

COMPLIANCE SOCIAL – LINGUAGEM INCLUSIVA E HUMANIZADA

ROBERTA ACRAS DA SILVA NALI

Antes de adentrar no conteúdo deste capítulo, agradeço o convite para participar desta importante obra, em coautoria com profissionais gabaritados e conteúdo único. É uma honra fazer parte deste momento.

Iniciarei com uma pergunta: o que me fez escolher este tema?

A escolha do tema foi principalmente por acreditar piamente nos efeitos do *compliance* social por meio de uma linguagem inclusiva e humanizada, assunto este em que venho trabalhando há alguns anos. Acreditar é sempre o primeiro passo, seguido do agir com coerência. Conectar o *compliance* com o social, buscando ferramentas, metodologias e experiências para criação de ambientes mais confiáveis, saudáveis, culturas mais humanizadas e conscientes, traz um sentimento genuíno de esperança de dias melhores e plenitude na jornada.

Com intuito de facilitar o entendimento do tema deste capítulo, trarei as definições de cada palavra de forma individual, sob a minha perspectiva e outras também, já que cada ser humano tem suas próprias bagagens, experiências, conhecimentos, formas de ver, interpretar e perceber a vida. Neste sentido, as seguintes definições serão importantes: *compliance*, social (ESG), linguagem, comunicação, inclusão e humanização.

1 Definição de *compliance*

Compliance em sua tradução quase que literal significa “estar em conformidade” com algo, com as regras, códigos de conduta, políticas, leis, regulamentos, entre outros. No entanto, na minha visão, *compliance* é muito mais que isso, *compliance* é estar em conformidade com seus próprios valores, é ter a consciência de que nossas decisões diárias serão mais desafiadoras, pois será necessário observar os valores dos diversos ambientes que frequentamos e conectá-los com nossos próprios, é ter coerência entre o pensar, falar, sentir e agir. É respeitar os valores individuais e diretrizes coletivas de forma equilibrada. *Compliance* é também movimentar a cultura dos ambientes com efetividade.

Vale trazer a visão de Christian Lamboy,¹ o qual define *compliance* “como uma estratégia não apenas voltada a obter ganho de valor e competitividade em longo prazo, mas também contribui decisivamente para a própria sobrevivência da organização”.

2 *Compliance* & ESG (*compliance* social)

2.1 Definição de ESG

Darei início à definição da sigla *ESG* por sua tradução: *environmental, social and governance* ou *ASG* = ambiental, social e governança. De forma diversa do que costumamos ver, o *ESG* não é uma lei específica, mas um movimento, são práticas.

ESG é um movimento mundial que surgiu de uma provocação em 2006 do secretário-geral da ONU Kofi Annan em uma reunião com 50 (cinquenta), presidentes de grandes instituições financeiras, sobre como integrar fatores sociais, ambientais e de governança no mercado de capitais, ou seja as empresas em geral precisam desafiar-se a integrar estas 3(três) letras em tudo que fazem sob o risco de perder mercado, clientes e até falir.²

O desafio do secretário da ONU foi de as empresas investirem em toda a cadeia produtiva nas 3 (três) letras de forma igualitária. Não adianta uma instituição ser bastante preocupada com ambiental se não

¹ LAMBOY, Christian K. de. *Manual de compliance: introdução ao corporate compliance, ética e integridade*. 1. ed. São Paulo: Instituto ARC, 2017. p. 9.

² Trecho e citação inspirada no site: <https://www.pactoglobal.org.br/pg/esg>.

tem preocupação com geração de empregos na comunidade ou se seus líderes, diretores, gestores (governança administrativa) não estiverem olhando na mesma direção.

O movimento *ESG* não é aplicável apenas a grandes empresas e instituições, mas a toda cadeia produtiva, inclusive pessoas físicas, sem as quais nenhum movimento pode ser efetivo e concreto.

