

Pesquisa Perfil do *Hotline* no Brasil 2024

4ª edição



Introdução

O canal de denúncias favorece boas práticas de governança

O hotline é adotado por 93% das empresas consultadas pela KPMG, como parte da política de compliance.

Quanto mais uma empresa conhece seus problemas e busca meios para corrigi-los, mais ela ganha em produtividade, confiabilidade e eficiência. Uma ferramenta imprescindível neste processo é o canal de denúncias - ou *hotline* - presente em 93% das organizações consultadas pela *Pesquisa Perfil do Hotline 2024*, elaborada pela KPMG.

O conceito remonta às décadas de 1970 e 1980, período em que vieram a tona vários escândalos corporativos, evidenciando à necessidade de uma abordagem mais estruturada para o manejo de questões éticas e legais.

Um dos pilares para o cumprimento do programa de *compliance* das organizações e das práticas de governança corporativa, o canal de denúncias permite que os colaboradores e outros *stakeholders* relatem

comportamentos inadequados e atividades ilegais, fomentando um ambiente mais transparente e ético.

Nesta 4ª edição, o levantamento apurou como o *hotline* vem auxiliando na detecção e apuração de condutas como assédio moral, assédio sexual, discriminação, corrupção, fraude financeira, apropriação indébita, entre outras categorias de risco operacional. Um ganho que a ferramenta permite, por exemplo, é a identificação de fraudes ainda em fase inicial, minimizando as consequências danosas, conforme apontado por 22% dos entrevistados.

A confiabilidade da plataforma é outro aspecto notório, com 89% dos funcionários e terceiros afirmando que confiam no *hotline*. Esse aspecto, somado ao fato de que 85% dos denunciante preferem não se identificar, mostra a importância do canal como uma escuta acolhedora, segura e sigilosa.



Emerson Melo

Sócio-líder da prática de Forensic & Litigation da KPMG no Brasil e colíder na América do Sul



Carolina Paulino

Sócia de Forensic & Litigation da KPMG no Brasil

Sumário

- 1** Apresentação
- 2** Resultados principais
- 3** Investimentos
- 4** Governança
- 5** Confiabilidade
- 6** Metodologia da pesquisa e do perfil das empresas respondentes
- 7** Conclusão

Apresentação

Nesta 4ª edição, a Pesquisa Perfil do *Hotline* no Brasil contou com a participação de 67 empresas, dos segmentos de agronegócio, automotivo, consumo e varejo, energia e recursos naturais, indústria, ciências da vida, saúde, serviços financeiros e tecnologia, entre outros.

O percentual de empresas que já contam com *hotline* ou canal de denúncias se manteve relativamente estável, com 93% dos entrevistados informando que “sim” (na edição anterior o percentual era de 95%). Outros números relevantes são apresentados na sequência:

93%

das empresas

contam com *hotline* ou canal de denúncias.

89%

dos funcionários

e terceiros afirmam confiar no *hotline*.

21%

dos entrevistados

investem mais de R\$ 60 mil anualmente no *hotline*.

18%

dos entrevistados

investem menos de R\$ 24 mil ao ano no *hotline*.

21%

das empresas

receberam menos de 12 denúncias no último ano.

45%

das empresas

receberam mais de 120 denúncias no último ano.

64%

delas divulgam

o sistema *hotline* a cada seis meses pelo menos.

42%

não fazem

a divulgação dos indicadores *hotline* ao público de interesse.

59%

indicaram

que o *website* como o meio mais utilizado para capturar relatos e denúncias.

82%

disponibilizam

os *hotlines* tanto para o público interno quanto externo.

85%

dos denunciantes

preferem não se identificar.

77%

avaliam que

a plataforma de recebimento de denúncias atende às expectativas.

