

Pesquisa Nacional de Canais de Denúncias



É com grande satisfação que apresentamos a **11ª edição da Pesquisa Nacional de Canais de Denúncias**.

A cada novo lançamento, renovamos nossa reflexão sobre o papel estratégico que a ferramenta vem desempenhando nas organizações brasileiras. Muito além de um software destinado à coleta de relatos, o Canal consolidou-se como um elo essencial entre público-alvo e a alta administração, permitindo que preocupações sejam comunicadas, irregularidades sejam reportadas e que a cultura de integridade se mantenha ativa e efetiva no cotidiano corporativo.

Os resultados da recém divulgada **3ª edição da Pesquisa de Tendências de Compliance** já anteciparam essa percepção ao indicar que a gestão dos Canais de Denúncias é, hoje, a atividade mais frequentemente exercida pelos profissionais de compliance, além de figurar entre aquelas atividades com maior adoção de soluções tecnológicas na sua operação. Esse cenário evidencia o amadurecimento contínuo dos programas de integridade no Brasil, nos quais a tecnologia passa a ocupar posição central na estratégia de prevenção, detecção e resposta a riscos.



Mauricio Fiss

Co-fundador da Be.Aliant

Ao longo dos mais de 20 anos de operação e mais de 2 milhões de relatos recebidos, a **Be.Aliant** é parte dessa evolução e atua para que seus clientes desenvolvam suas atividades com um suporte tecnológico moderno e seguro, com um acompanhamento humano adequado para garantir uma apuração efetiva de ponta-a-ponta, e com os recursos necessários para transformar o programa de compliance numa parte ativa da estratégia empresarial.

Nesta edição, a pesquisa avança ainda mais ao se posicionar como um guia prático para profissionais de compliance, orientando sobre o uso adequado dos principais indicadores e sobre como transformar dados em decisões e ações estratégicas. A análise foi estruturada a partir de três dimensões complementares: o que é cada indicador, por que acompanhá-lo e como utilizar seus resultados de forma estratégica. Também contamos com a análise inédita sobre a capacidade operacional dos setores de apuração das denúncias nas empresas.

A apresentação da **11ª edição da Pesquisa Nacional de Canais de Denúncias** reafirma nosso compromisso com a excelência na gestão de denúncias e com a construção de organizações mais éticas, transparentes e seguras. Esperamos que os dados, análises e reflexões aqui apresentados contribuam para o fortalecimento dos programas de integridade e para a evolução contínua das práticas de compliance no país.

Boa leitura!

Sumário

Carta de Abertura	02
--------------------------	-----------

Sumário	03
----------------	-----------

Resumo Executivo	04
-------------------------	-----------

Sobre as denúncias	09
---------------------------	-----------

Denúncias mensais por 1 mil colaboradores.....	09
Origem das denúncias.....	12
Perfil de qualificação.....	14
Índice de anonimato.....	17
Categoria e tipologia dos protocolos.....	19
Tempo Médio de Apuração em dias corridos (TMA).....	23
Perfil de Conclusão.....	27
Perfil de impacto.....	29

Sobre o Denunciado	32
---------------------------	-----------

Perfil do denunciado.....	32
Medidas disciplinares.....	34

Sobre o denunciante	37
----------------------------	-----------

Perfil do denunciante.....	37
Gênero do denunciante.....	38
Consulta aos protocolos.....	39
Confiança nos Canais de Denúncias.....	41

Sobre a apuração das denúncias	43
---------------------------------------	-----------

Reflexões sobre os resultados	46
--------------------------------------	-----------

Expediente	47
-------------------	-----------

Crescimento moderado e consistente

As denúncias mensais por 1 mil colaboradores aumentaram de 9,3 em 2024 para 9,8 em 2025, representando crescimento de 5,4%. Embora menor que o aumento de +20,8% registrado entre 2023-2024, a tendência mantém-se positiva e alinhada com a adoção do Canal por empresas de todo o país.



Preferência digital em consolidação

O recebimento de denúncias via site mantém-se como principal meio de captação de denúncias com 71,4% do volume total de denúncias recebidas em 2025, mas apresenta redução contínua na qualidade desse recebimento (-2 pp. em relação a 2024). Esta tendência sinaliza desafio na orientação de como realizar uma denúncia qualificada para a apuração.

Aumento do anonimato

O índice de anonimato atingiu 64,7% em 2025 (+ 1,4 pp. em relação a 2024). Este fenômeno, não necessariamente negativo, pode refletir a expansão do público-alvo do Canal, mas também contextos organizacionais com menor confiança institucional inicial.



Aumento das classificações das denúncias de impacto alto e crítico

Enquanto as categorias das denúncias de impacto alto e crítico somavam 9,7% em 2024, na 11ª edição somaram 11,9%. Entre os temas que mais contribuíram para o aumento estão: Práticas abusivas (assédio moral e agressão física), Assédio Sexual, Discriminação, Fraude e Violação às leis trabalhistas e ambientais. A tendência reflete uma preocupação maior com a priorização destes temas.

Redução em denúncias procedentes e aumento das não conclusivas

Apenas 26,9% dos protocolos foram classificados como procedentes em 2025. Quando analisados apenas os relatos qualificados, a procedência sobe para 40,1%, indicando que a qualificação é fator determinante na viabilidade de apuração. O perfil "não conclusivo" cresceu de 16,1% em 2024 para 17,9% em 2025 (ou 26,7% quando considerados apenas relatos qualificados), sinalizando desafios investigativos que demandam revisão de metodologias e alocação de recursos.



Aumento de aplicação em medidas disciplinares

37,5% dos relatos procedentes receberam medidas disciplinares em 2025 (vs. 32,8% em 2024). As medidas educativas/preventivas representaram 62,4% deste total, refletindo abordagem equilibrada e progressiva.



Consolidação nos denunciantes

Mulheres representam 53,6% do total em 2025, consolidando como maioria desde 2023. Entre os tipos que mais denunciam, os colaboradores mantêm-se como principais (66,8%), enquanto stakeholders externos ("Outros") cresceram para 10,1%.

Agilidade operacional mantida

O Tempo Médio de Apuração (TMA) melhorou para 42 dias corridos em 2025 (versus 44 em 2024), refletindo ganhos de eficiência operacional, processos investigativos mais ágeis por meio de uma utilização maior das plataformas de gestão.



Confiança com ressalvas

O Net Trust Score geral diminuiu de 4,28 para 3,98, em contexto de 206,5% de aumento na base de respondentes. A análise detalhada revela que 58,9% ainda atribuem nota 5 de confiança, indicando força de percepção positiva, mas sinalizando necessidade de reforço comunicativo e reputacional.

Capacidade operacional na apuração de denúncias

Organizações mantiveram média de 10 usuários cadastrados e 4 usuários atuantes na apuração de denúncias, com variação proporcional ao porte da empresa e companhias operando com equipes mais enxutas. A tendência reforça que o desempenho não depende apenas do tamanho da equipe, mas da eficiência do modelo operacional adotado.



Dados em destaque - 2025



245.518

Denúncias consideradas para o estudo



9,8

Registros mensais para cada 1 mil colaboradores



67%

Denúncias qualificadas para apuração



42

Tempo Médio de Apuração (TMA) em dias corridos



64,7%

Índice de anonimato



46,8%

Por gênero Masculino



53,2%

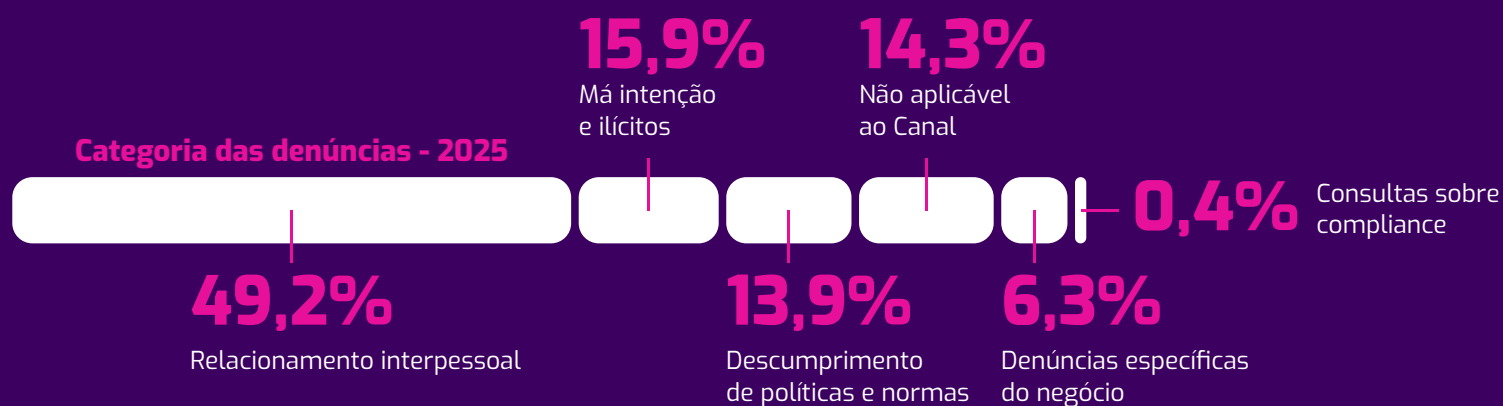
Por gênero Feminino



3,8

NTS

Tipologia por categoria



Origem das denúncias



71,4%

Site



19,7%

Voz



5,5%

Email



3,4%

Outros

Perfil do denunciante

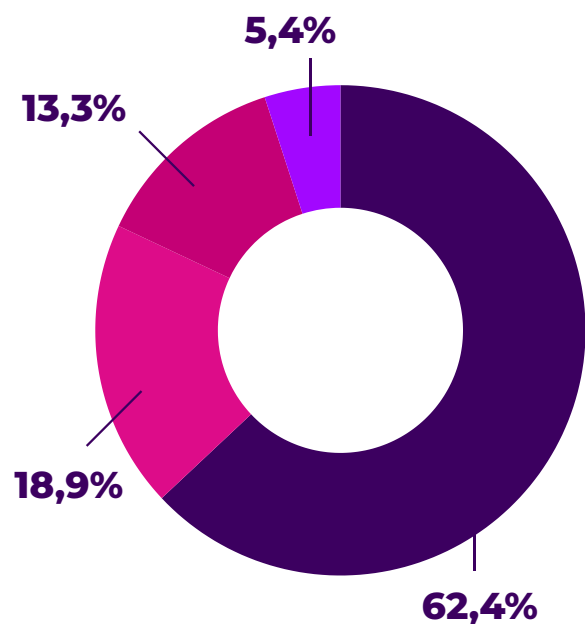


Perfil do denunciado



Perfil de Conclusão





Medidas disciplinares por categorias

62,4% Medidas educativas ou preventivas

13,3% Medidas disciplinares leves

18,9% Medidas disciplinares graves

5,4% Medidas de acompanhamento ou mitigação



Sobre as denúncias

Denúncias mensais por 1 mil colaboradores

Sobre o indicador

"Denúncias mensais a cada 1 mil colaboradores" é uma métrica que permite avaliar o volume proporcional de denúncias recebidas pela organização em relação ao tamanho da força de trabalho ou público-alvo do Canal de Denúncias. Ele pode considerar apenas colaboradores ou outros terceiros para qual o Canal de Denúncias é divulgado, como terceirizados e comunidades afetadas pela operação da empresa.

