



Canal de Denúncias Proethic Consultoria

RELATÓRIO ESTATÍSTICO 2025 & INSIGHTS PARA 2026

Resumo dos principais indicadores de Canal de Denúncias operados pela Proethic Consultoria

Vamos lá?



ESTATÍSTICAS DE 10 ANOS DE CANAL DE DENÚNCIAS

A Proethic completa 10 anos de atuação na gestão e operacionalização de Canais de Denúncias, consolidando-se como referência em sigilo, credibilidade e confiança. A seguir, você conhecerá as estatísticas e os principais *insights* da operação, evidenciando a maturidade técnica, a evolução dos indicadores e o impacto do canal na mitigação de riscos e no fortalecimento dos programas de integridade.

SIGILOSO, CONFIDENCIAL E ANÔNIMO

Os resultados do Canal de Denúncias da Proethic refletem a confiança das organizações parceiras no Brasil e em 20 países, evidenciando a efetividade do nosso modelo de gestão. A plataforma é utilizada por empresas de diferentes segmentos, consolidando-se como ferramenta estratégica para prevenção de riscos e fortalecimento da cultura ética.

Este relatório apresenta a performance consolidada de 2025, com foco na eficiência operacional e na mitigação de riscos, reforçando a evolução contínua dos programas de integridade das organizações atendidas.

Boa Leitura!

CANAIS DE COMUNICAÇÃO E RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS

PROETHIC

Os resultados do Canal de Denúncias da Proethic evidenciam a confiança de colaboradores, funcionários, terceirizados, prestadores de serviços, clientes, fornecedores e da sociedade em geral. A multicanalidade amplia o acesso, promove acessibilidade e reduz barreiras para o registro de relatos, fortalecendo a cultura de integridade nas organizações atendidas.

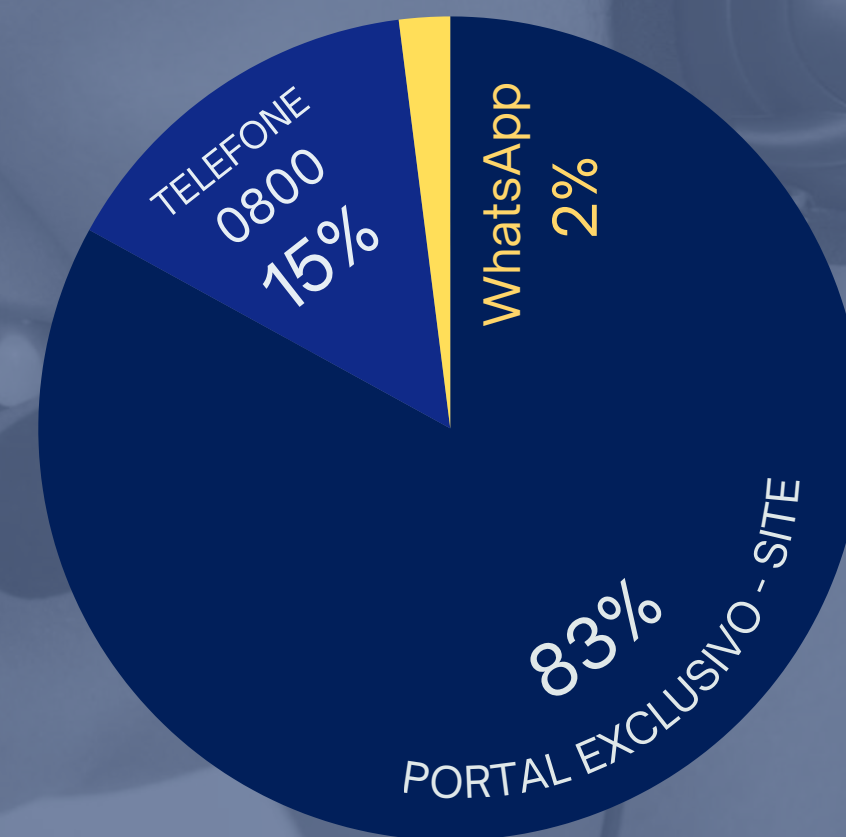
O site permanece como principal meio de entrada (83%), o telefone 0800 representa 15%, mantendo relevância para públicos que valorizam atendimento direto e inclusivo. *WhatsApp* e registros internos somam 2%, reforçando a estratégia de alcance ampliado.

Independentemente do meio escolhido, todos os relatos são tratados com anonimato, confidencialidade e rigor técnico, assegurando proteção ao denunciante.

