

ANUÁRIO | 2024

CANAL DE DENÚNCIAS

Um estudo do cenário de denúncias nas empresas



**Contato
Seguro**
CANAL DE ÉTICA

INTRODUÇÃO

Em 2023, a **Contato Seguro** publicou o primeiro estudo sobre os Canais de Denúncias gerenciados por nós.

Com muita alegria, estamos lançando a segunda edição, por entendermos a importância deste tipo de estudo na criação da **cultura de integridade empresarial**.

**Aproveite, compare com os seus resultados e verifique se o seu Canal de Denúncias está no caminho certo!
Vamos conferir?**

Você já sabe que o Canal de Denúncias é o instrumento mais eficiente para o **combate e a prevenção de irregularidades** nas organizações, não é mesmo?

Principalmente desde 2022, com a Lei 14.457, o Canal de Denúncias ganhou visibilidade e reconhecimento como **ferramenta obrigatória e fundamental na prevenção e combate ao assédio nas empresas com CIPA**, tornando-se uma matéria indispensável nos debates sobre o tema.

Logo no ano seguinte, em 2023, a **Lei da Igualdade Salarial (Lei 14.611)** reforçou ainda mais o valor dos Canais para Denúncias para casos de discriminação salarial.

Nesse contexto, a Contato Seguro passou a compartilhar informações relevantes para o mercado, a partir de um conjunto bastante amplo de dados, a fim de contribuir com o aprendizado geral acerca dessa ferramenta.

Estudos como este trazem **dados e insights essenciais** para entendermos a dinâmica das denúncias, o comportamento das empresas e das pessoas beneficiadas pelo seu tratamento, conferindo ricas oportunidades para melhoria, tanto da ferramenta quanto dos processos a ela ligados.

Um **Canal de Denúncias** bem implementado contribui sensivelmente para **fortalecer e melhorar o clima organizacional e combater irregularidades** prejudiciais às pessoas e aos resultados da organização.

Por isso, preparamos um material visual e acessível a todos, com as informações mais importantes deste estudo. Com ele, você vai entender melhor o funcionamento das denúncias, poderá fazer comparações da sua realidade com a média do mercado, etc.

Boa leitura!

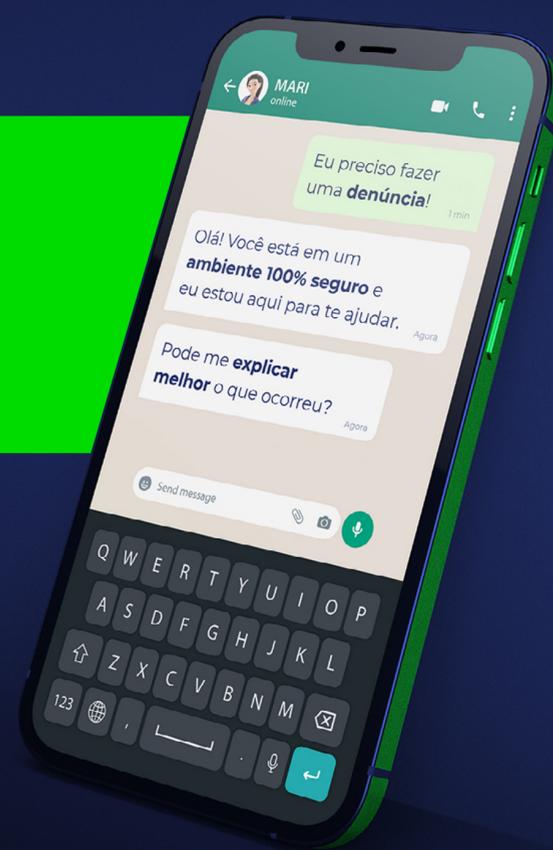
O Canal de Denúncias da Contato Seguro está presente em **mais de 3 mil empresas** de 50 países, atendendo 12 idiomas diferentes.

Somos líderes neste mercado e nossa ferramenta é 100% adequada à Lei Anticorrupção e à Lei 14.457/22. Além disso, contamos com uma equipe de psicólogos-ouvintes especializados para o acolhimento dos relatos.

Nossos Canais estão disponíveis **24h por dia, 7 dias por semana**, garantimos a confidencialidade e oferecemos o anonimato para as manifestações!

Lançamos, ainda, em 2024, a **integração do Canal de Denúncias com um sistema de IA Generativa**, com funções importantes para facilitar e agilizar a manifestação.

CS IA



TOTAL DE EMPRESAS:

Foram analisados registros recebidos pelos Canais de **mais de 3.000 empresas**, durante todo o ano de 2023.

TOTAL DE FUNCIONÁRIOS:

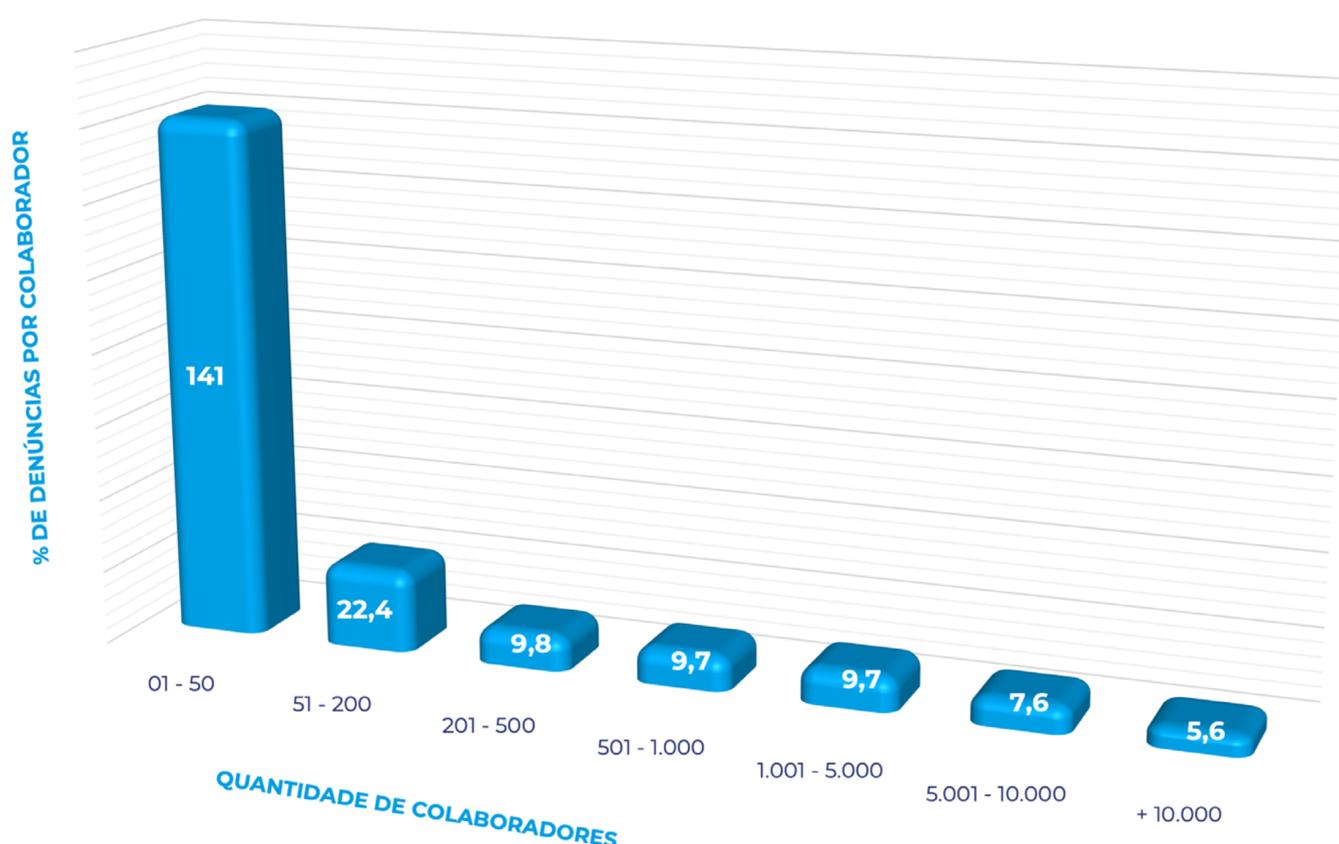
Essas empresas contam com cerca de **2,5 milhões de colaboradores** diretos, além de fornecedores, parceiros comerciais, terceirizados e outras pessoas que podem usar o Canal da Contato Seguro para fazerem as denúncias.

TOTAL DE RELATOS:

O estudo contou com a análise de mais de **157 mil relatos** no ano de 2023.

QUANTIDADE DE DENÚNCIAS VERSUS TAMANHO DA EMPRESA

Nessa análise, considera-se o **total de relatos** recebidos em um ano, dividido por **total de colaboradores**. O resultado é organizado por grupos de empresas, conforme o seu tamanho e apresentado em percentual, para facilitar a visualização e entendimento.



Esse gráfico mostra que, proporcionalmente, **quanto menor a instituição, maior será a quantidade de denúncias**. O número maior de denúncias, numa companhia menor, pode ser explicado por diversos fatores, tais como:

- ✓ **Ausência de um Programa de Compliance** para prevenir, detectar e corrigir irregularidades como assédio, discriminação, fraudes, roubos, furtos, desvios, etc.
- ✓ **Falta de controles**, monitoramento e uma forte cultura da ética e integridade, o que facilitaria a ação dos infratores.
- ✓ **Ausência de Código de Conduta** e políticas bem elaboradas e disseminadas, permitindo às pessoas agirem de maneira contrária aos princípios da ética e integridade.
- ✓ **Falta de treinamentos e comunicação** regulares que incentivem o exercício dos bons exemplos.
- ✓ **Inexistência de boa estrutura de governança**, de modo a abrir lacunas para irregularidades.



Dica da Contato Seguro

Compare com a sua realidade!

Primeiro, identifique onde a sua empresa se encaixa quanto à quantidade de colaboradores.

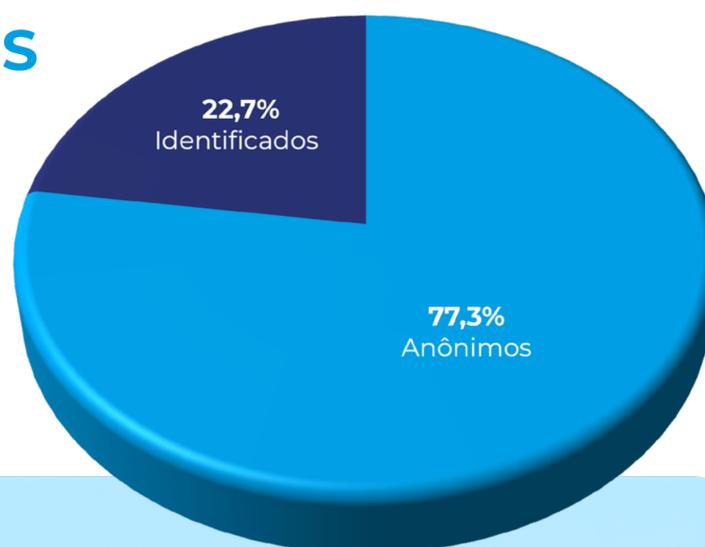
Se a sua empresa tiver, por exemplo, **300 colaboradores**, observe que a média indicada no gráfico é de 9,7% (situa-se na faixa de 201 a 500 colaboradores).