Seu objetivo é viabilizar comparações proporcionais entre empresas de diferentes tamanhos, filiais ou setores distintos, oferecendo visão precisa da utilização do Canal.

Uma média "saudável" de denúncias não indica necessariamente um ambiente problemático, mas um contexto em que há confiança para relatar irregularidades.

Em contrapartida, números muito baixos podem sinalizar:

Medo de retaliação

Desconhecimento da existência do Canal

Falta de confiança em sua efetividade

Cultura de silêncio

O acompanhamento mensal permite identificação de variações significativas que podem indicar:

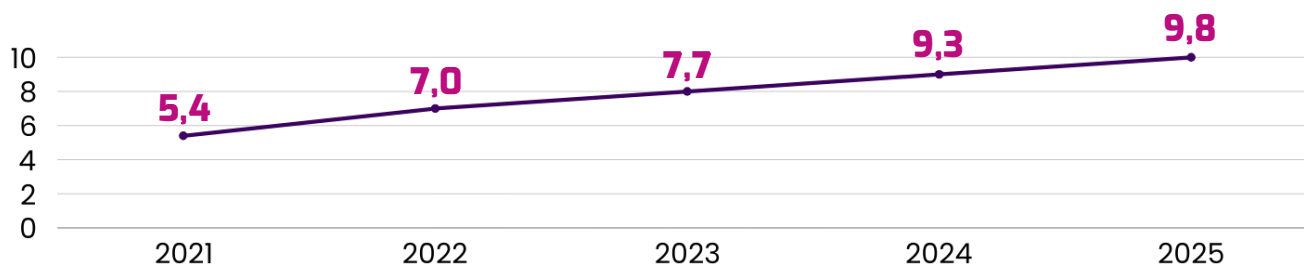
Eventos específicos (escândalos internos, mudanças de liderança)

Necessidade de reforço em comunicação sobre a ferramenta

Alterações no clima organizacional (entrada em novo mercado, reestruturação)

Efetividade de campanhas de sensibilização

Denúncias mensais por 1 mil colaboradores (2021-2025)



Análise do indicador e como utilizá-lo

A primeira forma de utilizar esse indicador é por meio de análise temporal. Entre 2023-2024, verificou-se aumento de 20,8% das denúncias mensais, ao passo que entre 2024-2025 o aumento foi de 5,4%.

Essa variação (de 20,8% para 5,4%) pode sinalizar estabilização do indicador em nível maduro, pois programas consolidados tendem a apresentar crescimentos menores e mais previsíveis. Análises longitudinais mostram que organizações com canais implementados há 3 anos atingem crescimentos anuais menores do que programas nascentes, que exibem crescimentos mais agressivos.

Um outro aspecto relevante envolve o momento da instalação do Canal de Denúncias. Considerando que programas precisam de esforço aliado ao tempo para garantir a construção de maturidade, não é esperado que programas iniciantes possuam essas médias desde o início.

Além disso, o indicador pode ser comparado setorialmente, em busca de posicionar o momento da organização com relação ao setor ou identificar casos extremos (muito alto ou muito baixo). Quando ocorrem essas variações significativas, deve-se relacioná-lo com eventos específicos ou alterações na composição da força de trabalho (ou público-alvo do Canal), especialmente mudanças de lideranças.

Denúncias mensais por 1 mil colaboradores por setor (2024-2025)

Setor/Ano	2024	2025
Geral	9,3	9,8
Agronegócio	4,3	4,3
Água, Saneamento e Serviços Ambientais	13,1	12,0
Alimentos e bebidas	5,5	6,2
Bioenergia	9,3	7,5
Comércio Varejista	12,3	15,2
Construção e Engenharia	6,2	7,1
Educação	5,6	6,6
Empreendimentos Imobiliários	4,1	6,8
Energia elétrica	7,7	10,2
Farmacêutica e Cosméticos	6,3	7,6
Indústria da Moda	5,8	5,2
Mat. de Constr. e de Acabamento	6,5	8,2
Metalurgia e Siderurgia	4,8	4,6
Mineração	17,4	16,1
Papel e Celulose	6,6	7,3
Petróleo e Gás	3,6	3,7
Química e Petroquímica	7,1	4,5
Serviços Especializados, Profissionais e Adm.	11,3	11,3
Serviços Financeiros / Seguros	11,1	14,7
Serviços Médicos	22,3	16,5
TI & Telecom	4,9	6,8
Transportes e Logística	8,4	9,9
Veículos e peças	5,5	6,6

Setorialmente, os dados revelam que segmentos com maior maturidade regulatória e pressão ESG (Mineração, Serviços Médicos, Energia Elétrica, Serviços Financeiros) apresentam taxas superiores à média nacional, sendo alguns com tendência de redução (caso da Mineração de 17,4 para 16,1; e dos Serviços Médicos de 22,3 para 16,5).

Setores com menor engajamento relativo (Petróleo e Gás: 3,7; Agronegócio: 4,3; Metalurgia: 4,6) apresentam desafios estruturais: força de trabalho operacional com menor acesso digital, culturas organizacionais mais hierarquizadas ou barreiras comunicativas sobre Canais.

A Be.Aliant conta com o PowerBI Insights, uma nova versão do dashboard de visualização de indicadores que permite um benchmarking setorial e comparação do desempenho do seu Canal com empresas do mesmo segmento em tempo real, oferecendo um diferencial estratégico para quem busca aprimorar continuamente suas práticas de integridade.

Origem das denúncias

"Origem das denúncias" identifica quais formas de comunicação estão sendo utilizadas para envio de relatos, como site, telefone, e-mail ou outros meios. Seu foco é avaliar a acessibilidade da ferramenta em diferentes contextos e públicos, bem como permitir ajustes das formas oferecidas em alinhamento com hábitos do público-alvo.

Por que acompanhar?

Públicos distintos possuem preferência ou capacidade distinta no momento de realizar uma denúncia:

- **Colaboradores operacionais (indústria, construção, varejo):** Whatsapp pode ser mais acessível que formulários online.
- **Colaboradores administrativos:** Site pode ser preferido pela praticidade e em linha com a confidencialidade.
- **Colaboradores de tecnologia:** Aplicativos ou portais otimizados podem ser preferíveis do que via Voz.
- **Colaboradores de campo:** O telefone pode ser a única opção prática.

Além disso, o indicador envolve uma análise da qualidade da informação coletada. Denúncias via telefone permitem uma coleta mais qualificada, considerando a interação com atendentes treinados, mas apostar apenas nesse meio de captação pode afastar públicos mais digitais.

- **Necessidade de adaptação do design de captação**
- **Desconfiança dos usuários em relação àquele meio**
- **Falta de comunicação sobre a disponibilidade**
- **Acesso limitado pela natureza da atividade**

Origem Ano	2021	2022	2023	2024	2025
Site	63,0%	68,0%	74,0%	72,0%	71,4%
Voz	26,6%	21,0%	18,0%	20,0%	19,7%
Email	7,6%	6,0%	5,0%	5,0%	5,5%
Outros	2,8%	5,0%	3,0%	3,0%	3,4%

Para utilizar esse indicador efetivamente, é possível mapear a proporção de cada meio de captação e verificar se essa distribuição está alinhada com mercado ou se representa anomalia.

• • •

Para a análise de cada meio de captação, é importante dividir as perguntas sobre sua funcionalidade técnica (ele está funcionando como deveria?), sobre sua acessibilidade para o público que se destina (é intuitivo para todos?), bem como sobre a percepção de segurança e confidencialidade percebida.

Um outro ponto é sobre a opção de adotar um novo meio de captação de relatos, como o próprio Chatbot/Whatsapp. Com a entrada de novas gerações no mercado de trabalho (Geração Z sendo 50% em 2030), manter-se com os meios antigos pode significar o aumento da subnotificação.

Também é possível cruzar origem com outros indicadores e com segmentos internos:

- Denúncias via voz → costumam ser mais qualificadas? (interação com atendente)
- Denúncias via site → distribuição entre anônimas vs. identificadas?
- Diferentes canais → resultam em taxas de conclusão diferentes?
- Colaboradores operacionais preferem telefone?

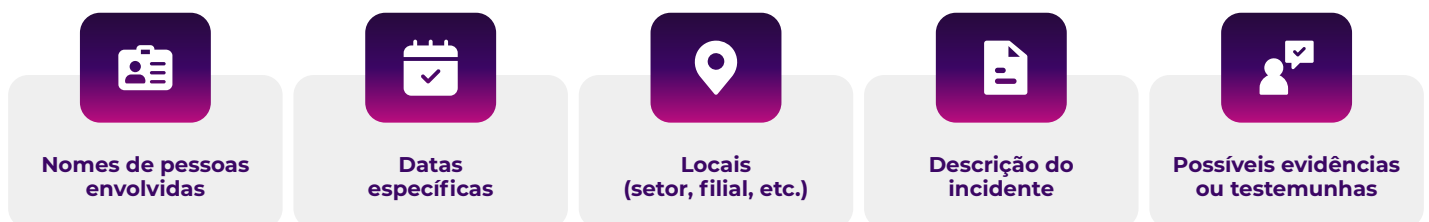
Perfil de qualificação

Crescimento moderado e consistente:

Sobre o indicador

"Perfil de qualificação" mede o grau de detalhamento e informação das denúncias recebidas, funcionando como um termômetro da qualidade dos esforços de comunicação sobre o Canal. Ele é o resultado da divisão dos casos finalizados (exceto "Fora do escopo" e "Dados insuficientes") dividido pelo total de casos finalizados.

Uma denúncia qualificada é aquela que apresenta elementos que viabilizam sua apuração:



Por que acompanhar?

Em termos práticos, o "Perfil de qualificação" determina a viabilidade de uma apuração eficaz e a possibilidade de investigações acontecerem. Riscos, se mal comunicados, não são analisados efetivamente, mantém o Tempo Médio de Apuração (TMA) alto e não oferecem uma documentação apropriada.