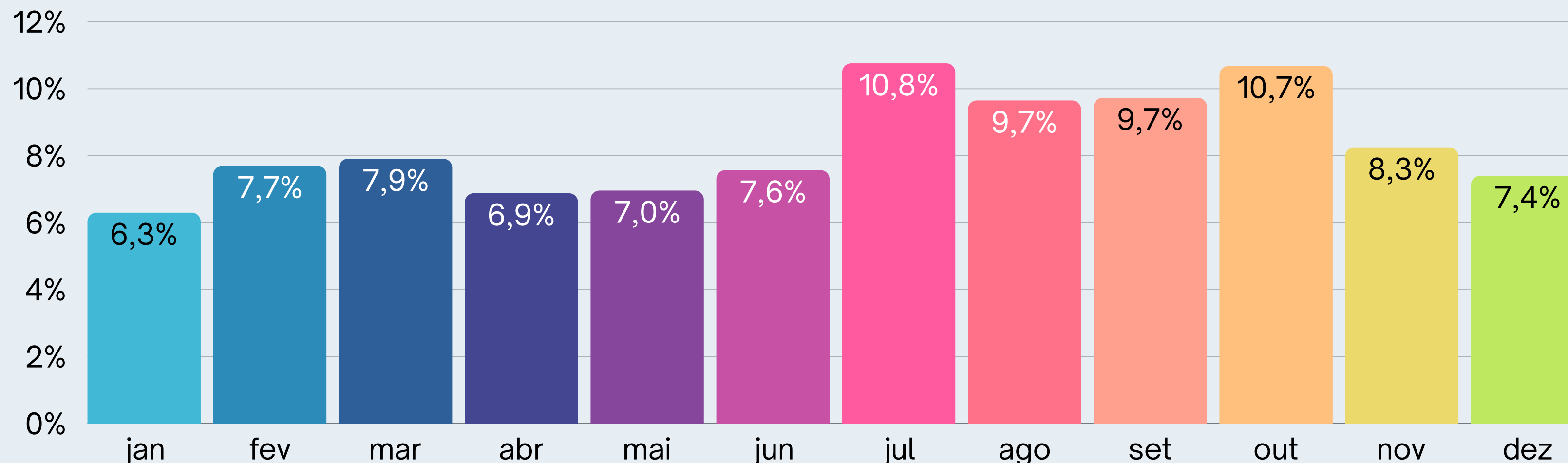
WHATSAPP ANÔNIMO E ACOLHEDOR

Implantado como projeto estratégico em 2024, o *WhatsApp* representa um avanço na experiência do denunciante, oferecendo acolhimento, acessibilidade e anonimato com segurança.

Mesmo recente, apresenta crescimento consistente e alto potencial de adesão, alinhado às novas dinâmicas digitais e à busca por comunicação prática e segura.



SAZONALIDADE DAS DEMANDAS AO LONGO DO ANO

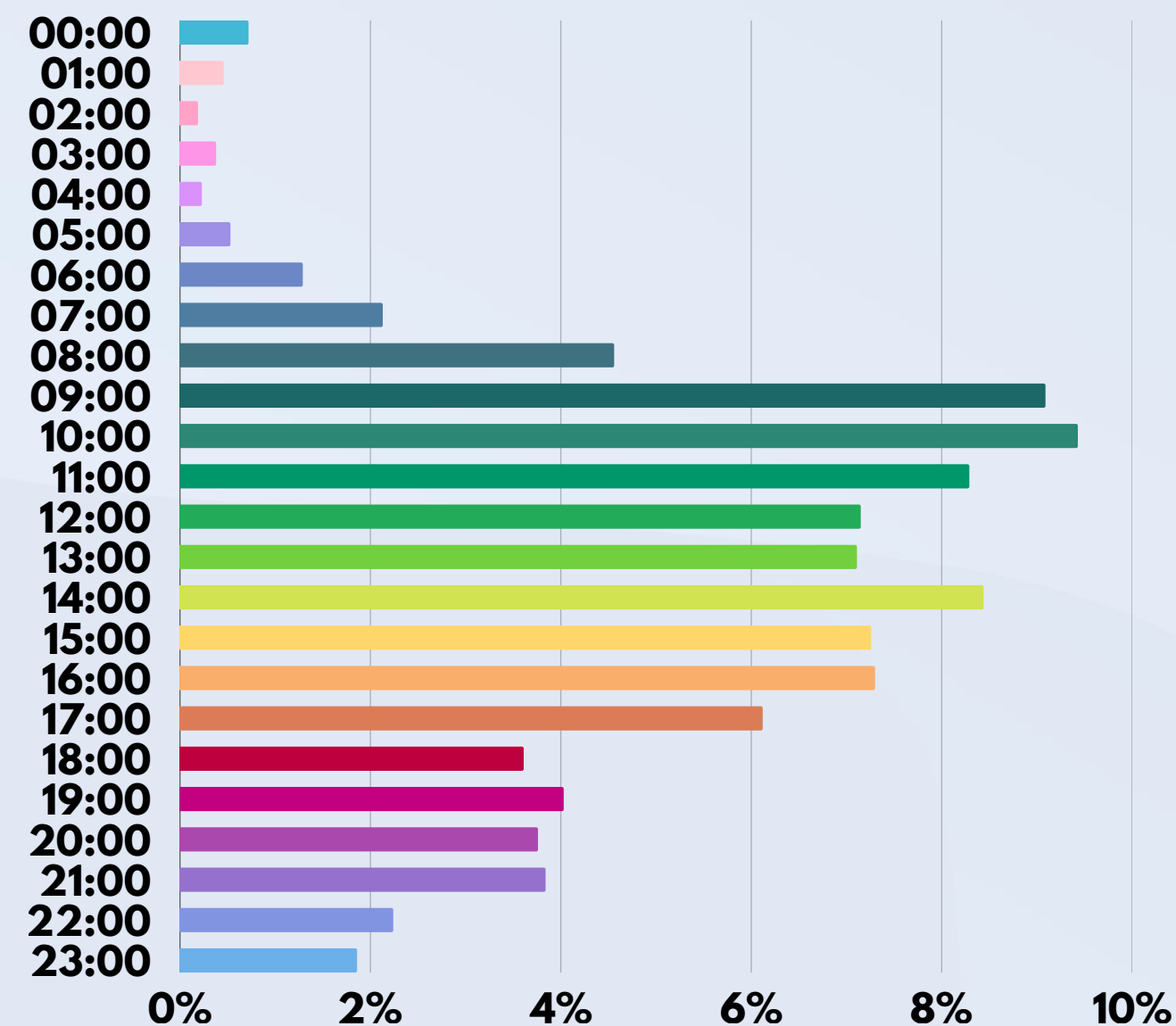
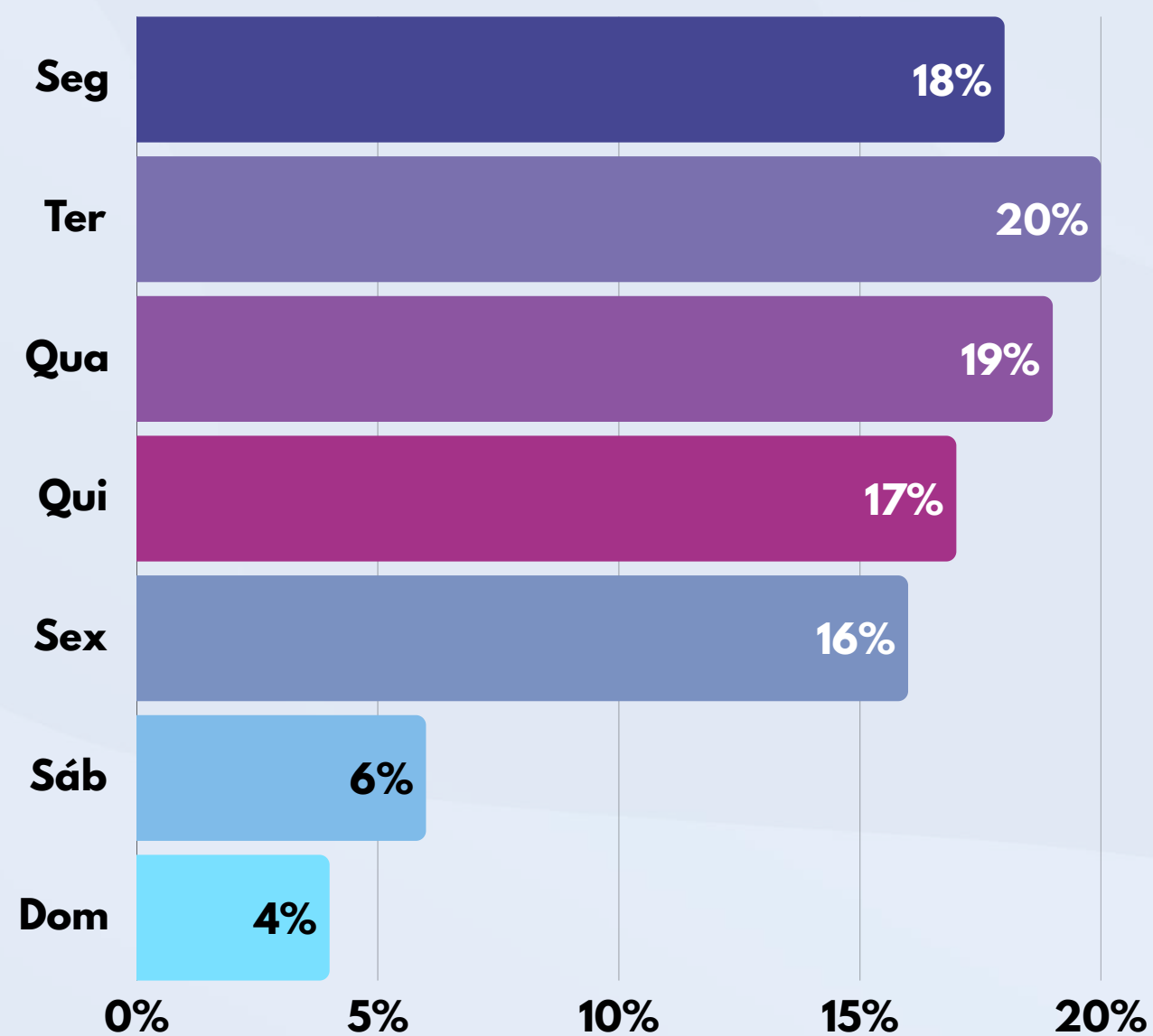