Ainda trazendo definições,³ o *ESG* sob minha perspectiva e visão é:

- movimento de cultura;
- olhar ao lado e além;
- fazer escolhas conscientes e efetivas;
- ter senso de responsabilidade;
- coerência entre teoria e prática;
- atitudes individuais e coletivas responsáveis e conectadas;
- colaborar, com diversidade de ideias, mas olhando na mesma direção;
- praticar aprendizados de cursos, estudos, não apenas ter “diplomas” e certificados sem utilização efetiva;
- participar dos diversos diálogos para ações em rede, conjuntas;
- ter consciência de que somos todos iguais ou com equidades, porém com experiências e necessidades diferentes;
- perceber a esperança em movimento.

Na visão do professor Lívio Giosa,⁴ “o *ESG* é um estado de espírito”. E, ao conectarmos *compliance* com *ESG* (*enviromental, social and governance*) – logo vem em mente primeiro a letra “G”, que é a essência do *compliance*, a liderança, a governança, o *tone from the top* ou, como se diz atualmente, *act from de top* – ação e atitude da liderança, mas a intenção neste capítulo é demonstrar a conexão que o *compliance* tem com o S (*social*) do *ESG*.

³ Esta definição de *ESG* também foi mencionada no prefácio e nota de prefácio *Acessibilidade e ESG*, escritos por Roberta Acras da Silva Nali, do livro-cartilha MULTI INCLUSÃO SOCIAL; SOLARES CIDADANIA. *Acessibilidade e empregabilidade para inclusão de pessoas com deficiência*. [s.l.]: [s.n.], [s.d.]. p. 15.

⁴ Citação inspirada nas aulas do professor Lívio Giosa e Augusto Roque na Fipe (Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas). Para maiores detalhes dos professores, da fundação e tema *ESG*, sugiro: FIPE – diálogos *ESG* com Lívio Giosa. *YouTube*. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=OhMUZCkQ1mI>.

O *compliance* social (*compliance* + *ESG*) traz um olhar além e complementar à visão do *compliance* focado apenas no “G” da governança. Reforço o complementar, pois no *ESG* as 3 (três) letras precisam caminhar necessariamente em conjunto ou não há o que se falar em efetividade ou real aplicação do *ESG*. A conexão do “E”, do “S” e do “G” deve ser verificada primordialmente pelas lideranças, aliás, em algumas discussões (rodas de conversa), sobre o tema muito se fala em *GSE* para destacar o “G” em primeiro plano e reforçar a importância das lideranças, mas faço a pergunta a seguir.

2.2 O que é uma governança sem o olhar do social, do humano?

Hodiernamente, as lideranças precisam ir além do trazer apenas o “tom” de cima, e efetivamente serem exemplos (desde sua vida pessoal), demonstrarem atitude, coerência, inspirarem confiança com um olhar mais humanizado. É praticar seus “diplomas”, certificados, cursos, experienciar a vida com ações efetivas, fazendo acontecer, com esperança, autoconhecimento e também o equilíbrio na tomada de decisões. O “S” (*social*) não é só sair praticando ações voluntárias por meio de organizações sociais, é também trazer o senso de responsabilidade em cada palavra, ação e atitude praticada, indicar os caminhos já percorridos para descobertas individuais que trarão maior confiança, conexão e segurança nos diversos ambientes que vivemos.

2.3 Conceito de liderança

Segundo Wagner Giovanini,⁵ em seu livro:

Ao relembrar as bases sobre liderança, Bernard Bass faz considerações interessantes, desde as origens primitivas até as mais atuais abordagens do conceito: “é um fenômeno universal nos seres humanos e em muitas espécies de animais” (Bass, apud Vecchio, 2007, p.2). O estudo da evolução das civilizações emerge de seus líderes e o quanto eles conformaram suas influências. De fato, Bass observa várias teorias de liderança e questões com as quais busca as raízes para argumentar que “o estudo da história

⁵ GIOVANINI, Wagner. *Compliance: a excelência na prática*. 1. ed. São Paulo: [s.n.], 2014. p. 110-p. 111.

tem sido o estudo de seus líderes – o que fizeram e o que não fizeram” (Bass, apud Vecchio, Robert, 2007, p.3). Como afirma o autor, através de séculos, o esforço de formular os princípios da liderança alastra-se sobre o estudo da história e da filosofia, associada com o desenvolvimento das ciências sociais. [...]

