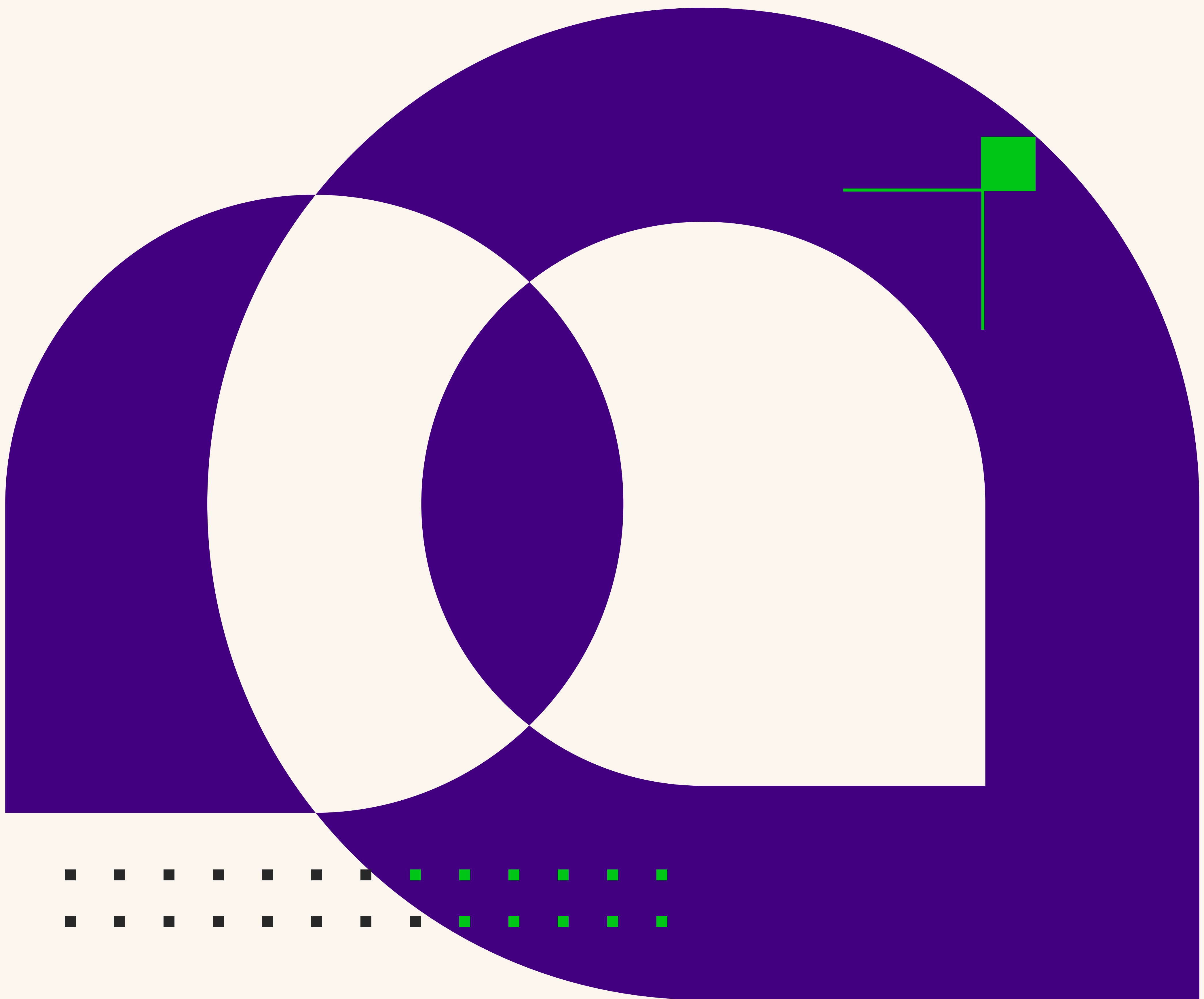


**PESQUISA
NACIONAL DE
CANAIS DE
DENÚNCIAS**

10ª
Edição

.....



.....

Aliant: Reportando a história por meio de Canais de Denúncia

A **Pesquisa Nacional de Canais de Denúncia da Aliant** alcança, em 2025, o marco de uma década de sua publicação. No decorrer deste período, acompanhamos transformações significativas no ambiente social e corporativo, consolidando nossa atuação, ao longo dos 20 anos de existência da empresa, como protagonistas na valorização dos canais de denúncia como uma **ferramenta essencial para a transformação cultural e a promoção da ética organizacional**.

Ao longo desse período, os canais de denúncia deixaram de ser meramente uma resposta a imposições regulatórias, tornando-se um dos **pilares fundamentais da governança, da gestão de riscos e do compliance empresarial**. Esse avanço reflete a evolução de nossa sociedade, que cada vez mais demanda transparência, integridade e voz ativa nas organizações.

Nossa abordagem sempre foi guiada por uma

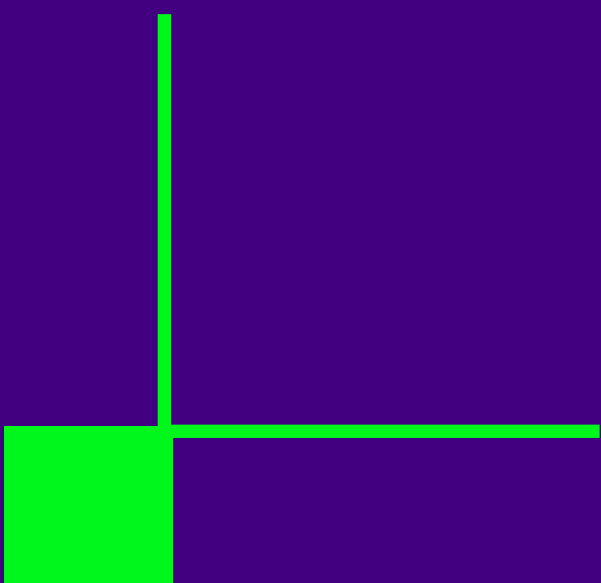
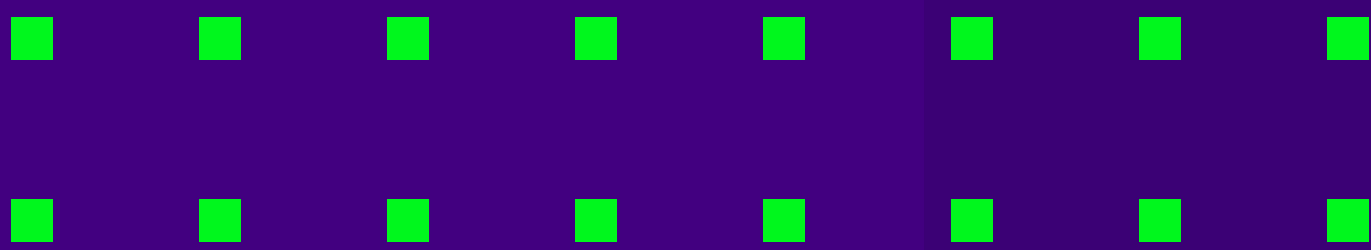
escuta atenta às mudanças do mercado e às necessidades de nossos clientes e essa Pesquisa tem sido um importante instrumento para nos orientar nesse propósito, permitindo-nos oferecer soluções eficazes e sustentáveis, mesmo diante de cenários em constante transformação. A crescente **valorização das relações organizacionais transparentes e respeitadas reafirma o papel estratégico dos canais de denúncia no fortalecimento da confiança mútua e no combate a práticas inadequadas**.

Nesta edição comemorativa, **refletimos sobre os avanços alcançados e projetamos o futuro dos canais de denúncia**, identificando tendências e novos desafios. Também aproveitamos este momento para expressar nossa gratidão a todos os clientes, colaboradores e parceiros que, ao longo dessa trajetória, contribuíram para o sucesso e a relevância desta iniciativa.

Nosso compromisso permanece: continuar a liderar com pioneirismo e dedicação, sempre atentos às demandas sociais e do ambiente corporativo.



Fernando Fleider
CEO da ICTS



Sumário

Dados em destaque

4

Retrospectiva 10 edições da Pesquisa Nacional de Canais de Denúncias (2015 – 2025)

7

Sobre as denúncias

18

Denúncias mensais por 1 mil colaboradores	19
Origem das denúncias	20
Perfil de qualificação	21
Índice de anonimato	22
Categoria e tipologia das denúncias	23
Tempo Médio de Apuração (TMA) em dias corridos	25
Perfil de conclusão	26
Impacto das denúncias	27

Perfil do denunciado

29

Medidas disciplinares	29
-----------------------------	----

Perfil do denunciante

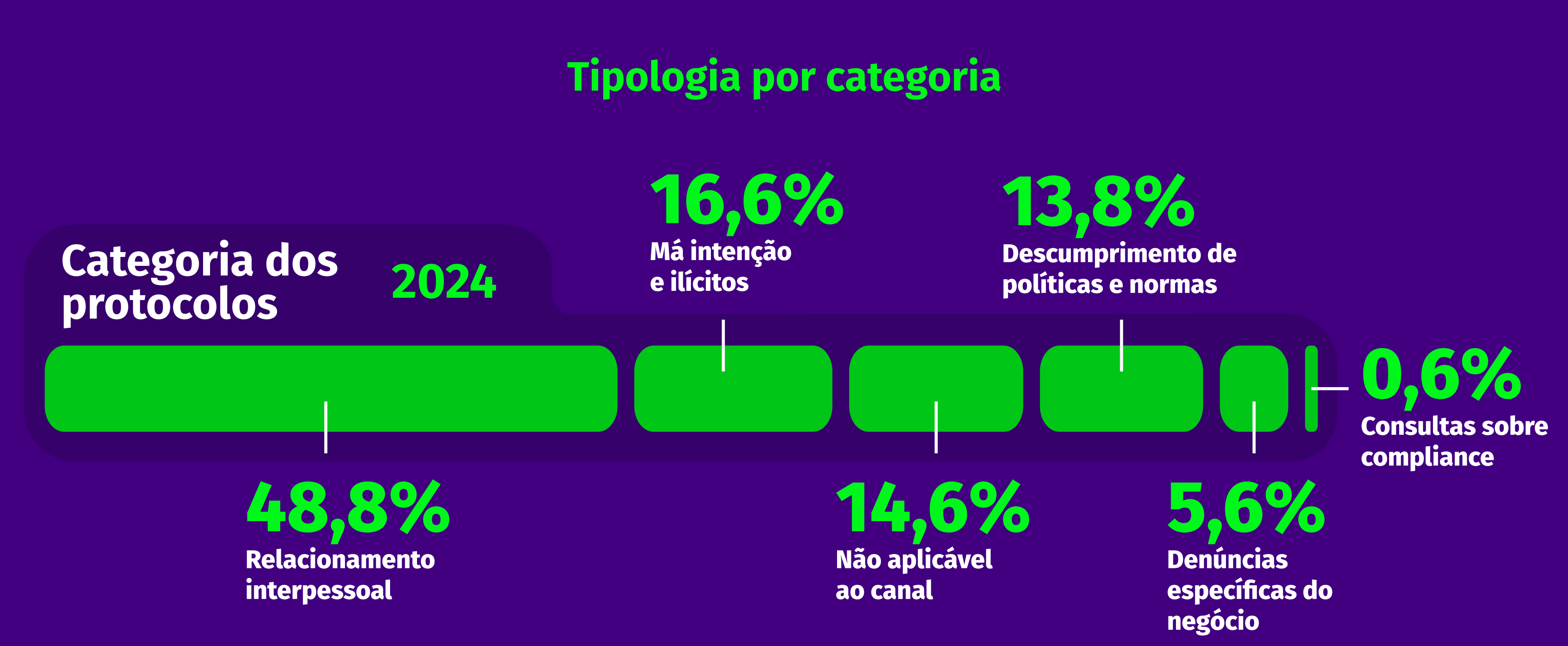
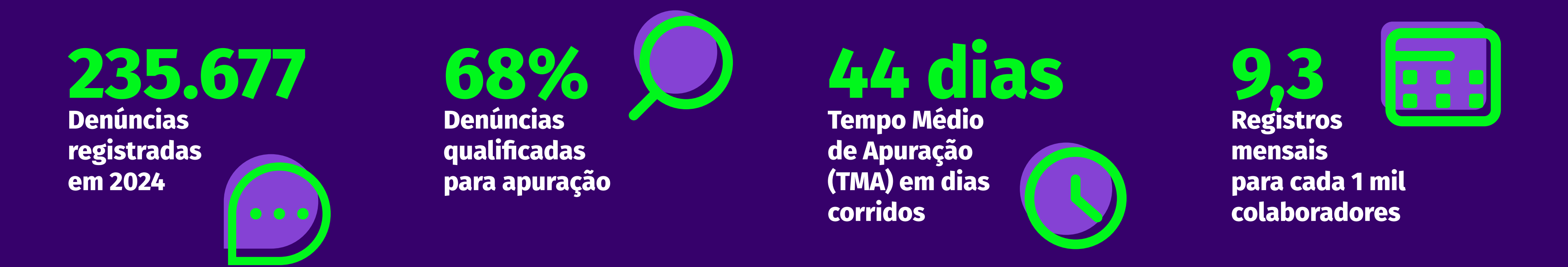
32

Gênero do denunciante	34
Consulta aos protocolos	35
Confiança nos Canais de Denúncias (NTS – Net Trust Score)	36

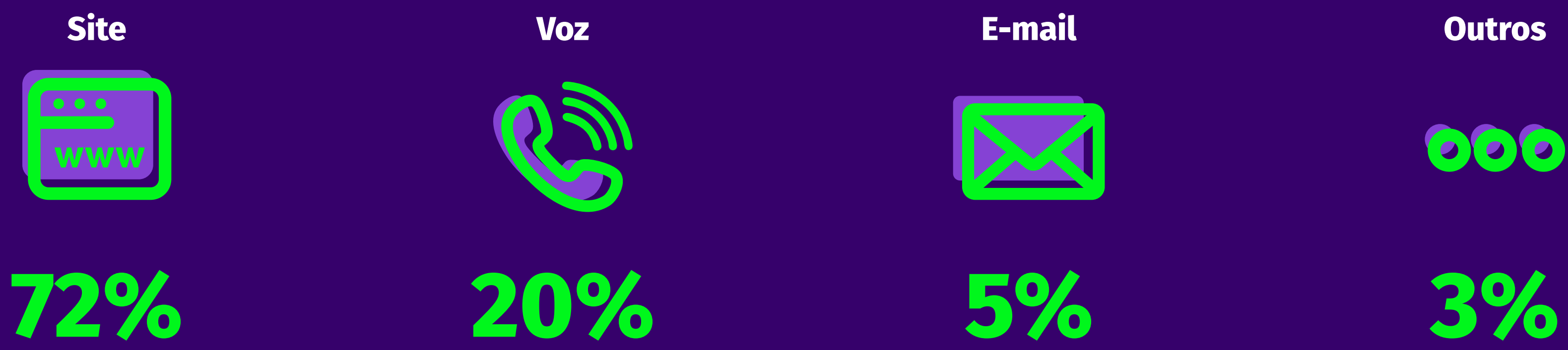
Panorama das denúncias de assédio sexual no ambiente corporativo

38

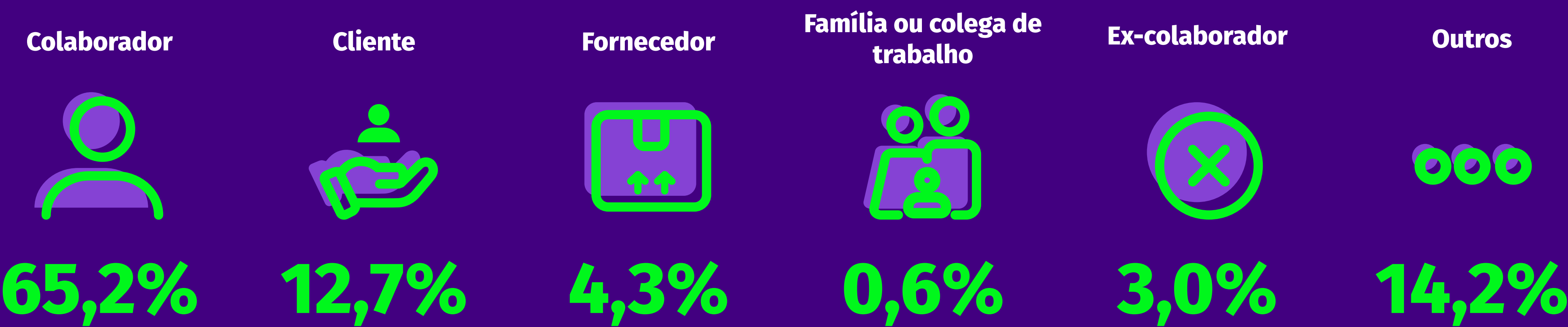
Dados em destaque



Origem das denúncias (2024)



Quem relata (2024)



Por gênero:



Quem é relatado (2024)



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%

Retrospectiva 10 edições da Pesquisa Nacional de Canais de Denúncias (2015 – 2025)

A **humanidade avança quando avança a comunicação**

A humanidade evolui à medida que aprimora sua capacidade de se comunicar. A comunicação segue moldando nossas conexões pessoais e a forma como trabalhamos, criamos e crescemos como sociedade.

Hoje, vivemos um momento em que a **maneira como nos comunicamos** é tão importante quanto o conteúdo que compartilhamos.

No ambiente corporativo, **a comunicação é um alicerce para construir confiança, respeito e colaboração.**

As hierarquias tradicionais deram lugar a estruturas mais flexíveis, e a diversidade cultural e geracional passou a ser um elemento central no dia a dia das empresas. Nesse cenário, lidar com diferenças deixou de ser apenas um desafio – tornou-se uma habilidade essencial para quem deseja construir organizações inovadoras e bem-sucedidas.