Observa-se que no **segundo semestre concentra a maior parte das manifestações registradas**, demonstrando um aumento relevante no nível de utilização do canal nesse intervalo, ligado ao aquecimento nas empresas.

Um ponto relevante é a **redução no volume de relatos durante os períodos de maior concentração de férias corporativas, especialmente entre dezembro e janeiro**. Essa oscilação está diretamente relacionada à diminuição do quadro ativo e, conseqüentemente, da exposição a interações organizacionais.

Destacam-se como **picos de registros os meses de julho e outubro**, movimento que, historicamente na Proethic, **tende a ocorrer após ciclos de treinamentos, campanhas de comunicação interna ou períodos de avaliação de desempenho**. Esse padrão reforça a importância das ações de sensibilização e reforço da cultura de integridade como fatores impulsionadores do uso do canal.

COMPORTAMENTO DO DENUNCIANTE – DIA E HORÁRIO



Nota-se que os relatos são registrados, em grande parte, de forma imediata à ocorrência ou percepção do fato, com clara concentração no horário comercial.

O período entre 8h e 18h concentra 78,4% do total de manifestações na Proethic, evidenciando que o canal é utilizado majoritariamente durante a rotina de trabalho do denunciante. Da mesma forma, verifica-se redução no volume de registros no período noturno e aos finais de semana, acompanhando a menor atividade operacional. Conseqüentemente 90% dos relatos acontecem de Segunda a Sexta-feira.

SEGURANÇA, SIGILO E CREDIBILIDADE DO CANAL

A existência de um **Canal de Denúncias anônimo, sigiloso e confidencial** é um pilar essencial para a efetividade do Programa de Integridade. A confiança no sistema de compliance e no canal de denúncias é determinante para que colaboradores e terceiros se sintam seguros para **relatar situações sensíveis, sem receio de exposição ou retaliação.**

