companhias de grande porte como a Enron, afetando uma das mais antigas empresas de auditoria e contabilidade dos EUA, a Arthur Andersen, e os problemas contábeis encontrados na WorldCom, que ocultou despesas para reportar falso lucro, e na Tycom, cujos controladores desviaram recursos em benefício próprio, culminando tudo numa enorme desconfiança no mercado acionário dos Estados Unidos.

A lei Sarbanes-Oxley, apelidada de Sarbox ou ainda de SOX, visa garantir a criação de mecanismos de auditoria e segurança confiáveis nas empresas, incluindo ainda regras para a criação de comitês encarregados de supervisionar suas atividades e operações, de modo a mitigar riscos aos negócios, evitar a ocorrência de fraudes ou assegurar que haja meios de identificá-las quando ocorrem, garantindo a transparência na gestão das empresas. Assim, o objetivo desta lei, foi o de recuperar a credibilidade dos investidores nas empresas corporativas e no mercado de capitais.

Nessa mesma linha, preocupadas em reportar aos clientes/investidores as informações sobre as empresas com mais transparência, muitas das empresas listadas no Novo Mercado disponibilizam em seu endereço eletrônico na internet um canal de comunicação denominado “canal de denúncias”. Voltada para público externo e interno, este assunto será tema de debate ao longo deste trabalho, com base em consulta exploratórias feitas no site de 105 empresas que atualmente compõem o Novo Mercado.

Segundo alguns estudos realizados pelo IBCG (Instituto Brasileiro de Governança corporativa), a partir de análises de empresas como Banco Itaú, Gerdau, Gol, Klabin, Localiza, Marcopolo, Natura, NET, Pão de açúcar, Randon, Sadia, Saraiva, Suzano Petroquímica, Ultrapar e WEG, são muitos os frutos colhidos com as boas práticas de governança corporativa. Entre os benefícios internos estão os relacionados ao aprimoramento do funcionamento da alta gestão e do sistema de tomada de decisões. E entre os externos, a redução do custo de capital, melhor imagem e reputação no mercado, logo, melhor percepção dos investidores estrangeiros.

De olho nessa valorização da empresa no mercado, é cada vez maior o número de empresas que vêm aderindo aos níveis diferenciados de governança corporativa e ao Novo Mercado. No novo Mercado a valorização e a liquidez das ações são influenciadas positivamente pelo grau de segurança oferecido pelos direitos concedidos aos acionistas e pela qualidade das informações prestadas pelas companhias, sendo que a principal inovação é a exigência de que o capital social seja composto somente por ações ordinárias.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para desenvolvimento do estudo do tema e classificação da pesquisa, tomam-se por base dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, a pesquisa será exploratória e descritiva. Exploratória porque, embora o assunto abordado seja objeto de preocupação de diversas empresas que operam no Novo Mercado, não se verificou a existência de estudos mais aprofundados que abordem a importância do tema, a não ser em periódicos ou diretamente no endereço eletrônico das próprias companhias. Descritiva porque procura descrever percepções, do autor e de pesquisadores sobre o tema.

Quanto aos meios a pesquisa será bibliográfica, pois recorrerá ao uso de material acessível ao público em geral, como livros, artigos, periódicos, jornais e redes eletrônicas (internet).

4. RESULTADOS DA PESQUISA

4.1 O canal de denúncias como ferramenta de transparência entre as empresas do Novo Mercado.

O canal de denúncias é um meio de dar espaço para que qualquer stakeholder comunique irregularidades e, assim colabore para o desenvolvimento de melhores práticas de gestão. Por isso, o novo código do Instituto brasileiro de governança corporativa (IBCG) recomenda que as empresas adotem “meios próprios – tais como um canal de denúncias formal ou ouvidoria – para acolher opiniões, críticas, reclamações e denúncias das partes interessadas, garantindo sempre a confidencialidade de seus usuários e promovendo as apurações e providências necessárias”.

O IBCG também sugere que tais canais sejam direcionados ao conselho de administração, com o objetivo de garantir que as denúncias sejam tratadas com isenção e imparcialidade. Se porventura as denúncias fossem encaminhadas à diretoria, ou mesmo a presidência da organização, e as irregularidades detectadas dissessem respeito exatamente a algum desses órgãos, talvez as denúncias não recebessem o tratamento adequado.

Na pesquisa realizada, buscaram-se identificar no site de cada uma das 105 empresas que compõem atualmente o Novo Mercado da Bmfbovespa, quais possuem e quais não possuem um canal de denúncias à disposição de acionistas, investidores e público em geral.

Procurou-se também estabelecer um comparativo em termos de proporcionalidade dentre as empresas que compõem o Novo Mercado, visando identificar-se se algum segmento estaria indicando maior ou menor preocupação com a transparência de informações ao investidor, acionista e outros interessados. A seguir passa-se a demonstrar na íntegra o universo da pesquisa e posteriormente far-se-á um breve comentário sobre cada setor. Nas tabelas a seguir, para as

empresas que disponibilizam canal de denúncias ou ouvidoria, as células destacadas na cor amarela, e as que não oferecem tal serviço, sem destaque.

4.2 Análise das empresas listadas no Novo mercado de acordo com setor de atuação:

4.2.1 Setor de Bens Industriais.

Razão Social	Nome de Pregão	Classificação Setorial	Site	Canal de Denúncias	Acesso	Comentários
<u>METALFRIO SOLUTIONS SA</u>	<u>METALFRIO</u>	Bens Industriais/ Equipamentos Elétricos / Equipamentos Elétricos	<u>www.metalfrio.com.br</u>	Fale conosco /contato	Fácil	(Disponibiliza canal de comunicação com cliente via SAC 9080 ou mail). Tem link de acesso fácil na navegação no site.
<u>INDÚSTRIAS ROMI S.A.</u>	<u>INDS ROMI</u>	Bens Industriais / Máquinas e Equipamentos / Máq. e Equip. Industriais	<u>www.romi.com.br</u>	Investidores /governança corporativa	Fácil	Não localizado link direto ao canal de denúncias. Contatos com RI são feitos via link contatos onde constam telefones/mails e nome dos responsáveis pelo atendimento. As informações sobre governança corporativa no site da BMFBOVESPA são muito resumidas.
<u>LUPATECH S.A.</u>	<u>LUPATECH</u>	Bens Industriais / Máquinas e Equipamentos / Motores, Compressores e Outros	<u>www.lupatech.com.br</u>	Fale com RI	Fácil	Não possui canal de denúncias, somente um acesso na página principal (fale com RI) onde é feita a comunicação com os acionistas. Divulga com clareza as práticas de governança corporativa adotadas pela empresa tanto no site da empresa quanto na BMFBOVESPA. Segundo pesquisa divulgada pela revista Capital Aberto, (Ed. 77 janeiro 2010) está prevista a implantação deste canal no decorrer deste ano.
<u>WEG S.A.</u>	<u>WEG</u>	Bens Industriais / Máquinas e Equipamentos / Motores, Compressores e Outros	<u>www.weg.net</u>	Contato/fale conosco ou investidores/contatos	Fácil	Contato via canal de contatos. Canal de denúncias somente para público interno. A empresa alega não ter sentido necessidade de expansão até o momento.

