

ESTUDO | 2023

CANAL DE DENÚNCIAS

Um estudo do cenário de denúncias nas empresas



**Contato
Seguro**
CANAL DE ÉTICA

ESTAMOS VIVENDO UM MOMENTO DE EVOLUÇÃO!

O Canal de Denúncias encontra-se, hoje, no centro de um forte movimento de **combate ao assédio, aos atos discriminatórios** e a outros comportamentos capazes de prejudicar a saúde do ambiente de trabalho e os resultados dos negócios. Mais do que uma ferramenta fundamental na criação de empresas mais seguras para todas as pessoas, **essa plataforma se tornou obrigatória** para o cumprimento das medidas estabelecidas por duas legislações recentes: a **Lei 14.457/22** (Emprego + Mulheres) e a **Lei 14.611/23** (Igualdade Salarial).

Neste contexto de constante aprimoramento, celebramos também os **10 anos da Lei Anticorrupção** (12.846/13), que desempenhou um papel crucial no estabelecimento de práticas éticas e na promoção da integridade empresarial. Ao longo da última década, esta legislação tem impulsionado empresas a adotarem **políticas mais rigorosas de combate às irregularidades**.

Buscando potencializar ainda mais esse importante panorama de mudanças positivas e manter o nosso compromisso com a transparência e a disseminação da cultura ética e de integridade, divulgamos esse estudo, cujo objetivo foi entender o comportamento das denúncias.

Os resultados permitem **identificar fatores relevantes**, presentes na realidade corporativa e, desse modo, estabelecer ações para maximizar o uso dos Canais de Denúncias.

Suas conclusões também podem levar aos interessados um **conhecimento útil para um planejamento estratégico** de médio e longo prazos, visando a mitigação de riscos e a redução de passivos nas organizações, uma vez que o Canal de Denúncias é o instrumento mais efetivo para esse propósito.

Da mesma forma, essa iniciativa oferece uma base sólida de dados para fomentar outros estudos, que tenham o Canal como núcleo de pesquisa para **estabelecer comparações capazes de auxiliar** as empresas no fortalecimento de seus Programas de Integridade.

Boa leitura!

Wagner Giovanini

Especialista em Compliance e
Sócio-diretor da Contato Seguro



SOBRE A CONTATO SEGURO

Fundada há **15 anos**, hoje a Contato Seguro é uma empresa **líder de mercado** no oferecimento de uma solução de **Canal de Denúncias**, presente em aproximadamente **2.000 empresas ao redor do mundo**, unindo tecnologia de ponta, gestão otimizada e suporte completo em todo o processo de implementação.

CONHEÇA NOSSA HISTÓRIA

SUMÁRIO

Apresentação	04
Metodologia	05
Natureza das denúncias	08
Distribuição por segmento	14
Anonimato das denúncias	16
Anonimato por desfecho	19
Anonimato por natureza	21
Anonimato por tamanho e segmento	24
Desfecho por denúncias	26
Desfechos com consultas dos denunciantes	28
Desfecho por origens	31
Tempo para conclusão das denúncias	33
Tempo para conclusão por canais	35
Principais conclusões	37



APRESENTAÇÃO

Este material foi desenvolvido com a intenção de disponibilizar uma coletânea de dados para **empresas, universidades, pesquisadores e profissionais do segmento de Compliance, ESG, Jurídico, Gente e Gestão** e outras áreas interessadas na obtenção de *insights* sobre o atual panorama das denúncias de irregularidades corporativas recebidas pelo Canal da Contato Seguro.

Os levantamentos registrados neste documento também permitirão às organizações que já implementaram seus Canais de Denúncias a **avaliação do desempenho destas ferramentas**, a partir de uma análise comparativa entre os números apresentados e aqueles refe-

rentes à realidade específica da empresa.

Vale ressaltar que **cada negócio tem suas particularidades**, com Canais e Programas de Integridade em diferentes níveis de maturidade. Sendo assim, o presente estudo **não pretende delimitar um objetivo central a ser alcançado**, já que não é possível determinar um *benchmark* único, aplicável a todos de forma igualitária.

Ao navegar por este relatório, você poderá **localizar possíveis referências aplicáveis ao contexto da sua empresa** (identificando as naturezas mais comuns de relatos, suas origens, os padrões de comportamento de uso do Canal, entre outros dados importantes).

Os dados para o estudo foram rigorosamente coletados e tratados em conformidade com todos os parâmetros legais estabelecidos pela **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**.



METODOLOGIA

METODOLOGIA

Nos principais indicadores gerais sobre os **112 mil relatos** recebidos pelos Canais da Contato Seguro no ano **2022**, foram estabelecidos os seguintes critérios:

1. As empresas foram inseridas em **grupos**, delimitados nos indicadores a partir de duas características – o segmento de mercado e a quantidade de colaboradores.
2. Para eliminar dados potencialmente distorcidos (*outliers*), foram calculados **valores individuais de referência** (*benchmarks*) dentro de cada grupo.
3. Após isso, foram estabelecidos os **pontos-médios** (medianas) entre a população do estudo.
4. Quando aplicável nos indicadores, são fornecidos, além do ponto médio, os **intervalos** (*ranges*), com o mesmo propósito de eliminar potenciais outliers e permitir a localização da posição da sua empresa entre os dois pontos extremos que representam potenciais áreas de atenção.



Encontrar resultados compreendidos entre os intervalos pode significar que seu Canal tem **desempenho dentro da normalidade** no seu grupo.

Mediana (ponto-médio)



Os **pontos-médios** foram estabelecidos a partir do ordenamento dos dados em **ordem crescente** e a definição do número central como valor de referência.

Intervalos



O cálculo dos **intervalos** levou em consideração os quartis de **25% e 75%**.

Essa metodologia possibilita traçar **cenários de análise mais específicos** e menos generalistas, oferecendo referências não influenciadas por elementos como **tamanho da empresa e o nível de maturidade** do Canal de Denúncias da organização.

Ou seja, a aplicação da mediana é importante para excluir “pontos fora da curva”, capazes de “enviesar” indevidamente todos os resultados do estudo.



Por outro lado, em alguns indicadores, nos quais não há o risco de *outliers*, foram apresentadas médias normais. A sinalização de qual método foi utilizado em cada caso estará descrita no título dos gráficos ou no rodapé.

O Canal de Denúncias da Contato Seguro agrega as naturezas das denúncias em **três macro-categorias**, formadas pelas seguintes classificações para as possibilidades de irregularidades no ambiente de trabalho:

CATEGORIA 1 | RELAÇÕES INTERPESSOAIS

- **Assédio moral e conflitos não físicos:** situações repetitivas de humilhação, ameaças (não físicas), ofensas, xingamentos, difamação, discriminação e outros comportamentos irregulares ou degradantes à dignidade das pessoas.
- **Assédio sexual:** insinuações sexuais, ofensas, palavras ou gestos de cunho sexual, solicitação de favores sexuais, convites inapropriados de caráter sexual.

Entenda as diferenças entre o assédio moral e sexual!

[CONFIRA O ARTIGO](#)

- **Conflitos físicos:** ameaça de agressão física, agressão física e brigas no trabalho..
- **Relações afetivas:** situações inadequadas envolvendo comportamentos de caráter afetivo ou sexual entre colaboradores.
- **Questões práticas:** irregularidades relacionadas à benefícios, jornada, escala, turno de trabalho, *home office*, favorecimento de funcionários (incluindo processos seletivos e promoções), fraudes relacionadas a atestados médicos e conclusões de curso.

NATUREZA DAS DENÚNCIAS

CATEGORIA 2 | PATRIMONIAL E INSTITUCIONAL

- **Vazamento de informações:** compartilhamento de informações confidenciais, projetos sigilosos ou documentos capazes de causar prejuízo à empresa ou quebra do dever de sigilo.
- **Favorecimento de terceiros:** favorecimento de fornecedores, prestadores de serviços ou clientes, entre outros tipos de conflitos de interesses.
- **Desvios de ativos e fraudes:** furtos, roubos, esquemas, fraudes em geral (como contábeis, financeiras, em licitação, corrupção e desvios de bens ou dinheiro da empresa).
- **Mau uso de ativos:** utilização ou danos de bens, estrutura, equipamentos ou imagem da empresa para fins particulares.
- **Violação das normas de segurança:** descumprimento das normas relacionadas à saúde e à segurança no trabalho.
- **Violação de políticas internas:** violação dos controles internos ou sistemas e descumprimento das políticas da empresa, como o compartilhamento de logins e senhas ou mau uso proposital (sabotagem) de materiais.

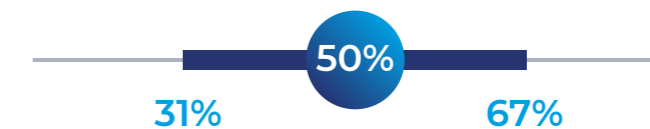
CATEGORIA 3 | LEGAL E OUTROS CASOS NÃO CLASSIFICÁVEIS COMO DENÚNCIA

- **Violação de leis em geral:** descumprimento de leis em geral.
- **Questões de SAC:** descontentamento por parte dos consumidores com atendimento, problemas com produtos e serviços, dentre outros temas típicos das relações de consumo.
- **Demais situações:** outros casos que não se enquadram em nenhuma das classificações anteriores e que não são qualificados como denúncias.