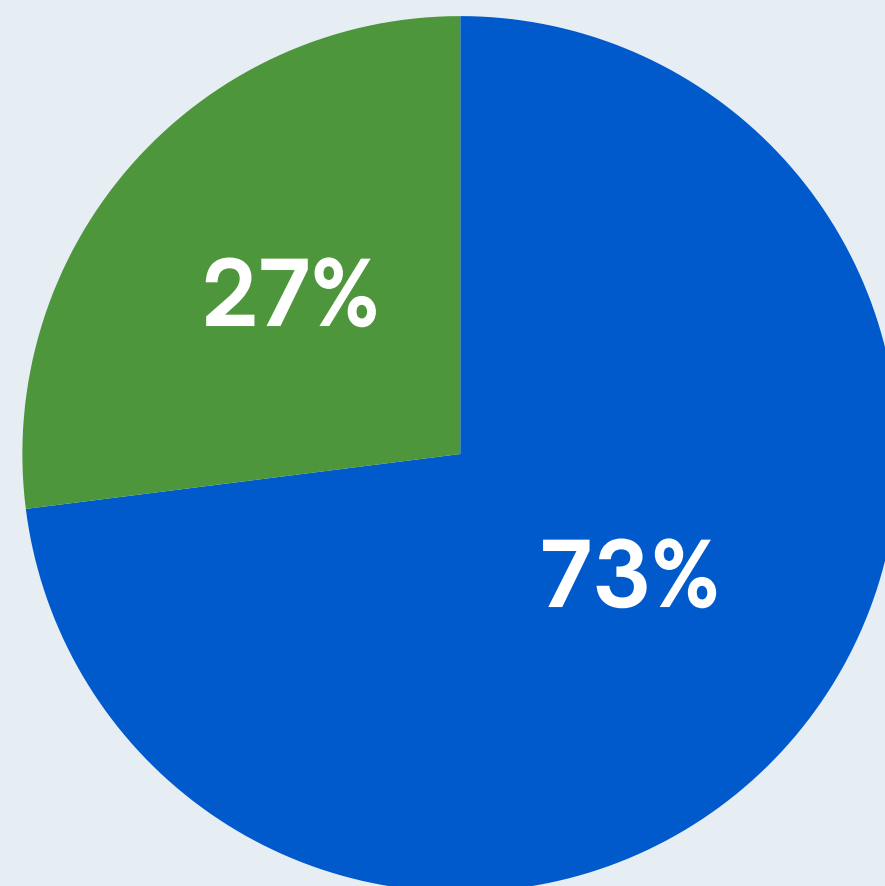
Os denunciantes, ao registrarem suas manifestações, esperam que **sua identidade seja integralmente preservada**, especialmente quando optam pelo anonimato.

Na Proethic, o modelo de operação assegura que não haja qualquer tipo de rastreamento ou identificação do denunciante quando escolhida a opção de anonimato, garantindo proteção absoluta da identidade e reforçando a credibilidade do canal.

● Identificado ● Anônimo

27%

Identificados: denunciante que confia na credibilidade do canal



73%

Anônimos: reflete o desejo de proteção contra retaliação



IMPACTO INICIAL DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS

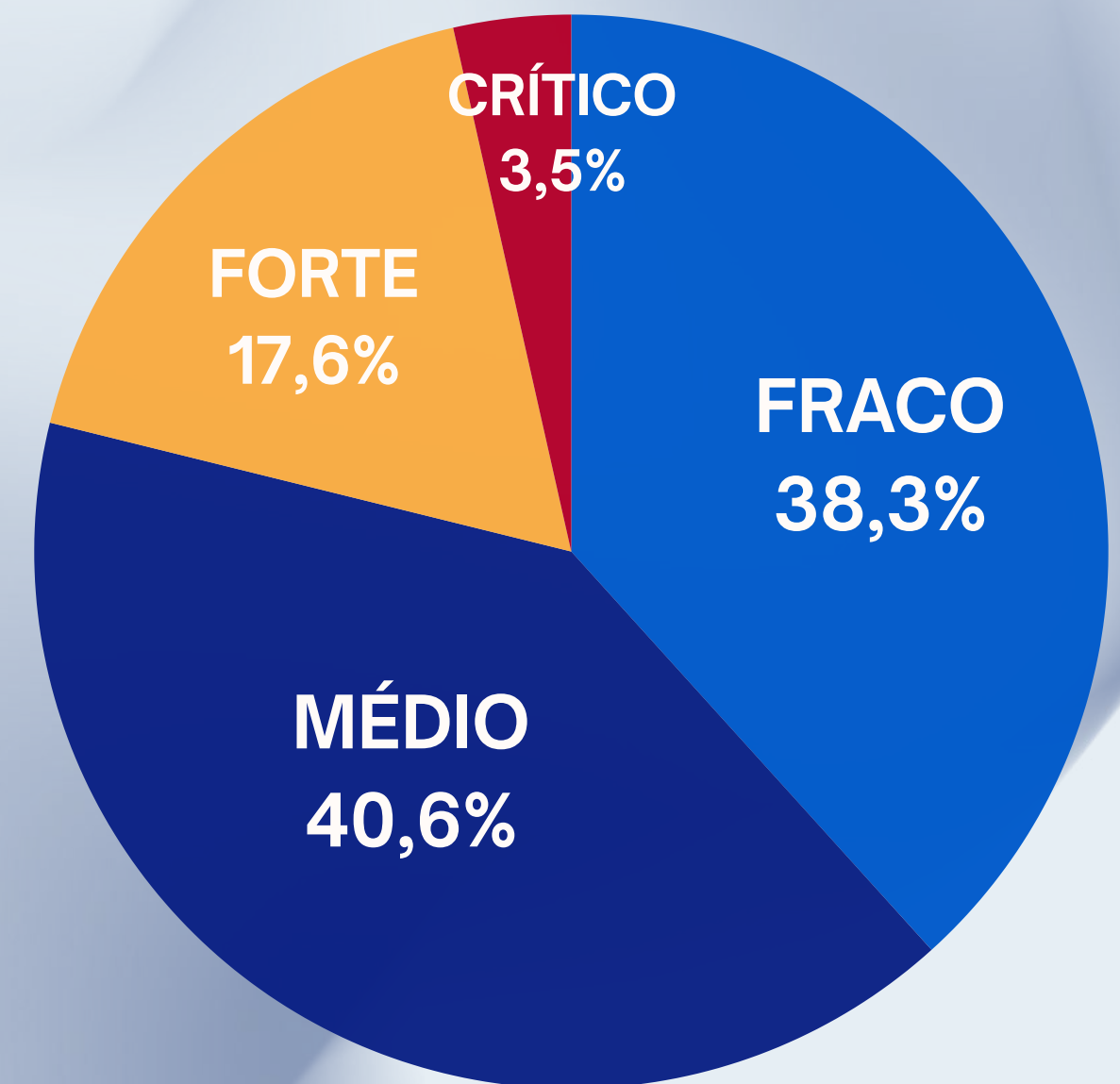
Um relato é classificado como **Crítico** e tem tratamento imediato, pois a omissão ou a demora na resposta pode causar danos irreparáveis. Resumidamente, os fatores que definem essa urgência são:

- Risco à vida e à segurança (ex.: agressões físicas e assédio sexual — política de tolerância zero).
- Violações legais graves, como corrupção, suborno (Lei Anticorrupção) e fraudes financeiras com impacto contábil.
- Impacto relevante à imagem e reputação da empresa.
- Riscos que possam comprometer a continuidade operacional.