<u>EMBRAER-EMPRESA BRAS DE AERONAUT S.A.</u>	<u>EMBRAER</u>	Bens Industriais / Material de Transporte / Material Aeronáutico	www.embraer.com.br	Canal de denúncias danosas	Muito fácil - link direto na página principal	Possui link direto para encaminhamento de mensagem via e-mail ou via correios para caixa postal específica para esse fim. Denúncias são encaminhadas diretamente aos comitês de Ética e conduta.
<u>IOCHPE MAXION S.A.</u>	<u>IOCHPE-MAXION</u>	Bens Industriais / Material de Transporte / Material Rodoviário	www.iochpe-maxion.com.br	Relações com investidores/ contato	Fácil	Disponibiliza apenas informações sobre endereço, e-mail e pessoas responsáveis pela relação com os investidores.
<u>AMERICAN BANKNOTE S.A.</u>	<u>ABNOTE</u>	Bens Industriais / Serviços / Serviços Diversos	www.abnote.com.br	Fale conosco	Médio	Possui um fale conosco para sugestões ou dúvidas e no link governança corporativa relata com clareza a política de atuação da empresa, sem muita ênfase no canal de denúncias
CSU CARDSYSTEM S.A.	CSU CARDSYST	Desenvolv. e Gerenciamento de Cartões de Crédito E Outros Meios Eletrônicos de Pagamento. Possui Estrutura de Call Center Ativo E Receptivo.	www.csu.com.br	Investidores/ fale com RI	Fácil	Divulga e-mails e nomes/fofones dos responsáveis pelos contatos com RI, além de canal direto via mail

No setor de Bens industriais, aí enquadrados material de transporte, serviços diversos, equipamentos elétricos e máquinas e equipamentos industriais, somente duas (EMBRAER E METALFRIO) das oito empresas listadas apresenta canal de denúncias (25%), sendo que algumas utilizam mesmo canal de contato com RI para acolher sugestões, denúncias ou reclamações. Das duas elencadas, a EMBRAER é a única que disponibiliza diretamente na página principal o acesso a esse canal. Na LUPATECH está prevista a implantação de um canal de denúncias formal até o final de 2010.

4.2.2 Setor de construção e transporte

Razão Social	Nome de Pregão	Classificação Setorial	Site	Canal de Denúncias	Acesso	Comentários
<u>CAMARGO CORREA DESENV. IMOBILIARIO S.A.</u>	<u>CC DES IMOB</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	<u>www.ccdi.com.br</u>	Investidores/ blog de RI ou Mailing de RI ou contatos	Fácil	Na página principal, link investidores, abre vários canais de contato e detalhes sobre a política de governança corporativa. No canal contatos disponibiliza endereço e telefones de diversos escritórios regionais para contatos, além de mail para enviar dúvidas e/ou sugestões.
<u>AGRE EMPREENDIMENTO S IMOBILIÁRIOS S.A.</u>	<u>AGRE EMP IMO</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	<u>www.grupoagre.com.br</u>	Investidores/ fale com RI	Fácil	Possui link direto para encaminhamento de mensagem via e-mail ou via correios para caixa postal específica para esse fim. Além deste canal, ainda oferece no link investidores o acesso "fale com RI", onde é possível encaminhar dúvidas e ou sugestões.
<u>BROOKFIELD INCORPORAÇÕES S.A.</u>	<u>BROOKFIELD</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	<u>www.brascanresidential.com.br</u>	Relação com investidor/fal e com ri ou pelo link site de ri company	Médio	Embora tenha dois caminhos para se chegar ao canal de relacionamento com investidores, o acesso é um pouco mais difícil. Possui canal de denúncias, mas seu acesso não é muito fácil.
<u>CR2 EMPREENDIMENTO S IMOBILIARIOS S.A.</u>	<u>CR2</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	<u>www.cr2.com.br</u>	Fale conosco ou relações com investidores/ fale com RI	Fácil	Disponibiliza canal de contato para sugestões e reclamações. Possui ainda canal de mail para contato com diretoria de RI e nomes e telefones dos responsáveis. Oferece ao cliente a possibilidade de cadastrarem-se no mailing para receber informações diversas como atas de assembléias, fatos relevantes, etc..

<u>CYRELA BRAZIL REALTY SA EMPREEN E PART</u>	<u>CYRELA REALT</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	www.cyrela.com.br	Relações com investidores/ outras informações /fale com RI	Médio	Acesso ao investidor no último link disponível e com título de menor importância (outras informações).
<u>DIRECIONAL ENGENHARIA S.A.</u>	<u>DIRECIONAL</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	www.direcional.com.br	Contato ou investidores /fale com RI	Fácil	Canal de e-mail para contato. Não fica claro o direcionamento das informações encaminhadas.
<u>EZ TEC EMPREEN. E PARTICIPACOES S.A.</u>	<u>EZTEC</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	www.eztec.com.br	Investidores /fale com RI	Fácil	Canal de e-mail para contato com RI. Não possui canal de denúncias, somente SAC para informações e esclarecimentos sobre os empreendimentos.
<u>GAFISA S.A.</u>	<u>GAFISA</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	www.gafisa.com.br	Contatos	Médio	Possui ações listadas na NYSE e oferece um canal de contato com investidores via mail ou fone. Não possui canal de denúncias diretamente na página principal, mas seu código de ética divulga um canal confidencial para denúncias de irregularidades.
<u>HELBOR EMPREENDIMETO S.S.A.</u>	<u>HELBOR</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	www.helbor.com.br	Relações com investidores/ contato de RI	Fácil	Mailing List para contatos e/ou recebimentos de informações relevantes da empresa e canal de contatos direcionado para informações sobre empreendimentos.
<u>INPAR S.A.</u>	<u>INPAR S/A</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	www.inpar.com.br	Serviços a investidores/ solicitação de informações	Fácil	Canal para investidores solicitarem informações e/ou fazerem denúncias/sugestões
<u>JHSF PARTICIPACOES S.A.</u>	<u>JHSF PART</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	www.jhsf.com.br	Relação com investidores/ atendimento aos acionistas	Médio	Disponibiliza contatos telefônicos na Bovespa e na NYSE. Em contatos disponibiliza canal de email sem esclarecer o direcionamento das informações solicitadas.
<u>MRV ENGENHARIA E PARTICIPACOES S.A.</u>	<u>MRV</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	www.mrv.com.br	Investidores /fale com RI/fale conosco	Médio	Apresenta canal de contato com RI, mas não possui canal de denúncias. Mantém suas ações listadas na BMFBOVESPA e na NYSE (ADR).

<u>PDG REALTY S.A.</u> <u>EMPREENDE</u> <u>PARTICIPACOES</u>	<u>PDG REALT</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	<u>www.pdgrealty.com.br</u>	Investidores /fale com RI	Médio	Somente possibilidade de mail para contato
<u>RODOBENS</u> <u>NEGOCIOS</u> <u>IMOBILIARIOS S.A.</u>	<u>RODOBENSIM</u> <u>OB</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	<u>www.rodobens-rni.com.br</u>	Investidores/ serviços aos investidores/ solicitação de informações	Médio	Disponibiliza informações claras, porém exige mais tempo de busca até localização do canal devido de contato. No link fale conosco disponibiliza aos clientes a possibilidade de reclamações.
<u>ROSSI</u> <u>RESIDENCIAL S.A.</u>	<u>ROSSI RESID</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	<u>www.rossiresidencial.com.br</u>	Relações com investidores	Médio	Possibilidade do cadastramento de mailing list para recebimento/solicitação de informações. Disponibiliza link de acesso diferenciado, conforme tipo de investidor: pessoa física e institucional
<u>TECNISA S.A.</u>	<u>TECNISA</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	<u>www.tecnisa.com.br</u>	Governança corporativa /código de ética	Difícil	Utiliza mailing list para divulgar informações e canal de solicitações onde investidor pode se comunicar ou formular alguma denúncia. Somente mediante abertura do código de ética se tem acesso ao canal direto para denúncias: eticaesegura@tecnisa.com.br
<u>TRISUL S.A.</u>	<u>TRISUL</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	<u>www.trisul-sa.com.br</u>	Investidores/ serviços aos investidores/ solicitação de informações ou canal contatos	Médio	Fale com RI disponível no site para mail e fone. Coloca canal de solicitação de informações disponível para contatos.
<u>EVEN</u> <u>CONSTRUTORA E</u> <u>INCORPORADORA</u> <u>S.A.</u>	<u>EVEN</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Construção Civil	<u>www.even.com.br</u>	Investidores/ serviços aos investidores/ solicitação de informações	Médio	Fale com RI disponível no site para mail e fone. Coloca canal de solicitação de informações disponível; para contatos.
<u>BRASIL BROKERS</u> <u>PARTICIPACOES</u> <u>S.A.</u>	<u>BR BROKERS</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Intermediação Imobiliária	<u>www.brasilbrokers.net</u>	Canal com investidores/ serviços aos investidores	Médio	Fale com RI disponível no site para mail e fone. Coloca canal de solicitação de informações disponível para contatos.