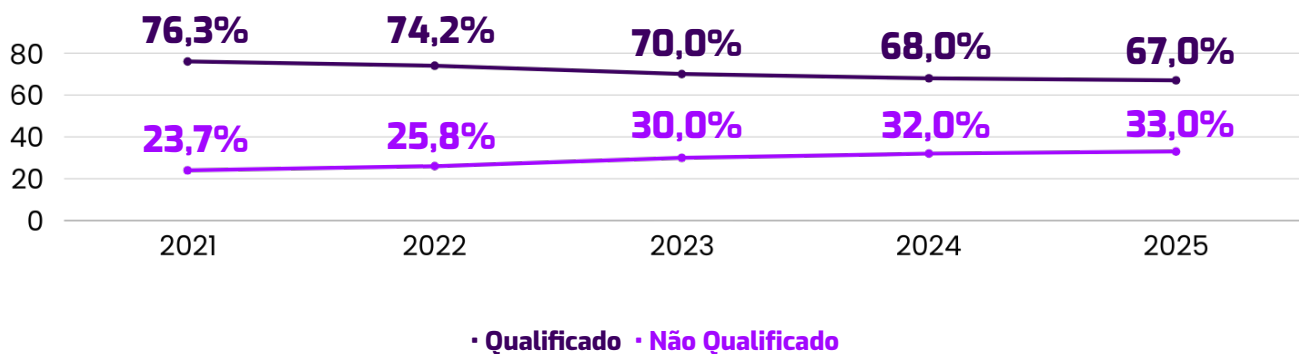


Esse indicador está diretamente relacionado à clareza de comunicações institucionais, especialmente:

- Sobre como denunciar;
- Facilidade de uso dos meios de relatos (formulários bem estruturados);
- Efetividade dos treinamentos sobre como construir uma denúncia;
- Campanhas educativas diversificadas.

Um volume expressivo de relatos pouco qualificados pode sinalizar que os meios de captação não oferecem condições ideais para construção de denúncia consistente, com possíveis falhas no processo de captação ou orientação prévia.

Perfil de qualificação (2021-2025)



Análise do indicador e como utilizá-lo

O “Perfil de qualificação” apresenta tendência preocupante de declínio consistente desde 2021. A queda de 9,3 pontos percentuais em qualificação (de 76,3% para 67%) reflete deterioração na forma como as denúncias estão sendo construídas, sinalizando desafios comunicativos.

A redução anual é notável especialmente entre 2022-2023. Este padrão coincide com a expansão do acesso ao Canal (maior número de denúncias proporcionais), sugerindo que novos usuários podem possuir barreiras iniciais de orientação.

O “Perfil de qualificação” deve ser analisado juntamente com os meios para captação das denúncias:

Forma de captação e qualificação das denúncias (2021-2025)

Origem Ano	2021	2022	2023	2024	2025
% de denúncias via site	63,0%	68,0%	74,0%	72,0%	71,4%
Qualificação via site	74,2%	72,1%	68,0%	66,0%	64,0%
% de denúncias via voz	31,0%	21,0%	18,0%	20,0%	19,7%
Qualificação via voz	79,5%	77,6%	77,0%	78,0%	78,0%
% de denúncias via e-mail	9,0%	6,0%	5,0%	5,0%	5,5%
Qualificação via e-mail	81,2%	84,4%	78,0%	66,0%	67,0%

Aqui, destacam-se os seguintes pontos:

- **Voz mantém qualificação superior:** Com 78% em 2025 versus 64% do site, o canal telefônico preserva a qualificação apesar da redução relativa de uso. **A interação com o atendente treinado garante captação mais estruturada.**
- **Degradação via site:** Queda de 74,2% (2021) para 64% (2025) é crítica. Como principal canal (71,4% do volume), sua redução na qualificação impacta significativamente a apuração.

Se o indicador local apresenta anomalias frente ao cenário geral, deve-se verificar:

Diagnóstico de captação:

Formulários são claros? Campos guiam o denunciante?

Campanhas educativas:

As comunicações explicam como construir uma denúncia?

Análise de atendimento:

Quando via telefone, os atendentes são munidos com informações suficientes do negócio?

Exemplos práticos:

Há materiais mostrando denúncias bem construídas?

Quando colaboradores compreendem como o Canal de Denúncias funciona e encontram estrutura amigável, fornecem mais detalhes.

Índice de anonimato

Sobre o indicador

O "Índice de anonimato" mede a proporção de denúncias anônimas em relação ao total de relatos recebidos. Ele permite a compreensão da disposição dos colaboradores a se identificarem ao realizarem uma denúncia, sendo um dos indicadores mais relevantes para medir o grau de confiança no sistema.

O anonimato costuma ser o caminho escolhido por quem utiliza o Canal pela primeira vez, teve uma experiência negativa (ou notícias de experiências negativas de terceiros), teme retaliações ou desconfia da confidencialidade de maneira geral.

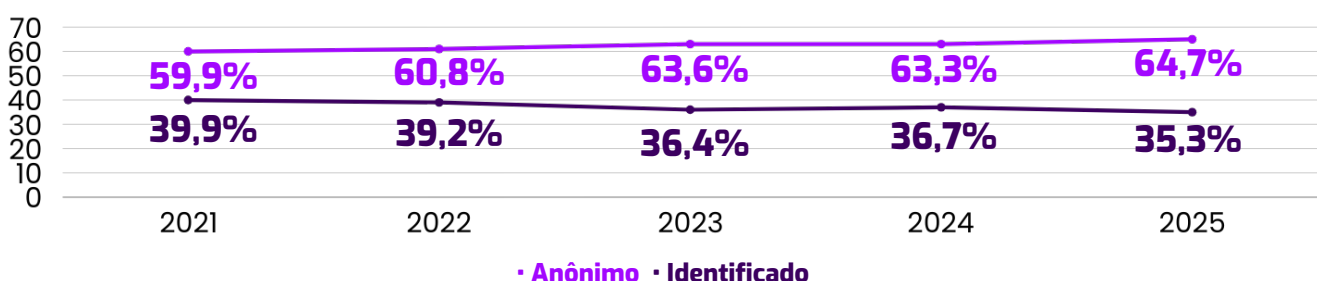
Um "Índice de anonimato" razoavelmente superior à média do mercado não é necessariamente negativo. Pode indicar que o Canal está cumprindo seu papel de acolher relatos mesmo em ambientes de baixa confiança, oferecendo via segura para informação chegar, ou, em momentos iniciais de implementação, ter uma leva de denunciante primários (que não possuem a total compreensão de como o sistema funciona e estão realizando sua primeira denúncia).

No entanto, índices consistentemente elevados podem destacar que a cultura organizacional ainda não promove uma abertura suficiente para que haja uma confiança institucional. Por outro lado, um índice muito baixo pode indicar um ambiente maduro ou barreiras ao anonimato (seja por comunicação ou por design).

A decisão de denunciar com ou sem identificação é moldada por:

- **Comunicação sobre confidencialidade:** Como a organização comunica as garantias?
- **Reputação da área de Compliance:** Tem histórico de confidencialidade? Em qual período o Canal deixou de ser interno?
- **Exemplos de retaliação (ou ausência):** Há histórico de quem foi retaliado? Ou histórico positivo de proteção?
- **Histórico de acolhimento:** Denúncias anteriores foram tratadas com respeito?

Índice de anonimato (2021-2025)



Análise do indicador e como utilizá-lo

O primeiro passo para análise é evitar interpretações distantes do contexto histórico da implementação do Canal:

- Alto anonimato ≠ necessariamente "Canal não funcionando"
- Baixo anonimato ≠ necessariamente "ambiente maduro"

O crescimento consistente do anonimato (de 59,9% para 64,7%) merece análise contextual. Este aumento ocorreu simultaneamente com o aumento de denúncias (9,8 vs 5,4 denúncias/mil colaboradores nos últimos 5 anos) e expansão do público-alvo do Canal com novas companhias adotando a ferramenta.

Este padrão é esperado em fases de expansão de alcance. Novo público tende a usar anonimato inicialmente como garantia de segurança até ganhar confiança. No entanto, se o índice de anonimato for muito elevado ou temporalmente persistente, avalie se as políticas anti-retaliação existem e estão devidamente comunicadas.

Índice de anonimato por meio de captação (2025)



O e-mail apresenta maior dificuldade para garantir anonimato (30,5%), tornando-se menos apropriado para denunciante com receios. Site e voz oferecem mecanismos mais seguros de anonimato, explicando parcialmente sua preferência e recomendação de uso.

Denúncias por 1 mil colaboradores (volumetria proporcional) identificada e anônima (2025)

Volumetria proporcional mensal	9,8 denúncias
Volumetria proporcional mensal identificada	3,9 denúncias
Volumetria proporcional mensal anônima	5,9 denúncias

Qualificação das denúncias anônimas e identificadas (2025)

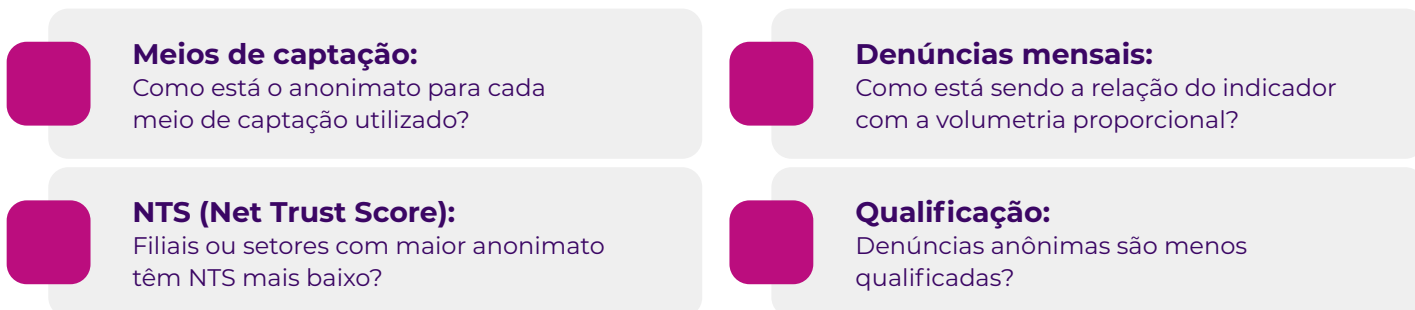
Qualificação geral	67,0%
Qualificação das denúncias identificadas	63,0%
Qualificação das denúncias anônimas	69,0%

Denúncias anônimas apresentam maior qualificação (69%) do que identificadas (63%). Este fenômeno sugere que denunciante anônimos sentem maior liberdade para fornecer detalhes específicos, menos constrangidos por receios de identificação posterior.

Deve-se traçar estratégias para que o anonimato seja utilizado como uma garantia para o denunciante se sentir seguro e um incentivo para a denúncia, como:

- Comunicações reforçadas sobre garantias de confidencialidade;
- Divulgação de histórias de sucesso onde denunciante foram protegidos;
- Política clara anti-retaliação comunicada com regularidade;
- Treinamentos de liderança sobre não-retaliação.

Para além, realizar uma análise cruzada ao relacionar o indicador com:



Em um período crítico para implementação da NR-01, é necessário entender se o Índice de Anonimato está relacionado com setores com hierarquias rígidas, ambiente com maior pressão ou menor maturidade ética. A Be.Aliant oferece um pacote completo para empresas que desejam a adequação à nova Norma Regulamentadora e garantir a segurança psicossocial dos seus colaboradores.