O conceito mais trivial de líder foi exemplificado pelos heróis, aos inspirarem a lei e a ordem. De fato, os líderes influenciam seguidores, daí advêm outras qualidades próprias da liderança: a capacidade de discernimento, o dom de julgamento, a prudência, perspicácia e valores próprios. Por este motivo conclui-se que os líderes tenham por obrigação a ética em suas decisões.

Líder na minha visão é ser, estar presente, influenciar positivamente, inspirar, ser exemplo, ter atitude, humildade no servir, buscar conexões, ter coerência e desapegar-se dos cargos, porque estamos em movimento e somos eternamente aprendizes.

O líder mais humanizado não é aquele que permite tudo, que entende e aceita tudo porque sabe que somos todos humanos, mas sim aquele que tem uma comunicação adequada, é gentil e firme em suas colocações, estabelece limites com respeito e até na hora de “penalizar”, ou, melhor, responsabilizar, é equilibrado, respeitoso e coerente. Tem a dosimetria da sanção de forma inata, aplicando-a com naturalidade.

3 *Compliance* social, disciplina positiva e princípio da realidade fática

É, na visão de liderança trazida pela disciplina positiva,⁶ que encontraremos pessoas mais conectadas com senso de responsabilidade, pertencimento e propósito. A disciplina positiva foi divulgada no Brasil e Portugal inicialmente por Fernanda Lee, mas foi cunhada por Jane Nelsen, com intuito de trazer uma filosofia de vida com ferramentas interativas para aplicação na educação de filhas(os), crianças em formato gentil e firme, sem ser permissivo nem autoritário, é o equilíbrio. Vale destacar que o foco da disciplina positiva vem sendo amplamente divulgado em conjunto por Jane, Fernanda, Nadine Gaudin e especialmente por Dina Emster,⁷ quando aplicado no ambiente de trabalho.

⁶ Para mais detalhes sobre *disciplina positiva*, sugiro o site: <https://filosofiapositiva.com.br/>.

⁷ O conteúdo da disciplina positiva trazido neste capítulo foi inspirado nos cursos e seguintes apostilas: 1) *Empoderar pessoas no ambiente de trabalho* (no modelo da disciplina positiva), no manual do facilitador por Jane Nelsen e Dina Emster (2018, publicado nos Estados Unidos

Neste sentido e mencionando uma frase conhecida de Simon Sinek:⁸ “100% dos clientes são pessoas, 100% dos funcionários são pessoas. Se você não entende de pessoas, você não entende de negócios”. E, acrescento, ainda, 100% dos líderes e liderados são pessoas, então, se não entendermos de pessoas, não há o que se falar em governança, pois, apesar de a tecnologia evoluir a cada segundo, e muitas vezes ser essencial em nossas vidas, ainda não lideramos máquinas, não encorajamos ou inspiramos as máquinas, apenas as utilizamos.

Outro ponto importante enfatizado por Simon Sinek e reforçado na disciplina positiva é sobre começar com o seu “porquê”: “Se quisermos sentir uma paixão eterna pelo nosso trabalho, se quisermos sentir que estamos contribuindo para algo maior do que nós, todos nós precisamos saber o nosso PORQUÊ”.⁹ Diante disso, conecte-se com seu propósito de vida e siga em frente, busque autoconhecimento e confie no processo de evolução social.

O *compliance* social trazido neste capítulo foi inspirado na disciplina positiva, no ESG e também foi pautado no princípio da realidade fática trazido pelo direito do trabalho. A observação e aplicação deste princípio na prática traz a diferença nos programas de integridade (Lei nº 12.846/2013 e regulamento), já implementados ou em processo de implementação pelas empresas.