Aliant: comunicação como pilar da integridade corporativa

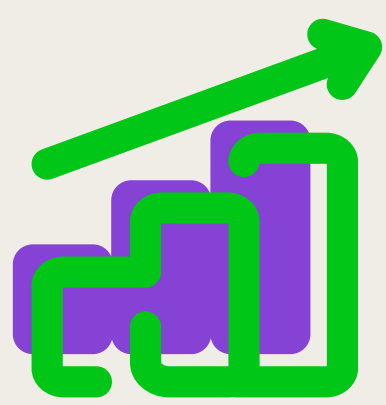
Foi no início do contexto de transformações sociais e tecnológicas que a **ICTS Outsourcing – hoje Aliant** – nasceu. Implementamos o primeiro Canal de Denúncias ainda em 2005. Desde o início, a Aliant reconheceu a importância de uma comunicação clara como base para construir relações de confiança dentro das organizações.



A primeira Pesquisa Nacional de Canais de Denúncias

O ano de 2015 marcou um importante capítulo na história da Aliant: o lançamento da primeira **Pesquisa Nacional de Canais de Denúncias**, com dados de 2014. Naquele momento, entendemos a importância de compartilhar essas informações com a sociedade. A iniciativa se tornou uma ferramenta estratégica para organizações de diferentes setores.

Os três objetivos principais da pesquisa de 2015 se mantêm atuais:



Compartilhar dados relevantes para um entendimento mais preciso sobre integridade corporativa no Brasil



Alertar empresas que ainda não utilizam Canais de Denúncias independentes sobre os benefícios de um Canal de Denúncias



Fornecer benchmarks valiosos para a evolução das práticas de **Governança, Riscos e Compliance (GRC)**

Dez anos de comunicação que moldaram o futuro das empresas

Chegamos a 2025 celebrando uma década de avanços notáveis na forma como as empresas se comunicam e se posicionam na sociedade. Esses **10 anos** foram marcados por **transformações tecnológicas, mudanças culturais e desafios globais** que reconfiguraram o papel das organizações como agentes econômicos e atores sociais responsáveis.

Durante esse período, presenciamos o surgimento de novas demandas éticas, maior conscientização sobre o impacto social das empresas e uma revolução nos **Canais de Denúncias**. Eles deixaram de ser simples ferramentas operacionais com foco em antissuborno e antifraude, para se tornarem **pilares da integridade e da ética corporativa**.

A **evolução dos Canais de Denúncias no Brasil**, amplamente analisada pela pesquisa da **Aliant**, ilustra essa transformação. Desde o lançamento da **Pesquisa**

Nacional de Canais de Denúncias em 2015, a Aliant tem desempenhado um papel crucial ao acompanhar e divulgar tendências. Ao longo dos anos, ficou evidente um **amadurecimento nas práticas de integridade corporativa**, com os colaboradores confiando cada vez mais nesses canais como meios eficazes para reportar condutas inadequadas e promover um ambiente de trabalho justo e ético.

Para entender o impacto dessa transformação, é essencial revisitar o início desse ciclo de mudanças. O ano de 2013 marcou um ponto de inflexão, com profundas alterações sociais, tecnológicas e culturais que moldaram a forma como nos comunicamos e colaboramos.

Foi nesse contexto que as empresas começaram a perceber que a comunicação interna e externa, pautada pela confiança e transparência, seria uma ferramenta estratégica para a governança corporativa e para responder às **expectativas crescentes de uma sociedade cada vez mais consciente e exigente**.

Uma década em 3 atos: transformações no combate à corrupção

O ano que **mudou o combate à corrupção** no Brasil

O cenário global e nacional foi profundamente impactado pelos movimentos sociais iniciados em 2013. Enquanto o mundo presenciava as Revoluções Coloridas, o Brasil vivia as Jornadas de Junho, que marcaram um momento crucial na história do país.

Inicialmente focadas no aumento das tarifas de transporte público, as manifestações rapidamente se expandiram para incluir demandas mais amplas, como **insatisfação generalizada com o sistema político, o clamor por ética e a necessidade de maior transparência e melhorias nos serviços públicos.**

Esses movimentos trouxeram para o centro do debate nacional questões fundamentais como o **combate à corrupção**, transformando o descontentamento popular em pressão efetiva por mudanças estruturais. Novas legislações estabeleceram bases para a relação entre governo, sociedade e iniciativa privada, redefinindo padrões de integridade e responsabilidade.



Redes sociais: o poder da mobilização pela ética

As redes sociais emergiram como protagonistas na organização e ampliação dos protestos que marcaram essa década. Essas plataformas desempenharam um papel central ao unir vozes individuais em um coro por mudanças. Ferramentas como hashtags (#vemprarua) e vídeos compartilhados pelos manifestantes se tornaram catalisadores de debates sobre integridade, transparência e governança, amplificando as demandas populares e pressionando autoridades.

Nesse contexto de efervescência social e digital, a **Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013)** foi sancionada, entrando em vigor em 2014. Essa legislação não apenas respondeu ao clamor por mudanças estruturais, mas também refletiu a força transformadora das mobilizações digitais, que conectaram cidadãos, fomentaram debates e impulsionaram a adoção de medidas para um **ambiente ético e responsável**.

Essa transformação destacou o impacto das redes sociais como instrumentos de mobilização. Além disso, demonstrou como a comunicação digital pode influenciar mudanças significativas no cenário político e corporativo.



Edição do dia 07/08/2013
07/08/2013 09h55 - Atualizado em 07/08/2013 10h03

Advogado: 'Lei anticorrupção quer empresas como parceiras do governo'

A legislação responde a queixas antigas do país de que a Justiça se preocupa muito com os corruptos e pouco com os corruptores.

A nova Lei Anticorrupção foi aprovada pelo Congresso e sancionada pela presidente Dilma Rousseff. O alvo desta vez são empresas, que vêm se envolvendo em irregularidades e ficarão sujeitas ao pagamento de multas milionárias e reparação total dos danos que causarem.

A legisla
corrupto
agentes

Valor | Opinião

Impacto da Lei Anticorrupção na cultura de negócios do país

Por Ivo Dworschak Neto e Rafael Martins — Valor

02/12/2014 05h00 · Atualizado 02/12/2014

FOLHA DIGITAL

mercado

"Lei anticorrupção" impulsiona controle interno nas empresas no Brasil

ESTELITA HASS CARAZZAI
DE CURITIBA

06/11/2013 18h18

Sancionada em agosto, a lei federal que pune companhias privadas por atos de corrupção deve estimular a criação de áreas de controle interno e combate à corrupção em empresas brasileiras.

Consultorias registraram aumento de até 15% na procura por esses serviços neste ano -alta atribuída, em parte, à nova lei. A regra vale a partir de 2014. Empresas que participarem de propinas ou fraude a licitações, por exemplo, serão multadas em até 20% de seu faturamento bruto. Antes, apenas os agentes corruptores eram punidos.

"É muito pesado. Qual empresa hoje tem 20% de margem de lucro? É quase impossível", afirma o empresário Edson Campagnolo, presidente da Fiep (Federação das Indústrias do Paraná). A instituição organizou nesta semana um fórum para discutir o combate à corrupção nas empresas. A nova lei foi um dos principais temas dos debates.

Lei Anticorrupção como marco da integridade corporativa

A Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) marcou um ponto de inflexão no combate à corrupção no Brasil, ao introduzir a **responsabilidade objetiva das empresas por atos ilícitos contra a administração pública**.

Essa mudança elevou os padrões de ética corporativa no país e alinhou o Brasil a tendências globais de governança, inspiradas em normas internacionais como a Convenção da OCDE contra o suborno” e a “Convenção das Nações Unidas contra a corrupção”.

Um dos aspectos mais inovadores da lei foi a ênfase nos programas de integridade como **critério para a mitigação de penalidades**, conforme disposto no artigo 7º, inciso VII: “A existência de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e a aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta no âmbito da pessoa jurídica.”

Esse dispositivo incentivou as empresas a **implementarem práticas preventivas contra a corrupção** e a promoverem a cultura de integridade como um valor essencial para o ambiente corporativo.

O Decreto nº 8.420/2015, posteriormente atualizado pelo Decreto nº 11.129/2022, regulamentou a Lei, estabelecendo critérios de avaliação para programas de integridade, como o comprometimento da alta direção, treinamentos regulares, controles internos adequados e medidas de remediação de irregularidades.

Canais de Denúncias: de ferramentas a agentes de transformação

A Lei Anticorrupção trouxe impactos para os Canais de Denúncias, fornecendo-lhes uma **estrutura legal robusta** dentro dos programas de conformidade. Pela primeira vez, as empresas tiveram um escopo claro para o recebimento de denúncias, focado em fraudes e corrupção, e uma razão objetiva para sua adoção: a mitigação de penalidades em caso de irregularidades.

Porém, os efeitos da lei foram além de sua aplicação inicial. Ao se consolidar como parte de um **arcabouço regulatório mais amplo**, ela impulsionou o crescimento da profissão de Compliance, tornando-a um diferencial competitivo estratégico nas organizações. Com isso, os profissionais da área ampliaram seu escopo de atuação para abordar questões como **assédio**,

discriminação e desigualdade, alinhando-se às demandas sociais emergentes por ética e justiça social.

A legislação foi um divisor de águas para os **Canais de Denúncias**, que deixaram de ser ferramentas operacionais e se tornaram **pilares estratégicos dos programas de integridade**. Hoje, eles são essenciais para promover uma cultura organizacional baseada na transparência e no respeito às diferenças, refletindo a evolução contínua das expectativas sociais e corporativas.

Diversidade e inclusão: como encaramos nossas diferenças?

O intenso debate sobre diversidade e inclusão, impulsionado por movimentos sociais, alcançou repercussão global. Iniciativas como o #MeToo trouxeram à tona questões urgentes sobre igualdade de gênero e o combate ao assédio, enquanto o Black Lives Matter ampliou a conscientização sobre racismo e discriminação.

Ao mesmo tempo, as campanhas do Orgulho LGBTQIA+ consolidaram o debate sobre direitos e representatividade em múltiplos setores da

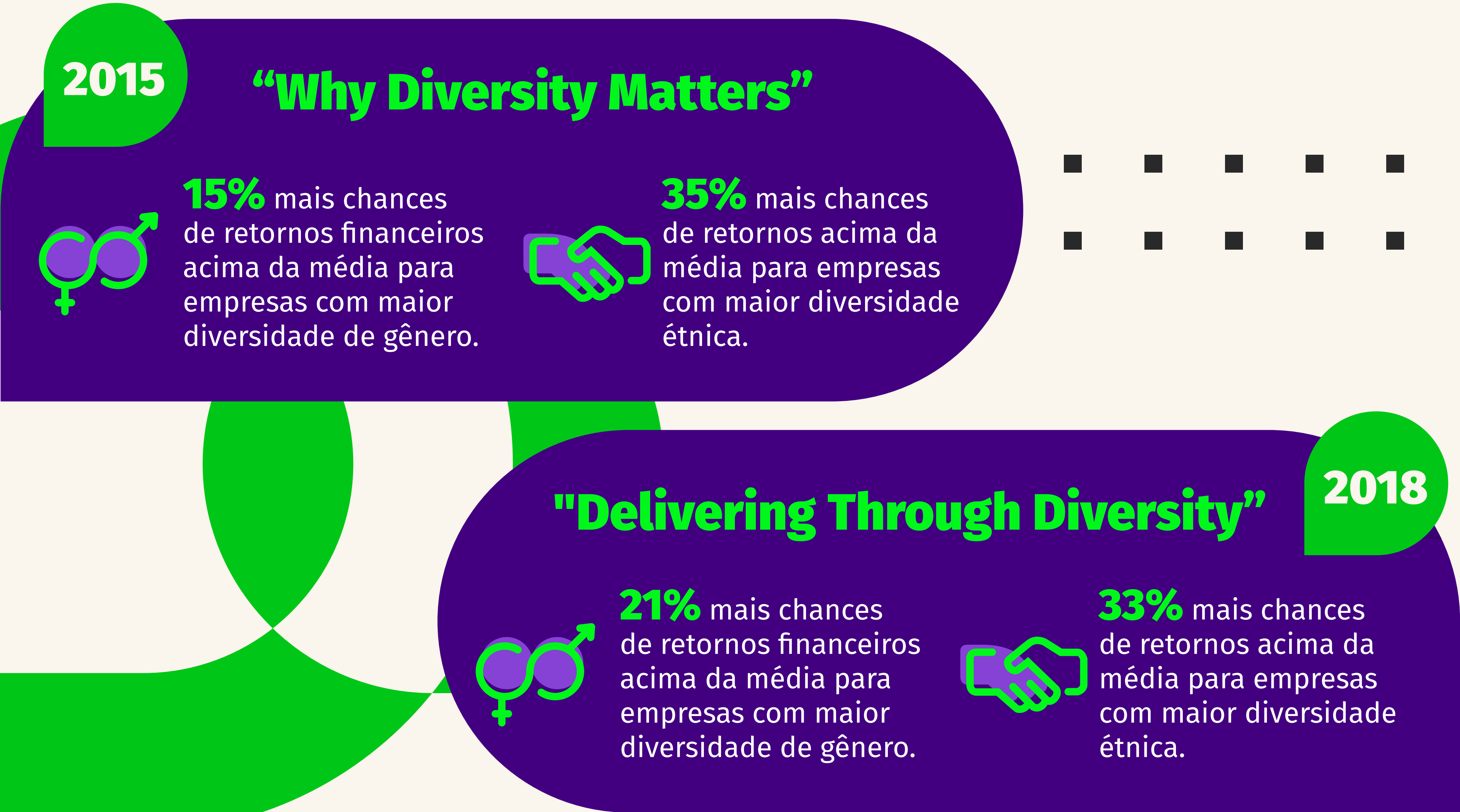
sociedade. **A diversidade e a inclusão passaram a ser reconhecidas como valores estratégicos**, essenciais para fortalecer a cultura organizacional e aumentar a competitividade empresarial.

Essa mudança de paradigma foi ainda mais impulsionada pelo ESG (Environmental, Social and Governance), que consolidou a visão de que colaboradores são stakeholders fundamentais para o sucesso sustentável das empresas.



Diversidade e inclusão como valores estratégicos

Os relatórios da McKinsey & Company, “Why Diversity Matters” (2015) e “Delivering Through Diversity” (2018), exploram a relação entre diversidade nas empresas e desempenho financeiro.



O cenário analisado em “Why Diversity Matters” (2015) mostrou, pela primeira vez, uma relação estatisticamente significativa entre diversidade e desempenho financeiro, destacando que **empresas no quartil superior de diversidade de gênero e étnica apresentavam melhores resultados financeiros**.

Em “Delivering Through Diversity” (2018), além de diversidade de gênero e étnica, o estudo começou a explorar outras dimensões, como diversidade cultural, reconhecendo sua influência sobre a inovação e a resiliência organizacional.

Entre 2015 e 2018, houve um amadurecimento no entendimento do papel da diversidade nas empresas, impulsionado por mudanças culturais e sociais globais.

As organizações começaram a adotar **abordagens mais abrangentes e personalizadas para promover a diversidade**.

Esse progresso reflete o reconhecimento de que a diversidade é um imperativo ético e atua ainda como alavanca poderosa para impulsionar a inovação, atrair talentos e atender melhor a mercados globais cada vez mais diversos.

A Aliant, observando estas necessidades, foi pioneira em lançar um Canal de Acolhimento ainda em 2016 e oferecer aos seus clientes um atendimento humanizado e profundo as necessidades dos seus clientes.

Canal Mulher: acolhimento e impacto social em ação

Os programas de integridade corporativa evoluíram, ampliando seu escopo para abordar questões como discriminação, assédio e preconceito, além de promover iniciativas de equidade de gênero e raça.

Entre os avanços mais notáveis está a criação de canais especializados, como o **Canal Mulher**, projetado para acolher denúncias de mulheres em situação de vulnerabilidade, seja no ambiente corporativo ou em suas residências. Essa iniciativa reflete uma nova perspectiva das empresas, que passaram a se enxergar como agentes transformadores dentro da sociedade.



Além disso, organizações começaram a investir em **treinamentos sobre vieses inconscientes**, na formação de **comitês de diversidade** e no desenvolvimento de **programas de mentoria para grupos sub-representados**, com o objetivo de construir ambientes mais inclusivos e éticos. Ainda em 2018 a Aliant lançou o primeiro Canal da Mulher do Brasil.

Essas ações são úteis para atrair e reter talentos, e fortalecem a cultura organizacional e a reputação corporativa. Essas mudanças têm gerado impactos visíveis, incluindo maior **representatividade em posições de liderança** e uma valorização da pluralidade de ideias.

Redes sociais e a mudança na comunicação corporativa

A **Pesquisa Nacional de Canais de Denúncias** destaca que os temas comportamentais ganharam protagonismo nas organizações. Enquanto o foco inicial era a prevenção à fraude e corrupção, ficou evidente que os colaboradores precisavam de canais para tratar **assédio, agressão, racismo e homofobia**. Caso não encontrassem acolhimento dentro da empresa, os colaboradores recorreriam às redes

sociais, onde algoritmos que amplificam a indignação poderiam causar danos significativos à reputação corporativa.

As empresas enfrentaram o desafio de estabelecer **meios de comunicação eficazes com seus stakeholders**, criando estratégias para lidar com denúncias relacionadas a fraudes, corrupção e desvios comportamentais. Essa necessidade surgiu em um contexto de crescente diversidade geracional e social, sob riscos jurídicos, financeiros e reputacionais.

Distanciamento e retomada, novas realidades e tecnologias

Em 2015, o filósofo sul-coreano **Byung-Chul Han** afirmou em *A Sociedade do Cansaço* que a humanidade havia superado o medo de pandemias graças aos avanços técnicos e imunológicos. Para ele, vivíamos uma era marcada por doenças neurais, como a depressão e a ansiedade. Contudo, a chegada da **COVID-19 em 2020** desafiou profundamente essa visão, evidenciando nossa vulnerabilidade frente a crises sanitárias globais.

