

Trilha de Compliance Canal de Denúncias

Palestrante: Daniel Monte





OS PRINCIPAIS INDICADORES GLOBAIS



OUR STUDY COVERED



Causing total losses of more than

\$3.4 BILLION

MEDIAN LOSS
PER CASE:

\$104,000

AVERAGE LOSS
PER CASE:

\$1,457,000

FRAUD LOSSES

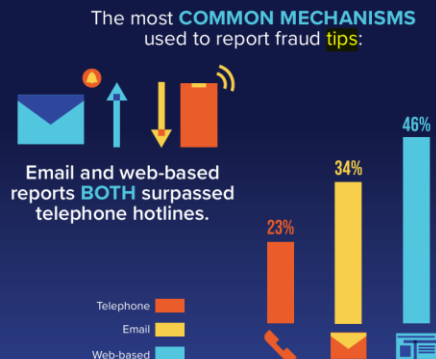
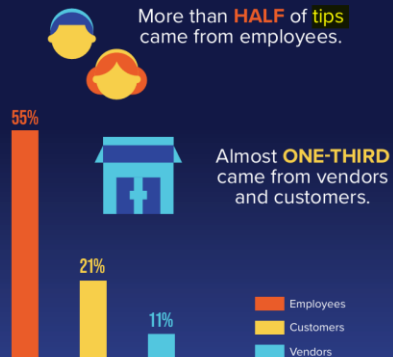
CFEs estimate that organizations **LOSE**

5% of revenue
to **FRAUD**
each year

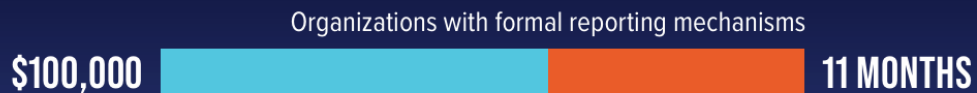
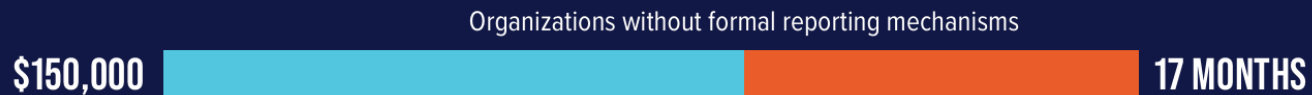
DETECTION



43% of frauds were detected by **tips**, which is nearly **3x** as many cases as the next most common method.



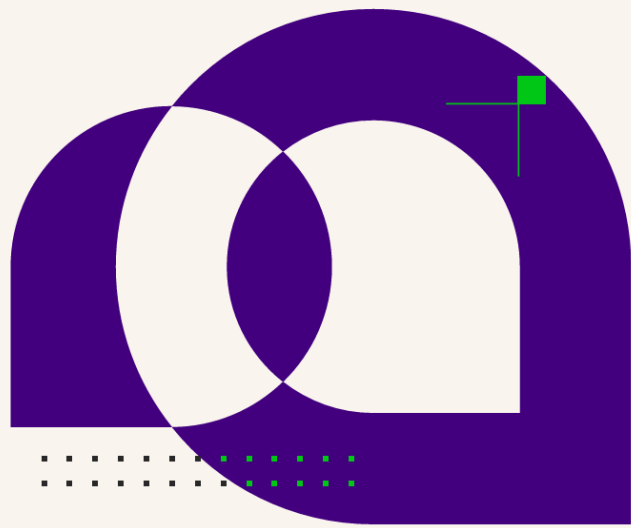
HOTLINE EFFECTIVENESS



SOBRE AS DENÚNCIAS

PESQUISA
NACIONAL DE
CANAIS DE
DENÚNCIAS

10^a
Edição



álian⁺

Dados em destaque

235.677

Denúncias registradas em 2024



68%

Denúncias qualificadas para apuração



44 dias

Tempo Médio de Apuração (TMA) em dias corridos



9,3

Registros mensais para cada 1 mil colaboradores



Tipologia por categoria

Categoria dos protocolos

2024

16,6%

Mã intenção e ilícitos

13,8%

Descumprimento de políticas e normas

0,6%

Consultas sobre compliance

48,8%

Relacionamento interpessoal

14,6%

Não aplicável ao canal

5,6%

Denúncias específicas do negócio

Perfil de conclusão



*Denúncias que não são qualificadas para iniciar uma apuração.

Perfil das medidas disciplinares (2024)

Categoria	Tipologia	2024
Medidas educativas ou preventivas 56,3%	Feedback ou orientação	42,7%
	Treinamentos	0,7%
	Comunicação	12,0%
	Melhorias de processos	0,9%
Medidas disciplinares leves 16,1%	Advertência verbal	9,2%
	Advertências escrita	5,3%
	Suspensão	1,6%
Medidas disciplinares graves 20,0%	Demissão com justa causa	3,0%
	Demissão sem justa causa	16,7%
	Rescisão contratual	0,3%
Medidas de acompanhamento ou mitigação 7,6%	Monitoramento	4,0%
	Transferências	3,6%

RESULTADOS PRINCIPAIS



Pesquisa Perfil do Hotline no Brasil 2025

5ª edição



Janeiro de 2026

93%

das empresas contam com *hotline* ou canal de denúncias.

94%

afirmaram que é possível realizar uma denúncia anônima por meio do *hotline* da empresa.

73%

informaram que o *hotline* é externo (realizado por meio de empresa terceira contratada).

79%

dos funcionários e terceiros confiam no *hotline*.

84%

consideram que a gestão do *hotline* é eficaz no processo de prevenção, detecção e remediação de condutas inadequadas.