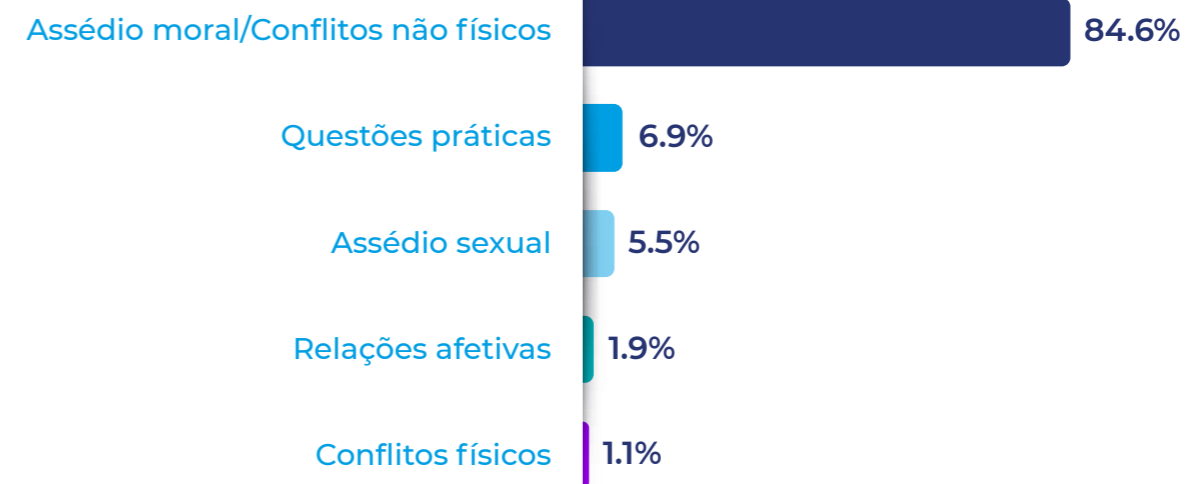
ANÁLISE DA CATEGORIA 1 | RELAÇÕES INTERPESSOAIS

INTERVALO E
PONTO MÉDIO



Denúncias baseadas em conflitos nas relações interpessoais no ambiente de trabalho têm o maior índice de registros no Canal de Denúncias da Contato Seguro, apresentando um **ponto médio de 50%**, duas vezes superior às demais categorias analisadas.

DISTRIBUIÇÃO DAS DENÚNCIAS

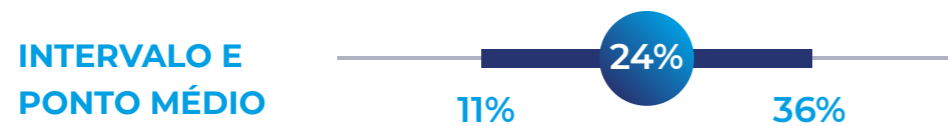


Na distribuição das denúncias entre as classificações previstas nesta categoria, verifica-se que o **assédio moral** e os conflitos não físicos apresentam maior incidência, ocupando uma taxa de **quase 85%**.

As **Leis 14.457/22 e 14.611/23** determinam a obrigatoriedade do Canal de Denúncias como instrumento de combate ao assédio moral, à discriminação e a outras irregularidades relacionadas a esses temas.

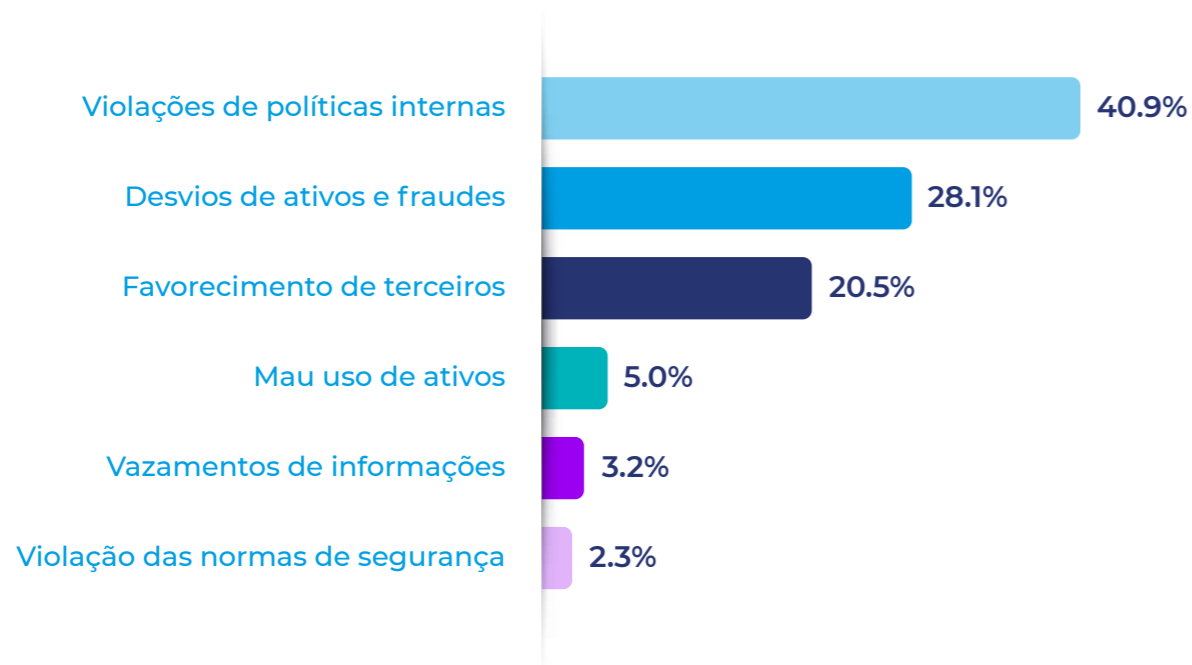
[SAIBA COMO SE ADEQUAR](#)

ANÁLISE DA CATEGORIA 2 | PATRIMONIAL E INSTITUCIONAL



As denúncias pertencentes à categoria 2 também têm um peso expressivo, apresentando um **ponto médio de 24%**, em um intervalo com pico de até 36% de representatividade.

DISTRIBUIÇÃO DAS DENÚNCIAS

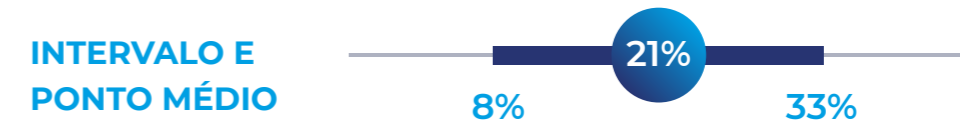


Diferentemente da categoria anterior, as classificações têm uma distribuição um pouco mais equilibrada. Os **desvios de ativos e fraudes** (furtos, roubos, esquemas, fraudes em geral, como contábeis, financeiras, em licitação, corrupção e desvios de bens ou dinheiro da empresa), **favorecimentos de terceiros** e as violações das **políticas internas** representam a maior parte das denúncias, ocupando quase **90%** dos reportes.

Ter um **Código de Conduta** e políticas internas claras abordando essas questões é o primeiro passo para a prevenção de tais desvios. Mas, é com **comunicação e treinamentos** regulares adequados que se alcança uma efetividade maior.

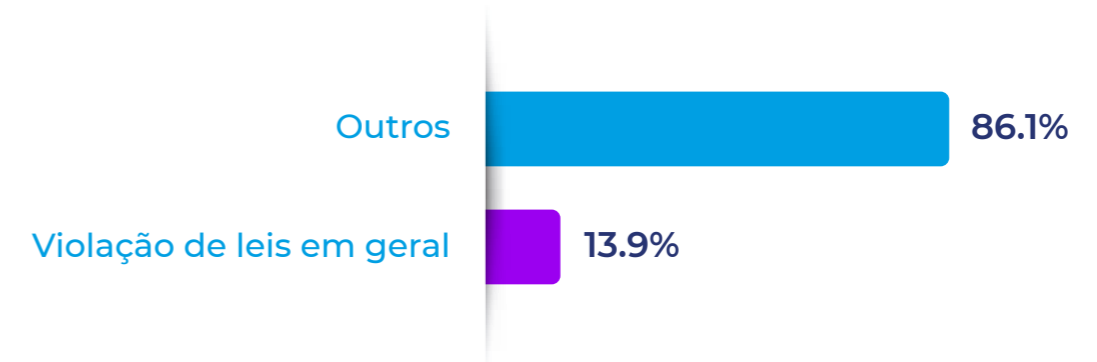
DESCUBRA COMO CRIAR

ANÁLISE DA CATEGORIA 3 | LEGAL E OUTROS CASOS NÃO CLASSIFICÁVEIS COMO DENÚNCIA



Esta categoria possui o menor ponto médio e intervalo de incidência entre as três apresentadas, com **uma mediana de 21%**, carregando em sua maioria os registros que não se enquadraram nas divisões anteriores.

DISTRIBUIÇÃO DAS DENÚNCIAS



Na distribuição entre as classificações da categoria, destaca-se o número substancial de **13.9%** para as denúncias sobre **violações de leis** em geral. Os demais tipos de denúncias foram agrupados em "outros", pois há uma grande dispersão nas quantidades observadas. Neste caso, a estratificação dos dados não é compensatória.

As violações de leis representam **consequências negativas graves para as empresas**, tanto nos aspectos legais e administrativos quanto nos econômicos, com a possibilidade de multas, sanções e uma série de outros problemas. Portanto, esses prejuízos afetam não apenas os resultados, mas também podem **atingir negativamente a reputação** e a imagem da marca.