Categoria e tipologia dos protocolos

Sobre o indicador

O indicador "Categoria e tipologia das denúncias" classifica todos os relatos recebidos em grupos temáticos e tipos específicos. Seu objetivo é revelar padrões de riscos, rastro cultural temporal da organização e problemas estruturais, justamente com o foco de permitir priorização de ações corretivas de forma direcionada.

Por que acompanhar?

A distribuição por categoria revela onde estão os principais problemas da organização. Se existe um alto volume em "Relacionamento Interpessoal", isso pode sinalizar problemas relacionais ou de cultura oriundos de ausência de treinamento em liderança ou ambientes de alto conflito. Por outro lado, se as tipologias ligadas a fraudes

financeiras forem superiores a de mercado, isso pode ser indício de falhas em controles internos e segregação de funções inadequadas.

Um número elevado de protocolos classificados como "Não Aplicável ao Canal" ou "Consultas sobre Compliance" também pode sugerir que colaboradores estão usando a ferramenta inadequadamente em razão da ausência de outros canais de comunicação (Ouvidoria, Canal de Acolhimento, Canal LGPD, Canal da Comunidade).

A análise por categoria permite:

- **Treinamentos focados:** Se assédio elevado em departamento específico, treinar líderes daquela área e acompanhamento focado.
- **Revisão de processos:** Se fraude operacional frequente, implementar controles e auditorias regulares.
- **Programas de diversidade:** se discriminação elevada, reforçar iniciativas de grupos focais e revisar a política de medidas disciplinares.
- **Mudança cultural:** Se problemas de relacionamento interpessoal forem elevados em comparação com o mercado, considerar intervenção cultural mais ampla.

No entanto, a escassez de denúncias em categorias críticas (Práticas abusivas, Assédio sexual, Discriminação, Suborno, Conflito de Interesse, Fraude) pode sugerir uma subnotificação por medo de retaliação ou ausência de controles para que problemas sejam descobertos.

Categoria das denúncias (2021-2025)

Origem Ano	2021	2022	2023	2024	2025
Relacionamento interpessoal	52,7%	53,9%	48,1%	48,8%	49,2%
Má intenção e ilícitos	21,1%	25,0%	17,2%	16,6%	15,9%
Descump. de políticas/normas	26,2%	21,1%	15,7%	13,8%	13,9%
Não aplicável ao Canal	0,0%	0,0%	11,8%	14,6%	14,3%
Denúncias espec. do negócio	0,0%	0,0%	6,6%	5,6%	6,3%
Consultas sobre compliance	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	0,4%



Tendências

Relacionamento Interpessoal (praticamente estável em ~50%) mantém-se como categoria dominante, refletindo que questões comportamentais e interpessoais continuam sendo a principal preocupação nas organizações. A estabilidade desde 2023 sugere a consolidação desta tendência.



Má intenção e ilícitos (em declínio): Redução de 25% (2022) para 15,9% (2025) sinaliza duas possibilidades: (a) melhor controle interno preventivo; ou (b) distribuição das denúncias em outras categorias.



Descumprimento de políticas (redução consistente): De 26,2% (2021) para 13,9% (2025) sugere comunicação mais clara sobre políticas.



Não aplicável ao Canal (estável): Estabilizou em ~14%, sugerindo limite de "ruído" no Canal ou melhor comunicação sobre seu propósito.

Tipologias das denúncias (2021-2025)

Categoria	Tipologia	2021	2022	2023**	2024**	2025**
Relacionamento interpessoal	Práticas abusivas (assédio moral/sexual, agressão, discriminação) *	24,9%	28,2%	21,3%	21,1%	21,0%
	Desvio de comportamento	26,3%	24,4%	20,7%	21,7%	22,3%
	Relacionamento íntimo (com ou sem subordinação hierárquica)	1,5%	1,3%	1,2%	0,9%	0,8%
	Assédio sexual	-	-	2,8%	2,8%	2,9%
	Discriminação	-	-	2,2%	2,3%	2,2%
Má intenção ou ilícitos	Favorecimento ou conflito de interesse	7,8%	9,6%	8,0%	7,6%	7,0%
	Fraude financeira ou operacional	7,0%	6,9%	4,6%	4,2%	4,3%
	Roubo, furto ou desvio de materiais ativos/valores	2,8%	5,2%	2,0%	1,8%	2,1%
	Pagamento ou recebimento impróprio (suborno/propina, corrupção)	1,1%	1,0%	0,7%	0,9%	0,8%
	Destruição, danos ou uso indevido de ativos da empresa	1,0%	0,8%	0,6%	0,7%	0,5%
	Vazamento ou uso indevido de informações	0,9%	1,0%	1,0%	1,0%	0,8%
	Uso ou tráfico de substâncias proibidas no ambiente de trabalho	0,5%	0,5%	0,5%	0,4%	0,4%
Descumprimento de políticas e normas	Violação às leis (nacionais e internacionais)	5,6%	5,1%	6,3%	5,6%	5,9%
	Não conformidade às políticas, normas e procedimentos internos	20,6%	16,0%	9,7%	8,2%	8,0%
	Greve, paralisação ou manifestação	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

*A tipologia de Práticas Abusivas, a partir de 2023, passou a não contar com a subcategoria de Assédio Sexual, que contou como tipologia própria.

**A soma dos dados dos anos de 2023, 2024 e 2025 deve considerar as categorias de "Não aplicável ao Canal", "Denúncias específicas do negócio" e "Consultas sobre compliance" para a contabilização da porcentagem total.

Análise do indicador e como utilizá-lo

Na análise das tipologias, o assédio moral supera assédio sexual. Casos de práticas abusivas (21%) são bem maiores que casos de assédio sexual isolados (2,9%), indicando que conflitos interpessoais de menor gravidade (moral) são mais frequentes. Essa diferença de frequência demanda abordagens diferentes para as duas infrações éticas: enquanto um deve ser tratado como não frequente de alto risco, outro deve estar relacionado com medidas de mitigação cotidianas.

Para analisar as categorias e indicadores locais, o primeiro passo é o mapeamento da distribuição:



No caso da categoria “Não Aplicável”, analisar e subcategorizar os protocolos (são reclamações trabalhistas? Sugestões de melhorias ou aplicáveis a outros setores?).

Após o mapeamento, é possível buscar uma otimização de recursos em razão da alocação de equipe e orçamento no processo de apuração, bem como transformar o produto dessa análise em propostas de mitigação de riscos.

Se possível, realizar o cruzamento contextual com departamentos, hierarquias, demográficas e percentual de rotatividade de filiais ou setores internos da companhia. Essa análise, além de expor vulnerabilidades, pode funcionar como guia para a construção de organizações mais seguras.



Tempo Médio de Apuração em dias corridos (TMA)

O indicador "Tempo Médio de Apuração em dias corridos (TMA)" mede o tempo total desde o recebimento da denúncia até sua conclusão (com desfecho: Procedente, Não Procedente, Não Conclusivo, Fora de Escopo, Dados Insuficientes). Ele reflete a eficiência operacional e agilidade na investigação e resolução das denúncias.

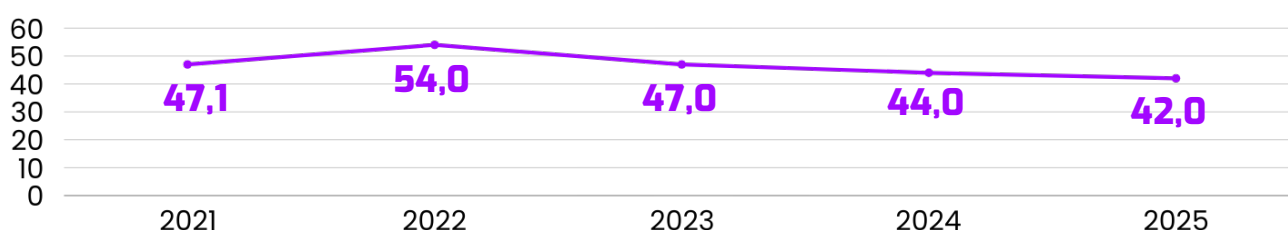
Por que acompanhar?

- O TMA reflete, no primeiro momento, a eficiência operacional geral:
- Os processos investigativos são ágeis ou burocráticos?
- Os recursos alocados são adequados?
- As metodologias são eficientes? A periodicidade das reuniões de Comitês é a ideal?
- A tecnologia de suporte funciona adequadamente?
- A Comunicação interna com as outras áreas facilita investigação ou cria atrasos?

A adequação desse indicador em direção à média do mercado é um ponto essencial para que denúncias de alto impacto não tenham informações vazadas, comportamentos indevidos sejam interrompidos de forma diligente, não haja espaço para represálias contra denunciante e a reputação da companhia se mantenha integral (especialmente diante de eventual processo judicial).

Outro ponto envolve a confiança dos denunciante na utilização do Canal de Denúncias: se o período for demasiadamente longo, aumenta probabilidade de buscar outros caminhos (como redes sociais) e redução do reuso do Canal de Denúncias por meio do aumento da narrativa de que “a organização não faz nada”.

Tempo Médio de Apuração em dias corridos (TMA) (2021-2025)



Tempo Médio de Apuração em dias corridos das denúncias qualificadas (TMA Qualificado) (2023-2025)



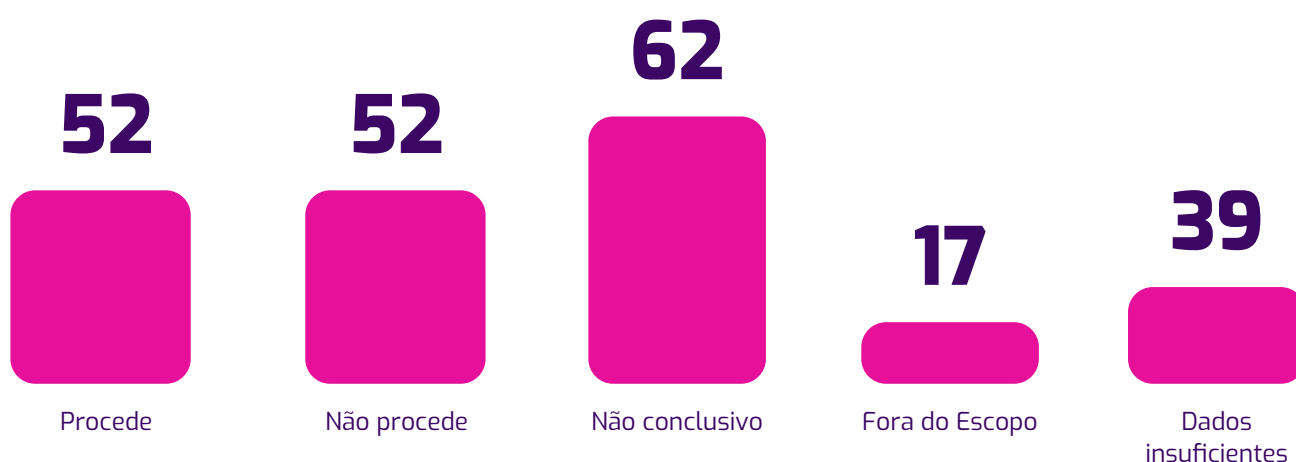
Análise do indicador e como utilizá-lo

Denúncias qualificadas levam ~8 dias a mais que a média geral (50 vs 42), refletindo que investigações bem estruturadas requerem tempo para evidência robusta, enquanto casos "fora de escopo" ou "dados insuficientes" fecham rapidamente.