A pandemia reconfigurou radicalmente o cotidiano, trazendo isolamento social, transição abrupta para o trabalho remoto e uma aceleração sem precedentes da digitalização. O impacto foi sentido em todas as dimensões da vida, incluindo as relações profissionais e os modelos de trabalho, **exigindo respostas rápidas e profundas adaptações**.



Tecnologia e adaptação nos Canais de Denúncias

No contexto dos **Canais de Denúncias**, a pandemia expôs a necessidade de tecnologias robustas para garantir a confidencialidade e a eficácia das denúncias em um ambiente predominantemente remoto. A supervisão direta tornou-se limitada, e plataformas digitais emergiram como ferramentas indispensáveis para registrar denúncias e assegurar o sigilo.

Além disso, a vulnerabilidade econômica e emocional dos colaboradores trouxe novos desafios. Questões relacionadas a condições inadequadas de trabalho, abuso de autoridade e saúde mental passaram a fazer parte do escopo desses canais, **ampliando sua relevância como mecanismos de suporte e acolhimento**.

Canais de Acolhimento: uma abordagem humanizada

Diante dessa nova realidade, surgiu uma inovação significativa: o **Canal de Acolhimento**. Focado mais no diálogo do que na apuração, ele se tornou uma ferramenta essencial para lidar com o aumento das tensões emocionais no ambiente corporativo.

Com atendentes especializados, o Canal de Acolhimento promove escuta ativa e sugere caminhos para **apoiar colaboradores em situações difíceis**. Essa abordagem humanizada foi uma resposta direta à complexidade dos desafios impostos pelos anos de pandemia e a consequente retomada.

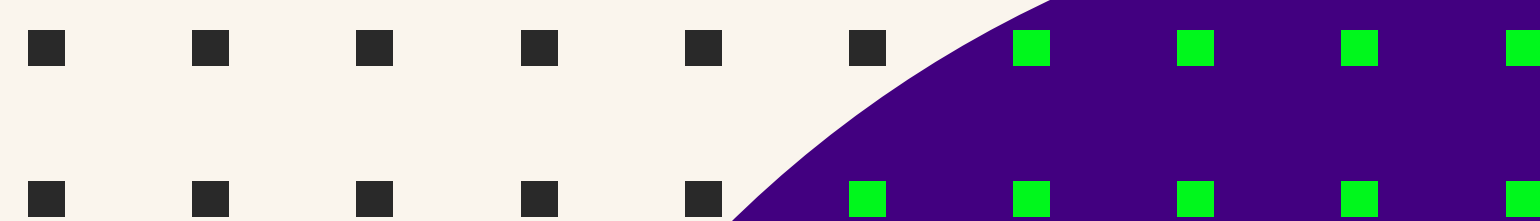
Retomada e os desafios do ambiente híbrido

À medida que as empresas avançaram em um retorno gradual, os desafios mudaram de forma, mas não diminuíram. A transição para modelos híbridos ou

presenciais trouxe preocupações sobre segurança sanitária, reintegração das equipes e adaptação cultural. Nesse cenário, o **ESG aparece como um norteador de estratégias**, orientando práticas voltadas para o bem-estar dos colaboradores, a sustentabilidade dos negócios e o alinhamento com demandas sociais mais amplas.

Iniciativas como treinamentos virtuais sobre saúde e segurança, políticas de flexibilização do trabalho e campanhas de conscientização sobre empatia e respeito foram implementadas, reforçando a importância de uma cultura de integridade. Essas ações demonstraram que empresas resilientes priorizam a confiança e o bem-estar de seus stakeholders, **além de integrarem saúde, ambiente e governança de forma prática e eficaz**.

As empresas que aprenderam com a crise precisaram se adaptar e fortalecer suas bases ao colocar as pessoas no centro de suas estratégias. A resiliência é, também, **sobre construir conexões significativas**.



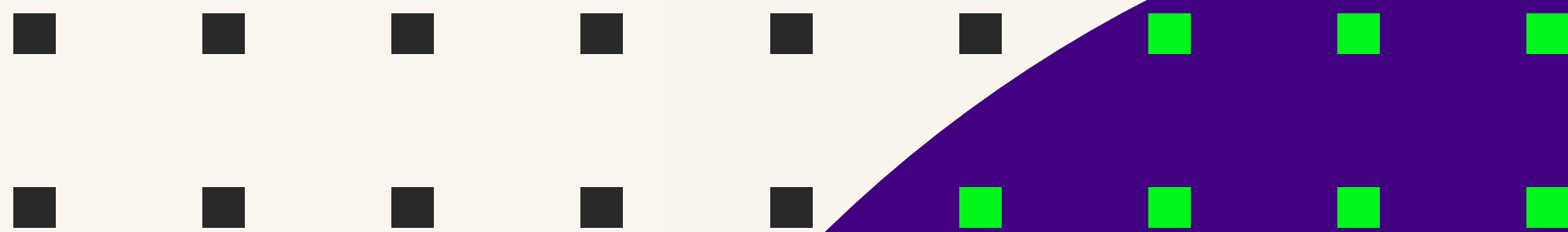
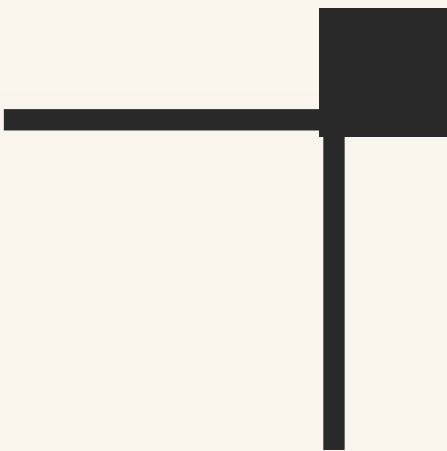
Pesquisa Nacional de Canais de Denúncias: edição de 10 anos

A Aliant tem se dedicado a operar Canais de Denúncias com excelência, promovendo a ética e a transparência nas organizações. Essa jornada é marcada pela compreensão de que o Canal é uma ponte essencial entre os colaboradores e a administração.

Com este propósito, em 2025 apresentamos a **10ª Pesquisa Nacional de Canais de Denúncias**, reafirmando nosso compromisso em acompanhar as evoluções e os desafios desse tema crucial. A edição deste ano tem como objetivo avaliar historicamente a jornada do ambiente corporativo por meio de indicadores que refletem a realidade e os desafios enfrentados pelas empresas nos últimos anos.

Nosso objetivo é que todas as empresas entendam a importância dos Canais de Denúncias no fortalecimento de uma comunicação ética. Queremos que ele se torne uma peça-chave na construção de um ambiente corporativo mais transparente e seguro.

Por isso, seguimos avançando no desenvolvimento de um futuro em que comunicação e integridade caminham lado a lado.





Sobre as denúncias

Os Canais de Denúncias operados pela Aliant coletaram **mais de 2 milhões de denúncias de mais de 1.000 empresas** em cerca de 15 países até 2024. Nessa 10ª edição, a pesquisa aponta uma evolução na média de denúncias por mil colaboradores, alcançando 9,3 casos, um aumento atribuído à crescente adoção de programas de integridade em todo o país.

Nesta edição, apresentamos os dados da série histórica das últimas 10 edições acrescidos de diferentes comparativos para que as organizações possam compreender tendências de comportamento e avaliar a eficácia dos seus próprios Canais de Denúncias a partir de uma reflexão da evolução da

sociedade brasileira na última década.

Os insights de especialistas neste estudo oferecem insumos para que se tomem decisões estratégicas e aprimorem práticas relacionadas à ética e integridade.

Durante esses mais de 20 anos de operação e 10 edições de pesquisas, a sociedade e a Aliant evoluíram na compreensão das condutas dentro do ambiente de trabalho. Como fruto dessa evolução, novos indicadores são continuamente criados e contabilizados, **como o índice de confiança** dos denunciantes **nos Canais de Denúncias**, novidade para este ano.

Denúncias mensais por 1 mil colaboradores

Entre 2017 e 2024, observou-se um aumento expressivo de 165,71% no número de denúncias por cada 1.000 colaboradores. Esse crescimento reflete um movimento consistente de maturidade no uso e na percepção dos Canais de Denúncias nas empresas privadas brasileiras.

Embora os programas de integridade tenham começado a ganhar relevância após a promulgação da Lei Anticorrupção em 2013, **foi necessário um período de adaptação para que os colaboradores passassem a enxergar os Canais de Denúncias como ferramentas efetivas e confiáveis**. Esse aumento gradual sugere uma correlação direta entre a consolidação desses programas e o fortalecimento da cultura organizacional orientada à conformidade.



Em 2024, o aumento segue uma tendência observada em 2022, ambos possivelmente associados à evolução da maturidade organizacional e a fatores externos. **Analisando cronologicamente, o aumento significativo de denúncias a partir de 2019 pode estar vinculado à implementação de programas de integridade entre 2018 e 2020**, marcando um intervalo típico de adaptação e efetividade dessas iniciativas.

Além disso, eventos externos como o retorno ao trabalho presencial, os efeitos pós-pandêmicos e alterações no ambiente regulatório também devem ser considerados, embora ainda careçam de uma análise histórica mais consolidada para determinar seu impacto real.



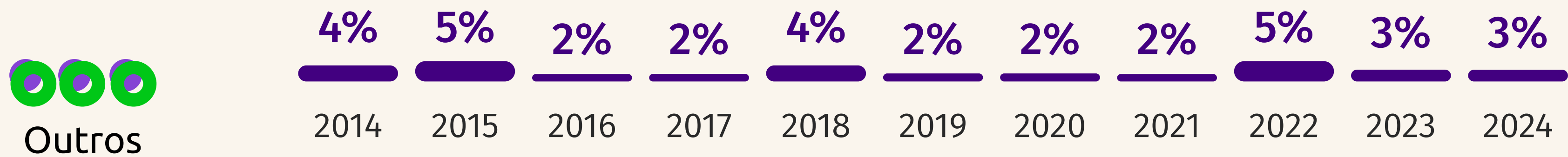
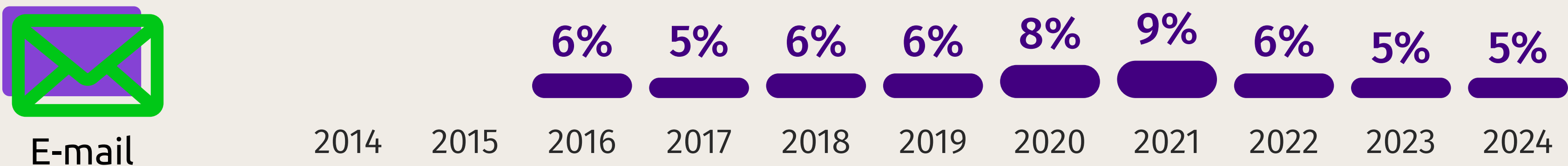
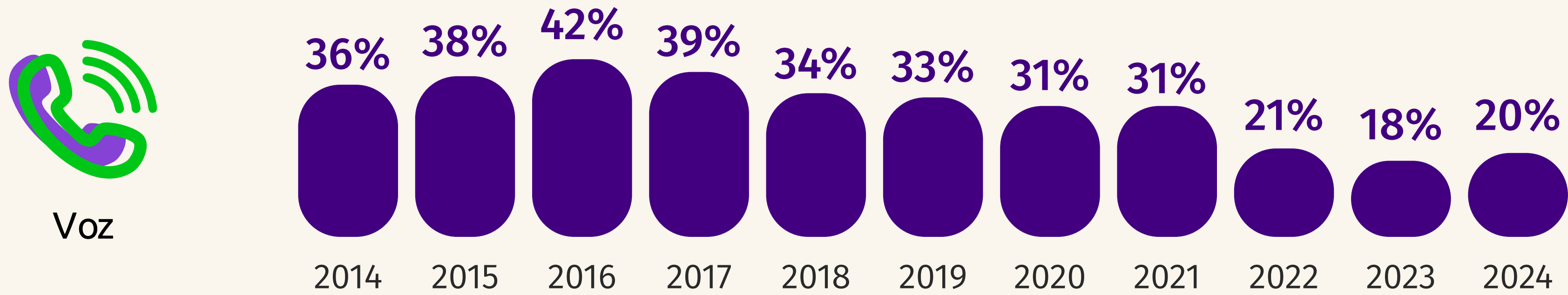
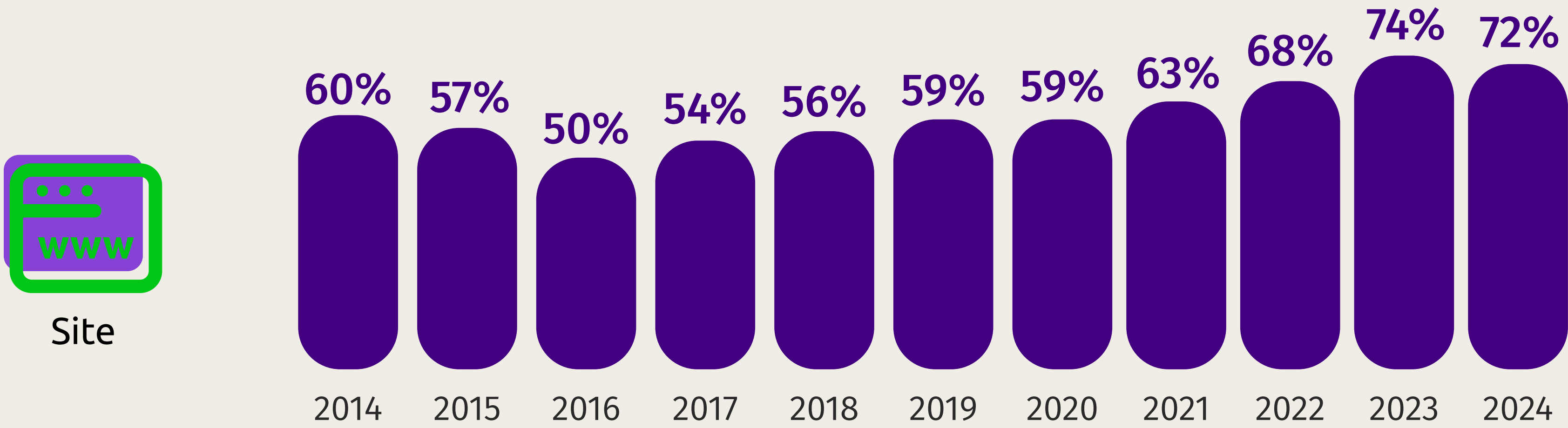
De acordo com **Maurício Fiss, Diretor Geral da Aliant:**

“Embora o aumento no número de denúncias possa parecer um indicativo de maior exposição a problemas, ele é, na verdade, um indicador de **melhoria do ambiente corporativo**. A incorporação dos Canais de Denúncias no cotidiano empresarial e a **crescente valorização dos programas de integridade** têm sido essenciais para alinhar o volume de denúncias ao número real de incidentes, **fortalecendo a transparência e a ética organizacional**. Esse alinhamento reflete o empenho das empresas em criar **ambientes mais seguros, baseados em princípios éticos sólidos**, fomentando a confiança dos colaboradores e a sustentabilidade dos negócios.”



Origem das denúncias

Em 2024, os dados destacaram uma estabilidade nas proporções de origem das denúncias, com um leve aumento nas denúncias captadas via voz, algo que não ocorria desde 2016.



Desde os avanços tecnológicos ligados à entrada da **Geração Z no mercado de trabalho em torno de 2020** e uma maior cibernsocioalização das relações laborais, o site é responsável por 2/3 das denúncias, enquanto o e-mail não passou dos 5% durante esse período. Essa informação pode estar associada à ideia de que apenas ser uma ferramenta digital não é o suficiente, também sendo necessária uma adequação à realidade dos potenciais denunciantees.

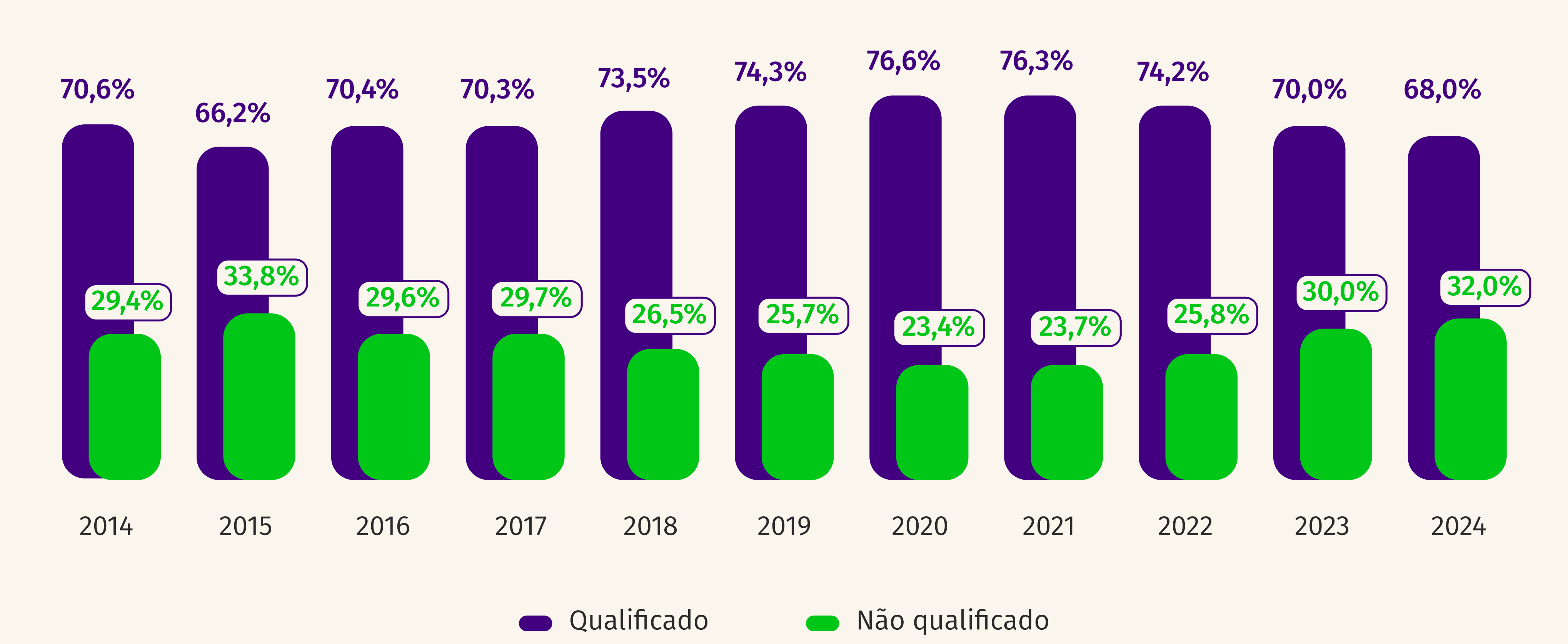
Os Canais de Denúncias continuam sendo o elo

central entre os colaboradores e a administração da companhia. À medida que a comunicação assume um formato predominantemente online, é fundamental que a otimização dos canais acompanhe essa transformação. Um exemplo é a denúncia via chatbot, que, embora ainda faça parte da categoria “Outros” (junto a opções como “Atendimento presencial” e “Captação por auditoria”), apresentou um aumento significativo de 550% entre 2023 e 2024. Esse crescimento, ainda que proporcionalmente pequeno, sinaliza uma tendência emergente que merece atenção.