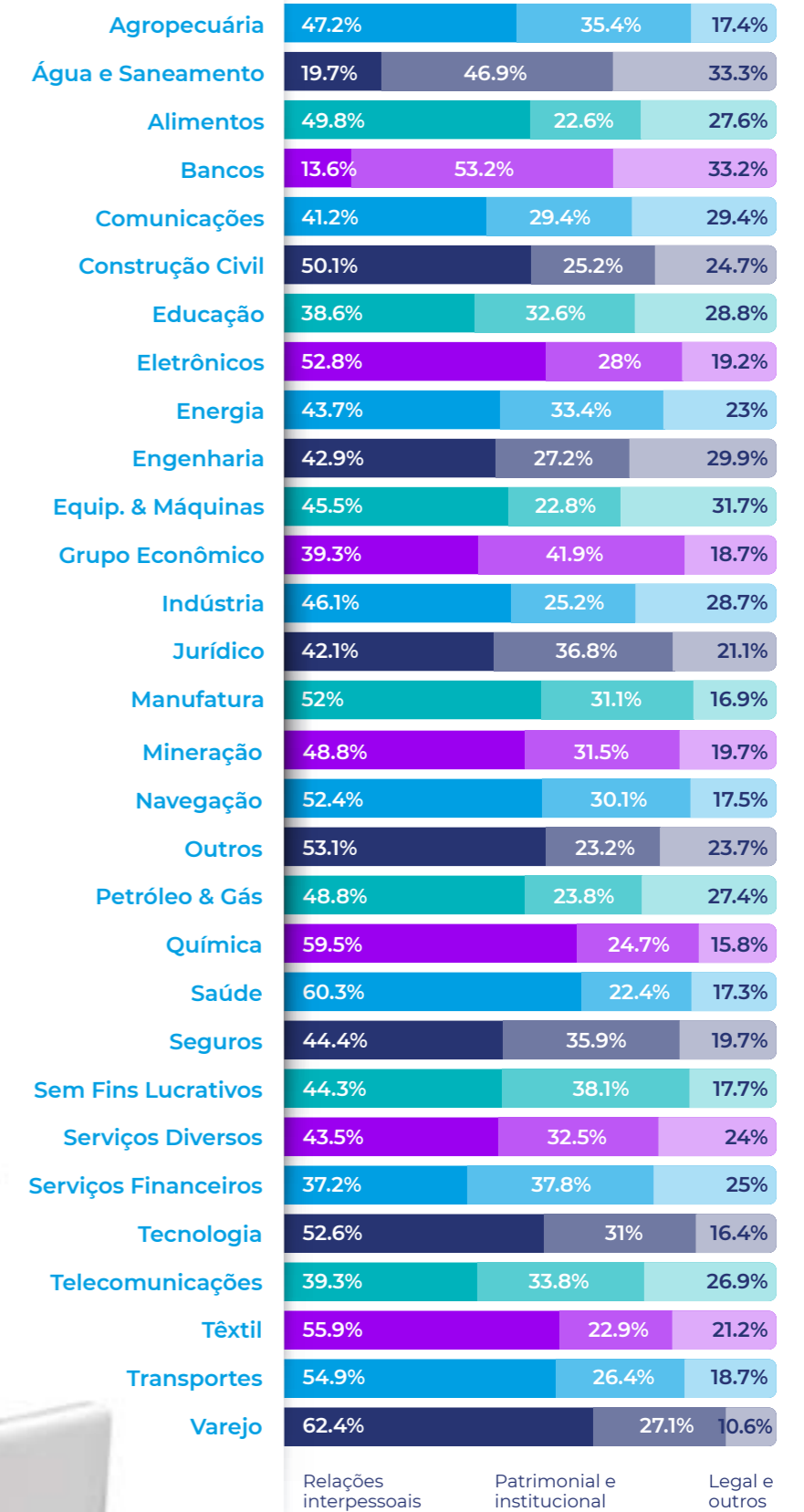
PROTEJA O SEU NEGÓCIO



No estabelecimento da média de incidência das naturezas das denúncias nas empresas, distribuídas por segmento, fica evidente que negócios de caráter mais **administrativo e ligados à infraestrutura**, como os bancos e empresas de água e saneamento, apresentam mais relatos pertencentes à categoria 2 (patrimonial e institucional).

Já os segmentos caracterizados pelo alto volume de colaboradores, como o varejo e a saúde, apresentam os maiores índices de denúncias vinculadas à categoria de relações interpessoais.

PARTICIPAÇÃO MÉDIA POR SEGMENTO



DISTRIBUIÇÃO POR SEGMENTO

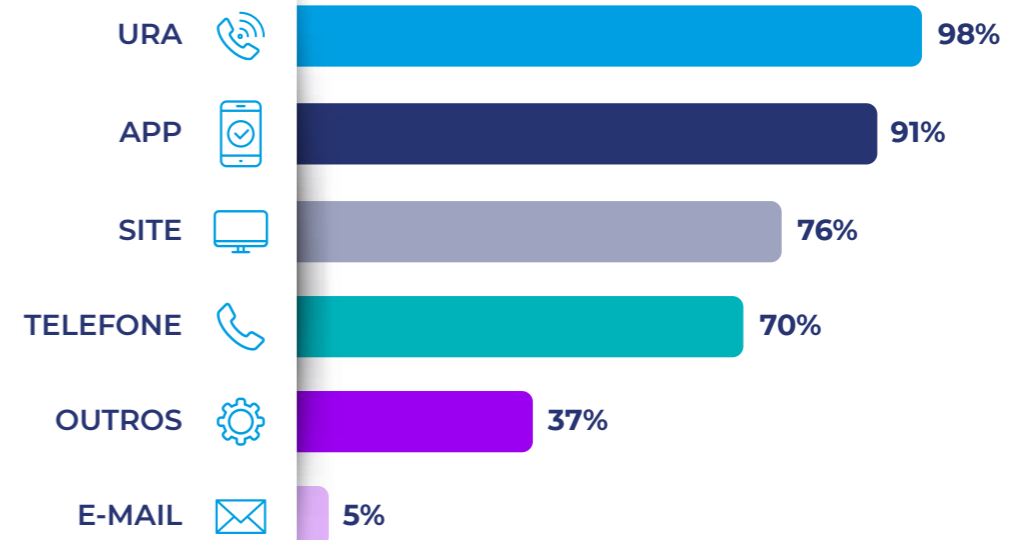


INTERVALO E PUNTO MÉDIO



Com um **ponto médio de 83%**, a preservação do anonimato se destaca como a principal escolha dos usuários do Canal ao fazerem um relato.

ANONIMATO POR ORIGENS



Como se observa no gráfico, o anonimato é preferido pela maioria dos manifestantes, independentemente da origem das denúncias, exceto nos e-mails e em outras formas de entrada, que representam a minoria das manifestações.

ANONIMATO DAS DENÚNCIAS

**URA:
O QUE É?**

Unidade de Resposta Audível (URA) é um sistema de **atendimento telefônico automatizado** que interage com os chamadores por meio de gravações de voz e teclas numéricas do telefone.

Os números indicam uma porcentagem expressiva na identificação do denunciante em **relatos feitos via telefone, meio em que os manifestantes tendem a optar pelo 'não anonimato' (30%)**. Atribuímos este índice ao atendimento conduzido pelo time de **psicólogos-ouvidores** da Contato Seguro, treinados para criar um “ambiente seguro” no ato de realização denúncia, reduzindo o estresse do momento e permitindo o registro mais detalhado das informações, com o objetivo de facilitar o trabalho posterior de apuração.

Na prática, constata-se que **Canais internos não geram a confiança** suficiente ao denunciante em relação à garantia da confidenciali-

dade e do anonimato.

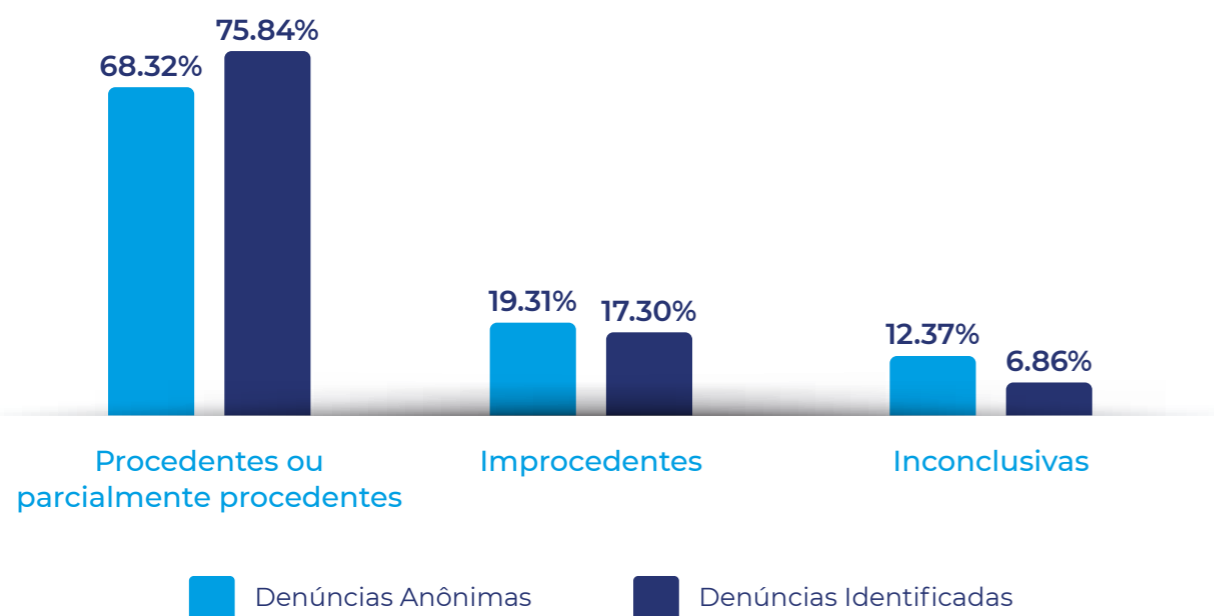
Isto porque o acesso do manifestante ao registro do relato ocorre em **ambientes controlados pela empresa** (como telefone e rede interna de internet, por exemplo).