Para uma análise efetiva do TMA, o processo deve ocorrer em progressão de etapas:

1. No primeiro momento, deve-se mapear o momento atual do TMA e os protocolos que impactam significativamente o número (outliers muito acima ou abaixo da média). **A média de qualificação da companhia está em linha com o do mercado?**
2. Em segundo, analisar a correlação entre o TMA e o desfecho da denúncia. **Qual a diferença entre o TMA das denúncias procedentes, não procedentes ou não conclusivas?**
3. Em terceiro, analisar **se denúncias de alto impacto estão sendo apuradas mais rapidamente** (conforme requerido em situações de alto risco) ou se estão demorando igual às de baixo impacto.

TMA por Perfil de Conclusão (2025)



Casos "não conclusivos" levam 10 dias a mais que "procedentes" ou "não procedentes", indicando investigações complexas ou com obstruções. Casos "fora do escopo" fecham rapidamente (17 dias).

TMA e TMA Qualificado por Perfil de Impacto (2025)

	Impacto baixo	Impacto médio	Impacto alto	Impacto crítico
TMA	 32	 49	 50	 38
TMA Qualificado	 43	 54	 52	 39

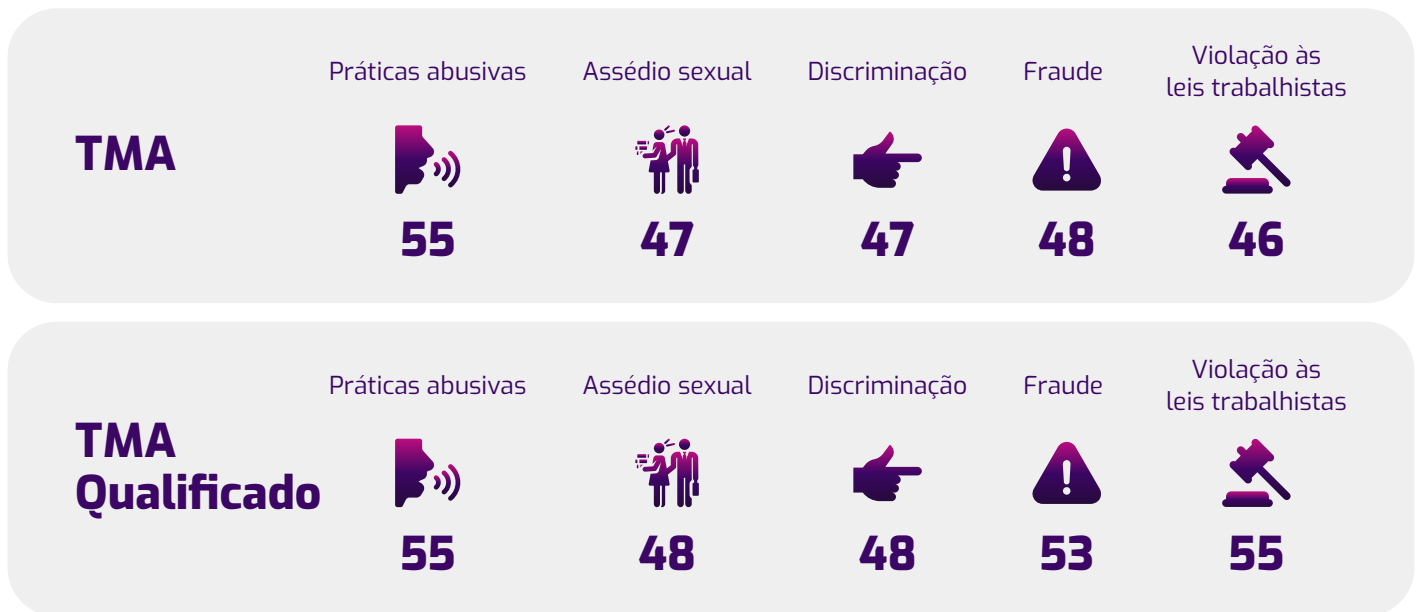
Casos críticos fecham mais rápido (38 dias) que os de impacto alto (50 dias), indicando priorização efetiva de casos críticos, sendo investigados com maior intensidade de recursos, reduzindo prazo.

Em caso de TMA alto, deve-se partir para a identificação de gargalos:

- **Gargalo inicial:** Lentidão no registro ou triagem?
- **Gargalo investigativo:** Coleta de evidências demora? Faltam testemunhas? Documentação deficiente?
- **Gargalo de análise:** Análise das evidências lenta? Ausência de recursos, curva de aprendizado, casos complexos?
- **Gargalo na resolução:** Demora em comunicar o resultado, na reunião dos Comitês?

Um ponto relevante é que diferentes tipologias podem exigir diferentes TMA's, a depender da expertise empregada (para casos de necessidade de investigação) e disponibilidade das testemunhas (em casos de relacionamento interpessoal).

TMA e TMA Qualificado de acordo com tipologias de impacto alto e crítico (2025)



De toda forma, se o indicador continuar elevado, pode ser necessário que haja uma tomada de decisão para:

- Revisar processos de tomada de decisão;
- Considerar terceirização de investigações;
- Implementar tecnologia de suporte (rastreamento automatizado, gestão de documentos);
- Treinar equipes em metodologias de investigações;
- Priorizar por impacto (dar atenção máxima a casos críticos).

Gargalos na apuração de denúncias podem surgir por diferentes motivos e, em muitos casos, estão associados ao crescimento do negócio por meio da expansão comercial, fusões e aquisições e contratação de novos colaboradores. Para aumentar sua eficiência de modo temporário ou definitivo sem precisar contratar, os Serviços Gerenciados da Be.Aliant oferecem soluções ponta-a-ponta de gerenciamento de Canais e apuração de denúncias, com ganho de 33,5% de eficiência, custo menor de 30% e com uma garantia de qualidade de entregas.

Perfil de Conclusão

Sobre o indicador

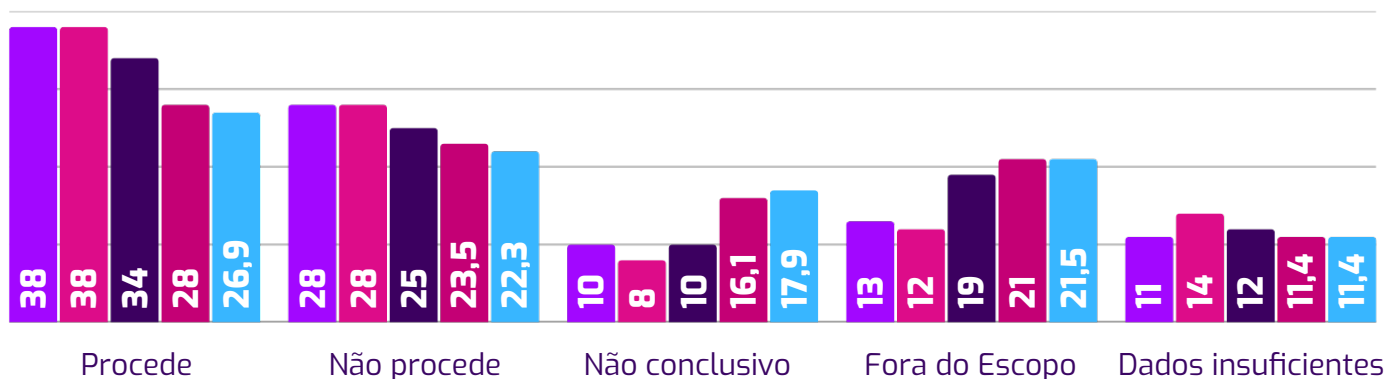
O indicador "Perfil de conclusão" classifica denúncias conforme seu desfecho final após investigação:

- **Procedente:** Irregularidade foi confirmada
- **Não Procedente:** Não houve confirmação de irregularidade
- **Não Conclusivo:** Insuficientes dados para conclusão definitiva
- **Fora de Escopo / Dados Insuficientes:** Não se aplica ao Canal ou informação inadequada.

Sua utilização permite entender se o Canal está captando denúncias relevantes ou sofrendo uso inadequado, avaliando sua maturidade. Uma taxa baixa de denúncias procedentes pode indicar que o Canal está recebendo muitas denúncias irrelevantes ou falsas, bem como possível falta de clareza sobre o propósito da ferramenta para o seu público-alvo, o que demanda uma reformulação na comunicação interna.

Perfil de Conclusão (2021-2025)

• 2021 • 2022 • 2023 • 2024 • 2025



Análise do indicador e como utilizá-lo

Para utilizar adequadamente o indicador, deve-se monitorar a distribuição atual acrescida das tendências temporais:

- Taxa de procedência está caindo? (sinal de alerta)
- Taxa de "Não conclusivo" está aumentando? (ampliar forças de investigação ou melhorar formulário de registro de relatos)
- Taxa de "Fora de escopo" está aumentando? (problema de comunicação)

É possível verificar um aumento do "Fora do Escopo" nos últimos anos, com sua alta histórica novamente rompida em 2025, sugerindo que colaboradores estejam usando o

Canal para consultas, sugestões ou questões que não configuram denúncias, demandando uma implementação de canais especializados (Ouvidoria para sugestões, Canal de Acolhimento para questões de saúde mental).

Quando analisados apenas os protocolos qualificados para a apuração, é possível verificar a queda dos relatos procedentes e o aumento dos “Não Conclusivos”.

Perfil de Conclusão dos Relatos Qualificados (2023-2025)

• 2023 • 2024 • 2024

49,3%

41,4%

40,1%

Procede

36,2%

34,8%

33,2%

Não procede

14,5%

23,8%

26,7%

Não conclusivo

A manutenção dessa tendência (do aumento dos “Não Conclusivos”) pode apontar para uma necessidade de aprimoramento nos processos investigativos, com a capacitação de equipes responsáveis ou busca de ajuda para operação por terceiros. Se o “Não Conclusivo” mantiver porcentagem mais elevada do que a média de mercado, a investigação qualitativa dos protocolos pode sinalizar as causas:

- Falta de evidências (ausência de câmeras de segurança em ambientes comuns, por exemplo);
- Testemunhas recusando-se a participar da apuração (medo de retaliação?);
- Expertise técnica limitada para a causa (ex: fraude digital);
- Prazo insuficiente para investigação completa;
- Documentação inadequada ou destruída (preservação da cadeia de custódia);
- Melhorar os formulários de registro de denúncias.