Multiplique a quantidade de colaboradores da sua empresa pela média “9,7%” que, seguindo o exemplo sugerido resulta em: 300 funcionários x 9,7% = **29 denúncias recebidas no ano**.

Agora, **contabilize a quantidade de denúncias recebidas pela sua organização no ano e compare com o resultado** obtido acima.

TOTAL DE RELATOS ANÔNIMOS VERSUS IDENTIFICADOS

Seguindo a tendência observada em vários estudos, **os relatos anônimos são os preferidos nas organizações**.



Dica da Contato Seguro

Observe a importância de permitir o anonimato!

É muito comum haver pessoas com receio de usar o Canal de Denúncias, por conta de possível retaliação, perseguição ou até mesmo medo de ser tachado de “dedo-duro”.

O anonimato protege a identidade do colaborador, conferindo a ele maior segurança para o uso desse instrumento. Logo, essa é uma propriedade imprescindível de um **Canal de Denúncias efetivo**. Sem ela, certamente, muitas pessoas deixarão de relatar casos e o prejuízo será, por óbvio, de todos.

RELATOS ANÔNIMOS VERSUS IDENTIFICADOS - POR SEGMENTO

Embora o anonimato seja o tipo preferido de manifestação dos colaboradores, a proporção de relatos anônimos versus identificados **pode mudar** de acordo com o segmento.

Em apenas **dois segmentos** foi registrada uma média de relatos identificados **maior que os anônimos**:

Segmento	Anônimo	Identificado
Água e Saneamento	44,5%	55,5%
Bancos	36,3%	63,7%

Para todos os demais segmentos analisados, embora a proporção seja um pouco diferente em cada um deles, houve **mais relatos anônimos**, comparando-se com os identificados, como mostra o gráfico ao lado:





Dica da Contato Seguro

Não deixe de interagir com o manifestante anônimo

Está clara a **necessidade de permitir o anonimato** para as denúncias. Mas, como fica o relacionamento com o denunciante nesses casos? Como a empresa entrará em contato com ele, quando precisar? E será possível dar **feedback** a respeito do andamento da apuração?

Enfim, um bom Canal de Denúncias deve **prever a possibilidade de interação** com o relator anônimo. A Contato Seguro, por exemplo, oferece um **número de protocolo**, no momento do seu relato, para o denunciante acessar, quando desejar, uma área privada e sigilosa.

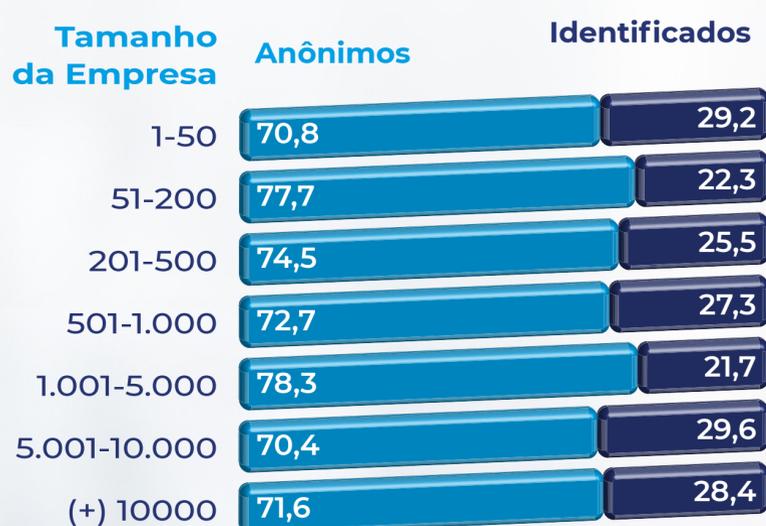
Assim, continuará no anonimato e poderá **acompanhar o andamento** das atividades, receber *feedbacks*, interagir com os responsáveis pela denúncia ou pela apuração, etc.



RELATOS ANÔNIMOS VERSUS TAMANHO DE EMPRESA

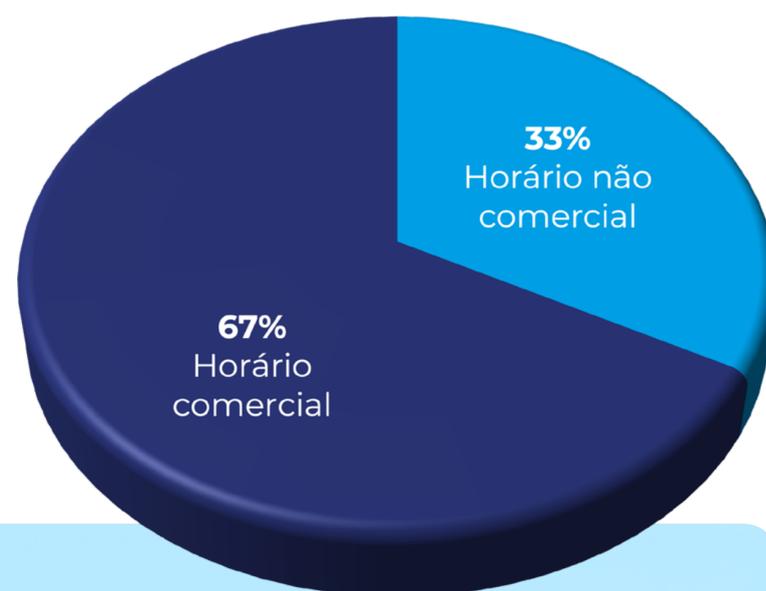
Ao considerar o tamanho da organização, observou-se não haver alterações significativas nos resultados, ou seja, a média das denúncias anônimas **oscilou de 70% a 78%**, dentro de cada grupo (empresas classificadas de acordo com a quantidade de colaboradores).