Relatos classificados como críticos **interrompem o fluxo padrão de atendimento**, recebem prazo de resposta reduzido e são direcionados imediatamente ao Comitê de Ética para deliberação prioritária.

Na Proethic, desenvolvemos uma **Matriz de Impacto personalizada para cada empresa**, considerando o segmento de atuação, o porte da organização e os riscos específicos de cada área, garantindo análise técnica, proporcionalidade e agilidade na tomada de decisão.

O fluxo de tratamento demonstra uma triagem rigorosa baseada em impacto:



COMUNICAÇÃO COM O DENUNCIANTE

Perguntas realizadas ao denunciante

Número de relatos carentes de informações complementares em que perguntamos ao denunciante anônimo, pedindo informações e evidências.



Respostas aplicadas pelo denunciante

Número de relatos em que o denunciante anônimo respondeu nossas perguntas realizadas para andamento da investigação.



1 em cada 6 denunciante mantém comunicação ativa no Canal de Denúncias, demonstrando nível relevante de engajamento no acompanhamento dos relatos.

Nos Canais de Denúncias Proethic, todo denunciante recebe um número de **protocolo** exclusivo, que permite o acompanhamento seguro e confidencial da sua manifestação.

Esse protocolo é essencial para garantir a rastreabilidade do caso sem comprometer o anonimato. **Por meio da aba “Acompanhar Relato”, o denunciante pode:**

- Responder a questionamentos complementares da equipe responsável pela apuração.
- Acompanhar o andamento do fluxo de tratamento.
- Acrescentar documentos e evidências.
- Inserir novas informações ou atualizações.
- Informar eventual recorrência dos fatos denunciados.

Esse mecanismo estabelece um canal seguro de comunicação bidirecional entre o denunciante, a Proethic e o Comitê de Ética responsável.

Sempre que identificado que o relato carece de informações adicionais ou elementos probatórios para a adequada condução da investigação, a **equipe técnica encaminha questionamentos complementares**. Aproximadamente 16% dessas interações resultam em retorno qualificado, possibilitando o avanço da apuração.

A ferramenta mostra-se especialmente relevante em relatos inicialmente classificados como improcedentes por ausência de elementos mínimos, permitindo a complementação de dados e fortalecendo a efetividade do processo investigativo.

ENGAJAMENTO: TAXA DE RESPOSTA DO DENUNCIANTE

A eficácia das apurações está diretamente ligada à capacidade de diálogo com o relator. Em muitos cenários, a Proethic utiliza o chat do protocolo para solicitar evidências complementares ou esclarecer pontos cruciais.

- **Índice de Interatividade:** 16,5%.
- **Impacto:** a falta de interação pode gerar a causa raiz dos relatos encerrados como "Sem Dados Suficientes". Quando o denunciante não responde aos questionamentos técnicos, a investigação atinge um limite operacional, impedindo a confirmação das irregularidades. Por isso é muito importante uma ferramenta que traga a possibilidade de gerar comunicação com o denunciante anônimo por meio de um protocolo, garantindo confidencialidade e proteção do anonimato nas interações.
- **Estratégia:** na Proethic, esse cenário reforça a necessidade de campanhas contínuas de conscientização, focando na importância da denúncia completa no primeiro contato e na segurança do canal para interações posteriores.

INDICADORES DE DESEMPENHO E SLA OPERACIONAL

Os indicadores apresentados refletem um desempenho orgânico do canal, uma vez que sua operação não está vinculada a metas rígidas de encerramento. A prioridade é assegurar **qualidade técnica, profundidade analítica e imparcialidade** em cada apuração conduzida.

O objetivo central é a entrega de **um trabalho sólido, justo e tecnicamente fundamentado**, preservando o rigor investigativo necessário. Ainda assim, observa-se que o fluxo operacional mantém cadência produtiva, evitando acúmulo ou estagnação de demandas, sem comprometer a consistência das análises.

Na Proethic, adotamos um **SLA de até 3 horas para encaminhamento e primeira leitura pelo Comitê de Ética**, independentemente do nível de criticidade do relato — sejam eles classificados como fracos, médios, fortes ou críticos.

Esse modelo **combina agilidade na triagem com profundidade na apuração**, reforçando o compromisso com governança, eficiência e credibilidade do Canal de Denúncias.

28 dias

TMC (Tempo Médio de Conclusão): **28 dias corridos** é o tempo entre a abertura do Protocolo e seu encerramento com a comunicação ao denunciante.

3 horas

Tempo máximo para Encaminhamento e leitura do relato pelo Comitê de Ética. (3 horas para fraco, médio, forte e crítico)