O denunciante sabe que os ambientes internos da empresa são monitorados e, portanto, tem ciência de que é possível a sua identificação, seja por **rastreamento do IP do dispositivo** em que o relato foi feito, do seu ramal ou até mesmo pelo **reconhecimento da sua voz** na ligação. Por isso, os colaboradores tendem a não se sentirem seguros com o uso de Canais internos.



ANONIMATO POR DESFECHO

DESFECHOS DAS DENÚNCIAS QUANTO AO ANONIMATO



Após a apuração, observa-se que as denúncias anônimas e as denúncias identificadas apresentam **comportamento similar**, o que afasta o receio de haver mau uso do Canal em função da possibilidade de anonimato.

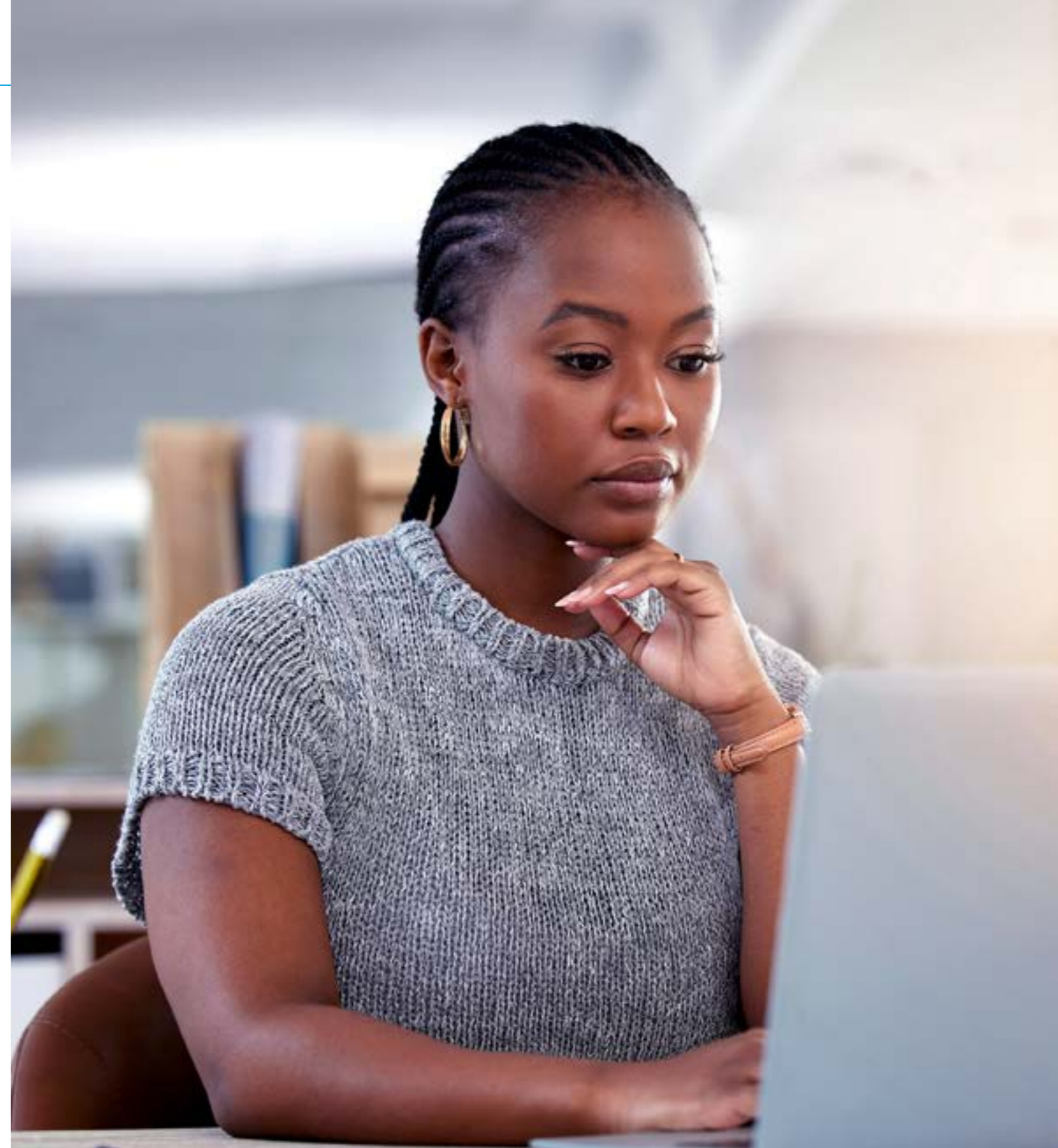
Por óbvio, entretanto, sendo a denúncia identificada, pode-se gerar um **número maior de interações com o manifestante**, a fim de esclarecer dúvidas, buscar mais detalhes, entre outras coisas, o que aumenta a probabilidade de se **concluir uma apuração**.

Sendo assim, é possível observar uma **pequena diferença** na taxa de denúncias improcedentes (17,3% para as identificadas, contra 19,3% das anônimas).

Essa situação indica que **o anonimato não 'polui' o Canal**, nem dificulta a apuração das denúncias.

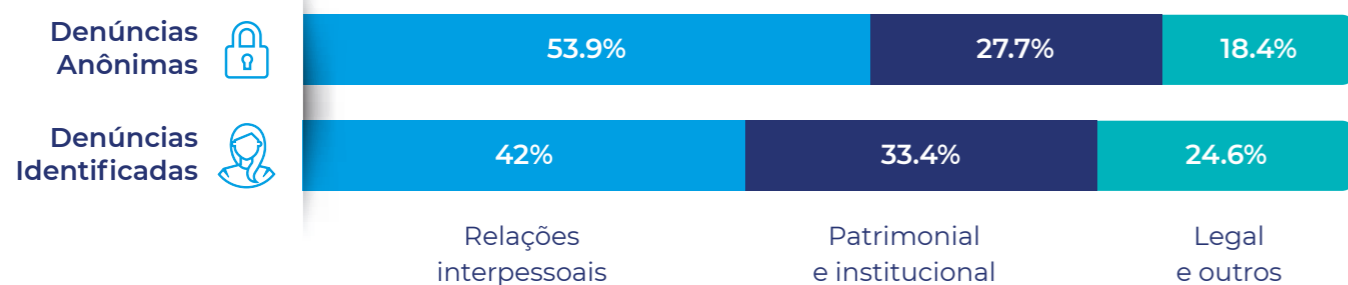
Pode haver denúncias de má-fé entre os relatos feitos anonimamente?

A prática tem demonstrado que, mesmo se tratando de um baixo índice, **as denúncias de má-fé podem ocorrer**. Todavia, essa quantidade tende a cair com o passar do tempo, a partir do amadurecimento e da **conscientização sobre o bom uso do Canal**, por meio da realização de campanhas de comunicação e do processo de recebimento de denúncias como um todo.



ANONIMATO POR NATUREZA

ANONIMATO POR NATUREZAS



A categoria 1 (relações interpessoais) apresenta a maior taxa de denúncias anônimas, com **53.9%**, resultando numa diferença de quase **12 pontos percentuais** em relação às identificadas.

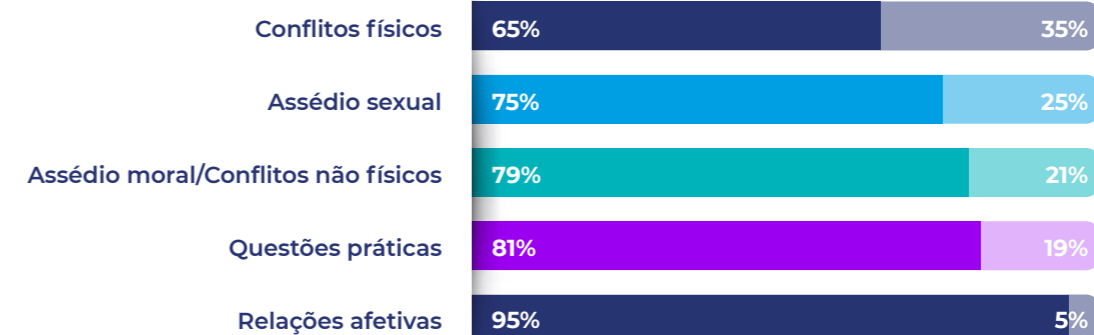
Esse resultado pode se justificar pelo fato de as denúncias pertencentes à categoria 1 envolverem **conflitos com pessoas que trabalham juntas** e convivem diariamente. A **hierarquia** entre as posições dessas pessoas também pode ser um fator de influência no anonimato.

Ao segmentar os dados de anonimato entre os diferentes tipos de denúncias pertencentes a cada categoria específica, nos três gráficos da página seguinte, identifica-se uma tendência importante: independentemente da natureza, fica evidente que **a quantidade absoluta de anonimato nos relatos é sempre mais elevada**, se comparada aos realizados de forma identificada.