A disciplina positiva, por exemplo, tem 5 (cinco) princípios¹⁰ que, se inseridos em alguns pilares do programa de integridade, trazem efeitos únicos, mesmo que os programas, como já sabemos, não tenham receita de bolo pronta. O primeiro princípio é respeito, o segundo é senso de aceitação, pertencimento e responsabilidade (Alfred Adler), o terceiro é efetivo em longo prazo, o quarto é ensinabilidade social para formação de bom caráter, e o quinto é descobrir sua capacidade interna

por *Empowering People*: www.empoweringpeople.com e publicado por *Filosofia Positiva*: www.filosofiapositiva.com.br; www.positivediscipline.org); 2) *A arte da facilitação em disciplina positiva – Habilidades de facilitação em disciplina positiva para facilitadores e treinadores*, por Jane Nelsen e Nadine Gaudin (edição brasileira em 2021).

⁸ Nos encontros da disciplina positiva, Simon Sinek é sempre mencionado, em especial seu livro: *Comece pelo seu porquê*, que traz a ferramenta do círculo dourado e referenciado no *Manual do facilitador sobre empoderar pessoas no ambiente de trabalho*, da Jane Nelsen e Dina Emster. O pensamento citado foi retirado do seguinte site: <https://www.pensador.com/frase/MjUzNzc1Mg/>.

⁹ Frase de Simon Sinek, mencionada no *Manual de facilitadores da disciplina positiva no ambiente de trabalho* (edição brasileira, p. 19).

¹⁰ Para maiores detalhes: <https://www.youtube.com/watch?v=aSQUzKAIO-M>.

e poder pessoal. O autoconhecimento também deve estar presente nos programas de integridade no olhar do *compliance* social.

E a inspiração no princípio da realidade fática, como fica? Este princípio do direito do trabalho nos ensina que o que realmente deve ser verificado e tem valor é o que ocorreu na prática, ou seja, você pode ter assinado um contrato, um código de conduta, uma política, mas de nada adianta a assinatura de tais documentos se a prática é diferente, suas atitudes devem contar. O social precisa estar conectado com esta prática, com os fatos, com atitudes e experiências.

O *compliance* social nada mais é do que praticar o *compliance* focando no “S” do ESG, observando os princípios da disciplina positiva, da realidade fática, criando ambientes de confiança, saudáveis e experienciando a linguagem dos valores. É conectar os valores pessoais com valores do ambiente, trazendo de forma mais enfática a responsabilidade pessoal e social de cada ser humano primeiro individualmente (autoconhecimento) e posteriormente de forma coletiva.

Em 2020, em meio aos estudos do *compliance* social,¹¹ consegui definir 7 (sete) pilares que acredito fundamentais para criação de ambientes ou relações confiáveis e íntegras:

- autoconhecimento;
- comunicação transparente e gentil;
- observação neutra – sem julgamentos e em pé de igualdade;
- empatia – sem rótulos;
- responsabilidade – preparo – competência;
- fé na evolução do ser humano;
- senso de coletividade – fraternidade.

4 Comunicação ou linguagem? Qual a diferença?

4.1 Definição de linguagem

A linguagem é descrita como uma ferramenta que ajuda na transmissão de sentimentos e pensamentos, de uma pessoa para outra. É o meio de expressão do que uma pessoa sente ou pensa, através de símbolos ou

¹¹ Para maiores detalhes, segue artigo na íntegra: <https://www.linkedin.com/pulse/confian%25C3%25A7a-e-integridade-na-evolu%25C3%25A7%25C3%25A3o-das-rela%25C3%25A7%25C3%25B5es-humanas-acras-sn/?trackingId=DAwzT8SSUaqeIPkSGTUTQ%3D%3D-linkedln.com/in/roberta-acras>.

sons arbitrariamente produzidos, tais como palavras (faladas ou escritas), sinais, sons, gestos, posturas, entre outras formas, que transmitem um certo significado. É o único meio de comunicação entre duas pessoas, através do qual elas podem compartilhar seus pontos de vista, ideias, opiniões e emoções uns com os outros. Destina-se a dar sentido ao pensamento complexo e abstrato e também sem confusão.¹²

4.2 Definição de comunicação

Já a comunicação é descrita como um ato de intercambiar ideias, informações ou mensagens de uma pessoa ou lugar para outro, através de palavras ou sinais que são compreendidos por ambas as partes. A comunicação é vital porque é um meio principal pelo qual os membros de uma organização trabalham uns com os outros. Ela flui em várias direções, como para cima, para baixo, horizontal ou diagonal.¹³