<u>LPS BRASIL - CONSULTORIA DE IMOVEIS S.A.</u>	<u>LOPES BRASIL</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Intermediação Imobiliária	e	www.lopes.com.br	Relações com investidores /fale com RI	Fácil	Disponibiliza links de acesso rápido para informações aos acionistas/investidores e canal fale conosco para críticas e elogios.
<u>ETERNIT S.A.</u>	<u>ETERNIT</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Materiais de Construção	e	www.etermit.com.br	Relações com investidores /fale com RI	Médio	Disponibiliza somente canal FALE COM RI para contato com investidores e canal fale com presidente para tratamento de ocorrências internas.
<u>PORTOBELLO S.A.</u>	<u>PORTOBELLO</u>	Construção e Transporte / Construção e Engenharia / Materiais de Construção	e	www.portobello.com.br	Relações com investidores/ atendimento aos acionistas	Médio	E-mail e fone para contatos com acionistas e investidores.
<u>CIA CONCESSOES RODOVIARIAS</u>	<u>CCR RODOVIAS</u>	Construção e Transporte / Transporte / Exploração de Rodovias	e	www.grupoccr.com.br	Relações com investidores /fale com RI	Fácil	Link de acesso rápido para consultas. E-mail e fones disponíveis para consultas por parte dos acionistas. Não disponibiliza canal de denúncias
<u>OBRASCON HUARTE LAIN BRASIL S.A.</u>	<u>OHL BRASIL</u>	Construção e Transporte / Transporte / Exploração de Rodovias	e	www.ohlbrasil.com.br	Investidores /fale com RI	Médio	Somente possibilidade de mail e fones para contato com RI.
<u>TPI - TRIUNFO PARTICIP. E INVEST. S.A.</u>	<u>TRIUNFO PART</u>	Construção e Transporte / Transporte / Exploração de Rodovias	e	www.tpisa.com.br	Serviços aos investidores/ solicitação de informações	Fácil	Não possui canal de denúncias direto, mas informações são precisas e amplamente disponíveis.
<u>LLX LOGISTICA S.A.</u>	<u>LLX LOG</u>	Construção e Transporte / Transporte / Serviços de Apoio e Armazenagem	e	www.llx.com.br	Fale com RI	Fácil	Mail e fone disponível para contatos/sugestões. Possui código de conduta extremamente detalhado disponível no site, inclusive quanto ao discernimento de dúvidas sobre a atuação da empresa.
<u>LOG-IN LOGISTICA INTERMODAL S.A.</u>	<u>LOG-IN</u>	Construção e Transporte / Transporte / Transporte Hidroviário	e	www.loginlogistica.com.br	Link ouvidoria	Médio	Disponibiliza link na página principal para contato com ouvidoria da empresa. Via e-mail.
<u>TEGMA GESTAO LOGISTICA S.A.</u>	<u>TEGMA</u>	Construção e Transporte / Transporte / Transporte Rodoviário	e	www.tegma.com.br	RI/serviços aos investidores/ solicitação de informações	Fácil	Canal de RI diretamente no site para solicitação de informações. Não identificado nenhum canal para registro de denúncias

Dentre as 28 (vinte e oito) empresas que fazem parte do setor econômico de construção e transporte, observa-se que 07 (sete) delas oferecem aos clientes, investidores e acionistas um acesso via canal de denúncias ou auditoria para oferecer denúncias ou sugestões/reclamações. Um fator que merece destaque e que é facilmente observado ao navegar pelos sites destas empresas, é que o foco principal de praticamente todas, é primeiro chamar a atenção de clientes compradores de seus produtos, para depois fornecer informações aos investidores ou acionistas. Várias empresas oferecem canal de contatos, embora em muitas delas o acesso ao canal não seja muito fácil. Na CYRELLA está em estudo a adoção de um canal de denúncias.

4.2.3 Setor de Consumo Cíclico

<u>Razão Social</u>	<u>Nome de Pregoão</u>	<u>Classificação Setorial</u>	<u>Site</u>	<u>Canal de Denúncias</u>	<u>Acesso</u>	<u>Comentários</u>
<u>B2W - COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO</u>	<u>B2W VAREJO</u>	Consumo Cíclico / Comércio / Produtos Diversos	www.bwb.com.br	Site em desenvolvimento	Difícil	Não oferece nenhum tipo de informação no site da empresa. Somente fone e mail para contato. No site da BMFBOVESPA oferece informações muito resumidas sobre a governança corporativa.
<u>LOJAS RENNER S.A.</u>	<u>LOJAS RENNER</u>	Consumo Cíclico / Comércio / Tecidos, Vestuário e Calçados	www.lojasrenner.com.br	Investidores /governança corporativa/ denúncias	Muito fácil - link direto	Possui link direto para formalização de denúncias, via mail, correspondência ou fone 0800.
<u>MARISA S.A.</u>	<u>MARISA</u>	Consumo Cíclico / Comércio / Tecidos, Vestuário e Calçados	www.marisa.com.br	Relações com investidores / fale com RI	Médio	Disponibiliza fone/e-mails para conta com RI, porém acesso se dá no endereço www.mzweb.com.br/marisa
<u>RESTOQUE COMÉRCIO E CONFECÇÕES DE ROUPAS S.A.</u>	<u>LE LIS BLANC</u>	Consumo Cíclico / Comércio / Tecidos, Vestuário e Calçados	www.lelis.com.br	RI/serviços aos investidores /solicitação de informações	Fácil	Utiliza mailing list para divulgar informações e canal de solicitações para investidor se comunicar ou formular alguma denúncia.
<u>LOCALIZA RENT A CAR S.A.</u>	<u>LOCALIZA</u>	Consumo Cíclico / Diversos / Aluguel de carros	www.localiza.com	Contato ou relações com investidores /fale com RI	Médio	Mailinglist e canal para solicitação informações e ou reclamações e denúncias via mail