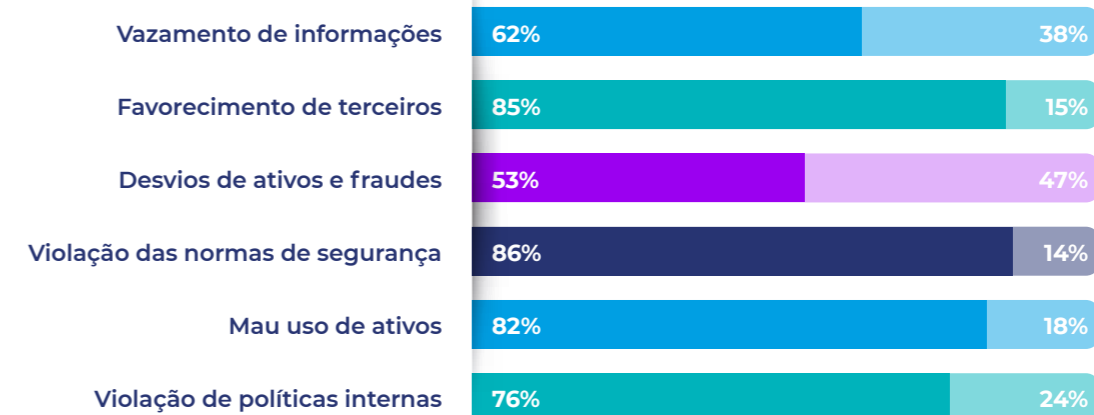
Os **desvios de ativos e fraudes** (categoria 2) se destacam como a classificação em que há a maior presença de **denúncias identificadas**.

Uma possível justificativa para esse grande número de denúncias identificadas, em casos dessa natureza, é o fato de manifestações assim serem mais **facilmente comprovadas** (são mais concretas) e, normalmente, serem de grande relevância, seja no âmbito financeiro ou da imagem da instituição. Ou seja, os manifestantes sentem-se mais encorajados do que se sentiriam em denúncias mais subjetivas.

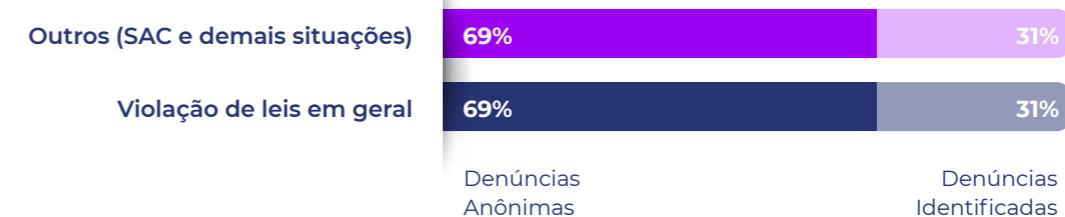
RELAÇÕES INTERPESSOAIS



PATRIMONIAL E INSTITUCIONAL



LEGAL E OUTROS



Também é interessante destacar os percentuais expressivos de denúncias identificadas sobre **temas sensíveis como o assédio sexual** (25%) e os **conflitos físicos** (35%). Este aspecto aponta para um aumento na sensibilização e no encorajamento dos denunciadores no uso do Canal para o reporte desses comportamentos abusivos.

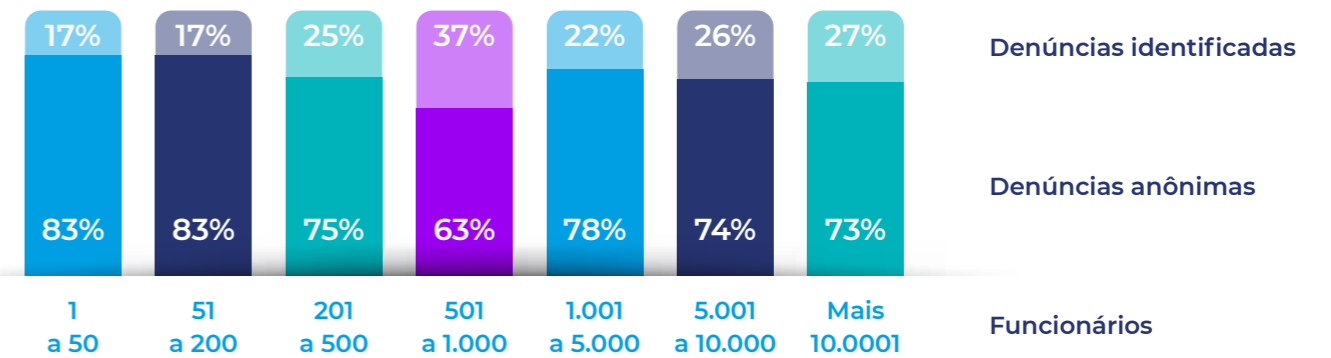
A Contato Seguro disponibiliza um **Canal de Denúncias exclusivo para o público feminino**, 100% adaptado para o recebimento de relatos sobre comportamentos como esse.

[CONHEÇA O CANAL DA MULHER](#)



ANONIMATO POR TAMANHO E SEGMENTO

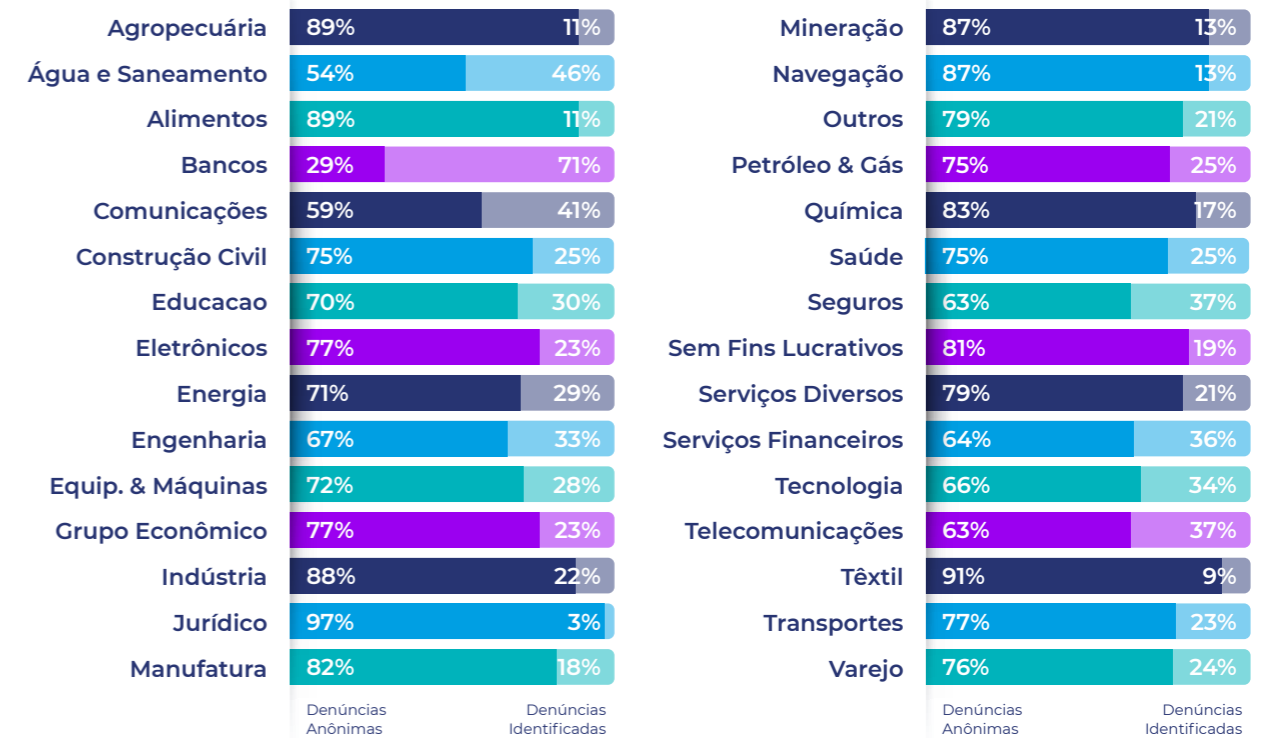
ANONIMATO ABERTO POR TAMANHO DE EMPRESAS



Empresas com **menos de 200 colaboradores** apresentam taxas de anonimato maiores em relação às organizações com um número superior de pessoas.

Esse resultado parece indicar que colaboradores atuantes em empresas menores têm **mais receio de serem identificados**, justamente por estarem em uma população mais restrita e localizada.

PARTICIPAÇÃO MÉDIA POR SEGMENTO



Ao explorar os dados de anonimato abertos por segmentos, apenas os bancos apresentam **maioria de denúncias identificadas**. Os demais setores mantêm o comportamento próximo das referências médias apresentadas anteriormente.

TOTAL DE DENÚNCIAS POR DESFECHO



De forma geral, observa-se que **mais de 70% das denúncias tiveram resultados procedentes ou parcialmente procedentes**, o que denota a grande serventia de um Canal de Denúncias para se trazer irregularidades, até então desconhecidas, à tona. Com isso, as organizações têm a possibilidade de **corrigir irregularidades** e tomarem as medidas cabíveis, evitando novas ocorrências.

É possível segmentar as denúncias **improcedentes** (18.78%) em **3 grupos**:

Grupo 1 | verídica - Neste conjunto, as denúncias eram verídicas (total ou parcialmente), mas os investigadores não foram capazes de identificar as evidências que as comprovassem. Nesse caso, os infratores vão “pensar duas vezes” antes de voltarem a cometer irregularidades, pois, da próxima vez, o desfecho poderá ser diferente. Dessa maneira, a irregularidade será descontinuada (na maioria dos casos), configurando-se em grande benefício para a empresa, embora os infratores não tenham sido revelados.