O *compliance* social utiliza a linguagem dos valores, que pode ser sentida por qualquer um em qualquer parte do mundo, para além de ser uma linguagem acessível. Entendendo a essência desta linguagem por valores trazida pelo *compliance* social, qualquer pessoa de qualquer nacionalidade conseguirá praticá-la. A inspiração no princípio (realidade fática) traz ao *compliance* social um olhar mais real, prático, verdadeiro, pois nem mesmo tantas leis serão necessárias, basta verificar se estão presentes os valores acordados e ter atitude. Linguagem dos valores com aplicação da realidade fática e inspiração na disciplina positiva. A indicação aqui é de serem definidos sempre 4 (quatro) ou no máximo 5 (cinco) valores e praticá-los intensamente em um grupo.

4.3 Linguagem x comunicação

Qual a diferença entre linguagem e comunicação? “Comunicação é o ato de passar a mensagem que queremos a um interlocutor e linguagem é o sistema de sinais que utilizamos para nos comunicarmos”.

O dicionário *Priberam* nos traz as seguintes definições:

¹² Definições retiradas de: <https://pt.gadget-info.com/difference-between-language>; <https://brasilescola.uol.com.br/portugues/diferenca-entre-lingua-linguagem.htm>; <https://www.educamundo.com.br/blog/comunicacao-linguagem-curso-online>.

¹³ Definição inspirada em <https://www.educamundo.com.br/blog/comunicacao-linguagem-curso-online>.

Linguagem

substantivo feminino

1. Expressão do pensamento pela palavra, pela escrita ou por meio de sinais.
2. O que as coisas significam.
3. Voz dos animais.
4. Estilo.¹⁴

Comunicação

substantivo feminino

1. Informação; participação; aviso.
2. Transmissão.
3. Notícia.
4. Passagem.
5. Ligação.
6. Convivência.
7. Relações.
8. Comunhão (de bens).¹⁵

Ainda, as definições de comunicação e linguagem trazidas em artigo do *site Resumo Escolar*¹⁶ foram as que melhor se conectaram com a intenção deste capítulo:

Sobre a comunicação

O termo comunicação é derivado do latim “communicare”, que significa partilhar, tornar comum. Portanto, de acordo com a etimologia, podemos dizer que a comunicação é o processo por meio do qual um indivíduo pode partilhar informações, pensamentos, histórias, sensações, ideias ou qualquer outra coisa.

Sobre a linguagem

A linguagem nada mais é do que o sistema de símbolos do qual o homem se utiliza para se comunicar com os demais, expressar suas ideias e suas emoções. É o código que possibilita a comunicação, ou seja, só é possível se comunicar quando todos conhecem o código usado. É por isso que linguagem e comunicação são inseparáveis!

¹⁴ LINGUAGEM. *Dicionário Priberam da Língua Portuguesa*. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/linguagem>. Acesso em: 21 abr. 2023.

¹⁵ COMUNICAÇÃO. *Dicionário Priberam da Língua Portuguesa*. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/comunica%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 21 abr. 2023.

¹⁶ Disponível em: <https://www.resumoescolar.com.br/portugues/linguagem-e-comunicacao/>.

Apesar de sabermos que linguagem e comunicação são inseparáveis, no título deste capítulo a escolha pela palavra *linguagem* e não *comunicação* deve-se ao fato de o *compliance* social utilizar valores para guiar as atitudes das pessoas e conectar valores individuais (pessoais) com os do ambiente, a intenção não é de apenas “passar mensagens”, transmiti-las aos outros, *mas sim sentir os valores, experienciá-los e praticá-los*.

5 E como praticar a linguagem do *compliance* social através dos valores?

O exemplo que costumo dar é em relação às diversas reuniões que acontecem no ambiente de trabalho. Vamos supor que uma instituição “X” tenha definido como seus valores o respeito e inclusão, e vem buscando conectá-los com os valores de seus colaboradores. Como seria isso na prática? Seria como vivenciar o respeito e inclusão por meio de ações coerentes: os colaboradores precisarão começar a reunião no horário e encerrá-la no horário, também, em respeito ao tempo dos participantes, usar linguagem e comunicação inclusiva, muitas vezes neutra, com pronomes adequados ou expressões gerais para ser respeitosa e inclusiva. Perceber se existe pessoa cega ou surda ou muda na reunião para iniciar audiodescrição de imagens, descrever pessoas, ambientes, fotos, *PowerPoint* e buscar legendas ou profissionais de libras para pessoas surdas.