<u>MULTIPLUS S.A.</u>	<u>MULTIPLUS</u>	Consumo Cíclico / Diversos / Programas de Fidelização	www.multipiusfidelidade.com.br	Relações com investidores /fale com RI	Fácil	Canal fale com RI disponível por e-mail.
<u>ESTACIO PARTICIPACOES S.A.</u>	<u>ESTACIO PART</u>	Consumo Cíclico / Diversos / Serviços Educacionais	www.estacioparticipacoes.com	Relações com investidores /fale com RI	Fácil	Apresenta várias formas de acessar o canal de contato com investidores com diversos atalhos disponíveis fr forma bastante clara
<u>BHG S.A. - BRAZIL HOSPITALITY GROUP</u>	<u>BHG</u>	Consumo Cíclico / Hotéis e Restaurantes / Hotelaria	www.bhg.net	Relações com investidores /fale com ri	Fácil	Mailinglist, email e fones para contatos e sugestões.
<u>GRENDENE S.A.</u>	<u>GRENDENE</u>	Consumo Cíclico / Tecidos, Vestuário e Calçados / Calçados	www.grendene.com.br	Relações com investidores /ações/acionistas/ atendimento aos acionistas	Fácil	Apesar dos diversos links, os mesmos estão muito bem sinalizados. Canal de contato por mail, fone. Link de atendimento ao consumidor via 0800 ou canal fale conosco
<u>SPRINGS GLOBAL PARTICIPACOES S.A.</u>	<u>SPRINGS</u>	Consumo Cíclico / Tecidos, Vestuário e Calçados / Fios e Tecidos	www.springsglobal.com.br	Investidores /serviços aos investidores /solicitação de informações e mailinglist	Fácil	Atalho na tela principal para cadastro mailing e publicação de informações, relatórios de fácil localização. Canal de informações aos investidores via Fale co RI (Fone, mail)
<u>CIA HERING</u>	<u>CIA HERING</u>	Consumo Cíclico / Tecidos, Vestuário e Calçados / Vestuário	www.ciahering.com.br	Relações com investidores atendimento aos acionistas	Fácil	Disponibiliza canal FALÉ COM RI na tela principal, além do link informações aos investidores/atendimento aos acionistas com os principais contatos.

Dentre as 11 empresas do setor econômico de Consumo Cíclico, encontra-se 02 (duas), correspondendo a 18% (dezoito por cento) que disponibilizam canal para contatos ou denúncias. Merece especial destaque neste segmento o site das Lojas Renner que oferece ao cliente/investidor diretamente em sua página principal o acesso via mail, correspondência ou 0800.

4.2.4 Setor de Consumo não Cíclico

Razão Social	Nome de Pregão	Classificação Setorial	Site	Canal de Denúncias	Acesso	Comentários
<u>RENAR MACAS S.A.</u>	<u>RENAR</u>	Consumo não Cíclico / Agropecuária / Agricultura	www.renar.agr.br	Relação com investidores	Difícilimo	Por dois dias seguidos não foi possível o acesso ao sítio da governança corporativa. As informações sobre governança disponíveis na Bmfbovespa são muito reduzidas.
<u>SLC AGRICOLA S.A.</u>	<u>SLC AGRICOLA</u>	Consumo não Cíclico / Agropecuária / Agricultura	www.slcagricola.com.br	Investidores/ mailing list ou fale com ri	Fácil	Disponibiliza cadastro de mailing e canal FALE COM RI.
<u>ACUCAR GUARANI S.A.</u>	<u>GUARANI</u>	Consumo não Cíclico / Alimentos Processados / Açúcar e Álcool	www.acucarguarani.com.br	Relações com investidores/ serviços aos investidores ou fale com RI	Fácil	Cadastro de mailing list e canal fale com RI (mail e telefone) dos responsáveis
<u>COSAN S.A. INDÚSTRIA E COMERCIO</u>	<u>COSAN</u>	Consumo não Cíclico / Alimentos Processados / Açúcar e Álcool	www.cosan.com.br	Relações com investidores/ serviços aos investidores ou fale com RI	Fácil	Informações claras sobre a empresa. Possui canal direto de acesso rápido para consulta de informações, mas não para denúncias.
<u>SAO MARTINHO S.A.</u>	<u>SAO MARTINHO</u>	Consumo não Cíclico / Alimentos Processados / Açúcar e Álcool	www.saomartinho.in.d.br	Relações com investidores/ serviços aos investidores/ solicitação de informações/	Fácil	Canal de contato via mail e/ou através mailinglist
<u>M. DIAS BRANCO S.A. IND COM DE ALIMENTOS</u>	<u>M. DIAS BRANCO</u>	Consumo não Cíclico / Alimentos Processados / Alimentos Diversos	www.mdiasbranco.com.br	Contatos /canal ético	Fácil	Espaço exclusivo para comentários sobre o código de conduta e ética da empresa.
<u>BRF - BRASIL FOODS S.A.</u>	<u>BRF FOODS</u>	Consumo não Cíclico / Alimentos Processados / Carnes e Derivados	www.perdigao.com.br	Governança corporativa /código de ética	Fácil	O código de ética deixa claro que a empresa não incentiva as denúncias. Se ocorrerem devem ser feitas pelo público interno ao diretor presidente ou setor de auditoria, por telefone.

<u>JBS S.A.</u>	<u>JBS</u>	Consumo não Cíclico / Alimentos Processados / Carnes e Derivados	www.jbs.com.br	Relações com investidores/ serviços ao investidor /fale com RI	Fácil	A empresa disponibiliza links diretos em sua página para acesso rápido ao canal de comunicação com RI (Fones, mail e contatos).
<u>MARFRIG ALIMENTOS S/A</u>	<u>MARFRIG</u>	Consumo não Cíclico / Alimentos Processados / Carnes e Derivados	www.marfrig.com.br	Contato	Fácil	Contato via canal Fale com RI para consultar informações ou enviar sugestões/reclamações\ para investidores e canal e-mail para contatos com SAC da empresa.
<u>MINERVA S.A.</u>	<u>MINERVA</u>	Consumo não Cíclico / Alimentos Processados / Carnes e Derivados	www.minerva.ind.br	Investidores/ serviços aos investidores/ solicitação de informações ou canal Fale com RI	Fácil	Acesso aos canais de contato via Fale com RI ou Serviços aos investidores
<u>DROGASIL S.A.</u>	<u>DROGASIL</u>	Consumo não Cíclico / Comércio e Distribuição / Medicamentos	www.drogasil.com.br	Relações com investidores /fale com RI	Fácil	Atalho na tela principal para seleção serviços.
<u>PROFARMA DISTRIB PROD FARMACEUTICOS S.A.</u>	<u>PROFARMA</u>	Consumo não Cíclico / Comércio e Distribuição / Medicamentos	www.profarma.com.br	Canal fale com RI	Médio	Canal somente para encaminhamento de mail
<u>HYPERMARCAS S.A.</u>	<u>HYPERMARCAS</u>	Consumo não Cíclico / Diversos / Produtos Diversos	www.hipermarcas.com.br	Contatos	Fácil	Através do canal contatos disponibiliza SAC para clientes e investidores, via 0800 e via mail.
<u>NATURA COSMETICOS S.A.</u>	<u>NATURA</u>	Consumo não Cíclico / Produtos de Uso Pessoal e de Limpeza / Produtos de Uso Pessoal	www.natura.net	NATURARI	Fácil	A ouvidoria, hoje, atende vários públicos, como colaboradores e fornecedores e está vinculada à vice-presidência de desenvolvimento organizacional e sustentabilidade.
<u>CREMER S.A.</u>	<u>CREMER</u>	Consumo não Cíclico / Saúde / Medicamentos e Outros Produtos	www.cremer.com.br	Fale com RI	Fácil	Disponibiliza fone/contato e e-mail para informações.
<u>AMIL PARTICIPACOES S.A.</u>	<u>AMIL</u>	Consumo não Cíclico / Saúde / Serv.Méd.Hospit., Análises e Diagnósticos	www.amilpar.com.br	Relação com investidores /fale com RI	Fácil	Disponibiliza canal de acesso via fone e mail para informações a investidores.
<u>DIAGNOSTICOS DA AMERICA S.A.</u>	<u>DASA</u>	Consumo não Cíclico / Saúde / Serv.Méd.Hospit. e Análises e Diagnósticos	www.diagnosticosdaamerica.com.br	Relação com investidores/ fale com RI	Médio	Disponibiliza canal de acesso via fone e mail para informações a investidores.