Perfil de impacto

"Perfil de impacto" classifica denúncias conforme sua potencial gravidade para a organização em 4 níveis: Baixo, Médio, Alto e Crítico. Seu principal objetivo é otimizar o processo de apuração por meio de uma orientação sobre o conteúdo e risco real que apresenta, seja operacional, financeiro, reputacional ou físico.

Por que acompanhar?

O principal motivo para acompanhar o indicador envolve a possibilidade de priorizar recursos onde eles se fazem mais necessários, garantindo que ameaças significativas não sejam negligenciadas.

Denúncias de diferentes impactos exigem respostas proporcionais:

- Denúncias de impacto alto ou crítico demandam respostas imediatas e multidisciplinares, muitas vezes envolvem outros departamentos (jurídico, comunicação corporativa, RH, segurança) e, a depender da tipologia, precisam de investigadores experientes.
- Denúncias de impacto baixo, embora possam ser tratadas em fluxos regulares de apuração, precisam da manutenção de um TMA efetivo (para que não seja “esquecida” na fila da apuração).

Perfil de Impacto (2023-2025)

	2023	2024	2025
 Impacto crítico	1,0%	1,0%	1,3%
 Impacto alto	8,2%	8,7%	10,6%
 Impacto médio	43,5%	47,2%	46,4%
 Impacto baixo	47,3%	43,1%	41,7%



Análise do indicador e como utilizá-lo

Em uma primeira leitura isolada, o crescimento em impactos altos e críticos (de 9,2% em 2023 para 11,9% em 2025) sugere: (a) melhor identificação de riscos reais; ou (b) ambiente com maior número de problemas. No entanto, se alinhado com (c) a redução em impactos baixos (de 47,3% para 41,7%); e (d) diminuição do TMA, a tendência reforça a primeira hipótese: denúncias estão sendo melhor classificadas.

Para uma análise do indicador, é necessária a compreensão da distribuição do impacto na organização. No mais, deve-se compreender se a correlação entre denúncias de impacto alto ou crítico mantém uma proporção adequada com o Perfil de conclusão.

Perfil de impacto vs. Perfil de conclusão (2025)

		Procedente	Não Procedente	Não Conclusivo	Fora do escopo	Dados insuficientes
	Impacto crítico	42,6%	24,6%	19,7%	9,8%	3,3%
	Impacto alto	42,6%	27,9%	15,1%	7,7%	6,7%
	Impacto médio	29,9%	27,1%	11,4%	20,1%	11,5%
	Impacto baixo	19,8%	16,9%	11,0%	41,4%	10,9%

Denúncias de impacto crítico e alto apresentam procedência superior à de impacto baixo (42,6% vs 19,8%), sinalizando que a priorização da apuração está funcionando e que investigações rigorosas estão confirmando problemas significativos. Essa manutenção de índices superiores de procedência/não procedência sinaliza que a priorização da apuração está funcionando, que investigações rigorosas estão descartando falsas acusações de impacto ou confirmando situações nocivas para os colaboradores.

Por meio do impacto, também é possível traçar uma análise cruzada com os temas que mais apresentam situações críticas dentro das companhias. A 11ª edição identificou que questões comportamentais (assédio, abuso, discriminação) representam a maioria das situações críticas, acrescidas de questões de violação às leis trabalhistas e ambientais.

5 principais temas de impacto alto e crítico em 2025

Tema	Porcentagem dos protocolos com impacto alto ou crítico
Práticas abusivas	29,2%
Assédio sexual	16,8%
Discriminação	10,0%
Fraude	9,1%
Violação às leis	6,3%

O alinhamento das tipologias com maior número de impacto alto e crítico pode funcionar como argumento para investimento em ações, como:

Tipologia	Exemplos de recomendação
Práticas Abusivas	Treinamento presencial para líderes, comunicações regulares sobre identificação.
Assédio Sexual	Treinamentos específicos para identificação de situações, políticas de prevenção focais, Canal Mulher e de Acolhimento.
Discriminação	Conscientização pró-diversidade, Programas com ações práticas (distribuição de livros, grupos temáticos de suporte), políticas de contratação mais inclusivas.
Fraude	Auditorias regulares, segregação de funções, investimento em controles internos.
Violação às leis trabalhistas e ambientais	Monitoramento de práticas, ação conjunta com setores de sustentabilidade e SST, implementação efetiva da NR-01.

Sobre o Denunciado

Perfil do denunciado

Sobre o indicador

O indicador “Perfil do denunciado” busca compreender a existência de um padrão em torno de 7 perfis regularmente denunciados em companhias:

- **Líder ou Gestor:** denúncias oriundas de colaboradores que possuem uma relação hierárquica na função de liderado com a pessoa denunciada;
- **Fornecedor e prestador de serviço:** denúncias vindas de clientes, imediatos ou mediatos, de produtos, entregas, projetos;
- **Colega de trabalho da mesma área:** denúncias de pessoas que convivem no mesmo setor mas não possuem uma relação hierárquica com o denunciado.
- **Colega de trabalho de área distinta:** denúncias de pessoas que convivem na mesma empresa, mas não no mesmo setor, com a pessoa denunciada e não possui uma uma relação hierárquica;
- **Cliente:** denúncias de prestadores de serviços ou fornecedores mediatos ou imediatos.
- **Liderado:** denúncias oriundas de colaboradores que possuem uma relação hierárquica na função de liderança ou gestão com a pessoa denunciada.

Por que acompanhar?

Entender quem é denunciado permite:

Análise de liderança:

Alta proporção de denúncias contra líderes/gestores sinaliza problemas de estilo de liderança ou seleção/desenvolvimento inadequado.

Dinâmica interpessoal:

Proporção alta de colegas sugere conflitos relacionais ou ausência de treinamento em trabalho colaborativo.

Risco externo:

Denúncias contra clientes/fornecedores sinalizam riscos em relacionamento comercial ou diligência inadequada.

Para a edição da pesquisa de 2026, refinamos as classificações e expandimos as classes anteriores sobre o indicador, provocando uma mudança de distribuição e novas categorias.

Perfil do denunciado (2025)



Análise do indicador e como utilizá-lo

O indicador “Perfil do denunciado” tem papel central na leitura do comportamento organizacional e na compreensão dos padrões de risco existentes em uma companhia, por funcionar como termômetro da estrutura de poder, da qualidade das relações de trabalho e da exposição da empresa a riscos internos e externos.

A análise estratégica desse indicador permite identificar desde falhas de liderança até vulnerabilidades em processos e controles internos.

Medidas Disciplinares

Sobre o indicador

O indicador "Medidas disciplinares" registra as ações aplicadas em casos de denúncias procedentes em 4 grandes categorias e suas subcategorias:

- Medidas educativas ou preventivas (Feedback ou orientação, Treinamentos, Comunicação, Melhorias de processos);
- Medidas disciplinares leves (Advertência verbal, Monitoramento, Transferências, Rescisão contratual);
- Medidas disciplinares graves (Advertência escrita, Demissão sem justa causa, Demissão com justa causa, Suspensão);
- Medidas de acompanhamento ou mitigação (Monitoramento e Transferência).

Seu objetivo principal é classificar e analisar respostas organizacionais a irregularidades confirmadas, sendo a função estratégica primordial de demonstrar como a organização penaliza condutas indevidas e se medidas são proporcionais à gravidade. Em 2025, 37,47% dos relatos procedentes possuíam medidas disciplinares (vs. 32,78% em 2024).

Por que acompanhar?

Medidas disciplinares equilibradas e proporcionais reforçam a confiança nos processos por meio da justiça percebida pelo público-alvo do Canal de Denúncias, acrescentando credibilidade do programa de integridade e dissuasão (uma vez que outros não querem sofrer consequências).

A ausência de medidas firmes, sua desproporcionalidade, ou sua ausência de divulgação adequada podem comprometer essa percepção de justiça e confiança, uma vez que colaboradores precisam perceber que:

- Denúncias procedentes resultam em ações concretas;
- Não há "favor" ou "impunidade" para determinados grupos;
- Conduta inadequada tem consequências;
- Sistema não é falso ou teatral;

Se isso não acontecer, a confiança no Canal de Denúncias diminui (acarretando a diminuição do seu uso) e potenciais infratores utilizam esse traço operacional para continuar ou aprimorar suas infrações:

- Fraude descoberta mas sem punição → próxima fraude mais ousada;
- Assédio sexual procedente mas com apenas "orientação" → assédio continua;
- Discriminação confirmada mas com "feedback" → colega continua discriminando.

Medidas disciplinares por categorias (2021-2025)

Categoria	2021	2022	2023	2024	2025
Medidas educativas ou preventivas	66,6%	60,4%	48,7%	56,3%	62,4%
Medidas disciplinares leves	8,1%	10,2%	13,8%	16,1%	13,3%
Medidas disciplinares graves	16,3%	14,6%	18,1%	20,0%	18,9%
Medidas de acompanhamento ou mitigação	9,0%	14,8%	19,4%	7,6%	5,4%

Aumento significativo em medidas educativas (2025: 62,4%): Recuperação em relação a 2023 (48,7%) reflete abordagem mais progressiva, iniciando com educação antes de escalada disciplinar (padrão alinhado com boas práticas internacionais).

Redução em medidas de acompanhamento (de 19,4% em 2023 para 5,4% em 2025): Mudança significativa na estratégia, priorizando ação definida (educação, disciplina) em vez de "monitoramento pendente".

Medidas disciplinares por categoria e tipologia (2021-2025)

Categoria	Tipologia	2021	2022	2023	2024	2025
Medidas educativas ou preventivas	Feedback ou orientação	58,5%	46,3%	37,9%	42,7%	52,0%
	Treinamentos	1,7%	8,9%	1,9%	0,7%	0,3%
	Comunicação	4,4%	1,7%	6,6%	12,0%	9,6%
	Melhorias de processos	2,0%	3,5%	2,3%	0,9%	0,5%
Medidas disciplinares leves	Advertência verbal	3,8%	5,5%	7,0%	9,2%	7,1%
	Advertências escrita	3,4%	4,1%	5,2%	5,3%	4,8%
	Suspensão	0,9%	0,6%	1,6%	1,6%	1,4%
Medidas disciplinares graves	Demissão com justa causa	2,7%	3,1%	4,1%	3,0%	3,6%
	Demissão sem justa causa	13,6%	11,5%	13,3%	16,7%	15,2%
	Rescisão contratual	0,0%	0,0%	0,7%	0,3%	0,1%
Medidas de acompanhamento ou mitigação	Monitoramento	3,6%	9,9%	16,5%	4,0%	1,1%
	Transferências	5,4%	4,9%	2,9%	3,6%	4,3%

Análise do indicador e como utilizá-lo

A análise geral deve envolver uma comparação com os indicadores de mercado acrescida de uma análise qualitativa de reincidência, uma vez que essa abordagem sinaliza a efetividade dessas aplicações. Pergunta-se:

- Denunciados que receberam "Feedback ou orientação" voltaram a ser denunciados?
- Denunciados que receberam "Advertência" tiveram reincidência?