36%

das empresas receberam mais de 120 denúncias no último ano.

25%

das empresas receberam menos de 12 denúncias no último ano.

26%

divulgam o sistema *hotline* mensalmente.

18%

não têm um plano de divulgação do *hotline*.

85%

disponibilizam o *hotline* para os públicos interno e externo, incluindo terceiros, fornecedores, clientes etc.

73%

dos denunciantes preferem não se identificar.

78%

avaliaram que a plataforma de recebimento de denúncias atende às expectativas.

54%

indicaram a área de compliance como a responsável pela gestão do *hotline*.

72%

informaram que a empresa tem uma política formal de consequências e/ou medidas disciplinares, mas só 45% consideram que ela é amplamente divulgada.

73%

apontaram a melhoria de processos/controles é um dos impactos positivos percebidos após a implantação do *hotline*.

Sistema de integridade: fundamentos e boas práticas



Autonomia e recursos, dentre eles: acesso irrestrito a pessoas e a informações, incluindo registros contábeis, mensagens e qualquer outro tipo de dados.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

*“Programa de Integridade consiste, no âmbito de uma pessoa jurídica, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e **incentivo à denúncia de irregularidades** e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes, com objetivo de:*

*I - prevenir, **detectar e sanar** desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira; e
II - fomentar e manter uma cultura de integridade no ambiente organizacional.”*

(artigo 56 do Decreto nº 11.129/2022)

REQUISITOS DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

DE ACORDO COM O DECRETO 11.129/2022

Art. 57 -Para fins do disposto no inciso VIII do caput do art. 7º da Lei 12.846, de 2013, o programa de integridade será avaliado, quanto a sua existência e aplicação, de acordo com os seguintes parâmetros:

Comprometimento da Alta Administração	Código de ética, políticas e procedimentos para colaboradores	Código de ética, políticas e procedimentos para terceiros	Treinamentos periódicos	Análise periódica de riscos
Registros contábeis fiéis	Controles internos contábeis e financeiros	Procedimentos para prevenir ilícitos à adm. pública	Independência, estrutura e autoridade da área	Canais de denúncia e não retaliação
Medidas disciplinares em caso de violação	Procedimentos de pronta interrupção de irregularidades	Diligências apropriadas para contratação e supervisão de terceiros	Verificação de irregularidades em fusões e aquisições	Monitoramento contínuo do programa

O QUE É UM CANAL DE DENÚNCIAS



Fonte: Programa de Integridade: Diretrizes para Empresas Privadas (vol. II)

E PARA UM BOM FUNCIONAMENTO...

- Provedor externo, especializado e independente
- Disponível no(s) idioma(s) da região onde a organização opera
- Operar sem interrupções, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Profissionais capacitados para prestar atendimento aos relatores e realizar o registro dos relatos com qualidade e precisão
- Acessibilidade e acolhimento (ex. libras, voz, mulheres)
- Acesso para o público interno e externo
- Normativo sobre tratamento e apuração das denúncias
- Fluxos específicos para evitar interferências indesejáveis
- Providência imediata para interromper a irregularidade
- Aplicação de medidas disciplinares (independentemente do cargo)
- Preservação das evidências da prática de irregularidade
- Divulgação periódica sobre as informações do canal (contatos, números etc.)

CICLO DE VIDA DE UMA DENÚNCIA

DENUNCIANTE



- Colaboradores
- Prestadores de Serviço
- Fornecedores
- Público em geral

RELATA



ACOMPANHA

PROVEDOR EXTERNO



- Captação e interação
- Análise de relevância e impacto

REPORTE



FEEDBACK

EMPRESA



- Gestão e apuração dos casos
- Acompanhamento dos níveis de serviço

ATENDIMENTO AO DENUNCIANTE

- Oferecer acolhimento adequado ao relator em condição de vulnerabilidade
- Analisar e interpretar informações com senso crítico, aliando boa capacidade de redação
- Aplicar metodologias investigativas de maneira estruturada
- Conduzir entrevistas e questionamentos com assertividade, ética e imparcialidade

BENEFÍCIOS DO CANAL DE DENÚNCIAS

- Geração de valor para o negócio
- Assegura conformidade com leis, regulamentos e boas práticas
- Previne, detecta e monitora riscos
- Fortalece a proteção dos Executivos e da Alta Liderança
- Impulsiona a competitividade e a atratividade do negócio
- Protege a marca, a reputação e a imagem institucional
- Reduz perdas, fraudes, desvios e demais atos ilícitos
- Promove transparência e confiança nas relações e transações

NORMAS

LEGISLAÇÃO:

- Lei nº 12.846/2013 + Decreto nº 11.129/2022 (Lei Anticorrupção)
- Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais)
- Lei 14.457/2022 (Lei do Programa Emprega + Mulheres)
- Lei 14.611/2023 (Lei da Igualdade Salarial)

Normas ISO:

- ISO 37002 (canais de denúncias)
- ISO 37001 (antissuborno)
- ISO 37301 (compliance)

Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1) – Riscos Psicossociais

CURIOSIDADES

Segundo o Chat GPT:

- Mundo: aproximadamente 250 a 400 provedores especializados
- Brasil: aproximadamente 20 a 40 provedores especializados

TENDÊNCIAS

A adoção de ferramentas tecnológicas, como inteligência artificial e sistemas integrados, será imprescindível, mas com a cautela de quem terá a responsabilidade sobre a ética da sua utilização. (Fernando Fleider, CEO da ICTS)

AGRADECEMOS SUA ATENÇÃO!

Daniel Monte



INOVAÇÃO
E PROTÁGONISMO
em ação