Perfil de qualificação

Para que uma denúncia seja considerada qualificada, ela deve conter informações detalhadas, como evidências, nomes das pessoas envolvidas, datas e descrições do incidente.

A quantidade de informações em cada denúncia pode estar associada a diferentes fatores, como o nível de confiança que os colaboradores têm em relação aos Canais de Denúncias, a nitidez das comunicações sobre a ferramenta, a intuitividade das formas de captação e a qualidade dos treinamentos.



Uma das impressões comuns nos últimos anos é de que a popularização do site como forma de captação implicaria numa menor qualificação dessas denúncias, considerando que o denunciante não teria alguém para auxiliá-lo durante o processo e conduzir uma melhor extração dos dados. Para avaliar se essa impressão estaria correta, analisamos a qualificação das denúncias com base na forma da sua captação:

Forma de captação e qualificação das denúncias						
Ano	Site	Qualificação	Voz	Qualificação	E-mail	Qualificação
2014	60,0%	62,4%	36,0%	52,1%	-	-
2015	57,0%	58,1%	38,0%	48,8%	-	-
2016	50,0%	64,3%	42,0%	64,3%	6,0%	85,0%
2017	54,0%	61,5%	39,0%	66,2%	5,0%	89,1%
2018	56,0%	65,7%	34,0%	71,4%	6,0%	82,3%
2019	59,0%	68,9%	33,0%	74,2%	6,0%	85,4%
2020	59,0%	73,4%	31,0%	82,2%	8,0%	81,4%
2021	63,0%	74,2%	31,0%	79,5%	9,0%	81,2%
2022	68,0%	72,1%	21,0%	77,6%	6,0%	84,4%
2023	74,0%	68,0%	18,0%	77,0%	5,0%	78,0%
2024	72,0%	66,0%	20,0%	78,0%	5,0%	66,0%

O site, que historicamente se manteve como a principal forma de captação, registrou sua primeira queda percentual desde 2021, indicando uma mudança no comportamento dos denunciantes.

Em contrapartida, **as denúncias via voz apresentaram um aumento significativo na qualificação**, reforçando a confiabilidade desse meio como uma alternativa sólida para os colaboradores, restando verificar se na próxima pesquisa o percentual retornará para as médias anteriores. As denúncias captadas por voz assumiram um patamar histórico em termos de qualificação, próximo dos 80%, reflexo da qualidade dos atendentes e a capacidade de auxiliar pessoas em suas denúncias.

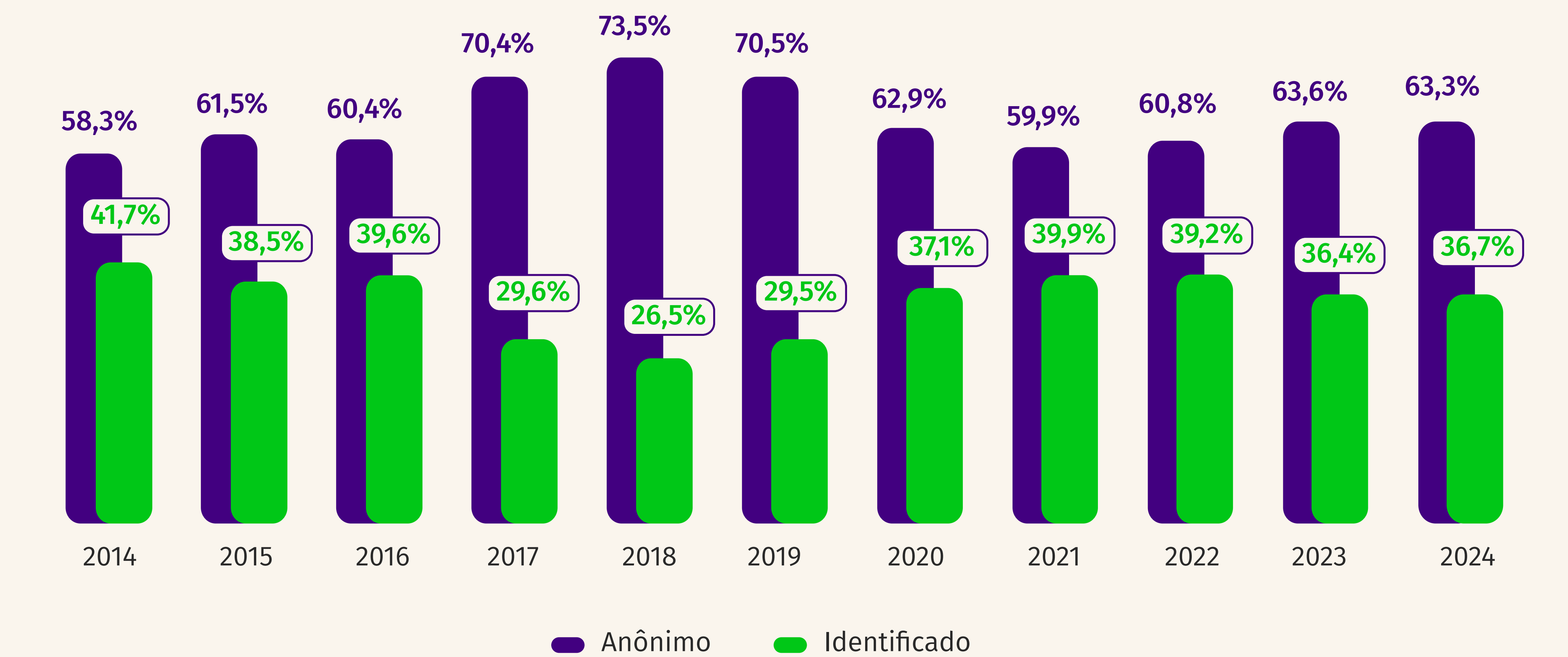
Índice de anonimato

O índice de anonimato continua sendo um indicador estratégico para medir a confiança nos Canais de Denúncias e a maturidade da cultura organizacional.

Dados mostram que denúncias anônimas representam uma parcela significativa do total, o que reflete a necessidade de muitos colaboradores em proteger sua identidade ao reportar incidentes. Esse comportamento pode estar associado ao temor de represálias ou à percepção de insegurança no ambiente corporativo, no entanto, também é um recurso essencial de adequação normativa, especialmente ligados à Lei Anticorrupção.

Já as denúncias identificadas, embora menos frequentes, tendem a ser mais detalhadas e acionáveis, destacando a importância de ferramentas que promovam segurança e confidencialidade.

Monitorar esse índice é essencial para identificar áreas de melhoria, fortalecer políticas internas e demonstrar aderência às boas práticas de governança. Um equilíbrio saudável entre denúncias anônimas e identificadas é um indicativo de canais robustos e alinhados às expectativas dos colaboradores, promovendo um ambiente ético e transparente. A análise contínua desse indicador permite ajustes estratégicos que aumentem a eficácia dos canais e reforcem a confiança nos programas de integridade.





Glower, Gerente Sênior da Aliant,
destaca que:

“A rápida transformação digital trouxe novos desafios para a gestão de **Canais de Denúncias**, especialmente no que diz respeito à substituição do atendimento humano no 0800 por plataformas digitais. Nesse contexto, é essencial que as páginas destinadas à captação de denúncias sejam desenvolvidas com **clareza e intuitividade**, assegurando que as ferramentas digitais não comprometam a qualidade das denúncias recebidas. Dados recentes indicam que a qualificação das denúncias e o índice de anonimato mantiveram suas tendências estáveis, reafirmando a importância de um **design que priorize experiências simples e eficazes para os usuários**.

Outro ponto crítico é a necessidade de **promover treinamentos regulares para os colaboradores**,

oferecendo orientações sobre como utilizar os **Canais de Denúncias** e relatar informações de maneira precisa. Esses treinamentos não apenas aumentam a assertividade das denúncias, como também **fortalecem a confiança dos empregados nos processos organizacionais**, alinhando as expectativas de quem denuncia às exigências da organização.

Por fim, a análise integrada entre a origem das denúncias, o índice de anonimato e o perfil de qualificação é vital para a evolução das práticas de conformidade. Plataformas digitais de captação não devem ser apenas meios de coleta, mas também **ferramentas que promovam a cultura de ética e transparência no ambiente corporativo**. Ao compreender como cada um desses fatores interage, as empresas podem criar ambientes mais seguros, equilibrados e alinhados às boas práticas de governança”.



Categoria e tipologia das denúncias

Até 2023, considerávamos apenas as categorias devidamente declaradas pelas empresas – isto é, foram excluídas das estatísticas as denúncias que não eram aplicáveis, as específicas do negócio e as consultas de compliance. A partir dessa data, trouxemos novas categorias, o que gerou uma redistribuição dos percentuais dos tipos de incidentes, mas também aumentou a lucidez na leitura dos números.

Categoria das denúncias						
Ano	Relacionamento interpessoal	Má intenção e ilícitos	Descumprimento de políticas e normas	Não aplicável ao canal	Denúncias específicas do negócio	Consultas sobre compliance
2014	44,1%	21,2%	34,7%	0,0%	0,0%	0,0%
2015	45,7%	24,8%	29,5%	0,0%	0,0%	0,0%
2016	43,2%	25,7%	31,1%	0,0%	0,0%	0,0%
2017	45,2%	22,7%	32,1%	0,0%	0,0%	0,0%
2018	50,6%	22,4%	27,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2019	46,1%	27,4%	26,4%	0,0%	0,0%	0,0%
2020	49,1%	23,3%	27,6%	0,0%	0,0%	0,0%
2021	52,7%	21,1%	26,2%	0,0%	0,0%	0,0%
2022	53,9%	25,0%	21,1%	0,0%	0,0%	0,0%
2023	48,1%	17,2%	15,7%	11,8%	6,6%	0,6%
2024	48,8%	16,6%	13,8%	14,6%	5,6%	0,6%

Detalhamento das categorias das denúncias

Categoria	Tipologia	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023 **	2024 **
Relacionamento interpessoal	Práticas abusivas (assédio moral/sexual, agressão, discriminação) *	29,6%	31,6%	24,3%	21,8%	22,8%	19,4%	21,4%	24,9%	28,2%	21,3%	21,1%
	Desvio de comportamento	13,0%	12,6%	17,7%	20,8%	26,6%	25,3%	26,3%	26,3%	24,4%	20,7%	21,7%
	Relacionamento íntimo (com ou sem subordinação)	1,5%	1,5%	1,2%	2,6%	1,2%	1,4%	1,4%	1,5%	1,3%	1,2%	0,9%
	Assédio sexual	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,8%	2,8%
	Discriminação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,2%	2,3%
Má intenção ou ilícitos	Favorecimento ou conflito de interesse	9,2%	10,5%	9,7%	8,7%	8,7%	6,0%	7,1%	7,8%	9,6%	8,0%	7,6%
	Fraude financeira ou operacional	5,4%	6,0%	6,9%	6,5%	6,1%	13,2%	8,3%	7,0%	6,9%	4,6%	4,2%
	Roubo, furto ou desvio de materiais/ativos/valores	2,8%	2,7%	3,2%	3,0%	2,7%	3,4%	3,0%	2,8%	5,2%	2,0%	1,8%
	Pagamento ou recebimento impróprio (suborno/propina)	1,6%	2,4%	2,3%	2,0%	1,8%	1,2%	1,4%	1,1%	1,0%	0,7%	0,9%
	Destruição, danos ou uso indevido de ativos da empresa	1,0%	1,7%	2,2%	1,1%	1,7%	1,0%	1,0%	1,0%	0,8%	0,6%	0,7%
	Vazamento ou uso indevido de informações	0,8%	0,9%	1,0%	1,0%	1,0%	2,1%	2,0%	0,9%	1,0%	1,0%	1,0%
	Uso ou tráfico de substâncias proibidas no ambiente de trabalho	0,4%	0,6%	0,4%	0,4%	0,4%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,4%
Descumprimento de políticas e normas	Violação às leis trabalhistas e ambientais	8,8%	7,2%	8,7%	10,9%	7,0%	8,0%	7,9%	5,6%	5,1%	6,3%	5,6%
	Não conformidade às políticas e normas internos	25,8%	22,2%	23,3%	21,1%	20,0%	18,5%	19,7%	20,6%	16,0%	9,7%	8,2%
	Greve, paralisação ou manifestação	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	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 e 2024 devem considerar as categorias de “Não aplicável ao Canal”, “Denúncias específicas do negócio” e “Consultas sobre compliance” para a contabilização da porcentagem total.

O crescimento histórico da tipologia de “Desvio de comportamento” posiciona o Canal de Denúncias como uma ferramenta essencial para o alinhamento da cultura organizacional aos padrões éticos. A estabilidade de certas categorias também demonstra problemas persistentes temporalmente, como o da tipologia de relacionamento íntimo (com ou sem subordinação).

Por outro lado, a redução significativa da categoria “Não conformidade às políticas, normas e procedimentos internos” indica uma maior maturidade de todos os públicos envolvidos: das organizações, que passaram a desenvolver, publicar e comunicar códigos de ética e conduta, normas internas e políticas específicas; do corpo gerencial, que passou a respeitar e propagar estas práticas; e do relator, que passou a identificar corretamente a situação por que passou.

Tempo Médio de Apuração (TMA) em dias corridos

O Tempo Médio de Apuração (TMA) é um dos principais indicadores da efetividade de um setor de compliance em tratar denúncias. Ao relacionarmos com as tendências presentes na **2ª Pesquisa Nacional sobre as Necessidades e Tendências de Compliance**, foi possível antever um cenário de desafios para os setores, uma vez que **a manutenção do TMA seria pressionada pelo aumento das denúncias proporcionais a cada ano, o aumento do escopo de atuação dos setores e a manutenção do orçamento e do time.**



Um ponto positivo é que, apesar do crescimento de quase 166% na quantidade de denúncias em 10 anos, o TMA manteve-se o mesmo, mostrando a grande evolução na eficácia e eficiência das áreas de compliance.

Perfil de conclusão

O Perfil de conclusão das denúncias é um importante recurso para avaliar a eficácia e a maturidade dos Canais de Denúncias e dos respectivos processos de gestão de conformidade.

A análise desse indicador permite avaliar se os canais

estão captando denúncias relevantes ou sofrendo uso inadequado (como denúncias falsas ou motivadas por questões pessoais). Um alto índice de denúncias inconclusivas pode indicar uma necessidade de aprimoramento dos processos de investigação, com a capacitação de equipes responsáveis ou busca de ajuda para operação por terceiros dessa etapa.

Ano	Procede	Não procede	Não conclusivo	Fora do escopo	Dados insuficientes
2014	35,3%	12,7%	10,5%	26,0%	15,5%
2015	28,5%	14,7%	12,5%	29,2%	15,1%
2016	26,7%	19,9%	13,9%	29,5%	10,0%
2017	37,1%	21,3%	11,1%	14,9%	15,6%
2018	37,3%	23,7%	8,9%	14,2%	12,3%
2019	33,5%	25,4%	8,8%	22,6%	9,7%
2020	37,0%	29,0%	11,0%	13,0%	10,0%
2021	38,0%	28,0%	10,0%	13,0%	11,0%
2022	38,0%	28,0%	8,0%	12,0%	14,0%
2023	34,0%	25,0%	10,0%	19,0%	12,0%
2024	28,0%	23,5%	16,1%	21,0%	11,4%

Pela segunda vez desde 2019, a procedência dos protocolos diminuiu, **passando de 34% em 2023 para 28% em 2024**. Essa queda está diretamente associada ao aumento de protocolos classificados como “Não conclusivos” e “Fora do escopo”, que juntos somaram mais de 37% das denúncias no último ano. Esse crescimento não é um fenômeno isolado e já havia sido identificado em edições anteriores, indicando que a expansão dos Canais de Denúncias trouxe novos desafios operacionais.