Em segundo plano, verificar se a distribuição das medidas disciplinares está alinhada com a severidade das condutas. Medidas não devem ser uniformes e casos de impacto alto/crítico devem possuir tratamento diferenciado.

Para isso, deve-se cruzar as medidas disciplinares com as tipologias específicas, como:

Medidas disciplinares por categorias e temas em 2025

	Assédio sexual	Práticas abusivas	Discriminação	Desvio de comportamento	Fraude
Demissão sem justa causa	52,3%	25,6%	36,4%	10,5%	46,4%
Demissão com justa causa	14,6%	1,9%	6,7%	1,4%	25,6%
Feedback/ Orientação	13,9%	36,6%	24,4%	63,3%	6,2%
Advertência verbal ou escrita	8,0%	20,7%	15,8%	13,5%	12,2%

Fraude e assédio sexual recebem medidas mais severas (demissão), enquanto desvio de comportamento prioriza feedback (63,3%). Casos críticos requerem medidas proporcionais e firmes para evitar inefetividade e evitar narrativas nocivas à cultura de integridade da companhia.

Para reforçar a confiança, é essencial oferecer a devolutiva para o denunciante (em termos gerais, sem identificação) e reforçar a efetividades das denúncias em ações de comunicação.

Sobre o Denunciante

Perfil do denunciante

Sobre o indicador

O indicador “Perfil do denunciante” mapeia as características básicas dos indivíduos que realizam relatos no Canal de Denúncias, permitindo compreender quem utiliza o Canal e, conseqüentemente, deposita sua (des)confiança e contribui para a construção da cultura.

Por que acompanhar?

O objetivo principal do acompanhamento deste indicador é buscar compreender padrões de utilização do Canal, identificando quais públicos confiam na ferramenta, quais tendem a se omitir e onde podem existir barreiras culturais, estruturais ou psicológicas ao reporte.

A função estratégica, por assim dizer, é subsidiar decisões sobre comunicação, treinamentos, campanhas internas, políticas de proteção ao denunciante e aprimoramento da cultura organizacional.

O monitoramento adequado permite:

- Avaliar se todos os públicos estratégicos conhecem e confiam no Canal;
- Identificar grupos sub-representados, que podem estar expostos a riscos e irregularidades sem se sentirem seguros para denunciarem;
- Direcionar campanhas educativas e treinamentos de forma mais precisa e orientada por dados;
- Detectar riscos de silenciamento organizacional, especialmente em níveis hierárquicos mais baixos.

Perfil do denunciante (2021-2025)

Categoria Ano	2021	2022	2023	2024	2025
Colaborador	72,8%	73,0%	77,0%	65,2%	66,8%
Cliente	13,9%	13,2%	10,9%	12,7%	13,5%
Fornecedor	5,8%	4,6%	4,9%	4,3%	5,6%
Família ou colega de trabalho	3,4%	5,3%	0,7%	0,6%	0,7%
Ex-colaborador	4,0%	3,6%	3,5%	3,0%	3,3%
Outros	0,1%	0,3%	3,0%	14,2%	10,1%

Análise do indicador e como utilizá-lo

Enquanto colaboradores (66,8%) se mantêm como denunciante primários, a categoria “outros”, que abrange stakeholders, membros da comunidade e investidores, registrou um crescimento expressivo, alcançando 10,1% das denúncias em 2025. Este crescimento reforça a relevância estratégica do Canal como instrumento de responsabilidade corporativa além de limite interno.

Para uma análise ampla deste indicador, deve-se realizar uma abordagem cruzada para verificar se:

- Colaboradores de quais áreas/setores denunciam mais problemas comportamentais;
- Se stakeholders externos tendem a denunciar riscos operacionais/compliance;
- Se fornecedores denunciam práticas comerciais inadequadas ou relacionamento com vendedores;
- Se clientes refletem percepção externa de conduta corporativa.

Gênero do denunciante

"Gênero do denunciante" segmenta denúncias conforme gênero de quem faz a denúncia. Seu objetivo é permitir análise de padrões demográficos e possíveis disparidades no uso do Canal em busca de identificar se determinados grupos se sentem seguros ou encorajados para realizar uma denúncia.

Por que acompanhar?

É relevante entender que a disparidade de poder político dentro do ambiente corporativo pode inibir denúncias de determinado grupo. Se uma companhia possui majoritariamente uma força de trabalho masculina (operacional ou em posições de liderança), mulheres podem acessar menos o Canal por não se sentirem seguras.

Gênero do denunciante (2021-2025)

	2021	2022	2023	2024	2025
 Mulheres	44,3%	48,6%	51,0%	53,2%	53,6%
 Homens	55,7%	51,4%	49,0%	46,8%	46,4%

Análise do indicador e como utilizá-lo

Para verificar a adequação deste indicador, o primeiro passo é verificar se existe uma distribuição da força de trabalho com o gênero dos denunciante. Questiona-se:

- A proporção de colaboradores por gênero está alinhado com a proporção de denúncias? Se 40% da força de trabalho for feminina, espera-se ~40% de denúncias de mulheres.

Se esse cenário não corresponder, pode existir um contexto de engajamento distinto (mulheres mais engajadas do que homens?) ou sub representatividade (em uma fábrica

Consulta aos protocolos

Sobre o indicador

O indicador "Consulta aos protocolos" mede frequência com qual denunciante consultam status de suas denúncias após registro. Seu foco é mapear o engajamento e expectativa no processo, bem como a percepção de transparência.

Por que acompanhar?

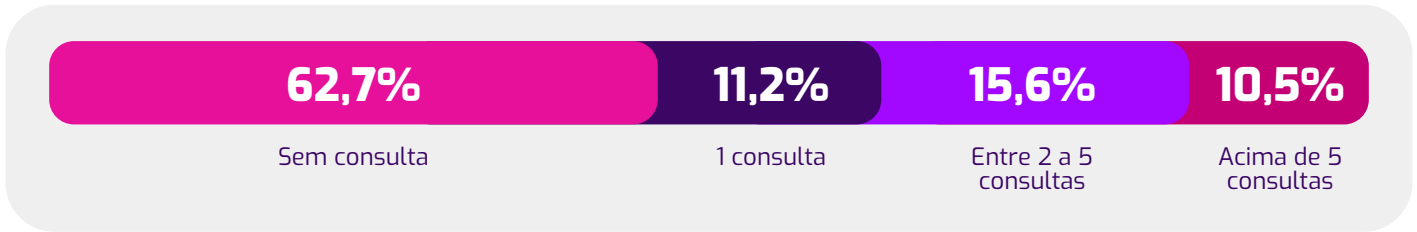
Um alto índice de consultas pode indicar:

Engajamento positivo: Denunciante acompanhando caso porque acredita no processo

Desconfiança inicial silenciosa: Denunciante que utiliza pouco o Canal de Denúncias (ou que não utilizou) consultando para garantir que não foi ignorado.

Já um baixo índice de consultas pode indicar um denunciante que desistiu do processo ou que acredita que será informado na hora apropriada. Em ambos os casos, saber o padrão de consulta dos denunciantes permite ao setor de compliance trabalhar com um prazo para oferecer atualizações do caso e manter o sentimento de progresso acerca do protocolo.

Consultas aos protocolos (2025)



Análise do indicador e como utilizá-lo

Para uma utilização deste indicador, deve-se mapear a porcentagem de protocolos que resultam em consultas de status. Nesta edição da pesquisa, a média geral de consulta dos protocolos foi de 37,0%, sendo a primeira consulta levando em média 10 dias.

Acrescenta-se na análise a correlação com o Perfil de conclusão (denúncias procedentes recebem mais consultas?).

Perfil de conclusão (2025) vs. Consulta aos protocolos

	Média	Sem consulta	1 consulta	Entre 2 a 5 consultas	Acima de 5 consultas
Procede	26,9%	25,2%	26,7%	28,7%	33,4%
Não procede	22,3%	20,4%	21,1%	24,5%	31,2%
Não conclusivo	17,9%	20,5%	13,6%	13,1%	14,7%
Fora do Escopo	21,5%	21,1%	27,5%	24,1%	13,8%
Dados insuficientes	11,4%	12,8%	11,1%	9,6%	6,9%

Ao cruzarmos o Perfil de Conclusão com a frequência da consulta aos protocolos, é possível extrair a informação de que os mais engajados na visualização dos protocolos (acima de 5 consultas) oferecem mais denúncias mais qualificadas, seja em razão da habitualidade com o procedimento ou com a relação entre expectativa e fornecimento de detalhes.

Posteriormente, é possível acrescentar iniciativas em busca de respostas mais qualificadas sobre o que esse indicador pode significar no contexto da organização. As consultas são altas/baixas por questões de engajamento, desconfiança, cultura?

Com base nessas respostas, é possível implementar rotinas de atualizações regulares, comunicação sobre como funciona o processo de apuração (e o prazo esperado em cada uma dessas etapas), confirmação de que cada caso é analisado e exposição de como acontece a devolutiva.

Confiança nos Canais de Denúncias

Sobre o indicador

O indicador "Confiança nos Canais de Denúncias" mede a confiança geral dos colaboradores no Canal através de Net Trust Score (NTS). Sua função estratégica envolve refletir a saúde geral do programa de integridade do ponto de vista do usuário do Canal no momento em que ele realiza a denúncia.

Por que acompanhar?

O NTS é reflexo direto de como a organização está comunicando e operando o Canal de Denúncias, sendo um "termômetro" mais importante da percepção dos usuários sobre a efetividade do programa.

O indicador é diretamente influenciado por:

- **Reputação de Compliance:** Área é vista como confiável, confidencial, imparcial?
- **Histórico de ações firmes:** Denúncias procedentes resultaram em medidas?
- **Comunicação clara:** Garantias de confidencialidade, proteção, processo estão claras?
- **Proteção contra retaliação:** Há histórico de denunciante protegidos?
- **Agilidade:** As investigações são razoavelmente rápidas ou morosas?



NTS Geral dos Canais de Denúncias (2024-2025)

Categoria	2024	2025
NTS Geral	4,28	3,98

Análise do indicador e como utilizá-lo

Para verificar a adequação deste indicador, o primeiro passo é verificar se existe uma distribuição da força de trabalho com o gênero dos denunciantes. Questiona-se: A proporção de colaboradores por gênero está alinhado com a proporção de denúncias? Se 40% da força de trabalho for feminina, espera-se ~40% de denúncias de mulheres.