Grupo 2 | improcedente - Agora, de fato, a denúncia era improcedente. Mas isso não significa ter havido má-fé. É provável que o manifestante tivesse apenas uma percepção errada ou conhecimento parcial da questão. Com uma apuração bem conduzida, além de sempre haver a possibilidade de se identificarem melhorias em processos, os funcionários entendem o interesse da empresa em fazer o certo e reforçam a sua confiança, ou seja, acreditam no trabalho realizado e ficarão atentos. Logo, se houver uma nova suspeita, voltarão a usar o Canal. Portanto, o trabalho de apuração não foi desperdiçado.

Grupo 3 | má-fé - Por fim, neste último grupo, a denúncia provavelmente foi realizada de má-fé. As denúncias de má-fé, em geral, representam uma quantidade muito pequena e, mesmo assim, tendem a diminuir com o passar do tempo. O trabalho de apuração dessas denúncias, embora pareça um desperdício, deve ser entendido como um “investimento” cujos benefícios são sentidos nos demais casos apurados.

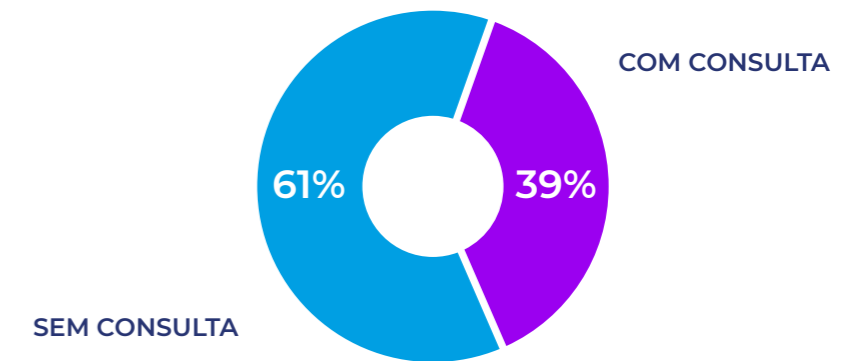
VOCÊ SABIA?

A Contato Seguro conta com uma plataforma digital de **Investigação Corporativa** para orientar e facilitar cada etapa necessária ao processo de apuração de uma denúncia.

CONHEÇA

DESFECHO DAS DENÚNCIAS

DENÚNCIAS CONSULTADAS X SEM CONSULTAS



Mesmo quando uma denúncia é feita de forma anônima, o sistema da Contato Seguro permite que o denunciante consulte, a qualquer momento, o **andamento da investigação** do relato e, até mesmo, se comunique com o responsável pela apuração por meio de um número de protocolo.

Essa funcionalidade, além de assegurar a **transparência do processo** para o denunciante, também possibilita a solicitação de mais in-

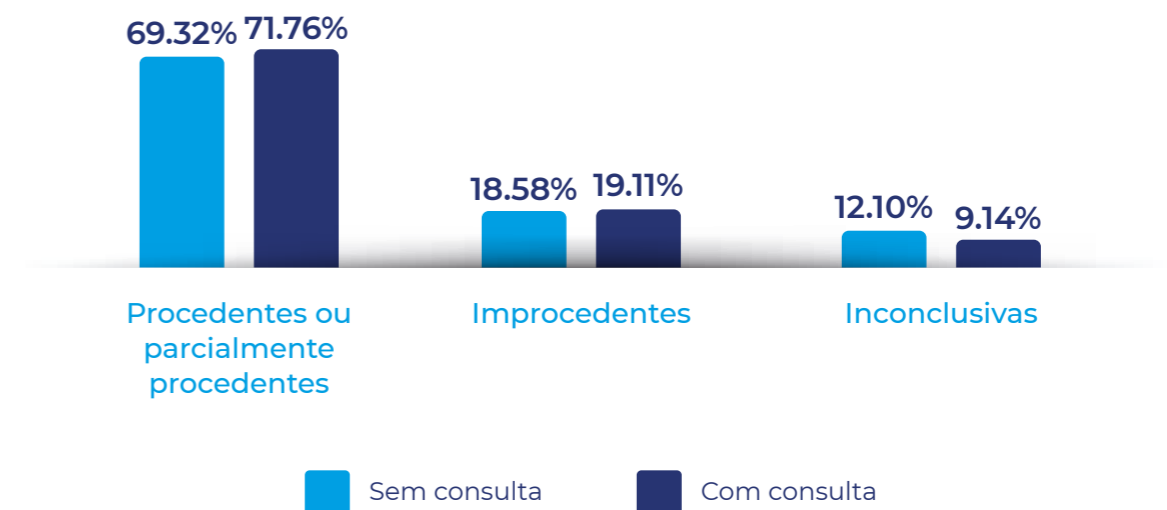
formações e possíveis evidências para facilitar a investigação.

Vale destacar que, em todas essas trocas, **são mantidos todos os padrões de confidencialidade** e anonimato do denunciante, quando a denúncia não é feita de forma identificada.

O estudo levantou que quase **40% das denúncias possuem pelo menos uma consulta** feita pelo denunciante com o uso do número de protocolo.

O levantamento também analisou os **possíveis desfechos** comparativamente às denúncias consultadas:

DESFECHOS COM E SEM CONSULTA



DESFECHOS COM CONSULTAS DOS DENUNCIANTES

A importância do *feedback* sobre o status da apuração vai além de dar uma satisfação e demonstrar respeito ao denunciante. Ele reforça o **compromisso da empresa em dar a devida atenção ao relato**, o que fortalece a relação “empresa e denunciante”. Assim, a organização terá um aliado para informar situações futuras de suspeita ou conhecimento de irregularidades, mantendo, desse modo, o Canal de Denúncias ativo.

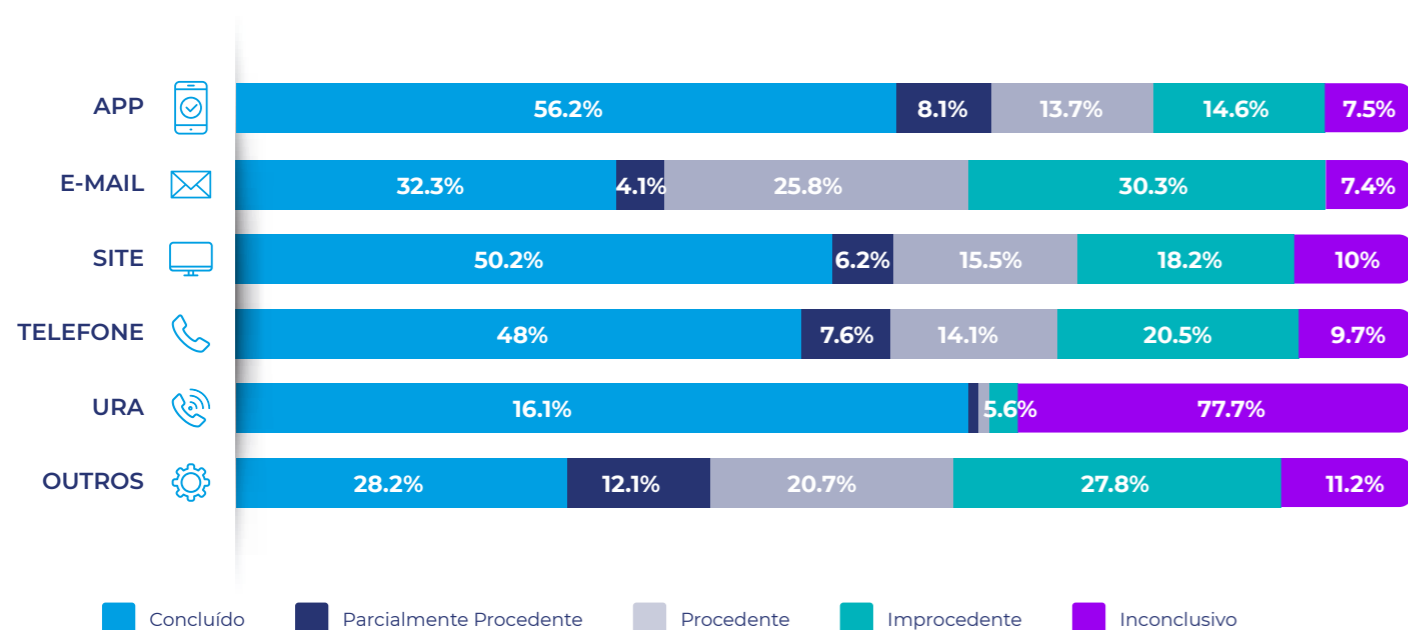
Ao consultar o relato, o manifestante também coloca-se à disposição da empresa para que detalhes adicionais sejam fornecidos. Isto é fundamental, porque, e se faltar alguma informação na descrição inicial? E se os investigadores tiverem dúvidas e precisarem de uma resposta do manifestante?

Fica evidente a **importância de se oferecer um meio de comunicação seguro e confidencial** para contatar o manifestante, mesmo que anônimo.



DESFECHOS POR ORIGENS

CONCLUSÃO DE DENÚNCIAS POR ORIGENS



Como se observa, todos os meios de acesso ao Canal, exceto a URA, apresentam comportamento similar, com mais de 40% de denúncias **procedentes** (total ou parcialmente), mais de 40% de **improcedentes** e abaixo de 20% de inconclusivas.

Como mencionado anteriormente, isso pode ser explicado pela boa implementação e estrutura do Canal, cujas formas de acesso pelo manifestante oferecem condições adequadas a um bom relato.

Entretanto, vale ressaltar a **importância dos psicólogos-ouvdores** no atendimento pelo telefone. Normalmente, tais relatos são dotados de certa complexidade e demandam um detalhamento apropriado, a fim de permitir uma boa apuração pelos responsáveis.