<u>FLEURY S.A.</u>	<u>FLEURY</u>	Consumo não Cíclico / Saúde / Serv.Méd.Hospit., Análises e Diagnósticos	www.fleury.com.br	Relações com investidores /informações aos investidores	Fácil	Diversos canais disponíveis para informações/acesso ao RI. Código de conduta direciona canal de comunicação/denúncias aos colaboradores internos somente.
<u>MEDIAL SAUDE S.A.</u>	<u>MEDIAL SAUDE</u>	Consumo não Cíclico / Saúde / Serv.Méd.Hospit., Análises e Diagnósticos	www.medialsaude.com.br	Investidores /fale com RI	Médio	Somente canal para contato com RI sem maiores informações.
<u>ODONTOPREV S.A.</u>	<u>ODONTOPREV</u>	Consumo não Cíclico / Saúde / Serv.Méd.Hospit., Análises e Diagnósticos	www.odontoprev.com.br	Investidores /fale com RI	Fácil	O maior diferencial em relação a outras empresas É o fato dela se propor a responder as consultas/questionamentos em até 48 horas. Em seu código de ética todo direcionamento é para público interno.
<u>TEMPO PARTICIPACOES S.A.</u>	<u>TEMPO PART</u>	Consumo não Cíclico / Saúde / Serv.Méd.Hospit., Análises e Diagnósticos	www.tempopar.com.br	Relações com investidores/ contato/fale com RI	Fácil	Canal de comunicação via mail tanto para contatos em geral quanto para investidores.

No setor econômico de Consumo não Cíclico, observa-se o enquadramento de pelo menos 21 empresas, sendo que em apenas 04 (19%) delas verifica-se a disponibilidade de oferecer denúncias ou reclamações sobre a gestão via canal específico. Dentre estas merece especial destaque a empresa Natura, que além de fácil acesso ao canal, ainda informa de maneira transparente que os registros feitos são encaminhados diretamente para a vice-presidência de desenvolvimento organizacional e sustentabilidade, a quem cabe a responsabilidade de imediato tratamento. Desde 2006 a empresa vem estruturando novos canais de atendimento. Embora não tenha previsão, a adoção de um canal exclusivo de denúncias é considerada fundamental pela empresa, para as boas práticas de governança corporativa.

4.2.5 Setor financeiro e outros

<u>Razão Social</u>	<u>Nome de Pregão</u>	<u>Classificação Setorial</u>	<u>Site</u>	<u>Canal de Denúncias</u>	<u>Acesso</u>	<u>Comentários</u>
<u>ALIANSCCE SHOPPING CENTERS S.A.</u>	<u>ALIANSCCE</u>	Financeiro e Outros / Exploração de Imóveis / Exploração de Imóveis	<u>www.aliانسce.com.br</u>	Serviços a investidores /ferramentas/ fale com RI	Fácil	Contato por mail, fone e correspondências para atendimento demandas de investidores.
<u>BR MALLS PARTICIPACOES S.A.</u>	<u>BR MALLS PAR</u>	Financeiro e Outros / Exploração de Imóveis / Exploração de Imóveis	<u>www.brmails.com.br</u>	Contatos	Fácil	Contato por mail, fone e correspondências para atendimento demandas de informações ou esclarecimentos.
<u>BR PROPERTIES S.A.</u>	<u>BR PROPERT</u>	Financeiro e Outros / Exploração de Imóveis / Exploração de Imóveis	<u>www.brpr.com.br</u>	Relações com investidores/ fale com RI	Fácil	Disponibiliza endereço, fones, e-mail e pessoas responsáveis para contatos.
<u>BRASILAGRO - CIA BRAS DE PROP AGRICOLAS</u>	<u>BRASILAGRO</u>	Financeiro e Outros / Exploração de Imóveis / Exploração de Imóveis	<u>www.brasil-agro.com</u>	Contato/ relações com investidores	Difícil	Embora tivesse os links de acesso disponíveis na página, não foi possível obter acesso.
<u>CYRELA COMMERCIAL PROPERT S.A. EMPR PART</u>	<u>CYRE COM- CCP</u>	Financeiro e Outros / Exploração de Imóveis / Exploração de Imóveis	<u>www.ccpa.com.br</u>	Serviços de RI/Fale com RI	Fácil	Disponibiliza endereço, fones, e-mail e pessoas responsáveis para contatos com investidores.
<u>GENERAL SHOPPING BRASIL S.A.</u>	<u>GENERALSHOP P</u>	Financeiro e Outros / Exploração de Imóveis / Exploração de Imóveis	<u>www.generalshopping.com.br</u>	Investidores/ fale com RI	Fácil	Disponibiliza endereço, fones, e-mail e pessoas responsáveis para contatos.
<u>IGUATEMI EMPRESA DE SHOPPING CENTERS S.A</u>	<u>IGUATEMI</u>	Financeiro e Outros / Exploração de Imóveis / Exploração de Imóveis	<u>www.iguatemi.com.br</u>	Investidores /fale com RI	Fácil	Disponibiliza endereço, fones, e-mail e pessoas responsáveis para contatos.
<u>SAO CARLOS EMPREEND E PARTICIPACOES S.A.</u>	<u>SAO CARLOS</u>	Financeiro e Outros / Exploração de Imóveis / Exploração de Imóveis	<u>www.scsa.com.br</u>	Relações com investidores/ contato e serviços de RI	Difícil	Disponibiliza endereço, fones, e-mail e pessoas responsáveis para contatos. Dificuldade de acesso ao canal

<u>BCO BRASIL S.A.</u>	<u>BRASIL</u>	Financeiro e Outros / Intermediários Financeiros / Bancos	www.bb.com.br	Atendimento/ SAC/ auditoria	Fácil	Acesso ao canal de comunicação deve ser feito via fone 080
<u>PORTO SEGURO S.A.</u>	<u>PORTO SEGURO</u>	Financeiro e Outros / Previdência e Seguros / Seguradoras	www.portoseguro.com.br	Investidores /fale com RI	Fácil	Disponibiliza endereço, fones, e-mail e pessoas responsáveis para contatos.
<u>TARPON INVESTIMENTOS S.A.</u>	<u>TARPON INV.</u>	Financeiro e Outros / Serviços Financeiros Diversos / Gestão de Recursos e Investimentos	www.tarponinvest.com.br	Contatos	Difícil	Não apresenta claramente acesso ao investidor. Disponibiliza somente um canal de contato por mail para qualquer assunto.
<u>BMFBOVESPA S.A.</u> <u>BOLSA VALORES</u> <u>MERC FUT</u>	<u>BMFBOVESPA</u>	Financeiro e Outros / Serviços Financeiros Diversos / Serviços Financeiros Diversos	www.bmfbovespa.com.br	Relações com investidores/ serviços ao investidor /fale com RI	Fácil	Site super completo em termos de informações apresenta canal diferenciado para denúncias através do link contatos no rodapé da página principal.
<u>CETIP S.A.</u> - <u>BALÇÃO</u> <u>ORGANIZADO DE</u> <u>ATIVOS E DERIV.</u>	<u>CETIP</u>	Financeiro e Outros / Serviços Financeiros Diversos / Serviços Financeiros Diversos	www.cetip.com.br	Relações com investidores/ serviços ao investidor /fale com RI	Fácil	Link de acesso rápido para consultas. E-mail e fones disponíveis para consultas por parte dos acionistas/investidores.
<u>CIELO S.A.</u>	<u>CIELO</u>	Financeiro e Outros / Serviços Financeiros Diversos / Serviços Financeiros Diversos	www.visanet.com.br	Fale conosco	Fácil	
<u>REDECARD S.A.</u>	<u>REDECARD</u>	Financeiro e Outros / Serviços Financeiros Diversos / Serviços Financeiros Diversos	www.redecard.com.br	Atendimento/ canal de denúncias	Fácil	Canal de denúncias disponível via fone, email, correspondência ou visita pessoal