Desse modo, os colaboradores de empresas grandes, médias e pequenas demonstram **possuir o mesmo comportamento**, em relação ao desejo de não se identificar na hora de fazer um relato.



QUANTIDADE DE RELATOS EM FUNÇÃO DO HORÁRIO DE TRABALHO

O levantamento dos dados para esse estudo demonstra haver 67,0% dos relatos realizados em horário comercial, contra **33,0% em horário não comercial**.



Dica da Contato Seguro
Não perca nenhuma denúncia!

Disponibilizar um canal com **acessibilidade 24h por dia e 7 dias na semana** é um fator primordial para obter todos os benefícios que essa ferramenta confere.

Embora a maioria dos relatos seja recebida em horário comercial, há uma quantidade bastante significativa de 1/3 do total que chegam **à noite**, nos **feriados** e nos **finais de semana**.

Somente por isso, já seria um desperdício ter um canal perdendo um volume tão grande de informações. Mas, há outro aspecto ainda mais relevante:

✓ basta deixar de receber uma **denúncia de alto potencial ofensivo**, como furtos ou fraudes de grande magnitude, casos graves envolvendo assédio, discriminação ou racismo, dentre outros, para sentir na pele a necessidade de **um canal operando em período integral**, sem descanso.

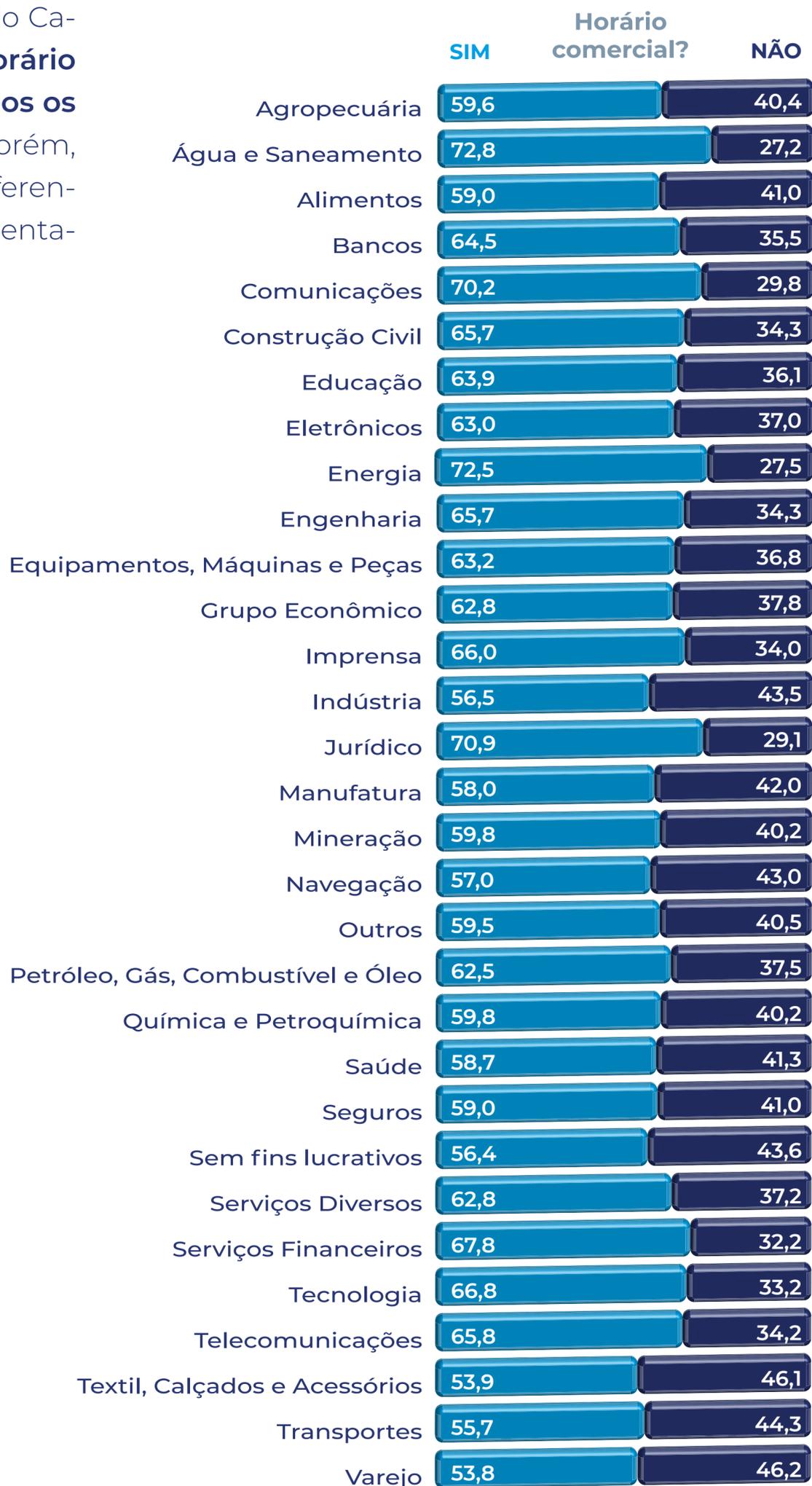
Relatos **mais sensíveis e urgentes**, que demandam ações mais imediatas, são feitos majoritariamente **fora do horário do expediente**.