Todas essas questões devem estar conectadas aos valores que a instituição e seus colaboradores traçaram e precisarão praticar no dia a dia, desde um simples “encontro informal no café”, reuniões rotineiras ou reuniões de tomadas de decisões e, nestes exemplos concretos, a não observância de tais valores deverá ter como consequência o encerramento imediato da reunião, ou seja, humanizar não é deixar de demonstrar as consequências das ações em desacordo com os valores praticados, mas informar com foco na responsabilidade de cada um e não de forma autoritária, mas sim gentil e firme.

Ainda neste exemplo, e no caso de algum colaborador utilizar comunicação não adequada ou violenta, a consequência, ou, para alguns olhares, a “penalidade”, deverá ser uma suspensão ou advertência quando primário (ainda não tiver cometido infrações anteriores).

6 E o que seria uma linguagem inclusiva e humanizada?

Uma linguagem inclusiva e humanizada ocorre quando as pessoas se conectam através de seus valores, percebendo o ambiente e incluindo as diferenças. Humanização não é dizer sim para tudo ou aceitar os atos simplesmente porque somos todos humanos, mas sim trazer o senso de responsabilidade de forma mais presente, assim como também ressaltar as consequências de cada escolha.

Mais um exemplo que gosto de mencionar é escrever o código de conduta e ética de uma instituição em um formato mais positivo e propositivo e, no lugar de escrever “não pode isso, não pode aquilo”, tudo pode, desde que observados os valores do ambiente, os limites e suas consequências estejam claras, ou seja, ressaltando o senso de responsabilidade. Se você praticar tal ato a consequência é esta, a escolha e responsabilidade é sua e de ninguém mais.

Ainda, trazendo o *compliance* social novamente para prática, quando estamos em um ambiente em que existe uma pessoa cega, uma pessoa idosa ou pessoa transgênero, por exemplo, será necessária uma linguagem inclusiva, acessível e respeitosa. Neste caso, a pessoa líder ou qualquer colaborador da instituição estará *compliant* e utilizando a linguagem dos valores, se fizer sua autodescrição, não usar PowerPoint sem descrevê-lo, mostrar ou postar fotos sem descrição prévia, perguntar o pronome que deixará a pessoa transgênero mais confortável, cuidar das necessidades da pessoa idosa, em especial com tecnologia.

A linguagem do *compliance* social através de valores é plenamente acessível e pode ser aplicada por qualquer pessoa, mesmo quando pessoas cegas, surdas ou mudas, pois se trata de valores a serem sentidos e praticados, e não apenas transmissão de informações, como traz o conceito de “comunicação”, estamos falando de “linguagem” aqui.

Nestes casos, bastará que todos envolvidos estejam atentos aos valores, necessidades, para perceberem que não há obrigatoriedade de lei expressa para seu cumprimento. O não cumprimento dos valores poderá ter consequências ou “penalidades”, que o próprio grupo trará (exclusão após reincidência, por exemplo).

Os temas são entrelaçados, bem conectados e interdependentes, pois não há o que se falar em *ESG* (social, especialmente), sem inclusão, diversidade e acessibilidade. *ESG* é responsabilidade de todos nós. O ambiental (letra E) é responsabilidade do país e do mundo e, atualmente, não há como uma instituição se sustentar por muito tempo sem

o cuidado com o meio ambiente, com a criação de práticas e ações de sustentabilidade, pois o mundo está mudando, o consumidor e toda cadeia de produção estão mudando. Assim como a letra S, em que as instituições precisam observar o social, acessibilidade, inclusão e diversidade, desde seu processo de recrutamento seletivo, da forma como faz a comunidade ser incluída em seus projetos, e a letra G, que significa governança, quem governa, os líderes, gestores, precisam ter diversidade entre eles, incluir mulheres, negros, pessoas com deficiência nos cargos ou “cadeiras” de gestores, diretores e líderes em geral. É de fato um desafio estas três letras caminharem conjuntamente.