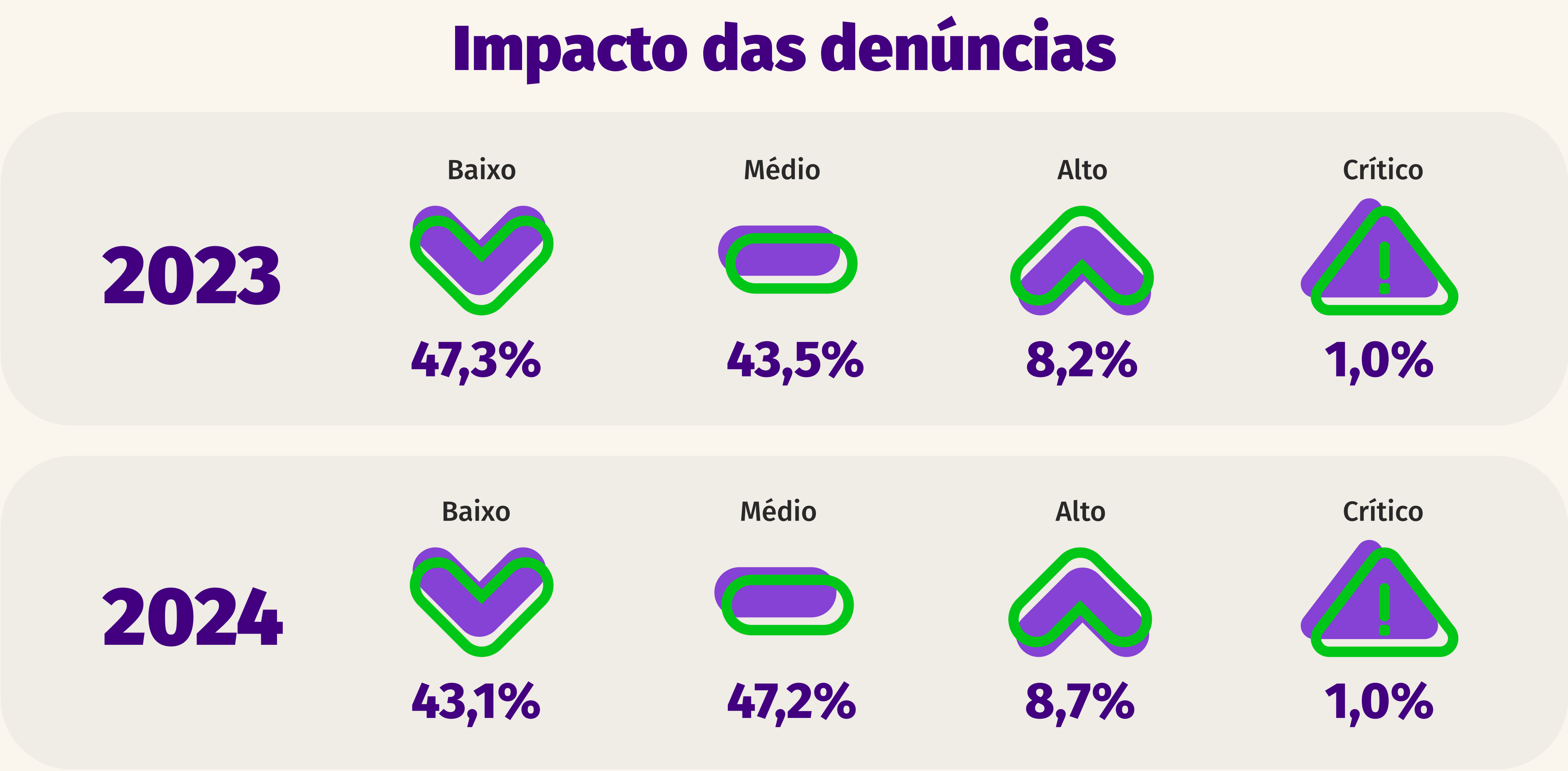
A ampliação do Canal de Denúncias é um reflexo positivo da sua maior acessibilidade, mas também exige uma estrutura mais segmentada para atender às diferentes demandas dos públicos. Nesse contexto, iniciativas como a **criação de canais especializados** — incluindo Ouvidoria, Canal Comunidade e Canal de Acolhimento — mostram-se essenciais para melhorar a triagem e aumentar a efetividade das apurações.

O aumento significativo no perfil “Não conclusivo” aponta para novos desafios na investigação dos casos, reforçando a necessidade de processos mais robustos de coleta e análise de evidências. Nesse cenário, muitas empresas podem optar por terceirizar essa operação para parceiros especializados, capazes de oferecer maior agilidade e precisão na resolução das denúncias.

Além disso, é fundamental **intensificar os treinamentos regulares para orientar colaboradores, parceiros e outros stakeholders** sobre a correta utilização dos canais. Complementarmente, estratégias de comunicação com mensagens curtas e objetivas para diferentes públicos também desempenham um papel relevante na redução de protocolos fora do escopo e no aprimoramento da qualidade das denúncias registradas.

Impacto das denúncias

Desde 2023, o impacto das denúncias passou a ser analisado como um critério chave na classificação dos protocolos. Esse indicador avalia a gravidade e relevância de cada denúncia, considerando seu tema, conteúdo e a potencial consequência para a organização. Os protocolos são classificados em quatro categorias: **baixo, médio, alto e crítico**.



Em 2024, **43,1% das denúncias foram classificadas como de impacto baixo**, enquanto 8,7% atingiram impacto alto e apenas 1% foram consideradas críticas. Essa classificação é essencial para priorizar investigações e alinhar recursos às demandas mais significativas.

Nesse sentido, também relacionamos o perfil de conclusão com o impacto para o ano de 2024. Esse movimento permite avaliar a eficácia dos Canais de Denúncias e identificar áreas de melhoria.

Perfil de conclusão vs Impacto em 2024					
Categoria	Procede	Não procede	Não conclusivo	Fora do escopo	Dados insuficientes
Média geral	35,3%	12,7%	10,5%	26,0%	15,5%
Impacto baixo	23,0%	17,8%	15%	32,6%	11,6%
Impacto médio	31,6%	28,5%	17,1%	11,9%	10,9%
Impacto alto	36,3%	26,0%	18,9%	7,1%	11,7%
Impacto crítico	33,3%	40,2%	13,3%	6,0%	7,2%

De um modo geral, **as denúncias com impacto alto e crítico tem aparentemente maior foco para serem apuradas**, pois são concluídas como “Procedentes” ou “Não procedentes” em proporção muito maior do que as “Não conclusivas”. Isto demonstra a importância de se investir na etapa de apuração, seja com pessoas ou tecnologias, para garantir a maior resolução possível para estes casos.

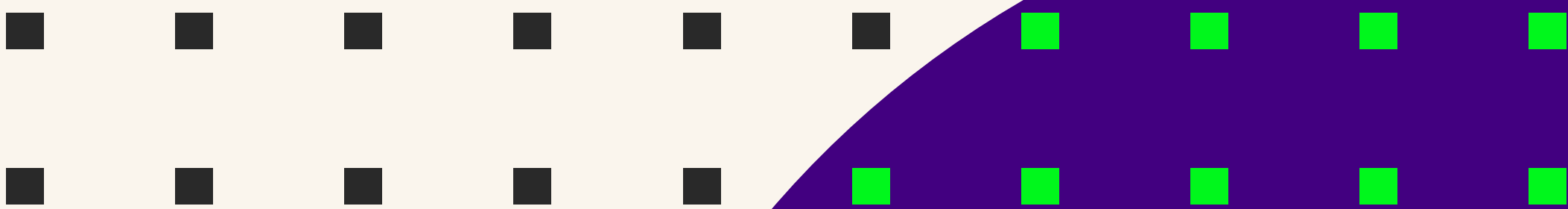
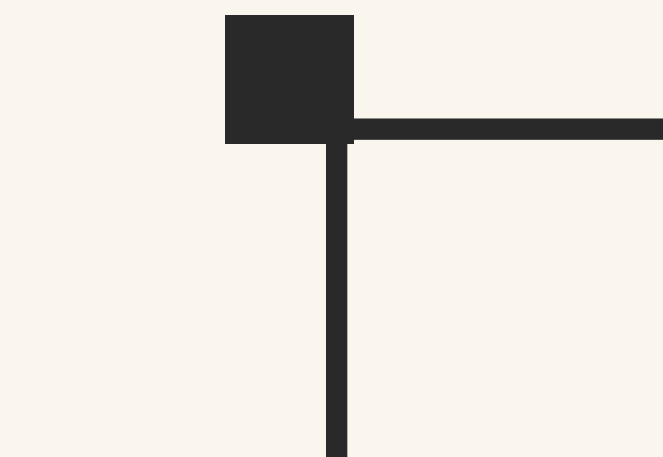
Protocolos com impacto alto apresentam maior incidência de conclusão como “Procedentes” (36,3%), enquanto aqueles com impacto crítico têm uma maior proporção de denúncias consideradas “Não procedentes” (40,2%). Essa análise também corrobora a **necessidade de investir em processos de investigação mais robustos** para temas de impacto crítico, garantindo que esses casos sejam tratados com a atenção necessária. Além disso, a relação entre impacto e conclusão ajuda a ajustar as expectativas organizacionais sobre os resultados das denúncias, contribuindo para uma gestão mais estratégica.

Por fim, também buscamos entender quais os principais temas que apresentam maior gravidade para a operação, ou seja, os protocolos classificados com impacto alto e crítico.

5 principais temas dos protocolos de impacto alto e crítico de 2024



“Assédio sexual” (22,3%) e “Discriminação” (11,1%) destacam a urgência de ambientes mais seguros e inclusivos. “Práticas abusivas” (20,5%), como assédio moral e agressões verbais, reforçam desafios culturais importantes. **Esses dados sinalizam a necessidade de reforçar programas de prevenção** por meio de treinamentos regulares e workshops sobre diversidade, inclusão e ética. Também é crucial tornar proporcional as medidas disciplinares para os referidos casos, sob pena de inefetividade de todos os esforços.



Perfil do denunciado

Líderes e gestores continuam como grupo mais denunciado, como ocorre na série histórica, o que reflete o impacto direto que exercem sobre o ambiente organizacional e as relações de trabalho.

O Canal de Denúncias, como parte integrante de um programa de conformidade, é uma **ferramenta acessível para colaboradores e demais**

partes interessadas reportarem situações de desconformidade, sobretudo para quem não se sente confortável em se identificar ao fazer uma denúncia. Essa característica do Canal, de promover anonimato e imparcialidade, contribui para que casos envolvendo posições de liderança sejam destacados, dado o receio comum de represálias ou falta de resposta em canais tradicionais.

Perfil do denunciado							
Ano	Líder/Gestor	Cliente	Colega de trab. da mesma área	Colega de trab. de outra área	Forn. e prest. de serviço	Liderado	Outros
2014	54,7%	3,6%	9,8%	10,2%	3,6%	4,5%	15,4%
2015	54,1%	4,6%	8,1%	7,4%	2,5%	7,4%	15,9%
2016	53,4%	6,7%	8,0%	10,7%	3,9%	2,9%	14,4%
2017	57,2%	6,4%	6,9%	9,1%	4,8%	1,2%	14,4%
2018	69,8%	4,7%	8,8%	9,6%	3,8%	-	3,3%
2019	63,3%	14,4%	7,5%	9,1%	4,6%	-	1,1%
2020	62,4%	17,8%	8,6%	5,8%	4,4%	-	1,1%
2021	63,4%	15,7%	6,4%	9,0%	4,7%	-	0,8%
2022	62,5%	15,5%	7,6%	10,0%	3,8%	-	0,5%
2023	64,4%	13,0%	9,5%	8,8%	3,9%	-	0,4%
2024	59,8%	16,4%	11,0%	9,6%	3,2%	-	0,0%

A categoria de “Líderes/Gestores” apresenta a maior incidência como denunciados ao longo dos últimos 5 anos, com destaque para a variação nos últimos dois anos. As denúncias relacionadas a “Colegas de trabalho de outras áreas” oscilaram nos últimos 5 anos, registraram uma redução total de 0,5 p.% em relação a 2014 e um aumento de 0,7 p.% em relação ao último ano. Essa estabilidade pode refletir a baixa frequência de interações diretas entre áreas.

Medidas disciplinares

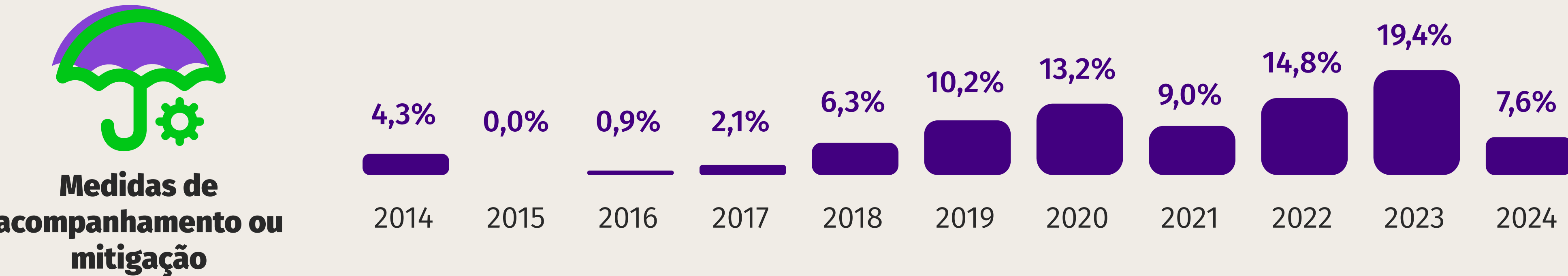
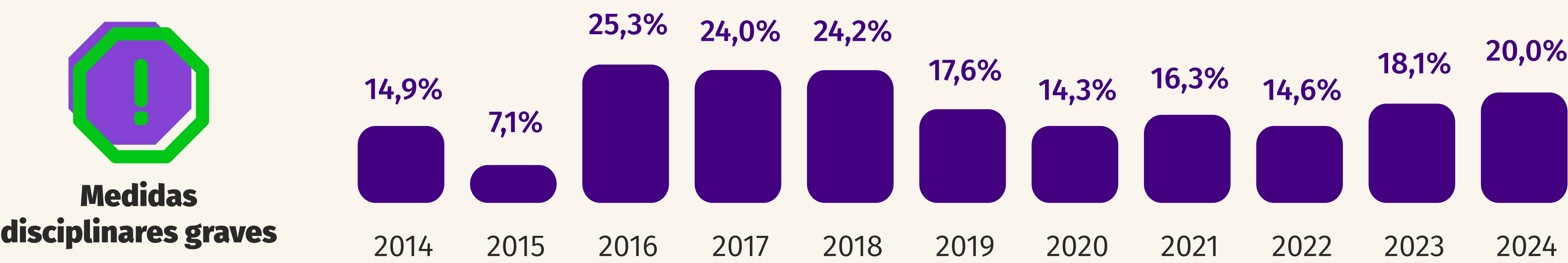
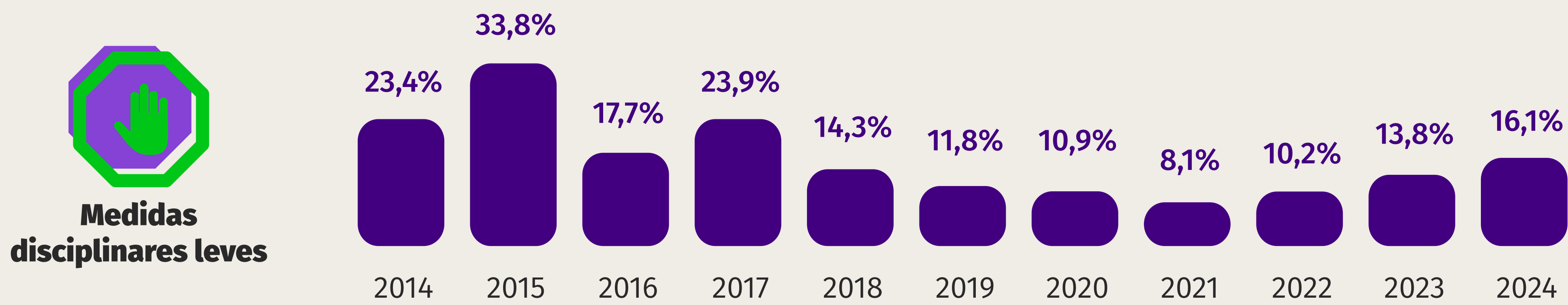
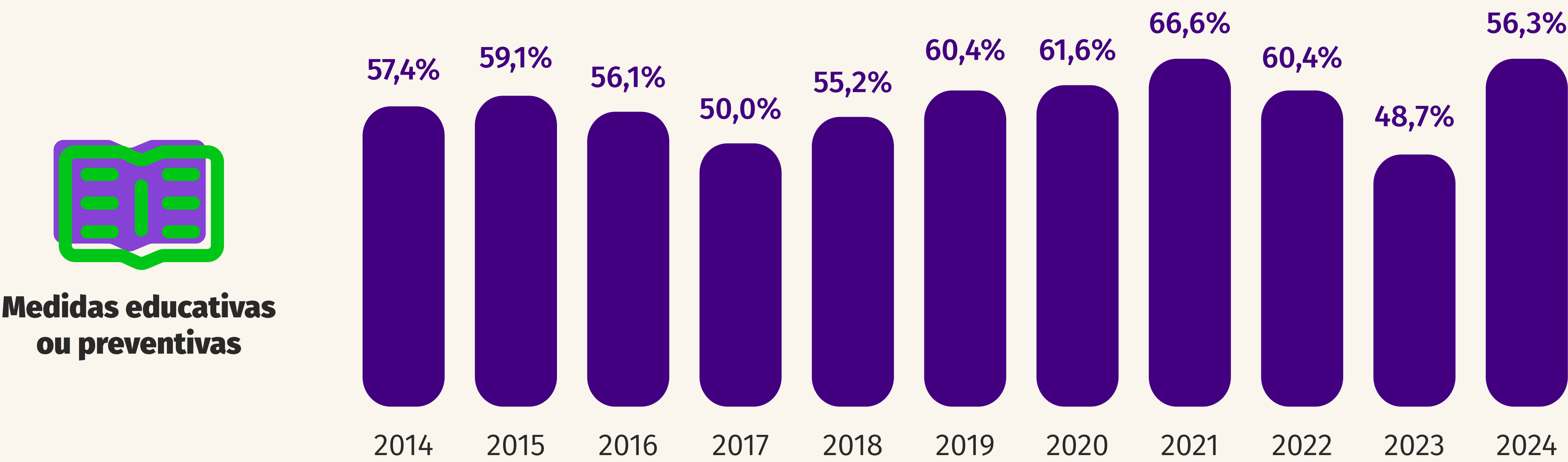
Nesta edição, também analisamos o indicador de medidas disciplinares, ou seja, **as ações que as companhias tomam após a procedência das denúncias**.