No setor Financeiro encontramos 15 (quinze) empresas listadas atualmente no Novo mercado, sendo que destas 04 (quatro) disponibilizam aos clientes/investidores um canal adequado para formalização de denúncias, o que representa um percentual de 27 (vinte e sete por cento). Entretanto, não é possível identificar com clareza qual o direcionamento que é dado para os registros feitos, e

nem em que prazo estas empresas se comprometem em apontar/tratar os questionamentos e apresentar soluções. A Cyrela, por exemplo, manifestou-se que atualmente estuda a adoção de um canal de denúncias.

4.2.6 Setor de materiais básicos

<u>Razão Social</u>	<u>Nome de Pregão</u>	<u>Classificação Setorial</u>	<u>Site</u>	<u>Canal de Denúncias</u>	<u>Acesso</u>	<u>Comentários</u>
<u>DURATEX S.A.</u>	<u>DURATEX</u>	Materiais Básicos/ Madeira e Papel / Madeira	www.duratex.com.br	Relações com investidores/ Governança corporativa	Fácil	Disponibiliza correio eletrônico em seu site (disk.conduta@duratex.com.br), mais precisamente no item sete do código de conduta da empresa.
<u>MAGNESITA REFRATARIOS S.A.</u>	<u>MAGNESITA SA</u>	Materiais Básicos / Materiais Diversos / Materiais Diversos	www.magnesita.com.br	Investidores /fale com RI	Médio	Link de acesso rápido para consultas. E-mail e fones disponíveis para consultas por parte dos acionistas/investidores.
<u>MMX MINERACAO E METALICOS S.A.</u>	<u>MMX MINER</u>	Materiais Básicos / Mineração / Minerais Metálicos	www.mmx.com.br	Relações com investidores / fale com RI	Fácil	Link de acesso rápido para consultas. E-mail e fones disponíveis para consultas por parte dos acionistas/investidores.
<u>FERTILIZANTES HERINGER S.A.</u>	<u>FER HERINGER</u>	Materiais Básicos / Químicos / Fertilizantes e Defensivos	www.heringer.com.br	Relações com investidores/ fale com RI	Fácil	Link de acesso rápido para consultas. E-mail e fones disponíveis para consultas por parte dos acionistas/investidores.
<u>CIA PROVIDENCIA INDÚSTRIA E COMERCIO</u>	<u>PROVIDENCIA</u>	Fabricação de Artefatos de Tecido Não tecido Para Aplicação Na Indústria Materiais Higiênicos, Cirúrgicos E Outros.	www.providencia.com.br	Investidores/	Fácil	Oferece várias alternativas de contato aos acionistas e investidores (mail, twitter, ..).

Somente 05 (cinco) empresas do setor econômico de materiais básicos fazem parte da listagem do Novo mercado. Apenas uma (20%) delas (DURATEX) apresenta link de acesso para oferecimento de denúncias sobre a gestão da empresa. Para se chegar a este canal, faz-se necessário navegar no código de

conduta da empresa, uma vez que não há acesso diretamente ao canal no site. As demais empresas oferecem outros tipos de canais de informações mas sem maiores explicações aos interessados sobre o tratamento das mesmas.

4.2.7 Setor de petróleo, Gás e Biocombustíveis.

<u>Razão Social</u>	<u>Nome de Pregão</u>	<u>Classificação Setorial</u>	<u>Site</u>	<u>Canal de Denúncias</u>	<u>Acesso</u>	<u>Comentários</u>
<u>BRASIL ECODIESEL IND COM BIO. OL.VEG. SA.</u>	<u>ECODIESEL</u>	Petróleo, Gás e Biocombustíveis / Petróleo, Gás e Biocombustíveis / Exploração e/ou Refino	www.brasilecodiesel.com.br	Relações com investidores/ fale com RI ou código de conduta	Fácil	Disponibiliza a todos os colaboradores da empresa email listado no Código de Conduta.
<u>OGX PETROLEO E GAS PARTICIPACOES S.A.</u>	<u>OGX PETROLEO</u>	Petróleo, Gás e Biocombustíveis / Petróleo, Gás e Biocombustíveis / Exploração e/ou Refino	www.ebx.com.br	Relações com investidores/ contatos	Fácil	Empresa do grupo EBX. Link de acesso rápido para consultas. E-mail e fones disponíveis para consultas por parte dos acionistas e investidores.
<u>OSX BRASIL S.A.</u>	<u>OSX BRASIL</u>	Petróleo, Gás e Biocombustíveis / Petróleo, Gás e Biocombustíveis / Máquinas e Equipamentos	www.ebx.com.br	Relações com investidores/ contatos		Empresa do grupo EBX. Link de acesso rápido para consultas. E-mail e fones disponíveis para consultas por parte dos acionista e investidores.

Das três empresas do setor econômico de petróleo, gás e Biocombustíveis, listadas no Novo Mercado, duas pertencentes ao mesmo grupo econômico (EBX) dispõem em sua página eletrônica de um canal disponível para acesso aos clientes e investidores.

4.2.8 Setor de Tecnologia da informação

<u>Razão Social</u>	<u>Nome de Pregão</u>	<u>Classificação Setorial</u>	<u>Site</u>	<u>Canal de Denúncias</u>	<u>Acesso</u>	<u>Comentários</u>
<u>BEMATECH S.A.</u>	<u>BEMATECH</u>	Tecnologia da Informação / Computadores e Equipamentos / Computadores e Equipamentos	www.bematech.com.br	Relações com investidores/fale com RI	Fácil	Disponibiliza endereço, fones, e-mail e pessoas responsáveis para contatos. Dificuldade de acesso ao canal
<u>POSITIVO INFORMATICA S.A.</u>	<u>POSITIVO INF</u>	Tecnologia da Informação / Computadores e Equipamentos / Computadores e Equipamentos	www.positivoinformatica.com.br	Relações com investidores fale com RI	Fácil	Canal de busca no site. Denúncias não localizadas. Somente canal Fale com RI
<u>IDEIASNET S.A.</u>	<u>IDEIASNET</u>	Tecnologia da Informação / Programas e Serviços / Programas e Serviços	www.ideiasnet.com.br	Relações com investidores/contatos	Fácil	Disponibiliza e-mails de contato tanto para investidores quanto para informações em geral
<u>TIVIT TERC. DE PROC. SERV. E TEC. S.A.</u>	<u>TIVIT</u>	Tecnologia da Informação / Programas e Serviços / Programas e Serviços	www.tivit.com.br	Fale com RI	Fácil	E-mail e fones disponíveis para consultas por parte dos acionistas/investidores
<u>TOTVS S.A.</u>	<u>TOTVS</u>	Tecnologia da Informação / Programas e Serviços / Programas e Serviços	www.totvs.com.br	Investidores/ Fale com RI	Fácil	Acesso a nomes/fones e email de acesso.