Lembre-se: o ímpeto para realizar a denúncia pode aparecer a qualquer hora, em qualquer dia. E se o Canal não estiver disponível nesse momento, talvez o manifestante não o faça mais tarde.

Portanto, garantir a acessibilidade do Canal de Denúncias fora do horário comercial é essencial!

SEGMENTO *VERSUS* HORÁRIO COMERCIAL

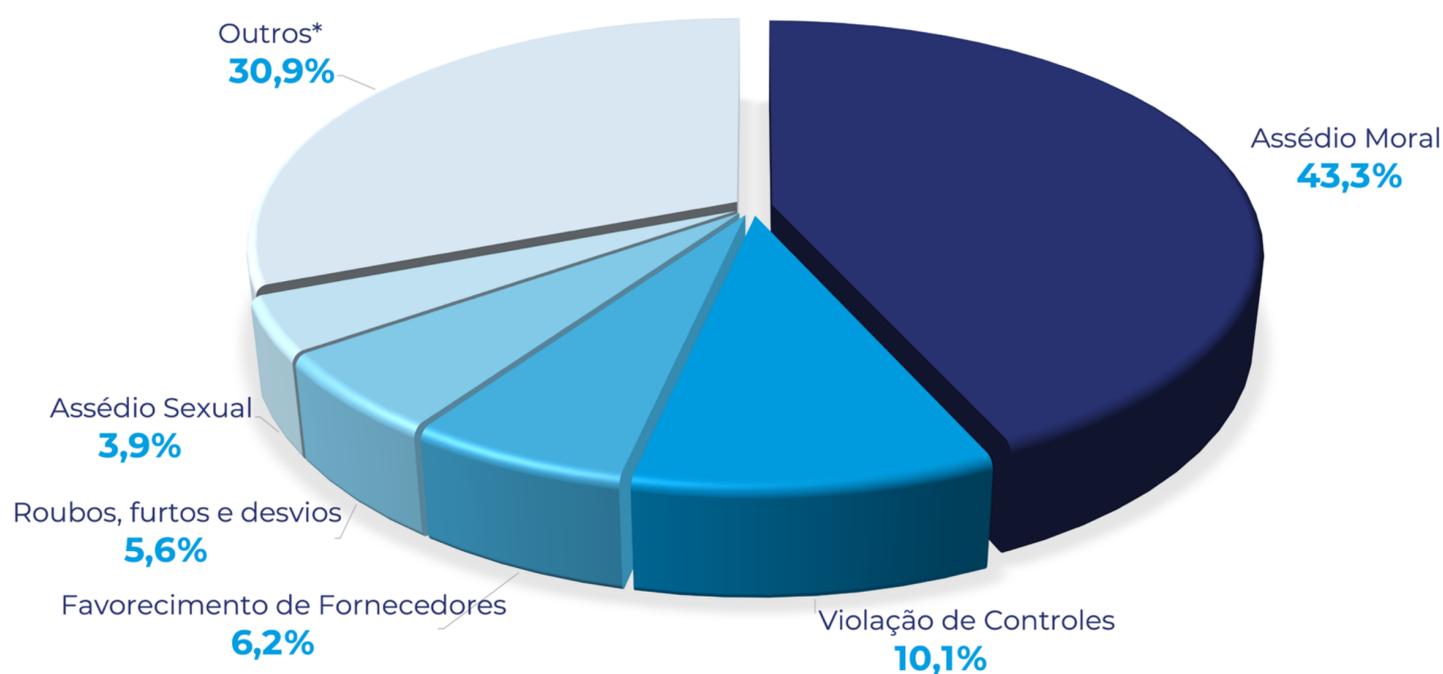
A preferência de uso do Canal de Denúncias no **horário comercial** ocorre em **todos os segmentos** analisados, porém, observam-se algumas diferenças nos resultados, apresentados no gráfico ao lado:



NATUREZAS DAS DENÚNCIAS

O estudo demonstrou ser o **assédio moral a maior incidência** de relatos, independentemente do tamanho da organização ou do segmento de mercado.

Para os outros temas, o comportamento geral é bastante similar e, por isso, apresentamos uma tabela única:



***Outros:** aqui estão contidos diversos tipos de denúncias, variando bastante de acordo com o segmento e o tamanho da empresa. No entanto, individualmente, os percentuais são muito pequenos. Daí, não serem relevantes para a apresentação nesse estudo, embora, para cada organização, essas informações sejam de grande valia.



Dica da Contato Seguro

Gerencie suas denúncias para agir na prevenção!

Conhecer os tipos de denúncias mais frequentes confere à organização a possibilidade de tomar **medidas mais abrangentes**, a fim de prevenir casos futuros, por exemplo, instituindo novos controles ou ferramentas, melhorando a comunicação, fortalecendo treinamentos, etc.