A análise das medidas disciplinares decorrentes dos protocolos de denúncias é essencial para os setores de conformidade, pois reflete a capacidade da organização de endereçar comportamentos inadequados de forma

justa e consistente. O acompanhamento dessas medidas permite avaliar a eficácia do programa de integridade, garantindo que as infrações sejam tratadas com seriedade e que as respostas sejam proporcionais à gravidade dos desvios identificados.

Esse alinhamento reforça a **confiança dos colaboradores nos Canais de Denúncias**, incentivando sua utilização e aumentando o engajamento em iniciativas de conformidade. Ao mesmo tempo, a análise das decisões disciplinares assegura que eventuais inconsistências, como viés ou desigualdade no tratamento de casos, sejam corrigidas, fortalecendo a credibilidade do programa.

Para essa edição, separamos os tipos de medidas em categorias com base no seu objetivo:



Medidas disciplinares por categoria e tipologia

Categoria	Tipologia	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Medidas educativas ou preventivas	Feedback ou orientação	34,0%	46,9%	30,8%	28,5%	38,8%	42,4%	45,4%	58,5%	46,3%	37,9%	42,7%
	Treinamentos	0,0%	0,0%	10,3%	7,7%	10,3%	6,4%	5,7%	1,7%	8,9%	1,9%	0,7%
	Comunicação	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	0,4%	3,2%	4,8%	4,4%	1,7%	6,6%	12,0%
	Melhorias de processos	23,4%	12,2%	15,0%	8,5%	5,7%	8,4%	5,7%	2,0%	3,5%	2,3%	0,9%
Medidas disciplinares leves	Advertência verbal	17,0%	20,4%	8,4%	13,0%	6,0%	5,3%	3,9%	3,8%	5,5%	7,0%	9,2%
	Advertências escrita	6,4%	12,2%	9,3%	9,1%	7,8%	5,3%	5,6%	3,4%	4,1%	5,2%	5,3%
	Suspensão	0,0%	1,2%	0,0%	1,8%	0,5%	1,2%	1,4%	0,9%	0,6%	1,6%	1,6%
Medidas disciplinares graves	Demissão com justa causa	0,0%	1,0%	2,8%	1,0%	2,3%	2,3%	2,0%	2,7%	3,1%	4,1%	3,0%
	Demissão sem justa causa	14,9%	6,1%	22,5%	23,0%	21,9%	15,3%	12,3%	13,6%	11,5%	13,3%	16,7%
	Rescisão contratual	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,3%
Medidas de acompanhamento ou mitigação	Monitoramento	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%	5,2%	8,6%	11,9%	3,6%	9,9%	16,5%	4,0%
	Transferências	4,3%	0,0%	0,0%	1,2%	1,1%	1,6%	1,3%	5,4%	4,9%	2,9%	3,6%

Historicamente, as medidas disciplinares apresentam variações significativas e estabilidades que refletem tendências importantes no ambiente organizacional. No âmbito das “Medidas educativas ou preventivas”, o “Feedback ou orientação” manteve a liderança como medida mais recorrente, mesmo que tenha registrado picos de utilização. Por outro lado, “Melhorias de processos” apresentaram uma queda expressiva de 11,3 p.% desde 2015, o que pode indicar uma mudança da compreensão do significado do termo, ou simplesmente a aplicação dessa medida tenha se tornado menos frequente, como foi o caso da “Advertência verbal”, classificada como “Medida disciplinar leve”, também apresentou uma redução de 11,2 p.% no período.

Nos últimos 5 anos, as variações demonstram mudanças mais dinâmicas. O “Feedback ou orientação”, apesar de ainda ser utilizado, sofreu uma redução de 2,7 p.%, em contrapartida, a “Comunicação”, enquanto

medida educativa, apresentou um crescimento expressivo de 7,2 p.%.

Nos últimos 2 anos, a “Rescisão contratual” passou a ingressar no rol de medidas disciplinares, indicando pessoas jurídicas como afetadas pelas denúncias do Canal. A “Demissão sem justa causa” retornou a crescer após 5 anos e “Monitoramento” diminuiu consideravelmente (de 16% para 4%).

Um ponto importante é que o **preenchimento dessas informações, por parte das empresas, é um fator essencial** para a construção de indicadores confiáveis que servem para aperfeiçoamento do processo de aplicação das medidas disciplinares. Colaboradores utilizam as consequências das denúncias como balizadores acerca da confiabilidade na ferramenta, tendo impacto direto no aperfeiçoamento cultural da companhia.

Perfil do denunciante

Na última categoria, passamos a analisar o perfil do denunciante, considerando sua importância para a dinâmica do uso dos Canais de Denúncias. Por meio dessa análise, é possível identificar padrões que refletem a relação histórica entre perfis de denunciadores e denunciados, **permitindo direcionar estratégias para tornar o Canal mais acessível e confiável**.

De um lado, o Canal de Denúncias se estabelece como uma peça crucial para a alta direção compreender uma realidade operacional que, muitas vezes, pode ser omitida por cargos intermediários. Ele possibilita a identificação de práticas inadequadas ou riscos que não chegam por meios formais, funcionando como um termômetro do ambiente organizacional. Por outro lado, o Canal também desempenha um papel estratégico ao servir como um meio pelo qual clientes, fornecedores e demais stakeholders possam expressar suas insatisfações, apontarem irregularidades ou reportarem condutas que podem comprometer a integridade das relações comerciais.

A análise do perfil do denunciante ainda permite identificar possíveis lacunas ou barreiras que podem inibir o uso dos canais por determinados grupos, como colaboradores de níveis hierárquicos mais baixos, prestadores de serviços ou representantes externos. Entender quem utiliza os Canais de Denúncias — e quem não utiliza — é essencial para promover iniciativas que garantam anonimato, segurança e acessibilidade.

Perfil do denunciante						
Ano	Colaborador	Cliente	Fornecedor	Família ou colega de trabalho	Ex-colaborador	Outros
2014	80,3%	16,7%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2015	83,4%	11,8%	4,0%	0,1%	0,6%	0,2%
2016	75,8%	15,1%	5,0%	0,6%	3,5%	0,0%
2017	82,0%	8,4%	5,9%	0,0%	0,0%	3,7%
2018	86,8%	5,2%	4,1%	0,6%	3,2%	0,1%
2019	77,7%	13,6%	4,3%	1,0%	3,3%	0,1%
2020	72,6%	17,0%	5,1%	1,2%	4,0%	0,1%
2021	72,8%	13,9%	5,8%	3,4%	4,0%	0,1%
2022	73,0%	13,2%	4,6%	5,3%	3,6%	0,3%
2023	77,0%	10,9%	4,9%	0,7%	3,5%	3,0%
2024	65,2%	12,7%	4,3%	0,6%	3,0%	14,2%

Com o passar do tempo e o distanciamento dos impactos diretos da pandemia, é possível avaliar com maior clareza as mudanças no perfil dos denunciante. O período de trabalho em home office impulsionou uma maior participação de familiares e colegas de trabalho na realização de denúncias relacionadas a colaboradores. **Antes de 2020, essa categoria representava no máximo 1% das denúncias, atingindo o ápice em 2022, com 5,3%.** Esse aumento pode ser atribuído à proximidade física de familiares e colegas durante o período de trabalho remoto, que lhes permitiu observar situações de desconformidade.

“Colaboradores” continua sendo o principal perfil de denunciante, mas a redução significativa sugere uma mudança na dinâmica interna. Esse dado pode indicar maior diversificação nos perfis que utilizam os Canais de Denúncias ou até mesmo um reflexo de iniciativas internas para lidar diretamente com questões antes de se tornarem denúncias formais.

“Clientes” teve um leve aumento de 1,8 p.% em sua participação, o que pode refletir maior confiança nos

Canais de Denúncias como ferramenta formal para resolver conflitos ou reportar desconformidades. Esse comportamento pode estar relacionado à busca de alternativas mais efetivas e estruturadas em relação às denúncias informais feitas anteriormente por redes sociais, demonstrando que o canal oficial tem ganhado credibilidade.

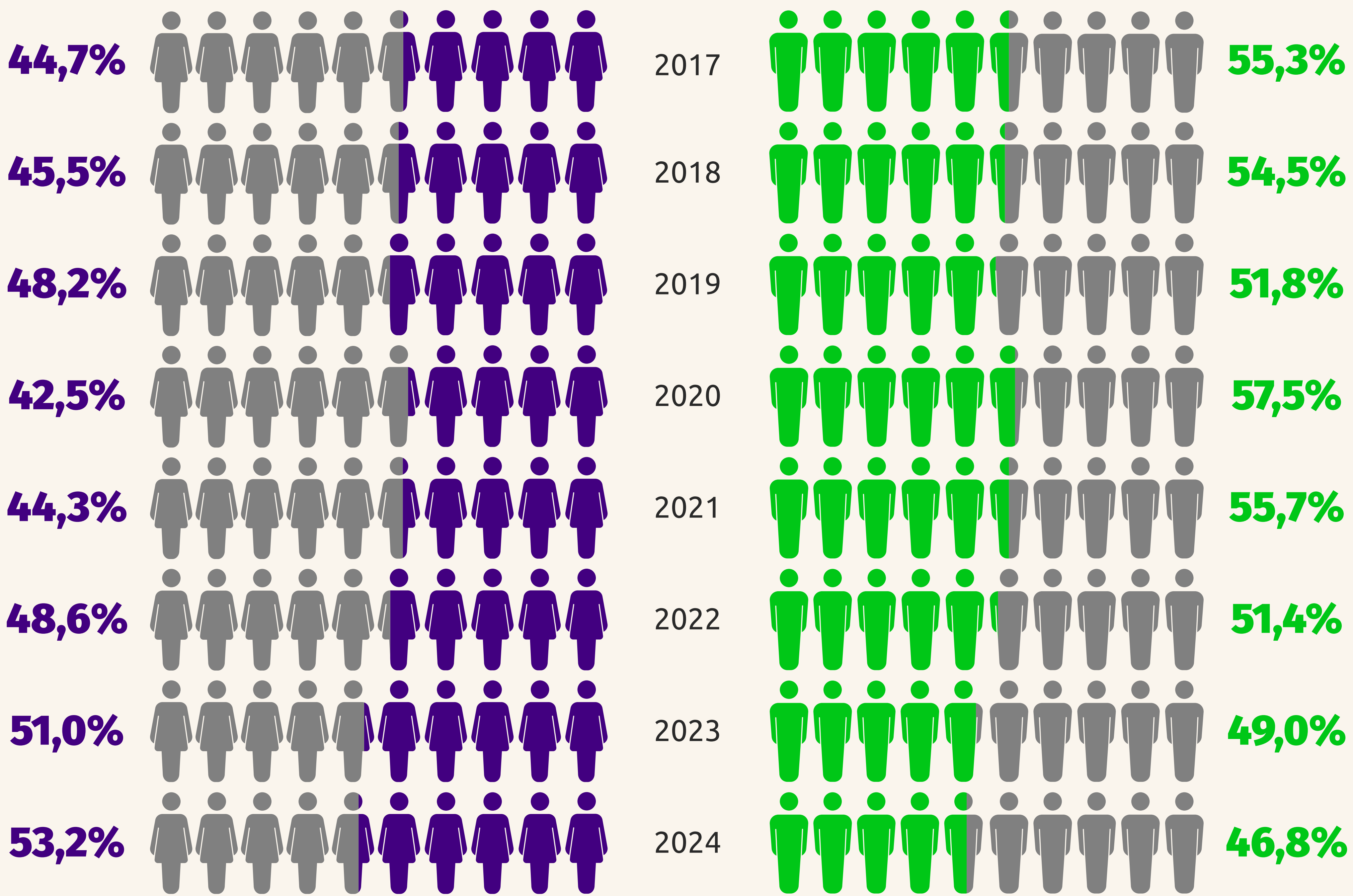
A categoria “Outros”, que abrange stakeholders, membros da comunidade e investidores, registrou um crescimento expressivo, alcançando 3% das denúncias em 2023 e apresentando um aumento ainda mais intenso em 2024. Esse crescimento destaca a **expansão do alcance do canal, mostrando que ele está sendo utilizado por uma base mais diversificada de partes interessadas.**

Esses dados refletem a evolução do Canal de Denúncias como uma ferramenta acessível e confiável para diferentes perfis de usuários. Ao mesmo tempo, apontam para a necessidade de contínuo monitoramento e adaptação às novas demandas e dinâmicas dos grupos que utilizam esse recurso.



Gênero do denunciante

Em 2023, as mulheres passaram a representar a maioria na utilização de Canais de Denúncias em empresas privadas, alcançando 51% das denúncias registradas. Essa mudança reflete uma tendência crescente desde 2019, quando a participação feminina começou a se aproximar da masculina, indicando um avanço na confiança e no uso dessas ferramentas por parte das mulheres. Em 2024, essa participação aumentou ainda mais, atingindo 53,2%, consolidando a predominância feminina nos Canais de Denúncias.



Essa transformação está alinhada ao contexto regulatório, **especialmente com legislações como o programa Emprega + Mulheres**, que promove a igualdade de gênero no ambiente de trabalho e incentiva práticas para a proteção e valorização da mulher, e ao aumento da presença feminina no mercado de trabalho qualificado.

A maior participação das mulheres em cargos técnicos e estratégicos, combinada com políticas de inclusão e diversidade, **tem gerado ambientes mais favoráveis para as denúncias de desconformidades**. Os dados históricos demonstram uma evolução consistente: em 2017, apenas 37,5% das denúncias eram realizadas por mulheres, enquanto em 2019 houve uma aproximação significativa, com 47,4%. Apesar de uma leve redução em 2020, a tendência de crescimento se manteve firme nos anos seguintes, refletindo avanços culturais e institucionais.

A predominância feminina nos Canais de Denúncias pode ser interpretada como um **indicativo de maior conscientização e assertividade em reportar situações de desconformidade**, reforçando o papel desses canais como ferramentas fundamentais para o fortalecimento de ambientes de trabalho éticos, seguros e igualitários. Esses dados também destacam a necessidade de empresas investirem continuamente em ações voltadas à equidade de gênero e à criação de canais acessíveis e confiáveis para todos os públicos.

Consulta aos protocolos

Outra inovação para esta edição foi o indicador de consulta aos protocolos das denúncias. Esse indicador demonstra um ponto crucial para o denunciante decidir sobre sua confiança no processo de apuração e investigação, uma vez que, caso revele baixo acompanhamento dos protocolos, **pode ser um sinal de que o Canal carece de clareza na comunicação sobre como as denúncias são tratadas**, ou que há uma percepção de falta de efetividade.

Em 2024, 37,8% de todos os protocolos foram consultados. O tempo médio até a primeira consulta foi 10 dias, sendo que 43,1% desses protocolos foram consultados entre 2 a 5 vezes.

Consultas aos protocolos



Entre as hipóteses levantadas, analisamos se o número de consultas aos protocolos possui relação com a confiança do denunciante na procedência da denúncia:

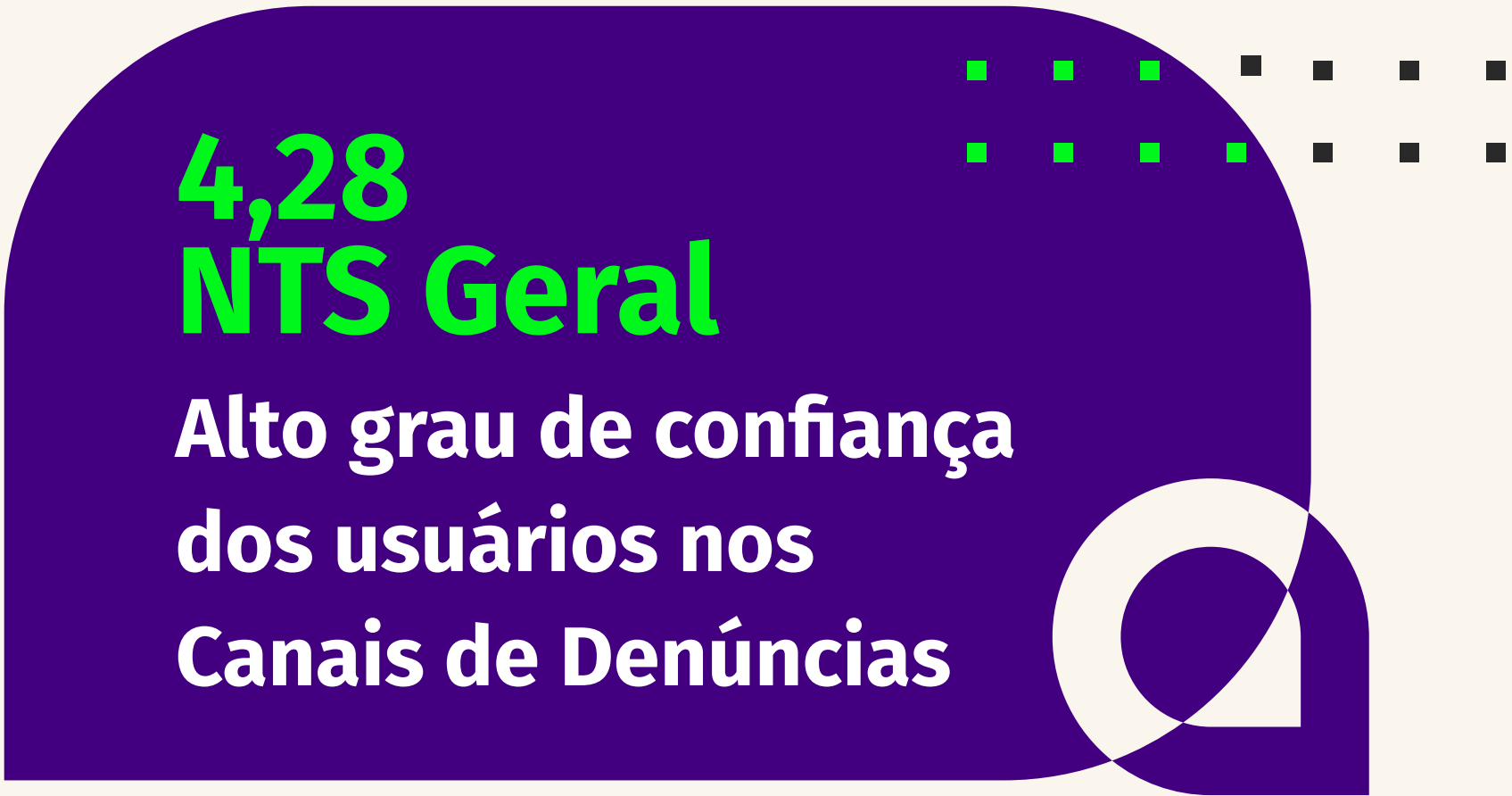
Procedência vs Consultas aos protocolos				
2024	Geral	Até 1 consulta	Entre 2 a 5 consultas	Acima de 5 consultas
Procedente	28,0%	27,4%	30,1%	34,6%
Não procedente	23,5%	22,2%	25,2%	30,2%
Fora do escopo	16,1%	25,4%	22,3%	13,6%
Não conclusivo	21,0%	14,0%%	13,3%	14,6%
Dados insuficientes	11,4%	11,0%	9,1%	7,0%

Os dados dessa edição revelaram que, confirmando a hipótese inicial, **os protocolos com mais consultas tendem a ter uma maior taxa de procedência em relação aos com menos consultas**. Esse comportamento reflete a maior preocupação dos denunciante em acompanhar situações em que possuem maior confiança na sua procedência e que forneceram maiores detalhes, uma vez que a taxa de qualificação das denúncias para acima de 5 consultas é de 79% frente a 68% dos dados gerais.