Dentre as 105 empresas analisadas listadas no Novo mercado, 05 (cinco) pertencem ao setor de tecnologia da Informação, sendo que nenhuma delas disponibiliza um canal de denúncias ou ouvidoria com clareza. O que se observa é que normalmente é oferecido aos clientes algum tipo de canal de contato, porém sem maiores esclarecimentos sobre o tratamento a ser dado aos questionamentos encaminhados. A Positivo Informática já manifestou que vem avaliando a criação de novos canais de comunicação, como um direcionado a denúncias. No momento a empresa está em fase de implantação de um canal com essa mesma finalidade voltado para o público interno, conforme previsto no código de conduta da companhia.

4.2.9 Setor de Telecomunicações

Razão Social	Nome de Pregão	Classificação Setorial	Site	Canal de Denúncias	Acesso	Comentários
<u>GVT (HOLDING) S.A.</u>	<u>GVT HOLDING</u>	Telecomunicações / Telefonia Fixa / Telefonia Fixa	www.gvt.com.br/ri	Relações com investidores/ fale com RI	Fácil	Link de acesso rápido para consultas. E-mail e fones disponíveis para consultas por parte dos acionistas e investidores.

Dentre as mais de 10 empresas que negociam suas ações na Bmfbovespa, apenas uma empresa (GVT) está listada como participante do Novo Mercado. Dispõe de acesso rápido e fácil para denúncias ou questionamentos. A GVT disponibiliza dois canais de ouvidoria, sendo um interno e outro externo, com objetivo de concentrar as denúncias de clientes e funcionários. Esses canais não são direcionados ao conselho de administração, a fim de evitar interferências no tratamento e dar maior transparência ao processo. A ouvidoria externa é direcionada à vice-presidência de qualidade e experiência do cliente e a ouvidoria interna à vice-presidência jurídica e de recursos humanos. Segundo a empresa, todas as denúncias apresentadas são tratadas com total confidencialidade e transparência.

4.2.10 Setor de Utilidade Pública:

Razão Social	Nome de Pregão	Classificação Setorial	Site	Canal de Denúncias	Acesso	Comentários
<u>CIA SANEAMENTO DE MINAS GERAIS- COPASA MG</u>	<u>COPASA</u>	Utilidade Pública / Água e Saneamento / Água e Saneamento	www.copasa.com.br	Ouvidoria	Fácil	Canal de acesso para denúncias referente a assuntos contábeis e auditoria.
<u>CPFL ENERGIA S.A.</u>	<u>CPFL ENERGIA</u>	Utilidade Pública / Energia Elétrica / Energia Elétrica	www.cpf.com.br	Fale conosco/ canal de denúncias	Fácil	Disponibiliza canal de denúncias via fone, email ou correspondência.

<u>EDP - ENERGIAS DO BRASIL S.A.</u>	<u>ENERGIAS BR</u>	Utilidade Pública / Energia Elétrica / Energia Elétrica	www.energiasdobrasil.com.br	Fornecedore s/canal de comunicação e denúncias	Fácil	Canal aberto para denunciar condutas inadequadas
<u>EQUATORIAL ENERGIA S.A.</u>	<u>EQUATORIAL</u>	Utilidade Pública / Energia Elétrica / Energia Elétrica	www.equatorialenergia.com.br	Relações com investidores /fale com RI	Fácil	Permite ao acionista escolher o melhor meio de contato: fones, email, etc
<u>LIGHT S.A.</u>	<u>LIGHT S/A</u>	Utilidade Pública / Energia Elétrica / Energia Elétrica	www.light.com.br	Código de ética	Médio	Disponibiliza fone para contato com Autoridade da ética Lighth
<u>MPX ENERGIA S.A.</u>	<u>MPX ENERGIA</u>	Utilidade Pública / Energia Elétrica / Energia Elétrica	www.mpx.com.br	Relações com investidores /fale com RI	Fácil	Empresa do grupo EBX. Link de acesso rápido para consultas. E-mail e fones disponíveis para consultas por parte dos acionistas/investidores. Disponibiliza ao público interno canal de contatos com área de RH.
<u>CIA SANEAMENTO BASICO EST SAO PAULO</u>	<u>SABESP</u>	Abastecimento de Água, Esgotamento Sanitário, Drenagem E Manejo de Águas Pluviais Urbanas, Limpeza Urbana, Manejo de Resíduos Sólidos e Energia	www.sabesp.com.br	Fale conosco /ouvidoria	Fácil	Apresenta um acesso ao canal de denúncias, direcionado à sua ouvidoria. Código de Ética e Conduta dispõe de um Canal de Denúncias interno, e um Procedimento Empresarial de Apuração de Responsabilidades, bem como recebe denúncias externas via Ouvidoria e SAC.
<u>TRACTEBEL ENERGIA S.A.</u>	<u>TRACTEBEL</u>	Utilidade Pública / Energia Elétrica / Energia Elétrica	www.tractebelenergia.com.br	Cliente/ contato	Fácil	Oferece aos clientes a opção de registrarem via mail suas reclamações, elogios ou sugestões, por nível diferenciado de assunto/interesse: comunidade, investidores, meio ambiente,... etc.

O setor econômico de Utilidade Pública está representado no Novo mercado por 08 (oito) empresas, e merece especial destaque neste estudo pelo fato de que destas, 07 (sete) delas oferecem aos clientes, fornecedores, funcionários ou investidores, algum tipo de canal para registro de denúncias ou fatos que possam estar comprometendo as boas práticas de governança corporativa. A maioria delas também salienta que as denúncias são normalmente encaminhadas ao setor de Ouvidoria para tratamento imediato.

5 ANÁLISE DE RESULTADOS:

Após estudo e navegação no site das empresas que atualmente fazem parte da Listagem do Novo Mercado, observou-se uma preocupação crescente por parte das empresas, em disponibilizar aos públicos de relacionamento (externo e interno), um canal de denúncias, onde os agentes envolvidos possam divulgar e questionar quaisquer irregularidades observadas e que possam vir a comprometer a gestão dessas empresas. O simples fato decidirem fazer parte do Novo mercado, por si só, já demonstra a preocupação destas companhias com a adoção de boas práticas de governança corporativa, e por conseqüência uma maior valorização da sociedade, mais facilidade no acesso ao capital e grande contribuição para a sua perenidade.

Em relação à maior ou menor preocupação com a implantação de um canal de denúncias, de acordo com a classificação setorial das empresas, temos a seguinte proporcionalidade:

EMPRESAS NOVO MERCADO			
CLASS.SETORIAL	QTDE	CANAL DENÚNCIAS	%
Bens Industriais	8	2	25%
Construção e transporte	28	7	25%
Consumo Cíclico	11	2	18%
Consumo não Cíclico	21	4	19%
Financeiro e outros - expl. Imóveis/seguros	15	4	27%
Materiais Básicos/diversos	5	1	20%
Petróleo,gás e biocombustíveis	3	2	67%
Tecnologia da informação	5	0	0%
Telecomunicações	1	1	100%
Utilidade Pública (água/energia elétrica)	8	7	88%
Total	105	30	29%

Como se pode observar, a grande concentração de empresas que possuem canal de denúncias fica evidenciada nos setores econômicos de Utilidade Pública, com um percentual de 88% em relação ao total de empresas do segmento listadas no Novo Mercado e o segmento de Petróleo, gás e Biocombustíveis, com um

percentual de 67% das empresas listadas. Em relação ao percentual de 100% do setor de telecomunicações, é importante esclarecer que se analisado individualmente é muito significativo pelo fato de apenas uma empresa do setor fazer parte do Novo Mercado, mas não é significativo se comparado ao número de empresas do setor que ainda não se decidiu por fazer parte deste mercado, ou ao número total de empresas que compõem a amostra (105). Mesmo assim, o percentual médio não é muito alto (29%), uma vez que o maior número de empresas da amostra pertence ao segmento da construção e transporte, e este como vimos anteriormente ainda não demonstrou grande preocupação com a abertura deste canal.