Assim sendo, é sempre uma recomendação válida **possuir um sistema de gestão aliado ao Canal de Denúncias**, a fim de extrair dados próprios e confiáveis para possibilitar esse tipo de análise regularmente.

A partir daí, cabe à organização estratificar as informações e estabelecer medidas preventivas, de acordo com um **Plano de Ação** devidamente estabelecido.

A **Contato Seguro**, além de um sistema de gestão completo, disponibiliza para os seus clientes uma ferramenta para elaboração de Plano de Ação, além de uma série de **materiais para treinamento e comunicação**, visando sensibilizar, conscientizar e educar as pessoas, para tornar o Canal de Denúncias o mais efetivo possível.

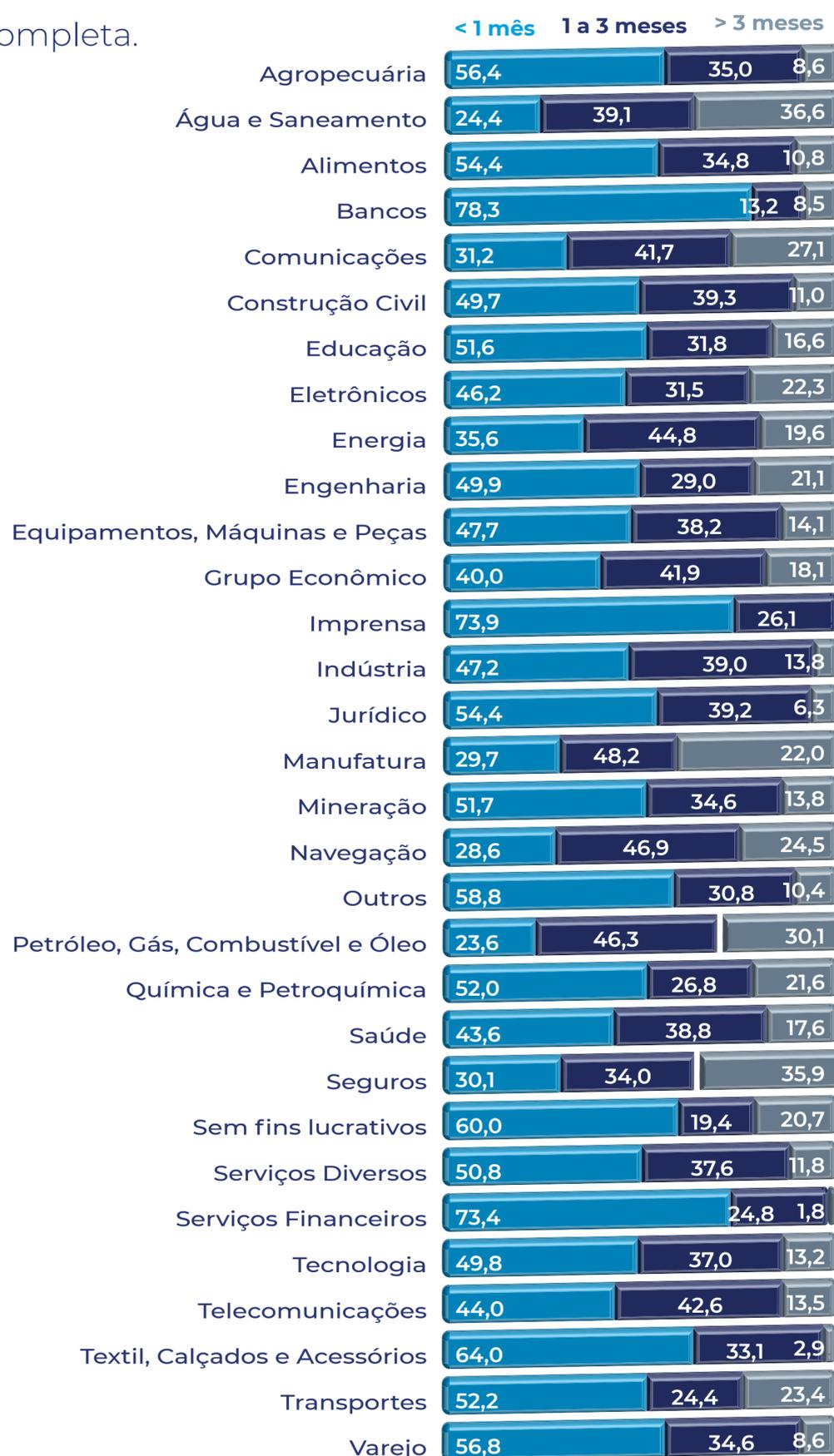


TEMPO DE CONCLUSÃO POR SEGMENTO

Os **segmentos** de empresas que concluíram **maior volume de denúncias** em menos de um mês são:

1. Bancos (78,3%).
2. Imprensa (73,9%).
3. Serviços Financeiros (73,4%).
4. Têxtil, Calçados e Acessórios (64,0%).

A seguir, veja a tabela completa.





Dica da Contato Seguro

Trate as denúncias sem demora!

O tempo de conclusão de uma denúncia é também uma variável importante para o processo interno de uma organização.