Vale destacar que a geração atual (em que também devemos nos incluir) não compra mais produtos de empresas sem saber sua origem, se quer um tênis, sapato, bolsa, roupa ou qualquer produto, por exemplo, verificará se foi utilizado trabalho análogo a escravo na confecção, se o produto é realmente sustentável, se seus líderes são conscientes e coerentes (primeiro CPF e depois CNPJ), ou seja, o *mindset* e também atitudes mudaram e as empresas e instituições precisarão seguir o movimento social/ESG ou não se sustentarão por muito tempo.

Voltando aos conceitos e definições, vale mencionar que, segundo dicionário *Dicio online*:

- Diversidade:¹⁷ conjunto diverso, múltiplo, composto por variadas coisas ou pessoas; multiplicidade: a diversidade das espécies.
- Inclusão:¹⁸ integração absoluta de pessoas que possuem necessidades especiais ou específicas numa sociedade: políticas de inclusão. Introdução de algo em; ação de acrescentar, de adicionar algo no interior de; inserção. Condição do que foi incluído: inclusão do artigo no jornal.
- Acessibilidade:¹⁹ qualidade do que é acessível, do que tem acesso.

Acessibilidade e inclusão são palavras e definições que devem vir acompanhadas dos valores respeito e acolhimento.

Neste sentido, conforme citado por alguns pensadores, entre eles Vernã Myers e Ricardo Salles, “Diversidade é convidar para o baile e

¹⁷ Disponível em: <https://www.dicio.com.br/diversidade/>.

¹⁸ Disponível em: <https://www.dicio.com.br/inclusao/>.

¹⁹ Disponível em: <https://www.dicio.com.br/acessibilidade/>.

inclusão é convidar para dançar”, e resolvendo aprimorar esta frase já conhecida, complemento: “A diversidade + inclusão + acessibilidade é convidar para baile, para dançar e saber respeitar e acolher se a pessoa convidada não quiser dançar (falar ‘não’), ou se o ambiente não estiver adequado para dança”.²⁰

O maior desafio do ESG é encontrar métricas e metodologias, que consigam medir com efetividade a adesão das instituições a este movimento, que necessariamente precisa equilibrar de forma saudável e harmônica as três letras, ou seja, a instituição privada, pública ou terceiro setor precisam focar de forma equilibrada e igual no ambiental (questões do meio ambiente, descarte de resíduos, lixo, uso de água, energia, entre outros), social (comunidade – gerar emprego, humanização, trabalho digno, inclusão, diversidade, acessibilidade, salário justo, entre outros) e governança (lideranças engajadas, *compliance*, ética, integridade, controles, conformidades, entre outros).

7 Conclusão: Mundo sob nova direção – Prática do senso de responsabilidade e ambientes de confiança

A ideia é que o mundo esteja sob uma nova direção, dos consumidores estarem mais conscientes, como se fosse um novo acordo ou até contrato com a sociedade, e a melhor forma de concretizarmos este novo acordo é por meio da construção de ambientes de confiança, cultura de integridade, conexões saudáveis, uma linguagem acessível, adequada, humanizada e efetiva, com maior consciência e prática do senso de responsabilidade (mais que palavras), que o *compliance social* trouxe neste capítulo.

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2018 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

NALI, Roberta Acras da Silva. Compliance social – Linguagem inclusiva e humanizada. In: BORGES DE PAULA, Marco Aurélio (Coord.). *A hora e a vez do ESG: provocações e reflexões em homenagem a Ricardo Voltolini*. Belo Horizonte: Fórum, 2023. p. 177-189. ISBN 978-65-5518-619-2.

²⁰ Para aprofundar um pouco em inclusão com disciplina positiva, sugiro: SEMANA da Inclusão “Menos Burnout e mais propósito”. *YouTube*. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=8Q28a3Kozko> – Roberta Acras.