94,4%

dos casos concluídos dentro de 100 dias corridos

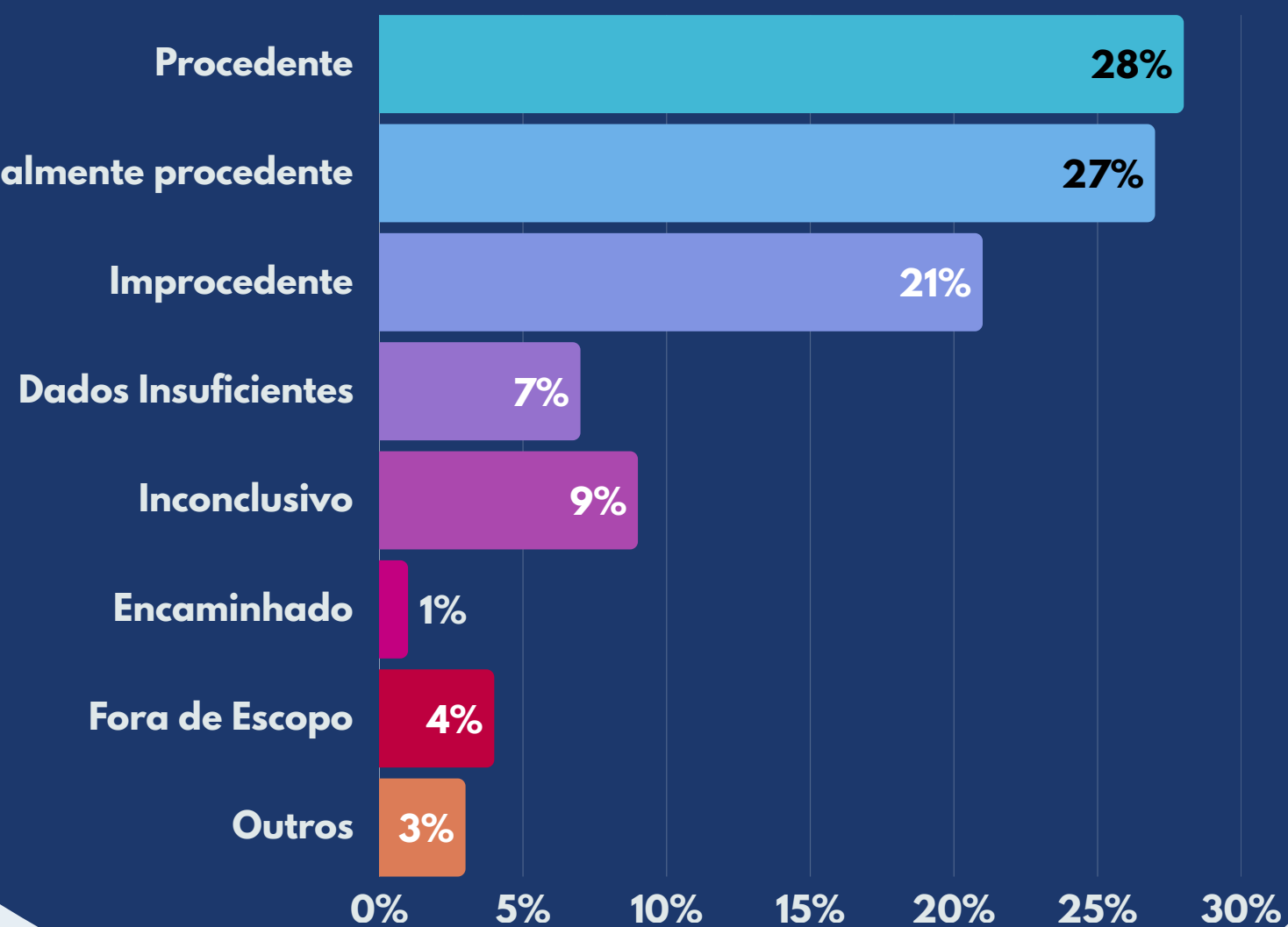
99,5%

das denúncias transcritas, palavra por palavra. Aumentando a fidelidade do relato recebido.

RESULTADO DAS APURAÇÕES E EFETIVIDADE DO CANAL



Com base no volume total de relatos encerrados, a distribuição individual é a seguinte:



Procedentes: 28%

Casos onde a investigação confirmou a veracidade dos fatos e houve aplicação de medidas (educativas ou disciplinares).

Parcialmente Procedentes: 27%.

Situações em que parte dos objetos denunciados foi confirmada. Nem todos os pontos relatados foram integralmente comprovados, porém a apuração identificou irregularidades ou desvios que demandaram providências e planos de ação.

Improcedentes: 21%.

A investigação foi concluída e provou-se que o fato narrado não ocorreu ou não configura irregularidade ou não se trata de uma transgressão ética.

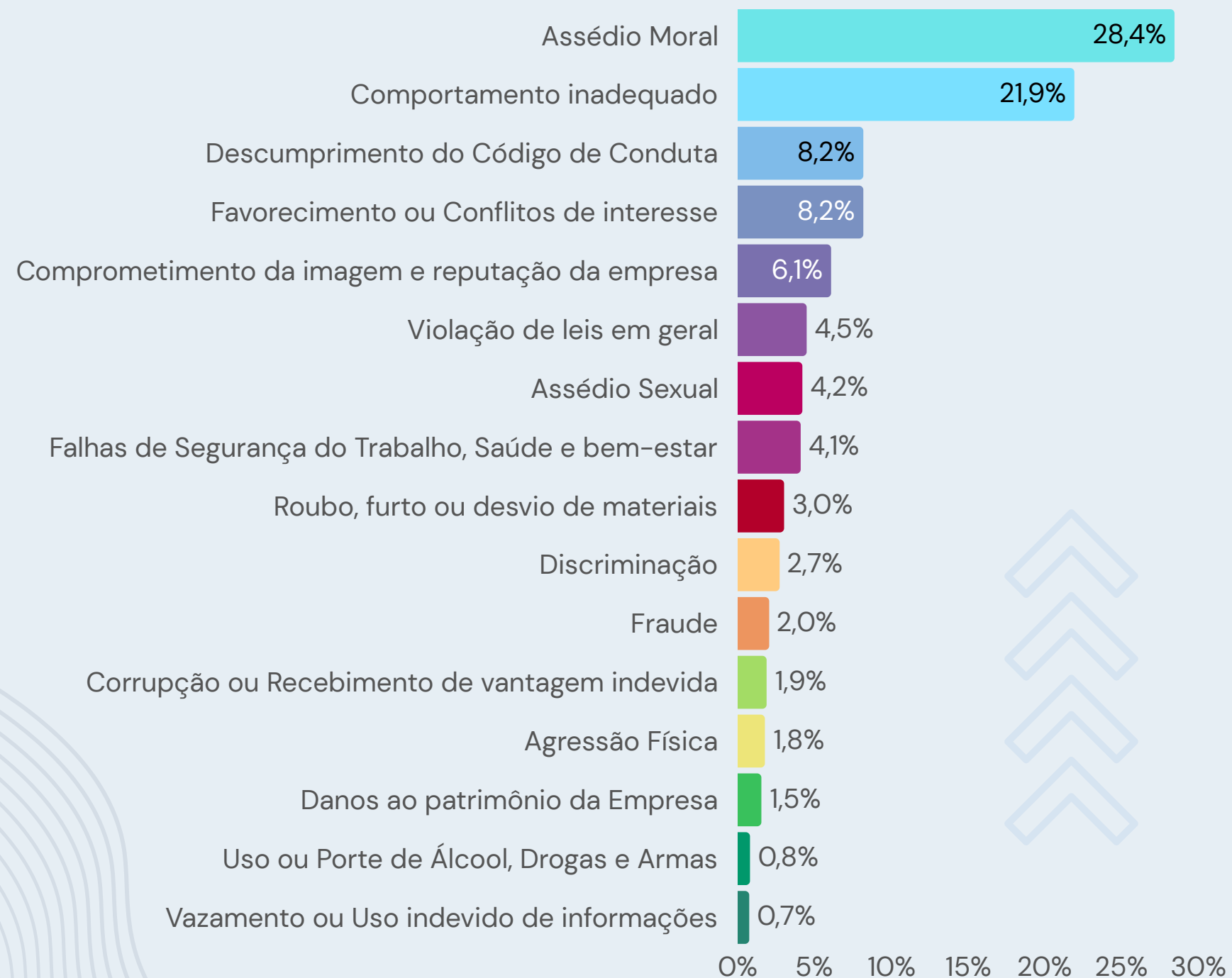
Dados Insuficientes: 7%.