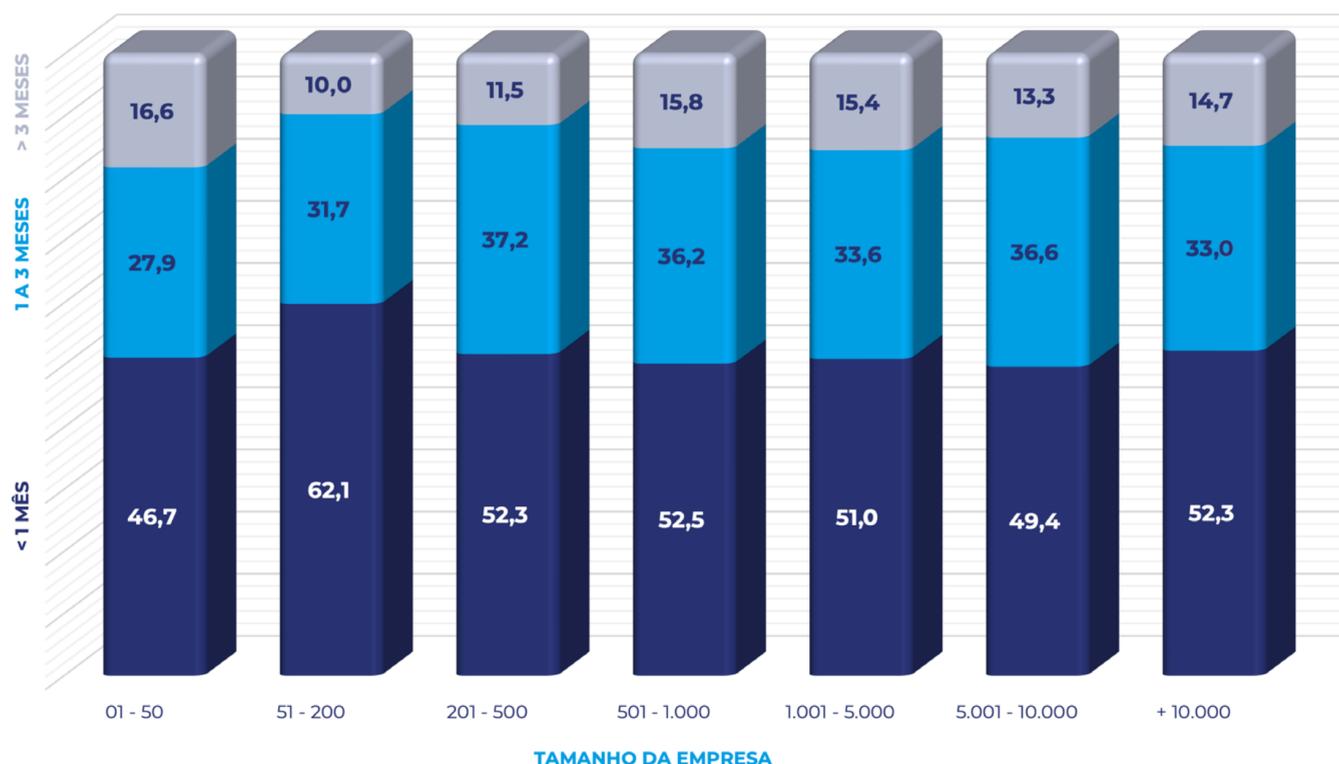
Se houver demora excessiva no tratamento das denúncias, os colaboradores podem ter a sensação de desleixo por parte da empresa, falta de comprometimento ou de que o tema não é considerado com a devida prioridade e, dessa forma, perder a confiança em todo sistema.

Fatos assim levam ao desinteresse das pessoas em continuar usando o canal. Além disso, **quanto mais demorar para se chegar à conclusão de uma denúncia comprovada**, mais tempo a irregularidade ficará sem contramedida, implicando em **mais perdas, mais riscos, mais insatisfação**.

Entretanto, não deixe de priorizar a qualidade da apuração. Quer dizer, **pensar apenas em cumprir o prazo não é uma boa opção**.

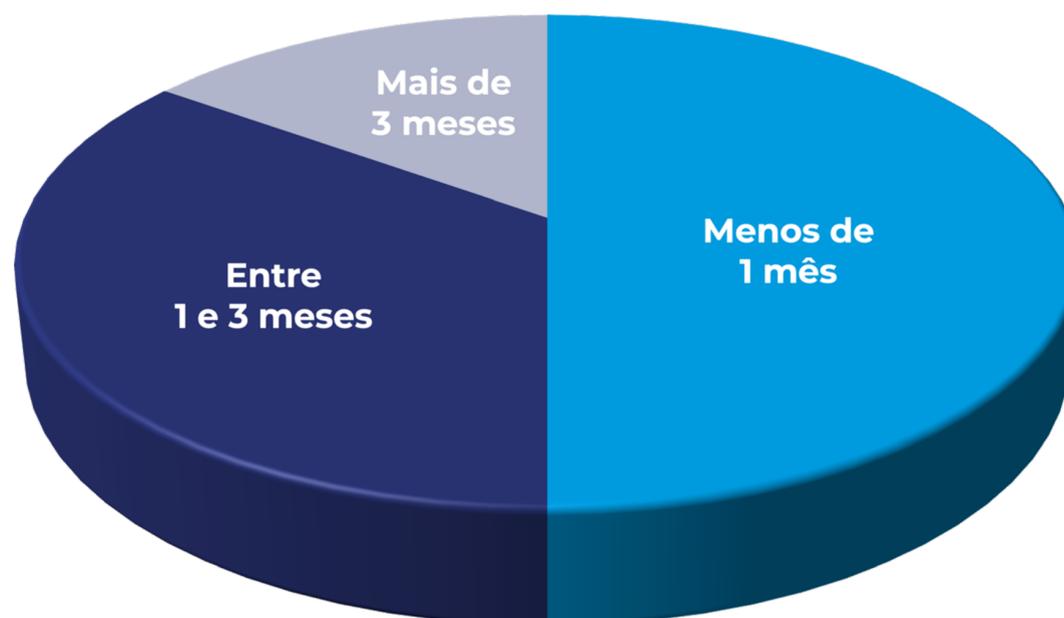
Portanto, esse é um índice importante para a sua organização comparar com o praticado no mercado, a fim de avaliar o seu próprio desempenho e se a equipe está com o dimensionamento adequado.