Confiança nos Canais de Denúncias (NTS – Net Trust Score)

Em 2024, foram introduzidas perguntas sobre o nível de confiança do denunciante em relação aos Canais de Denúncias, com o objetivo de identificar a sua percepção de credibilidade. O Net Trust Score (NTS), inspirado no conceito do Net Promoter Score (NPS), foi adotado como um **indicador estratégico para medir o nível de confiança dos denunciante no serviço que utilizam**.

O NTS permite que o denunciante avalie sua confiança nos canais em uma escala de 0 a 5, sendo 0 equivalente a “Não confio” e 5 a “Confio muito”. Essa métrica oferece um retrato imediato da confiança depositada nos Canais de Denúncias, permitindo identificar pontos fortes e áreas de melhoria no atendimento e nas comunicações.



Essa avaliação é essencial para os gestores de Canais de Denúncias e a área de Compliance, uma vez que o NTS fornece uma métrica clara e objetiva sobre o quanto as pessoas confiam nos canais - em última análise, se eles confiam no programa de integridade da organização - um fator fundamental para o sucesso do programa de conformidade. Ele também é essencial para identificar padrões de percepção, pois a análise longitudinal do NTS permite monitorar tendências de confiança e avaliar o impacto de mudanças nas políticas ou processos do Canal.

NTS dos Canais de Denúncias (2024)



Com a análise isolada de cada nível de confiança, é possível verificar a maioria dos denunciante confiando nos Canais de Denúncias das suas empresas, ao passo que 22,33% deram notas entre 0 e 3. Em busca de analisar com maiores detalhes, correlacionamos com alguns dos indicadores anteriores:

Correlações com o NTS

2024	Média	★★★★★	★☆☆☆☆	★★★☆☆	★★★★☆	★★★★★	★★★★★
Tempo Médio de Apuração (TMA) em dias corridos	44,0	25,0	73,0	38,0	60,0	82,0	48,0
Tipo de conclusão mais comum por faixa de NTS	Procedente (28,0%)	Procedente (66,6%)	Não aplicável ao canal (75,0%)	Fora do escopo (46,1%)	Procedente (52,7%)	Procedente (42,9%)	Não procedente (41,2%)
Tipologia mais comum por faixa de NTS	Práticas abusivas (21,3%)	Práticas abusivas (50,0%)	Não aplicável ao canal (75,0%)	Não aplicável ao canal (38,5%)	Desvio de comportamento (36,7%)	Desvio de comportamento (53,3%)	Desvio de comportamento (27,4%)

As notas 1 e 2 no NTS tiveram como a tipologia mais comum serem “não aplicáveis” ao Canal de Denúncias, ou seja, estão fora de escopo, mas também levantam hipóteses importantes sobre o perfil e a experiência dos usuários. **Como esse indicador reflete a percepção do usuário no momento da realização da denúncia, é possível que essas notas estejam relacionadas a usuários novos ou inexperientes**, que ainda não possuem pleno entendimento sobre o propósito do canal ou sobre quais temas devem ser tratados por meio dele.

É interessante observar que em canais com nível de confiança média ou alta, são vistas altas taxas de resolução dos casos, sejam eles procedentes ou não procedentes. Isso reforça que quanto maior a confiança no canal, mais ele é usado de forma correta e melhores informações são fornecidas - facilitando a resolução do caso.

Com base nos dados acima, pode-se concluir que o NTS, mais uma inovação que a Aliant traz para seus clientes, se mostra um indicador extremamente válido para evoluir o Canal de Denúncias e guiar seus gestores na comunicação e aumentar ainda mais a credibilidade do canal junto ao seu público.



Yaniv, Diretor de Serviços Gerenciados da Aliant, destaca que:

“A confiança é a base de qualquer programa de integridade, especialmente no caso dos **Canais de Denúncias**, que dependem diretamente da percepção de segurança e seriedade por parte dos usuários. Historicamente, avaliávamos essa dimensão por meio de indicadores indiretos, como o índice de anonimato. No entanto, é fundamental diferenciar o anonimato utilizado como uma forma de autoproteção do denunciante daquela confiança genuína na ferramenta. Com a introdução do Net Trust Score (NTS), uma

inovação exclusiva para clientes Aliant, conseguimos medir essa confiança de forma direta e objetiva, algo que os indicadores tradicionais não eram capazes de fazer. O NTS nos permite capturar a percepção do denunciante no momento da denúncia, fornecendo **dados mais precisos** sobre a usabilidade dos **Canais de Denúncias** e a segurança percebida. Mais do que uma métrica, ele se torna uma ferramenta estratégica para diferenciar motivações, identificar barreiras ao uso pleno do canal e promover melhorias direcionadas. A confiança nos **Canais de Denúncias** não é apenas um indicador do sucesso do programa de conformidade, mas um reflexo da maturidade ética da organização.”



Panorama das denúncias de assédio sexual no ambiente corporativo

Entre 2014 e 2024, as denúncias de assédio sexual registradas em Canais de Denúncias corporativos apresentaram um crescimento contínuo, refletindo tanto uma maior conscientização sobre o tema quanto a ampliação do acesso a esses canais. Esse aumento destaca a relevância de se investigar indicadores específicos sobre assédio sexual nas empresas, não apenas para mensurar a incidência desses casos, mas também para entender os desafios organizacionais relacionados à prevenção e ao enfrentamento desse tipo de comportamento.

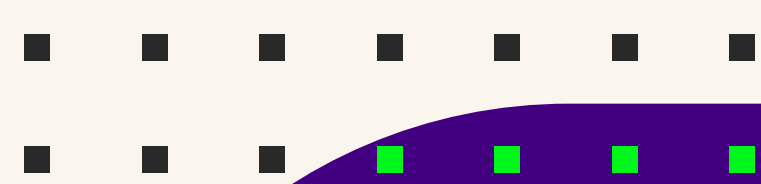
O assédio sexual é uma das condutas que mais impactam negativamente o ambiente de trabalho, afetando a saúde emocional das vítimas e comprometendo a produtividade e a cultura organizacional. Ao analisarmos padrões de ocorrência, grupos mais vulneráveis e áreas críticas dentro da organização, realizamos esforços maiores do que a construção de uma cultura ética, contribuímos com a própria sociedade em si.

Os Canais de Denúncias oferecem um espaço seguro para que as vítimas e testemunhas possam reportar

situações de assédio sem medo de retaliação, uma vez que esse mecanismo é essencial para dar voz àqueles que, muitas vezes, não têm acesso direto aos processos decisórios e para sinalizar problemas estruturais que podem estar enraizados na cultura da empresa.

Ao mesmo tempo, a análise das denúncias possibilita que as organizações avaliem a eficácia das ações de prevenção e a capacidade de resposta às denúncias. Ela também permite medir o impacto de campanhas educativas e treinamentos sobre ética e conduta. A partir desses dados, as empresas podem identificar oportunidades de aprimorar políticas internas e reforçar o compromisso com um ambiente de trabalho seguro e inclusivo.

Nesta edição de 2025, dedicamos um espaço exclusivo para analisarmos esses indicadores, com destaque para os resultados relacionados à gravidade e ao impacto desses casos. Considerando que a relevância desse tema, convidamos as empresas a refletirem sobre as práticas de prevenção e o momento atual do combate ao assédio sexual.



As denúncias gerais aumentaram 118,6% nos últimos cinco anos, sem contabilizar as de assédio, ao passo as denúncias de assédio sexual aumentaram 387,6%.



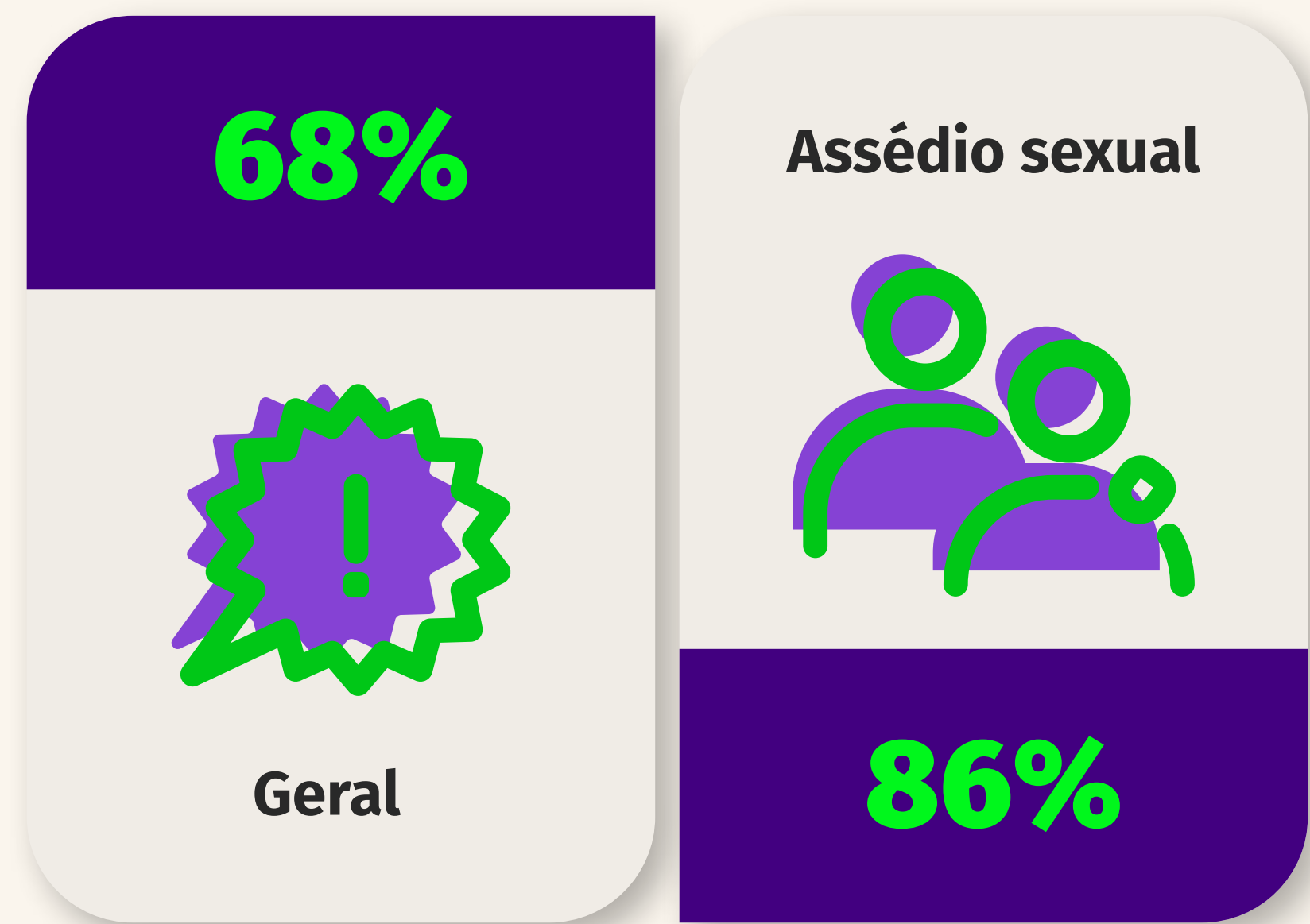
Com o aumento da conscientização, impulsionado por um ambiente regulatório mais rigoroso — marcado por novas legislações que reforçam a prevenção do assédio sexual em empresas privadas e públicas — e pelas demandas específicas de categorias diretamente ligadas ao tema, observa-se uma transformação significativa na forma como a sociedade aborda o assédio sexual.

Esse movimento reflete um avanço na percepção coletiva sobre a gravidade do problema, e reforça o papel estratégico das organizações em promover mecanismos efetivos para desarticular tais práticas no ambiente corporativo.

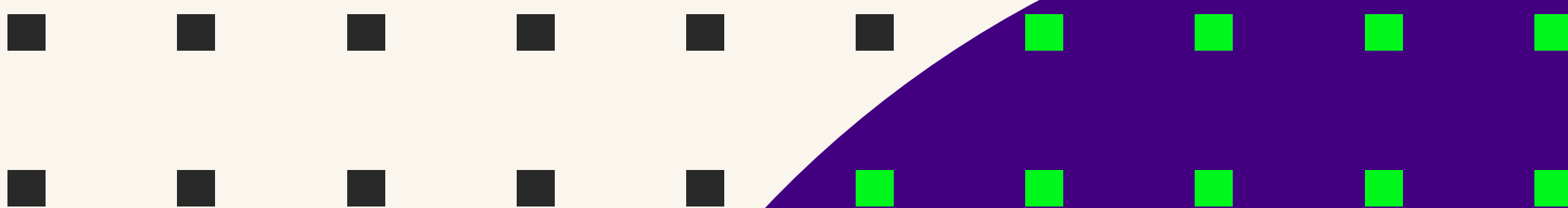
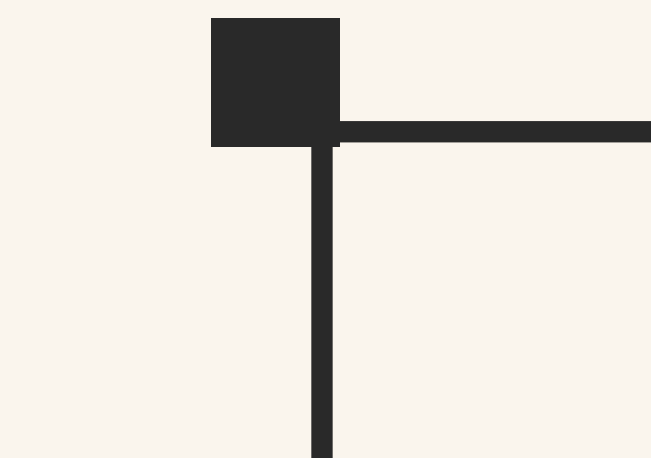
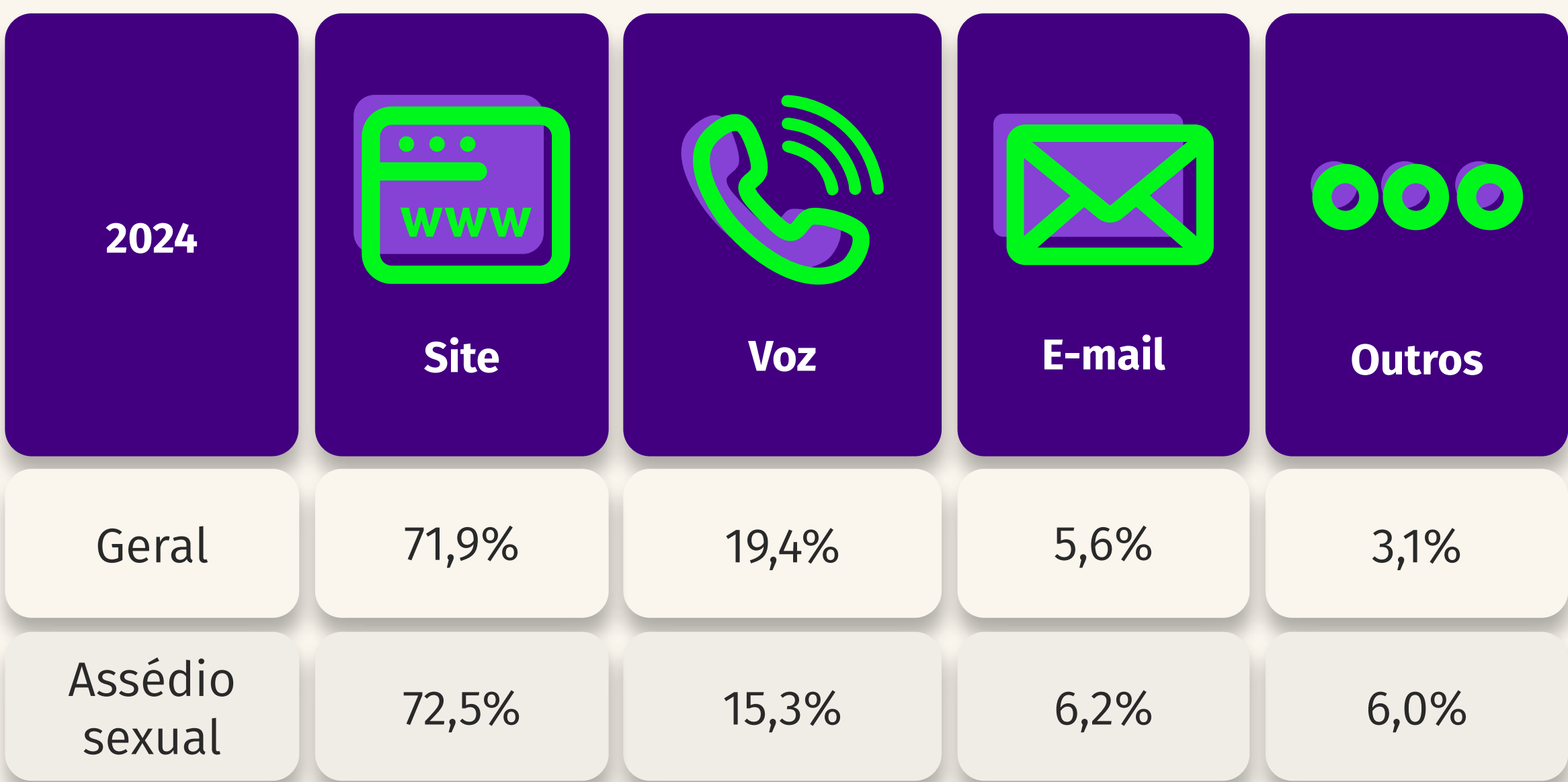
Além das ações realizadas pelas empresas, como a criação de políticas preventivas e o fortalecimento de Canais de Denúncias, há uma mudança notável no comportamento dos denunciantes. Elas demonstram maior preocupação em fornecer informações detalhadas e relevantes que contribuam para o prosseguimento das investigações. **Essa tendência é evidenciada pelo índice de 86% de qualificação das denúncias de assédio sexual no ano de 2024, muito superior à média geral de 68% para outras categorias de denúncia.**

Um aspecto interessante é que, mesmo com o crescimento na utilização de Canais de Denúncias online, que historicamente apresentam taxas mais baixas de qualificação devido à falta de detalhamento, **as denúncias de assédio sexual mantêm um alto índice de qualidade.** Isso pode indicar que as vítimas e testemunhas estão cada vez mais conscientes sobre a importância de fornecer insumos completos e relevantes, tornando o processo investigativo mais eficiente e robusto.