Relatos genéricos ou sem elementos mínimos que impossibilitaram o início ou a continuidade da investigação.

Destaca-se que, na Proethic, **55% dos relatos foram classificados como Procedentes ou Parcialmente Procedentes**, índice que demonstra elevada consistência das manifestações recebidas.

Esse percentual indica **maturidade no uso do canal**, percepção de segurança por parte dos denunciantes e alinhamento com a realidade organizacional, fortalecendo a credibilidade do sistema de integridade.

PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Na Proethic, as duas tipologias com maior incidência no ano foram:

- **Assédio Moral – 28,4%.**
- **Comportamento Inadequado – 21,9%.**

O destaque para Assédio Moral, que também apresentou crescimento em relação ao ano anterior, indica maior conscientização das equipes sobre condutas que configuram desrespeito, abuso de autoridade ou práticas incompatíveis com o ambiente corporativo saudável.

Já os registros classificados como Comportamento Inadequado demonstram atenção crescente a desvios de conduta interpessoal, reforçando a importância de políticas claras, comunicação interna ativa e treinamentos contínuos.

De forma estratégica, esses dados não necessariamente representam aumento das ocorrências, mas sim **maior maturidade organizacional, fortalecimento da cultura de integridade e confiança no canal de denúncias.**

Manifestações Recorrentes

As queixas mais comuns que se repetem entre as diversas empresas parceiras são:

- Rigor excessivo na cobrança de metas (percebido como assédio).
- Favoritismo em escalas de folga e promoções.
- Uso inadequado de equipamentos de segurança (EPIs) em setores industriais.

As denúncias contra um mesmo denunciado, com mesmo objeto principal e dentro de 12 meses são reunidas dentro do mesmo CASO.



Denúncias recebidas a cada 1000 colaboradores

Utilizando a base média de colaboradores diretos das empresas. Claro que o canal de denúncias também está aberto para outros públicos, como fornecedores, clientes e sociedade.

Indicador: 10,8 denúncias / 1.000 colaboradores.

- Este índice é considerado ideal - valores abaixo de 5 indicam canal ineficiente; acima de 20 indicam ambiente hostil.



CONCLUSÃO

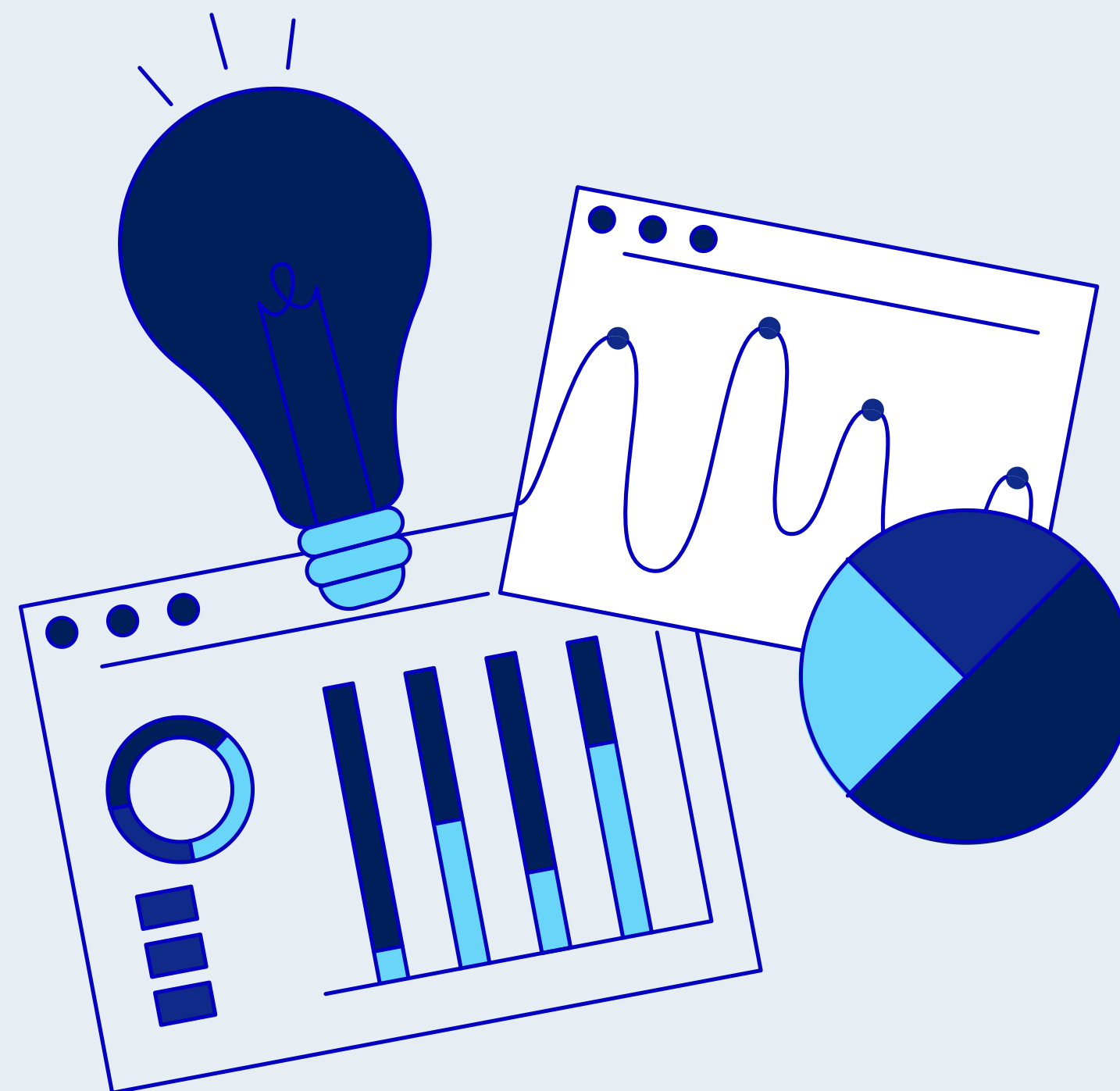
A análise consolidada do período demonstra que o Canal de Denúncias da Proethic não é apenas uma ferramenta de captação de relatos, mas um termômetro vital da saúde organizacional das empresas assistidas. Com um volume expressivo e uma alta taxa de resolução, o sistema apresenta alta confiabilidade e maturidade operacional.

