

# Checklist: implemente o seu Canal de Denúncias

Implementar um Canal de Denúncias é um **processo simples**, mas que exige cuidados e **dedicação** em cada um dos passos, até a sua efetivação.

Com esse guia, você vai conferir **o que a sua empresa precisa** para controlar e garantir que nenhum aspecto crucial seja esquecido durante todo o processo.

**Vamos lá?**

## PASSO 1

### Identificar a necessidade de implementação

O Canal de Denúncias pode se tornar uma **demanda importante** a partir de quatro perspectivas:

- A **conformidade com a Lei 14.457/22**, que determina a obrigação da implementação de um Canal nas empresas com **CIPA**;
- Como uma ferramenta de prevenção para evitar problemas com o **Ministério do Trabalho**, a partir da Lei da Igualdade Salarial (Lei 14.611/23);
- Como uma forma de prevenir ou mitigar **problemas com má conduta e irregularidades** que vêm ocorrendo dentro das empresas;
- Para as empresas que já conhecem os **benefícios da ferramenta**.

## PASSO 2

### Buscar fornecedores especializados

Para iniciar esse processo, é interessante que se busque **ao menos 3 fornecedores** do mesmo porte, especialização e tempo de mercado para atender a demanda. Alguns pontos são essenciais para a análise:

- O tempo e a **experiência** que têm de mercado
- Quais são os **clientes atendidos**?
- Qual o **horário de atendimento**? (É muito importante priorizar fornecedores que contem com atendimento **24 horas**, 7 dias da semana, com um serviço humanizado e atendentes qualificados)
- Como é a **segurança** do sistema de gestão?
- Qual a facilidade de **personalização** do sistema de gestão?
- Há consultoria para estruturação de todo o **fluxo das denúncias**?
- Como é o apoio para **divulgação** e sensibilização dos colaboradores?

Alguns pontos podem gerar **problemas no futuro**. Por isso, esteja atento e evite **Canais** que apresentem as seguintes características:

- Atendimento via **WhatsApp**, porque há risco de **quebra de anonimato** e vazamento de informação
- Atendimento por **gravação**, porque há risco do manifestante **sentir-se inibido** por ter que deixar a voz gravada
- Atendimento em **horário reduzido**, já que grande parte das denúncias é realizada após o horário comercial e nos  **finais de semana**
- Caso a empresa ou grupo também realize investigação, pode haver o risco de **inibição da realização das denúncias** e conflito de interesses

## PASSO 3

### Converse com cada um dos fornecedores

Na hora de buscar a empresa que irá implementar o seu Canal de Denúncias, é muito importante **agendar uma reunião** com cada uma delas. Dessa forma, você poderá entender qual é o escopo técnico, quais as **soluções** e os diferenciais de cada ferramenta.

É **essencial conhecer** alguns tópicos antes da contratação:

- Qual o **horário** de atendimento?
- Como é a **equipe** que faz o atendimento?
- Como funciona o **sistema de gestão**?
- Como a empresa vê a **segurança da informação**?

O Canal de Denúncias da Contato Seguro conta com suporte em **12 idiomas** e atendimento **100% realizado por um time de psicólogos-ouvintes**. Estamos em **mais de 2.000 empresas ao redor do mundo, com atendimento 24 horas por dia e 7 dias por semana**.

[Quer saber mais?](#)

[Fale agora com um especialista](#)

## PASSO 4

### Análise de satisfação

Avalie os pontos após as reuniões e **conheça a opinião de outras empresas**. Você pode até entrar em contato com outros clientes dos fornecedores, e verificar como funciona a relação na prática.

## PASSO 5

### Hora da tomada de decisão

Ao decidir qual será o fornecedor escolhido para implementar o seu Canal de Denúncias, **considere questões técnicas e comportamentais**.

#### Quanto ao comportamento:

- A **reunião** foi proveitosa?
- Como foi a **postura** dos profissionais da empresa?
- O atendimento foi realizado com **excelência e agilidade**?
- A **apresentação** da ferramenta foi clara?
- Você conheceu **cases de sucesso** da empresa?
- Qual foi o **tempo de resposta** entre os contatos?
- O **relacionamento** foi satisfatório?

#### Quanto à técnica:

- Os **sistemas para denunciante** e para gestão abarcam a sua necessidade?
- Há a possibilidade de gerar **relatórios gerenciais** customizados?
- Qual o **nível da segurança** de informação no sistema?
- A empresa oferece **auxílio** na montagem do **Comitê de Ética** e no fluxo dos relatos?
- Há **especialistas** para receber as denúncias?
- O sistema é **auditável**?
- Os relatos são **qualificados** após a denúncia?
- Há a garantia de **idoneidade no fluxo** e no encaminhamento dos relatos?
- É possível **personalizar a estrutura** geral do sistema?

## PASSO 6

### Chegou a hora de contratar!

Depois de analisados os fornecedores, você já deve ter chegado a uma resposta. Durante a contratação, **fique atento aos pontos** a seguir:

- Montagem do **Comitê de Ética**
- Desenho do **fluxo de relatos**, respeitando a idoneidade do processo
- Estruturação** e parametrização do canal
- Elaboração da **campanha de comunicação**
- Desenvolvimento do **portal**
- Análise de **resultados**
- Adaptação do **Código de Conduta**
- Palestra** de conscientização da liderança
- Treinamento** dos membros do Comitê de Ética e Investigação

## LEMBRE-SE!

O Canal de Denúncias é uma **ferramenta essencial** para atender seus usuários com excelência, especialmente na hora de **relatar irregularidades e má conduta**. Com ele, você alcança maiores resultados para a empresa e ainda cria um ambiente de trabalho mais saudável para todos.

Quer conhecer mais detalhes sobre o Canal de Denúncias da Contato Seguro?

[Fale agora com um especialista](#)