Muitas dessas manifestações teriam um potencial elevado de insucesso, caso fossem feitas sem o auxílio de um profissional capacitado e treinado para a devida obtenção das informações e descrição da situação.

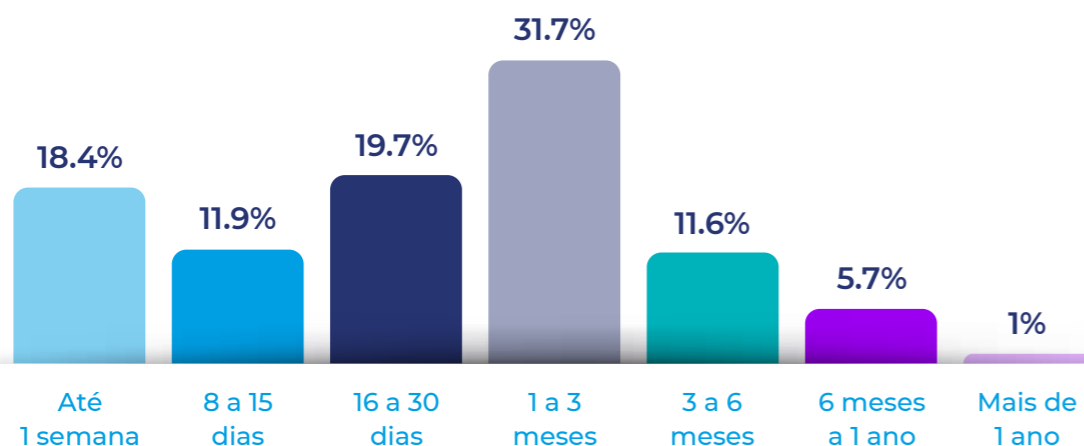
Diferentemente da URA, os outros meios oferecem uma forma mais completa de coleta das informações:

- Pelo site, o denunciante preenche um formulário composto por questões cujas respostas são necessárias ao trabalho de apuração.
- Pelo telefone, os psicólogos-ouvdores da Contato Seguro estão habilitados para formularem os questionamentos, visando obter o máximo de informações sobre o caso, para facilitar a posterior investigação.



TEMPO PARA CONCLUSÃO DAS DENÚNCIAS

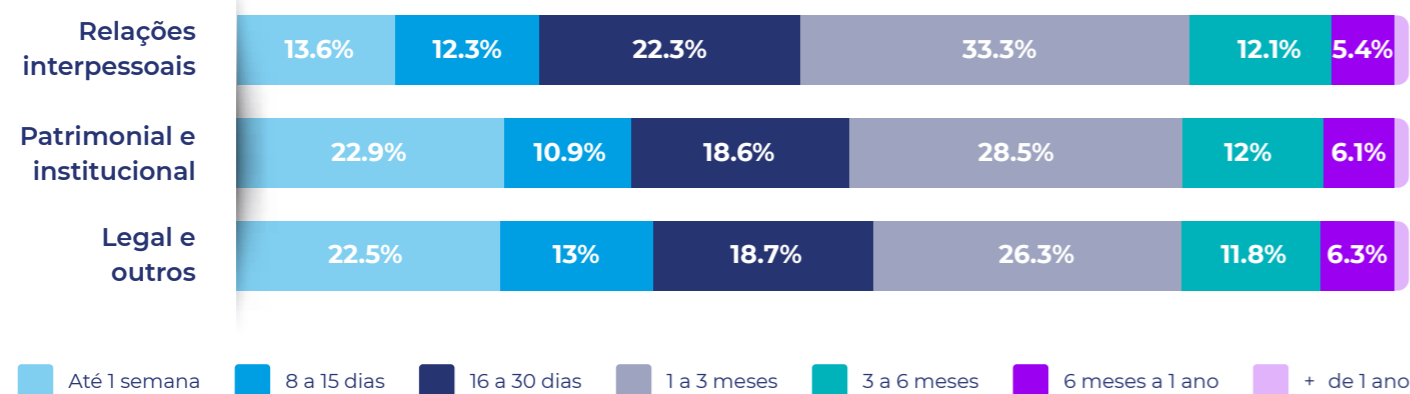
DENÚNCIAS X RANGES DE TEMPO PARA CONCLUSÃO



Ao separar as denúncias em grupos, de acordo com o tempo dedicado para sua conclusão, verifica-se que a metade dos relatos é concluída em até 1 mês. Se considerarmos o período de 6 meses, a taxa de conclusão é de 93%.

Nota-se que o comportamento mais recorrente é a conclusão de 1 a 3 meses (31.7%).

TEMPO DE RESOLUÇÃO POR NATUREZAS



Na comparação do tempo de conclusão entre os grupos de natureza das denúncias, é possível observar o mesmo padrão da análise anterior.

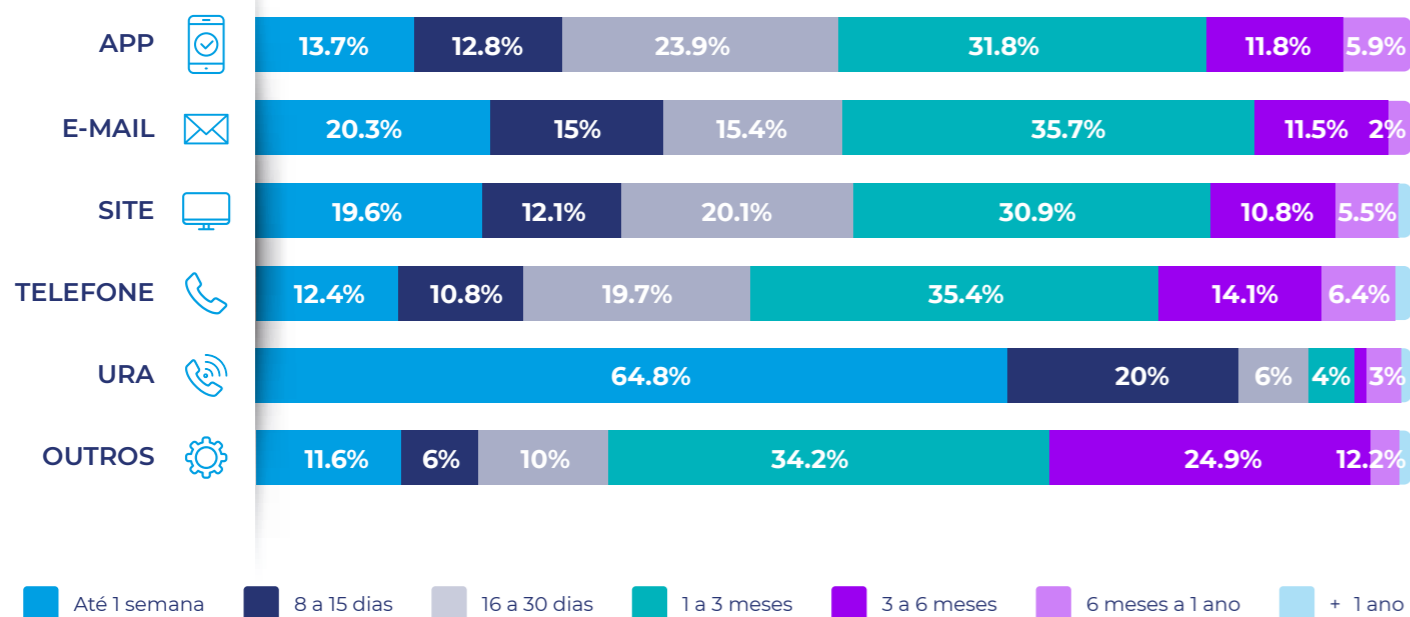
Os registros sobre relações interpessoais apontam uma maior dificuldade na conclusão da apuração em até uma semana, se comparados com as demais naturezas. Isto é, indicam a **necessidade de um tempo maior** para a conclusão de denúncias desse tipo.

Isso levanta uma questão importante, relativa à investigação de denúncias relacionadas às relações interpessoais. As dinâmicas envolvidas nos conflitos interpessoais **podem ser mais complexas**, envolverem mais interações com testemunhas, mais desafios logísticos, entre outros fatores, demandando assim um período de apuração mais extenso.



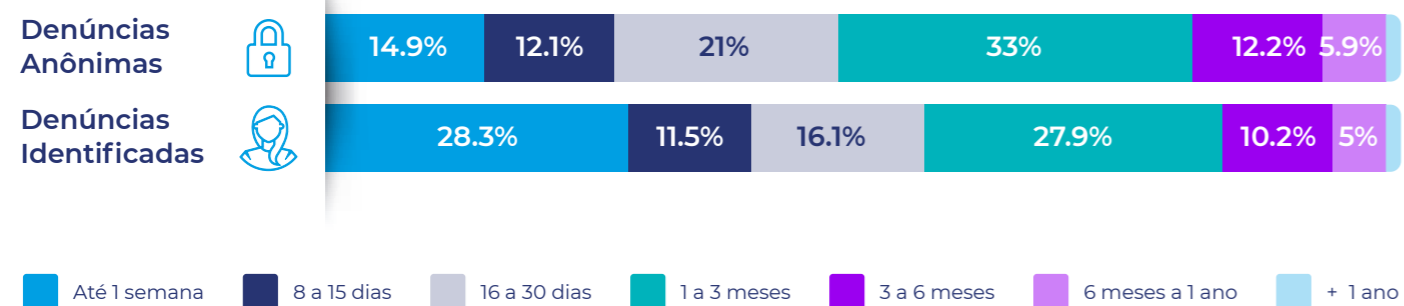
TEMPO PARA CONCLUSÃO POR CANAIS

TEMPO DE CONCLUSÃO POR ORIGEM



Analisando o tempo de desfecho a partir da origem da denúncia, também é possível notar um **alinhamento entre os diferentes Canais**, com exceção da URA.