Pontos de Atenção e Sucesso:

- **Maturidade do Canal:** o indicador de 10,8 denúncias por 1.000 colaboradores demonstra que o colaborador se sente seguro para utilizar o canal sem medo de retaliação.
- **Crescimento do Assédio Moral:** o aumento de 15% em 2025 nas denúncias de assédio moral, embora pareça alarmante, é frequentemente um reflexo positivo de campanhas de conscientização. O colaborador passou a identificar comportamentos abusivos que antes eram normalizados.

INSIGHTS E TENDÊNCIAS PARA 2026

Com base nos indicadores consolidados de 2025 pela Proethic, é possível identificar tendências relevantes para a evolução dos Programas de Integridade e dos Canais de Denúncias em 2026.



TENDÊNCIAS DO CANAL DE DENÚNCIAS PARA 2026

CRESCIMENTO DO USO DO CANAL COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DE RISCOS

O índice médio de 10,8 denúncias por 1.000 colaboradores, considerado saudável em programas de *compliance*, indicando maturidade no uso da ferramenta.

- A tendência para 2026 é que o canal seja cada vez mais utilizado como instrumento preventivo de gestão de riscos organizacionais, e não apenas como mecanismo de registro de irregularidades.



TENDÊNCIAS DO CANAL DE DENÚNCIAS PARA 2026

AUMENTO DA CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE CONDUTAS INTERPESSOAIS

Em 2025, as duas principais tipologias registradas foram Assédio Moral (28,4%) e Comportamento Inadequado (21,9%), evidenciando maior sensibilidade das equipes a comportamentos incompatíveis com ambientes organizacionais saudáveis.

- Para 2026, espera-se continuidade dessa tendência, impulsionada por treinamentos, campanhas internas e maior fortalecimento da cultura ética.



TENDÊNCIAS DO CANAL DE DENÚNCIAS PARA 2026

MAIOR INTEGRAÇÃO ENTRE CANAL DE DENÚNCIAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA

A tendência para 2026 é que os canais deixem de ser apenas ferramentas operacionais e passem a integrar de forma mais estratégica os sistemas de governança, gestão de riscos e *compliance*, contribuindo diretamente para decisões gerenciais e ações preventivas nas organizações.



NR-1 E O PAPEL ESTRATÉGICO DO CANAL DE DENÚNCIAS

A NR-1 – Norma Regulamentadora nº 1 (Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais) estabelece as diretrizes gerais de segurança e saúde no trabalho no Brasil, introduzindo o Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO) como elemento central para a prevenção de incidentes e a promoção de ambientes organizacionais seguros.

Nesse contexto, o Canal de Denúncias torna-se uma ferramenta estratégica para a identificação precoce de riscos organizacionais, permitindo que colaboradores e terceiros comuniquem situações que possam comprometer a segurança, a saúde ou a integridade no ambiente de trabalho.

Os resultados observados na operação da Proethic reforçam essa conexão entre compliance e prevenção de riscos. Em 2025, foram registradas diversas manifestações relacionadas a condutas inadequadas, conflitos interpessoais e falhas em segurança do trabalho, demonstrando que o canal funciona como um importante termômetro da cultura organizacional.

NR-1 E O PAPEL ESTRATÉGICO DO CANAL DE DENÚNCIAS

Ao possibilitar a comunicação segura e confidencial de irregularidades, o canal contribui diretamente para:

- Identificação antecipada de riscos ocupacionais e comportamentais.
- Fortalecimento da cultura de prevenção prevista na NR-1.
- Apoio às lideranças na tomada de decisões corretivas.
- Aprimoramento contínuo dos programas de integridade.

Dessa forma, o Canal de Denúncias operado pela Proethic não apenas apoia a conformidade regulatória, mas também se posiciona como instrumento de governança e gestão de riscos alinhado às exigências modernas de saúde, segurança e integridade corporativa.





PROETHIC CONSULTORIA
10 anos trabalhando com Ética

www.proethic.com.br
contato@proethic.com.br