Denúncias qualificadas para apuração (2024)



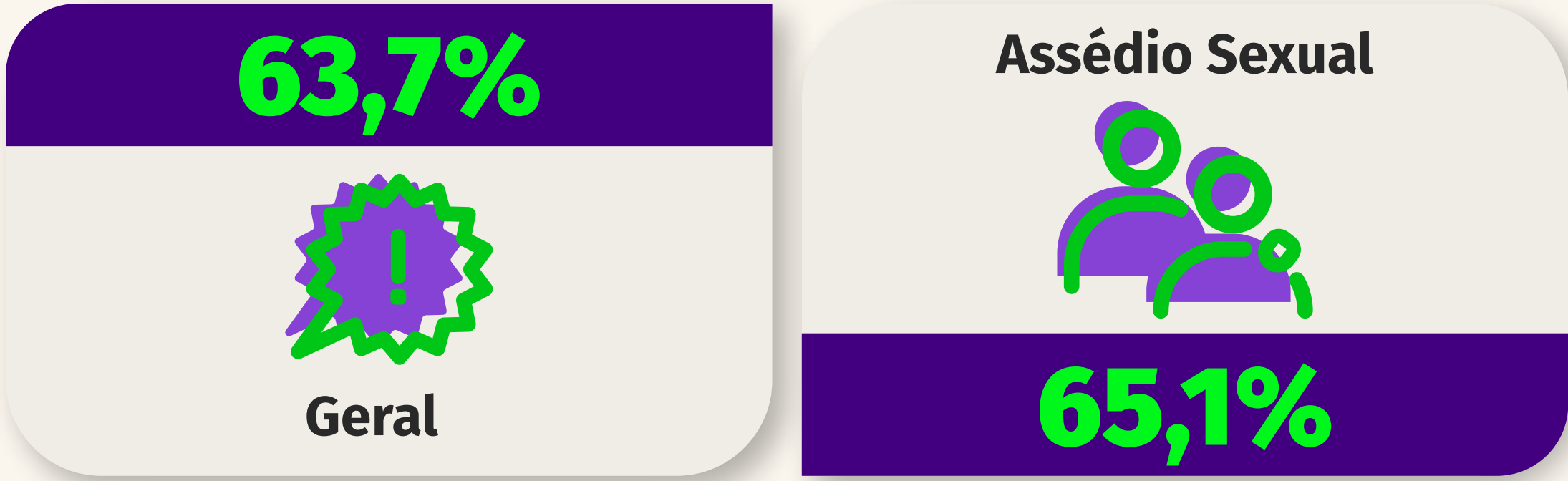
Origem das denúncias



Ainda sobre o perfil do denunciante em casos de assédio sexual, **observa-se que as taxas de anonimato permanecem próximas à média geral dos Canais de Denúncias.**

Essa estabilidade sugere que, mesmo com diferentes temáticas, a confiança no anonimato como ferramenta de proteção pode continuar sendo um fator relevante para que os usuários se sintam seguros ao reportar irregularidades.

Índice de denúncias anônimas (2024)



Gênero feminino como denunciante (2024)



No entanto, um dado que merece destaque é o predomínio de denúncias feitas por mulheres, que representam **mais de 80% das denúncias relacionadas ao assédio sexual.** Esse dado reflete não apenas a maior exposição desse grupo a esse tipo de conduta, mas também o papel significativo das mulheres na utilização dos Canais de Denúncias como uma ferramenta para enfrentar o problema.

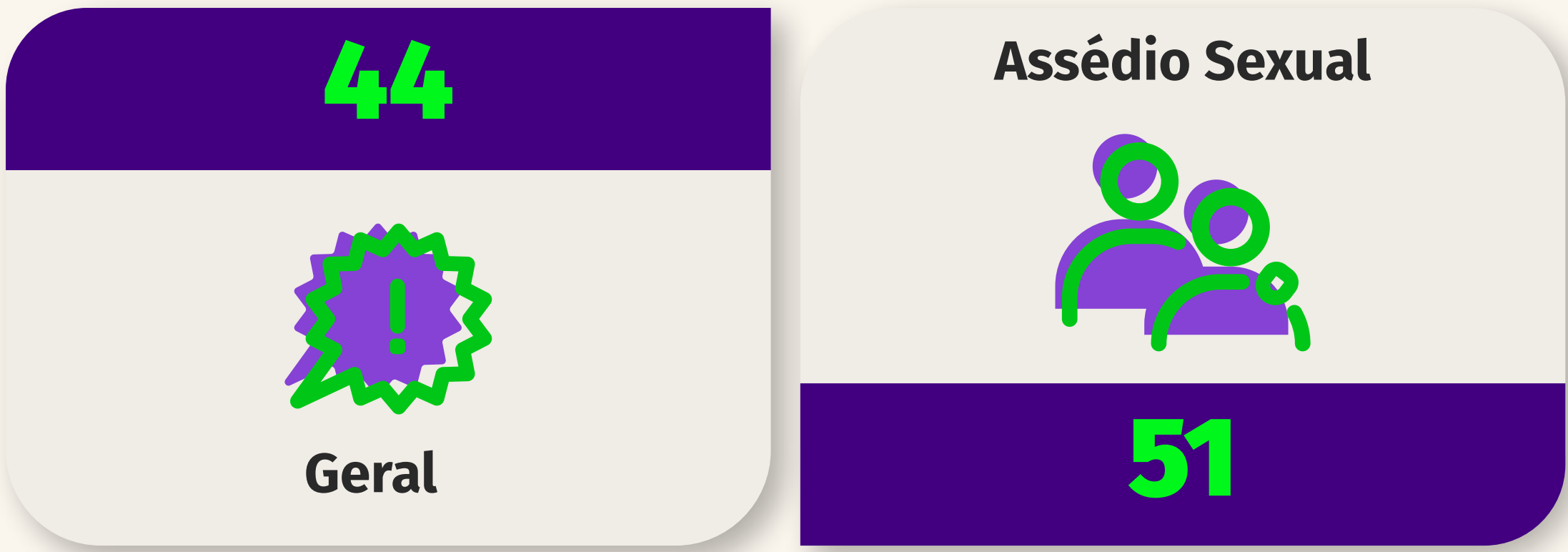
Essa predominância pode ser entendida como um reflexo tanto de uma maior conscientização sobre os direitos no ambiente de trabalho quanto de iniciativas corporativas e sociais que incentivam a denúncia de comportamentos inadequados. Além disso, o alto percentual de denúncias realizadas por mulheres levanta questões importantes sobre as dinâmicas de poder e gênero nas organizações, pois reforça a necessidade de políticas proativas voltadas para a proteção das mulheres, como programas de mentoria para liderança feminina e a garantia de processos internos justos e ágeis.

Após a realização de uma denúncia sobre assédio sexual, os dados mostram que 63,6% delas são classificadas como de alto impacto, um percentual significativamente superior à média geral, que é de 8,7%. Além disso, 6,4% das denúncias de assédio sexual são consideradas de impacto crítico, um número expressivamente maior quando comparado à média geral de 1,0%. Esses números evidenciam a gravidade atribuída a esse tipo de denúncia e o impacto direto que tais casos têm sobre as vítimas e o ambiente organizacional.

Impacto das denúncias				
2024	Impacto baixo	Impacto médio	Impacto alto	Impacto crítico
Geral	43,1%	47,2%	8,7%	1,0%
Assédio sexual	3,3%	26,7%	63,6%	6,4%

Como reflexo dessa complexidade, as denúncias relacionadas a assédio sexual apresentam um Tempo Médio de Apuração (TMA) sete dias maior do que a média das denúncias gerais. Esse aumento pode ser explicado pela necessidade de investigações mais aprofundadas e detalhadas, considerando tanto a sensibilidade do tema quanto a importância de garantir processos justos e fundamentados.

Tempo Médio de Apuração (TMA) em dias corridos



Após a análise dos protocolos pelos setores responsáveis, 39,3% das denúncias são consideradas procedentes (aproximadamente 10% a mais do que as denúncias gerais) e 25,5% são considerados improcedentes (2% a mais do que as denúncias gerais).

Perfil de conclusão					
2024	Procede	Não procede	Não conclusivo	Fora do escopo	Dados insuficientes
Geral	28,1%	23,5%	16,2%	20,8%	11,4%
Assédio sexual	39,3%	25,5%	20,9%	3,2%	11,1%

Um ponto a ser destacado é o fato de que, de um lado, existe uma melhor qualificação das denúncias ligadas aos casos de assédios sexuais nas empresas (86% frente a 68%) e um maior tempo médio de apuração (51 dias frente a 44 dias), mas, de outro lado, **a categoria “Não conclusivo” apresenta maior incidência de casos do que a média geral (20,9% frente a 16,2%).**

Referido fato reforça a necessidade de as empresas aprimorarem seus processos investigativos, investindo em treinamento especializado para equipes responsáveis por apurações ou delegando suas operações para empresas especializadas, para que referidos casos sejam tratados como uma questão estratégica e urgente.

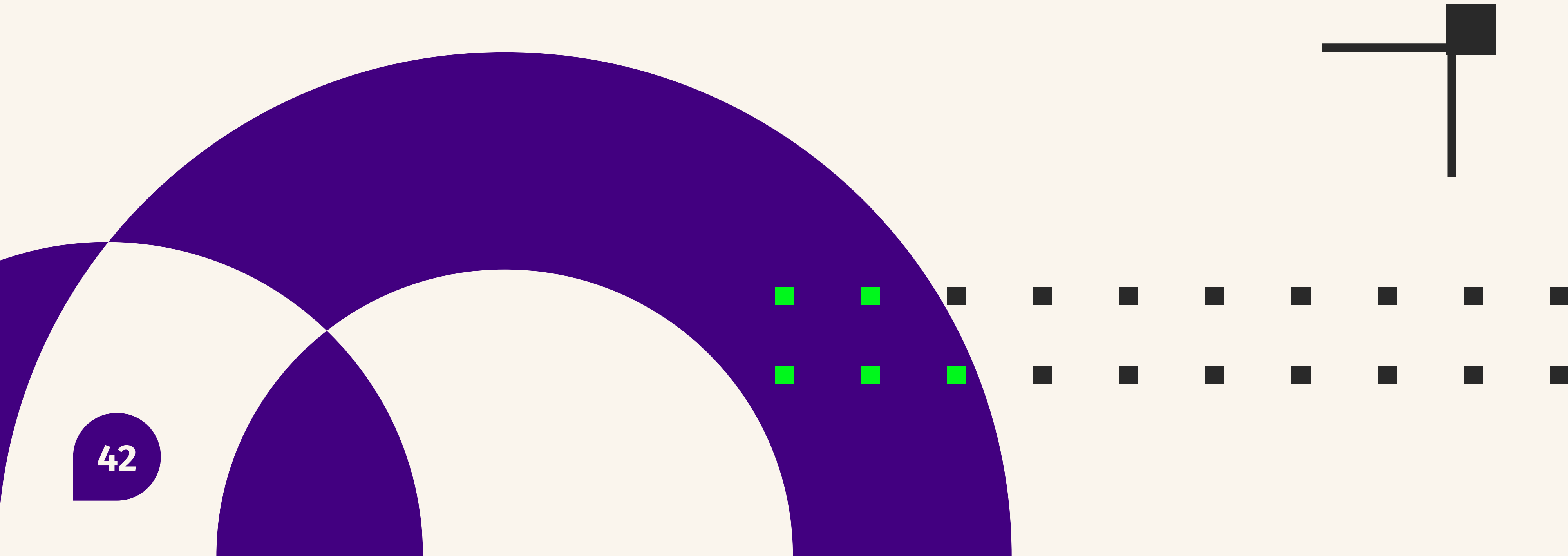
Em relação ao perfil do denunciado, líderes e gestores continuam ocupando a posição predominante, representando 58,4% das denúncias. Esse dado reflete o fator subordinação e a relação de poder entre assediador e vítima, a responsabilidade ampliada dessas posições no ambiente organizacional, considerando sua influência direta sobre as dinâmicas de trabalho, bem como sobre o bem-estar e a segurança dos colaboradores.

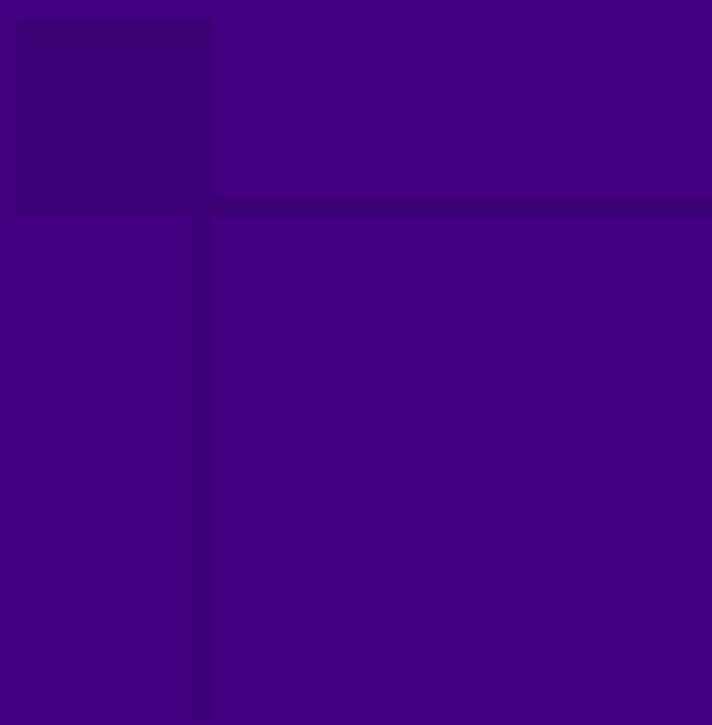
Perfil do denunciado por assédio sexual em 2024						
2024	Líder/Gestor	Cliente	Colega de trab. da mesma área	Colega de trab. de outra área	Forn. e prest. de serviço	Outros
Geral	62,8%	16,9%	9,3%	7,4%	3,6%	0,0%
Assédio sexual	58,4%	3,9%	19,5%	15,2%	3,0%	0,0%

Destaque também para a categoria de “Colega de trabalho da mesma área” que soma quase 20%, e para “Colega de trabalho de outra área”, com cerca de 15%. Embora o Código Penal reconheça apenas como sendo assédio sexual quando um superior hierárquico ou um cargo ascendente, utilizando-se de suas funções, pratica atos a fim de constranger alguém para obter vantagem ou favorecimento sexual, o assédio horizontal, ou seja, entre colegas de trabalho, é uma possibilidade dentro do contexto da [Justiça do Trabalho](#), sendo a responsabilidade por eventuais reparações da empresa contratante.

Justamente em razão dessa gravidade, as medidas disciplinares aplicadas aos casos de assédio sexual seguem tendências contrárias as aplicadas em casos gerais. Enquanto medidas educativas ou preventivas somam 56,2% dos casos gerais em 2024, elas representam 14,0% para os casos de assédio sexual. Já as medidas disciplinares graves, especialmente a demissão sem justa causa, somam o total de 63,5% do total.

Medidas disciplinares por categoria e tipologia			
Categoria	Tipologia	Geral	Assédio Sexual
Medidas educativas ou preventivas	Feedback ou orientação	42,7%	11,3%
	Treinamentos	0,7%	0,4%
	Comunicação	11,9%	2,3%
	Melhorias de Processos	0,9%	0,0%
Medidas disciplinares leves	Advertência verbal	9,2%	6,4%
	Advertências escrita	5,5%	9,0%
	Suspensão	1,7%	3,7%
Medidas disciplinares graves	Demissão com justa causa	3,0%	12,8%
	Demissão sem justa causa	16,1%	48,5%
	Rescisão contratual	0,4%	2,2%
Medidas de acompanhamento ou mitigação	Monitoramento	4,1%	1,9%
	Transferências	3,8%	1,5%





aliant

www.aliant.com.br