TEMPO DE CONCLUSÃO POR ANONIMATO



Quando analisado o tempo de conclusão em relação ao anonimato, as denúncias identificadas apresentam um **índice de conclusão mais rápido**.

Ao se identificar, o denunciante já está concedendo uma série de informações diretas capazes de auxiliar o investigador em uma **atuação mais ágil** sobre a situação relatada.



PRINCIPAIS CONCLUSÕES

Estamos presenciando, no Brasil, uma **crescente conscientização** dos empresários em relação aos **benefícios** decorrentes do uso de Canais de Denúncias, recentemente impulsionada pela publicação de duas **Leis Federais**, obrigando a implementação dessa ferramenta (**Lei 14.457/22 e Lei 14.611/23**).

O Canal de Denúncias promove **redução de riscos**, perdas, furtos, **assédios**, casos de discriminação e desvios de conduta em geral. Por consequência, fortalece um **ambiente saudável de trabalho**, com impactos positivos na **produtividade**.

No entanto, para ter um Canal bem sucedido, é necessário que as pessoas o utilizem. Logo, a ferramenta precisa **ter credibilidade e assegurar confiança**.

Nesse sentido, a análise dos números apresentados neste estudo permite delimitar alguns **fatores essenciais** na geração dessa credibilidade fundamental, como descrito a seguir.

FATORES ESSENCIAIS PARA A CREDIBILIDADE DO CANAL

CONFIDENCIALIDADE E CONFIANÇA

Por óbvio, os denunciadores em geral não ficariam confortáveis se seus relatos fossem divulgados ou vazados. O medo da retaliação, de ser taxado de “dedo duro”, de se indispor com colegas ou a liderança, entre outros, desestimulariam a maioria das pessoas a fazer uma denúncia.

Adicionalmente, o Canal de Denúncias deve assegurar que as chamadas não serão rastreadas e o manifestante não será exposto, caso ele não deseje.

Em um Canal interno, sempre há o risco de acesso indevido por pessoas não autorizadas (por exemplo, um colaborador de TI), de se identificar o IP do dispositivo, do ramal ou do telefone de origem, do reconhecimento da voz, etc.

Portanto, a única forma de garantir a confidencialidade é o **uso de Canal externo**, profissional, em que a empresa provedora ofereça todas as garantias contra invasão de hackers, backups, segurança da informação, proteção dos dados pessoais, segregação de acessos, etc.

Somente desse modo haverá a confiança

necessária para o recebimento, a gestão e a investigação das denúncias.

ANONIMATO

A preferência pelo anonimato, por parte dos usuários, corresponde a mais de 80% do universo das denúncias recebidas, comprovando, desse modo, que se a identificação fosse obrigatória, a empresa **perderia uma quantidade expressiva de denúncias**.

Ou seja, a efetividade de um Canal que proíbe o anonimato estaria drasticamente comprometida.

Essa **preferência pelo anonimato** justifica-se principalmente por dois fatores: a) os denunciadores, na maioria das vezes, não possuem todas as provas necessárias à comprovação do fato relatado; b) os indivíduos, em geral, evitam a exposição por temerem críticas dos colegas e/ou chefia.

Portanto, se houver qualquer risco de comprometimento do anonimato, o manifestante não fará a denúncia devido ao receio de retaliação e/ou exposição caso o fato venha a não ser comprovado.

ACESSIBILIDADE

Para obter sucesso no Canal, é essencial **assegurar que os colaboradores estejam comprometidos** em usá-lo e que nenhuma denúncia seja “perdida”.

Na prática, entretanto, sabe-se que muitas denúncias são relatadas num impulso do manifestante. Assim sendo, imagine se alguém decidir fazer uma denúncia de grandes proporções, com riscos financeiros, reputacionais, entre outros, fora do horário de expediente... O Canal de Denúncias precisaria estar disponível nesse exato momento, do contrário, o denunciante poderia se arrepender e desistir.

Por isso, é incontestável que um Canal efetivo deve ser **acessível 24 horas** por dia nos 7 dias da semana. Além disso, há muitos casos em que o denunciante não tem a privacidade necessária para fazer uma denúncia durante o horário de trabalho, o que explica a formalização de denúncias fora do horário comercial em uma taxa expressiva.

PREFERÊNCIAS DO MANIFESTANTE

As pessoas possuem características diferentes, gostos individuais, preferências diversas.

Assim, um Canal de Denúncias deve permitir ao manifestante **escolher a forma como vai realizar a denúncia**, seja pelo telefone 0800, o site, um e-mail, o aplicativo no dispositivo móvel, etc. (desde que adequados às premissas de

confidencialidade, asseguradas apenas pelos Canais terceirizados).

É importante reforçar que aplicativos de mensagens instantâneas (ex: Whatsapp, Telegram, entre outros) não possuem os mesmos requisitos de segurança da informação presentes nos meios utilizados pela Contato Seguro.

Do mesmo modo, o Canal deve também contar com as possibilidades de acesso por parte de pessoas com algum tipo de deficiência.

ATENDIMENTO PROFISSIONAL

O atendimento especializado realizado pelo time de psicólogos-ouvintes da Contato Seguro permite a “criação de um ambiente seguro” para a realização da denúncia. As informações são compartilhadas com riqueza de detalhes, facilitando, otimizando e abreviando o tempo de apuração da denúncia por parte da empresa na fase posterior.

Além disso, ao estabelecer uma relação de confiança com o manifestante, os psicólogos-ouvintes obtêm, em alguns casos, informações que podem gerar denúncias adicionais àquela original.

Embora não haja uma estatística específica sobre essa situação, esse é mais um ganho para o nosso cliente, pois tais denúncias adicionais não seriam feitas proativamente pelo manifestante, não fosse o **acolhimento e o esclarecimento oferecido pelos psicólogos-ouvintes**.

Em síntese, um Canal de Denúncias promove **inúmeros benefícios** para uma organização, desde que gere credibilidade suficiente para permitir o seu uso sem receio por parte das pessoas. Para tanto, **assegurar a confidencialidade** e confiança, permitir o anonimato, disponibilizar o **Canal 24 horas por dia nos 7 dias por semana**, oferecer possibilidades de escolha para o manifestante, com um **profissional capacitado**, treinado e habilitado para um atendimento acolhedor durante a denúncia são requisitos obrigatórios para o sucesso dessa ferramenta.

Isso é o que a Contato Seguro propicia a cada um dos seus clientes.



GOSTOU DESTE CONTEÚDO?

Fique por dentro das **soluções**
que a **Contato Seguro** pode
oferecer para a sua **empresa!**

CANAL DE DENÚNCIAS

Adequado às Leis 14.457/22 e 14.611/23, com atendimento 100% realizado por psicólogos-ouvintes, portal personalizado para identidade da sua empresa e aplicativo *mobile*. Além de permitir a gestão completa via plataforma, com *dashboards* de acompanhamento e emissão de relatórios gerenciais em tempo real.

QUERO CONTRATAR

CANAL DA MULHER

Implemente um Canal exclusivo para mulheres, proporcionando maior acolhimento no recebimento das denúncias sobre temas sensíveis e assegurando maior eficácia na prevenção, detecção e combate ao assédio contra o público feminino.

CONFIRA MAIS DETALHES

CANAL LGPD

Tenha uma plataforma totalmente dedicada ao recebimento de manifestações sobre privacidade e proteção dos dados, desenvolvida para atender aos requisitos da LGPD.

SOLICITE UMA PROPOSTA

CANAL ANTIFRAUDES

Um modelo de Canal focado no recebimento exclusivo de relatos sobre uma série de situações classificadas como fraudes corporativas e tentativas de aplicação de golpes em nome de instituições financeiras, desenvolvido para assegurar ainda mais proteção contra esses tipos de riscos.

OBTENHA UMA COTAÇÃO

INVESTIGAÇÃO CORPORATIVA

Uma ferramenta digital intuitiva e fácil de ser usada, capaz de orientar os investigadores sobre os passos corretos do processo de investigação interna das denúncias recebidas pelo Canal, com base em uma metodologia criada por experts referências no mercado.

CONHEÇA A FERRAMENTA

PLANO DE AÇÃO

Um recurso complementar que possibilita à empresa a padronização de ações a serem tomadas para casos semelhantes denunciados via Canal, a partir da criação de tarefas, organização de treinamentos, agendamento de demandas e outras funcionalidades práticas.

AGENDE UMA DEMONSTRAÇÃO

FERRAMENTA ANTIRRETALIAÇÃO

A ferramenta que conecta a área de Gente e Gestão da sua empresa ao Canal de Denúncias. Em casos de demissões ou promoções de colaboradores, o sistema permite consultas de verificação sobre envolvimento da pessoa em questão nas denúncias recebidas pelo Canal, assegurando que não ocorram retaliações.

GARANTA ESSA PROTEÇÃO

TREINAMENTOS DE SENSIBILIZAÇÃO

Tenha à disposição uma série de treinamentos em vídeo, com conteúdo elaborado por experts, para conscientizar a sua rede de colaboradores sobre a importância dos comportamentos íntegros, do combate ao assédio (exigido por lei), do respeito à diversidade e outros assuntos.

ACESSE OS TREINAMENTOS





**Contato
Seguro**
CANAL DE ÉTICA