TEMPO DE CONCLUSÃO POR TAMANHO DE EMPRESA



De forma geral, o comportamento da conclusão das denúncias não apresenta grandes variações em relação ao tamanho das organizações. Ou seja:

- ✓ Cerca de metade das denúncias é encerrada em **menos de 1 mês**.
- ✓ 1/3 do total **entre 1 e 3 meses**.
- ✓ 10 a 15% são finalizadas com **mais de 3 meses**.



Conclusões

São esses os **principais destaques** do nosso Estudo sobre o cenário de Denúncias nas empresas:

- ▶ Os dados apresentados são uma fonte riquíssima de informações para uma melhor **compreensão acerca da dinâmica das denúncias e como elas podem ser usadas para prevenir e combater esses desvios nas organizações.**
- ▶ O Canal de Denúncias é a principal ferramenta na identificação das irregularidades, como o **assédio** (moral e sexual), **fraudes** e outros desvios extremamente nocivos para a instituição e suas pessoas.
- ▶ A **conscientização** das pessoas aliada à **credibilidade** do Canal de Denúncias são fatores primordiais para o êxito dos processos relativos às denúncias.
- ▶ No entanto, há atributos essenciais desse instrumento, sem os quais o sucesso não será completo, como por exemplo: garantia da **confidencialidade**, permissão ao anonimato, disponibilidade do canal **24h por dia e 7 dias por semana**, oferecimento de **diversas alternativas para o relato** (0800, e-mail, whatsapp, WEB, etc.), capacidade de se extraírem relatórios por meio de um **sistema de gestão integrado**, etc.
- ▶ Os benefícios do Canal de Denúncias e de seus processos são inúmeros, pois além de prevenirem irregularidades e desvios de conduta, consistem na melhor forma de detectá-los, caso ocorram. Assim, **as perdas e os desperdícios são minimizados, o clima de trabalho torna-se mais saudável, a produtividade e a rentabilidade são potencializadas, a sustentabilidade reforçada, a imagem e a reputação fortalecidas.**

A Contato Seguro se orgulha de ser a pioneira no fornecimento de plataformas para denúncias no Brasil. Com **mais de 15 anos** no mercado, continuamos a desempenhar esse papel com comprometimento e dedicação, facilitando o processo de implementação, auxiliando na comunicação e nos treinamentos, e **levando o Canal de Denúncias cada vez a mais empresas** de todos os portes para, enfim, ajudá-las a conquistar altos padrões de integridade e **alcançar o merecido sucesso.**

ANEXO | Analisando o presente e
pensando no futuro!

Denúncias por WhatsApp com a tecnologia da IA Generativa: transformando a experiência do denunciante

Inteligências Artificiais (IA) generativas estão **modificando o cotidiano** de pessoas e organizações desde o seu lançamento no final de 2022.

Ao facilitarem a comunicação e a automação de processos diversos, têm a capacidade de **empoderar**, facilitar o **acesso** e a **comodidade** dos usuários.

E essa tecnologia está nos Canais de Denúncia da Contato Seguro!

Agora, o denunciante, através da assistente virtual Mari, tem o auxílio de uma ferramenta de IA para tirar **dúvidas**, consultar **protocolos** e **realizar uma denúncia** do zero.

A IA é treinada com todos os **dados pertinentes às denúncias**: compreende o usuário mesmo que ele erre na grafia e interpreta as informações para facilitar o relato.

E mais! Para qualificar ainda mais a denúncia, o sistema fornece **feedback constante**, para garantir que os dados registrados estejam corretos.

Nossa ferramenta:

- ✓ torna o relato **mais completo**;
- ✓ **qualifica** o relato;
- ✓ **recebe evidências** (fotos e vídeos);
- ✓ responde a **dúvidas**;
- ✓ fornece **feedback**;
- ✓ fornece **interação humanizada**.

A **Contato Seguro** acredita nas **novas tecnologias** para criar ambientes ainda mais seguros e cômodos para os manifestantes.

As denúncias são o meio mais eficiente para o **combate de irregularidades** nas empresas. E os **Canais profissionais** geram a confiança necessária para as pessoas fazerem o bom uso dessa ferramenta, beneficiando todos, empresas, pessoas, contribuindo na **construção de uma sociedade mais íntegra e ética**.



Wagner Giovanini | Sócio-diretor da Contato Seguro

Canal de Denúncias + Power BI

Personalize seus **dashboards** conforme a sua necessidade.

- ✓ Mais facilidade, organização e **tecnologia** para sua gestão
- ✓ Não é preciso subir nenhum arquivo manualmente:
os dados são **atualizados automaticamente**

Aproveite a **visualização ainda mais fácil** e organizada dos indicadores que realmente importam para a **sua análise**.

Quer **saber mais** sobre essa facilidade?

Envie um e-mail para centralidadedocliente@contatoseguro.com.br



**Contato
Seguro**
CANAL DE ÉTICA