Se esse cenário não corresponder, pode existir um contexto de engajamento distinto (mulheres mais engajadas do que homens?) ou sub representatividade (em uma fábrica em que homens são maioria em cargos operacionais, a comunicação do Canal de Denúncias pode não chegar até eles).

NTS detalhado dos Canais de Denúncias (2024-2025)

	2024	2025
Nota 0	2,2%	3,4%
Nota 1	2,2%	7,0%
Nota 2	7,3%	6,1%
Nota 3	10,6%	13,6%
Nota 4	8,4%	11,0%
Nota 5	69,3%	58,9%

A redução em notas máximas (5) de 69,3% para 58,9% explica a queda em média. Novos respondentes são mais céticos quanto a utilização da ferramenta, **o que reforça a necessidade da regularidade dos reportes dos protocolos**. No entanto, os não detratores (notas 4 e 5) ainda são maioria e reconhecem a efetividade do Canal, sugerindo que problemas são circunscritos a segmentos específicos.

Para melhorar o NTS, recomenda-se:

- **Investigação qualitativa:** Entender a anatomia das notas baixas (0-3) quando forem possíveis de serem identificadas. Possíveis razões: (a) experiências negativas anteriores; (b) expectativas não atendidas; (c) falta de feedback adequado.
- **Comunicação reforçada:** Garantias de confidencialidade, proteção contra retaliação e efetividade devem ser comunicadas regularmente.
- **Histórias de sucesso:** Divulgar (anonimamente) casos onde denúncias resultaram em ações concretas.
- **Agilidade em resposta:** O TMA, sempre que possível, deve ser comunicado como uma vantagem.
- **Análise segmentada:** Investigar se certos departamentos, setores ou grupos demográficos têm NTS significativamente inferior, permitindo intervenções focadas.

Sobre a apuração das denúncias

Sobre o indicador:

Quantas pessoas são necessárias para gerenciar as denúncias? Durante os anos, questionamentos sobre o dimensionamento ideal da força de trabalho permearam as análises presentes nas edições da Pesquisa Nacional.

Nesta seção, novidade da 11ª edição, os indicadores relacionados à apuração das denúncias medem a capacidade operacional e os recursos humanos dedicados ao processamento de relatos. Seu objetivo é proporcionar visão realista sobre os requisitos estruturais necessários para manutenção efetiva de um fluxo de apuração de denúncias.

Para isso, analisamos os usuários dos nossos clientes e os dividimos em duas categorias: usuários e usuários atuantes.

- Os **usuários** são todos aqueles que possuem login na plataforma e a acessam, mas não atuam diretamente no protocolo.
- Os **usuários atuantes** são todos os usuários que atuaram nos protocolos nos últimos 12 meses, sem distinção de frequência.

A distinção entre usuários (acesso amplo à plataforma) e usuários atuantes (efetivamente envolvidos em investigações) é essencial dentro da estrutura organizacional. Eles são importantes para o devido monitoramento das atividades, normalmente assumindo funções de coordenação, gestão e participação no comitê de ética.

Por que acompanhar?

O acompanhamento destes indicadores permite que organizações:

- Dimensionem equipes adequadamente;
- Identifiquem possíveis gargalos operacionais;
- Comparem resultados com empresas de tamanho similar;
- Justifiquem investimentos em tecnologia ou terceirização.

10

Média de usuários
por cliente

04

Média de usuários atuantes
por cliente

Média de usuários e usuários atuantes por faixa de colaboradores (2025)

Quantidade	Média de usuários	Média de usuários atuantes	Mediana de usuários atuantes
Até 499 colaboradores	6	2	1
Entre 500-999 colaboradores	7	2	2
Entre 1.000-4.999 colaboradores	9	3	2
Entre 5.000-9.999 colaboradores	12	5	3
Entre 10.000-49.999 colaboradores	21	10	7
Acima de 50.000	58	25	15

Análise do indicador e como utilizá-lo

Organizações menores necessitam de núcleo reduzido (1-2 atuantes) enquanto corporações com 50 mil+ colaboradores alocam 25 usuários atuantes em média. A mediana inferior à média em todos os segmentos sugere que algumas organizações possuem equipes mais enxutas, reforçando a viabilidade de modelos operacionais eficientes mesmo com recursos limitados.

No entanto, a análise deve considerar a eficiência do setor para que faça sentido. Desta forma, é necessário que os dados ligados ao TMA sejam cruzados com o tamanho das equipes

Tempo Médio de Apuração em dias corridos (TMA) por faixa de usuários atuantes (2025):



Equipes de 1-2 pessoas apresentam TMA de 33,5 dias (mais ágil), enquanto equipes de 5-10 pessoas atingem 47,1 dias (acima da média de 42 dias). Esse achado sugere que:

- Equipes muito pequenas priorizam naturalmente casos críticos e encerram rapidamente os demais.
- Equipes médias podem estar sobrecarregadas ou com processos menos otimizados.
- Equipes grandes (20+) retornam a 43,7 dias, possivelmente por maior especialização e paralelização de trabalho.

Organizações na faixa de 5-10 usuários atuantes devem revisar fluxos de trabalho, considerar implementação de triagem automatizada ou terceirização para casos simples.



Reflexões sobre os resultados

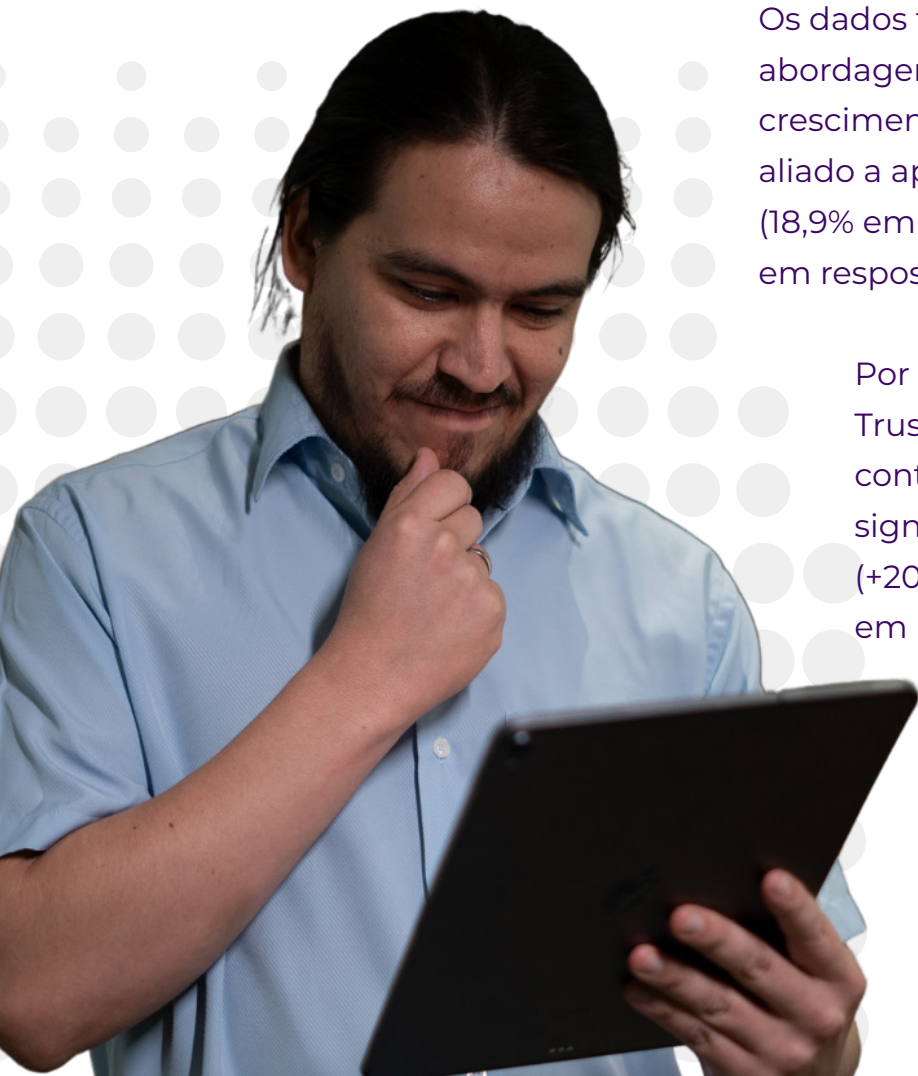
A **11ª edição da Pesquisa Nacional de Canais de Denúncias** apresenta um panorama de consolidação e desafios. As organizações brasileiras demonstram maturação crescente em seus programas de integridade, como evidenciado pelo crescimento sustentado em denúncias proporcionais (9,8 por mil colaboradores) e melhoria em Tempo Médio de Apuração (42 dias).

No entanto, tendências preocupantes em qualificação de denúncias (67% versus histórico de 76,3%) e crescimento de conclusões "Não conclusivas" (17,9%) sinalizam desafios investigativos que demandam atenção estratégica. Estes problemas não devem ser interpretados como falha do Canal, mas como oportunidade de aprimoramento em processos de comunicação, orientação e investigação.

A expansão do uso do Canal para stakeholders externos (clientes, comunidade, investidores), refletida no crescimento da categoria "Outros" para 10,1%, reposiciona o Canal de Denúncias como instrumento de responsabilidade corporativa ampliada, alinhado com as agendas ESG. A análise da capacidade operacional dos times por meio dos usuários atuantes também sinaliza uma realidade de setores de compliance estabelecidos organizacionalmente.

Os dados também reforçam a importância de abordagens proporcionais em disciplina. O crescimento em medidas educativas (62,4%) aliado a aplicações firmes quando necessário (18,9% em medidas graves) reflete maturação em resposta a infrações.

Por fim, a ligeira redução em Net Trust Score (de 4,28 para 3,98) é contextualizada pela expansão significativa na base respondente (+206,5%) e manutenção de 58,9% em nota máxima (5), indicando que a confiança permanece robusta, com demanda por reforço comunicativo em segmentos menos confiantes.



Expediente

11ª edição da Pesquisa Nacional dos Canais de Denúncias

Coordenação Geral

Tatiana Albertazzi

Gerente de Marketing da Be.Aliant

Coordenação Técnica / Metodologia

Pedro César Oliveira

Consultor de Inteligência Sênior da Be.Aliant

Redação e Conteúdo

Pedro César Oliveira

Consultor de Inteligência Sênior da Be.Aliant

Aléxa Fernanda Vieira Costa

Assistente de Marketing da Be.Aliant

Design e Diagramação

Agência Runa

Dados e Plataforma de Origem

Dados internos de 2021-2025 da Be.Aliant extraídos em 2026

Fonte dos Dados

Dados anonimizados extraídos dos clientes da Be.Aliant

Período da Análise

Dezembro de 2025 a fevereiro de 2026

Realização

Be.Aliant

Contato

contato@aliant.com.br

www.aliant.com.br

Direitos Autorais

© 2026 Be.Aliant. Todos os direitos reservados. A reprodução parcial ou total deste material está autorizada mediante citação da fonte.