Muitas das empresas negociadas na Bmfbovespa, mesmo se estarem listadas no Novo mercado, possuem ADRS negociadas na bolsa de Nova York e por essa razão tem necessidade de manter um canal de denúncias, já que uma das exigências para participar deste mercado é provar aos investidores americanos que possui uma gestão transparente.

Verificou-se durante a pesquisa, que todas as empresas disponibilizam algum tipo de canal de contato, principalmente com investidores, porém nem todas o fazem no formato de canal de denúncias, conforme abordagem do presente trabalho.

Importante salientar que tão importante quanto à disponibilização deste canal de acesso aos clientes e colaboradores, é o tratamento que a empresa vai dar a essas comunicações. O compromisso de um direcionamento correto das denúncias, para tomada de decisões coerentes e sem conflito de interesses, associado a um retorno tempestivo das ações tomadas pela empresa, é que realmente irão refletir para a valorização dos papéis da empresa no mercado e a solidificação da imagem de empresa comprometida com as boas práticas de governança corporativa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Governança Corporativa tem se destacado no mercado de capitais como um dos meios mais eficazes para superar o chamado conflito de agência, presente no fenômeno de separação entre a propriedade e a gestão empresarial. A adoção de boas práticas de Governança Corporativa tem sido o grande aliado para garantir que o comportamento dos executivos esteja alinhado com os interesses dos acionistas, de acordo com os princípios da transparência, prestação de contas (*accountability*) e equidade.

Como nem sempre o mercado de crédito é o mais indicado ou a opção mais viável para captação de recursos, o mercado de ações tem representado uma excelente opção, já que permite operações por prazos indeterminados.

Essa preocupação com a transparência fez com que muitas empresas optassem em disponibilizar aos interessados um novo canal de contato, onde qualquer stakeholder pudesse denunciar ou pedir providências sobre possíveis irregularidades na gestão. Este canal normalmente chamado de “canal de denúncias” ou ouvidoria” têm proporcionado às empresas que dele se utilizam, uma maior valorização e uma maior liquidez de suas ações no mercado, influenciadas de forma muito positiva pela transparência e qualidade das informações prestadas aos acionistas/investidores e demais interessados.

Assim, o grande desafio que fica para essas empresas, é dar o correto encaminhamento aos questionamentos e principalmente o adequado retorno aos denunciantes. Conforme sugestão do IBCG, tais canais devem ser direcionados ao conselho de administração, que normalmente é quem tem condições de garantir um tratamento justo e imparcial das denúncias.

REFERÊNCIAS

VERGARA. SC Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 11. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ODA, Patrícia. Por que a sua empresa não tem um canal de denúncias? **Revista Canal aberto**, São Paulo/SP, v. 5, n. 16, p. 3-9, jul./set. 1995.

IBGC. Pesquisa sobre governança corporativa. Novembro, 2001. Disponível em <http://www.ibgc.org.br>.

<http://www.bmfbovespa.com.br/cias-listadas/consultas/governanca-corporativa>

<http://www.sabesp.com.br>

<http://www.metalfrio.com.br>

<http://www.romi.com.br>

<http://www.lupatech.com.br>

<http://www.weg.net>

<http://www.embraer.com.br>

<http://www.iochpe-maxion.com.br>

<http://www.abnote.com.br>

<http://www.ccdi.com.br>

<http://www.grupoagre.com.br>

<http://www.brascanresidencial.com.br>

<http://www.cr2.com.br>

<http://www.cyrela.com.br>

<http://www.direcional.com.br>

<http://www.eztec.com.br>

<http://www.gafisa.com.br>

<http://www.helbor.com.br>

<http://www.inpar.com.br>

<http://www.jhsf.com.br>

<http://www.mrv.com.br>
<http://www.pdgrealty.com.br>
<http://www.rodobens-rni.com.br>
<http://www.rossiresidencial.com.br>
<http://www.tecnisa.com.br>
<http://www.trisul-sa.com.br>
<http://www.even.com.br>
<http://www.brasilbrokers.net>
<http://www.lopes.com.br>
<http://www.eternit.com.br>
<http://www.portobello.com.br>
<http://www.grupoccr.com.br>
<http://www.ohlbrasil.com.br>
<http://www.tpisa.com.br>
<http://www.llx.com.br>
<http://www.loginlogistica.com.br>
<http://www.tegma.com.br>
<http://www.B2W.COM.BR>
<http://www.lojasrenner.com.br>
<http://www.marisa.com.br>
<http://www.lelis.com.br>
<http://www.localiza.com>
<http://www.multiplusfidelidade.com.br>
<http://www.estacioparticipacoes.com>
<http://www.bhg.net>
<http://www.grendene.com.br>
<http://www.springsglobal.com.br>

<http://www.ciahering.com.br>
<http://www.renar.agr.br>
<http://www.slcagricola.com.br>
<http://www.acucarguarani.com.br>
<http://www.cosan.com.br>
<http://www.saomartinho.ind.br>
<http://www.mdiasbranco.com.br>
<http://www.perdigao.com.br>
<http://www.jbs.com.br>
<http://www.marfrig.com.br>
<http://www.minerva.ind.br>
<http://www.drogasil.com.br>
<http://www.profarma.com.br>
<http://www.hipermarcas.com.br>
<http://www.natura.net>
<http://www.cremer.com.br>
<http://www.amilpar.com.br>
<http://www.diagnosticosdaamerica.com.br>
<http://www.fleury.com.br>
<http://www.medialsaude.com.br>
<http://www.odontoprev.com.br>
<http://http://www.tempopar.com.br>
<http://www.csu.com.br>
<http://www.providencia.com.br>
<http://www.aliانسce.com.br>
<http://www.brmails.com.br>
<http://www.brpr.com.br>

<http://www.brasil-agro.com>
<http://www.ccpa.com.br>
<http://www.generalshopping.com.br>
<http://www.iguatemi.com.br>
<http://www.scsa.com.br>
<http://www.bb.com.br>
<http://www.portoseguro.com.br>
<http://www.tarponinvest.com.br>
<http://www.bmfbovespa.com.br>
<http://www.cetip.com.br>
<http://www.visanet.com.br>
<http://www.redecard.com.br>
<http://www.duratex.com.br>
<http://www.magnesita.com.br>
<http://www.mmx.com.br>
<http://www.heringer.com.br>
<http://www.brasilecodiesel.com.br>
<http://www.ebx.com.br>
<http://www.ebx.com.br>
<http://www.bematech.com.br>
<http://www.positivoinformatica.com.br>
<http://www.ideiasnet.com.br>
<http://www.tivit.com.br>
<http://www.totvs.com.br>
<http://www.gvt.com.br/ri>
<http://www.copasa.com.br>
<http://www.cpfl.com.br>

<http://www.energiasdobrasil.com.br>

<http://www.equatorialenergia.com.br>

<http://www.light.com.br>

<http://www.mpx.com.br>

<http://www.tractebelenergia.com.br>