59%

indicaram a área

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

53%

informaram que a

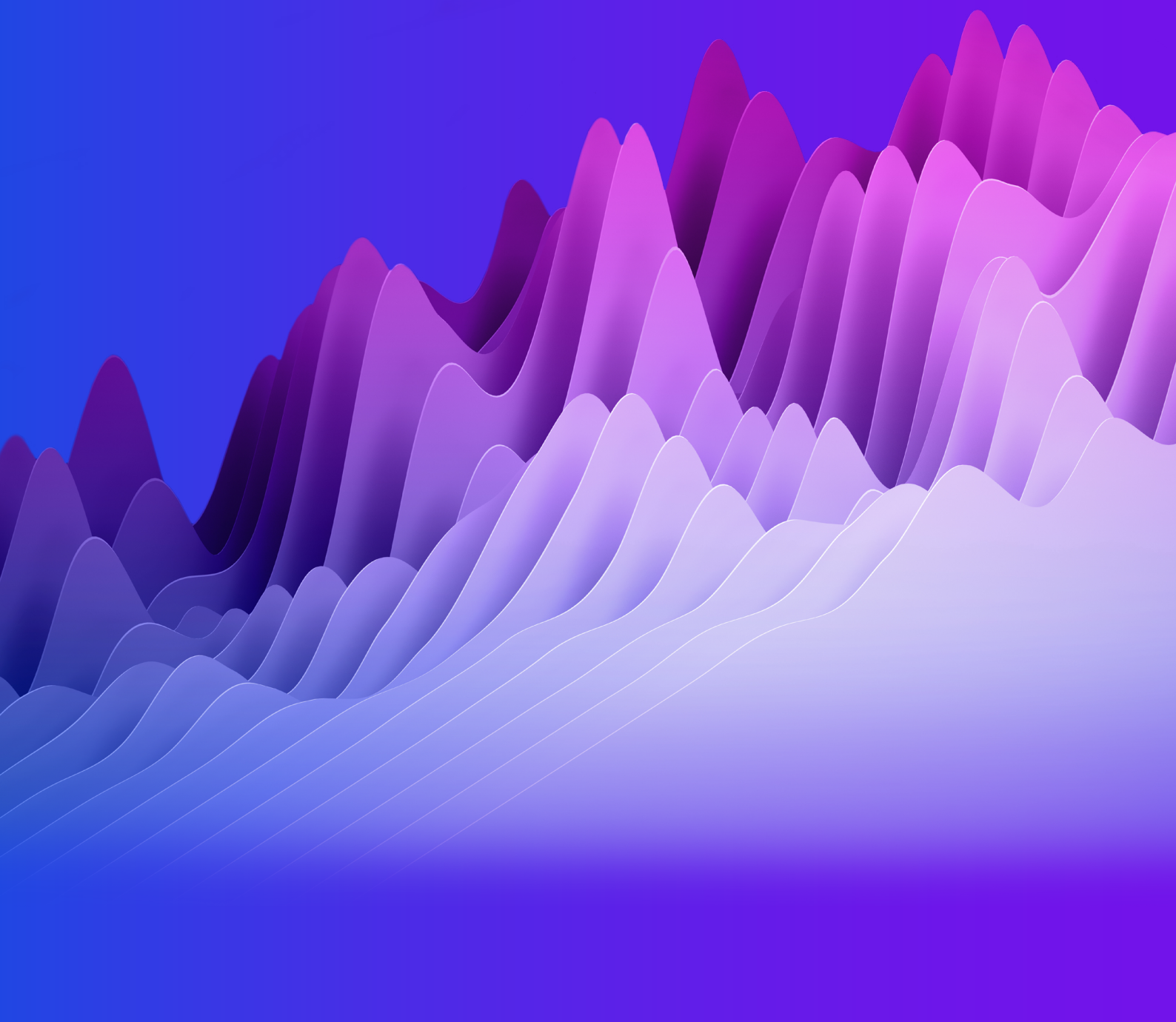
a empresa tem uma política formal de consequências e/ou medidas disciplinares e que esta é amplamente divulgada.

42%

informaram que o

último treinamento de técnicas de investigação realizado para os responsáveis pelo processo de apuração de denúncias foi realizado há menos de um ano.

Resultados principais

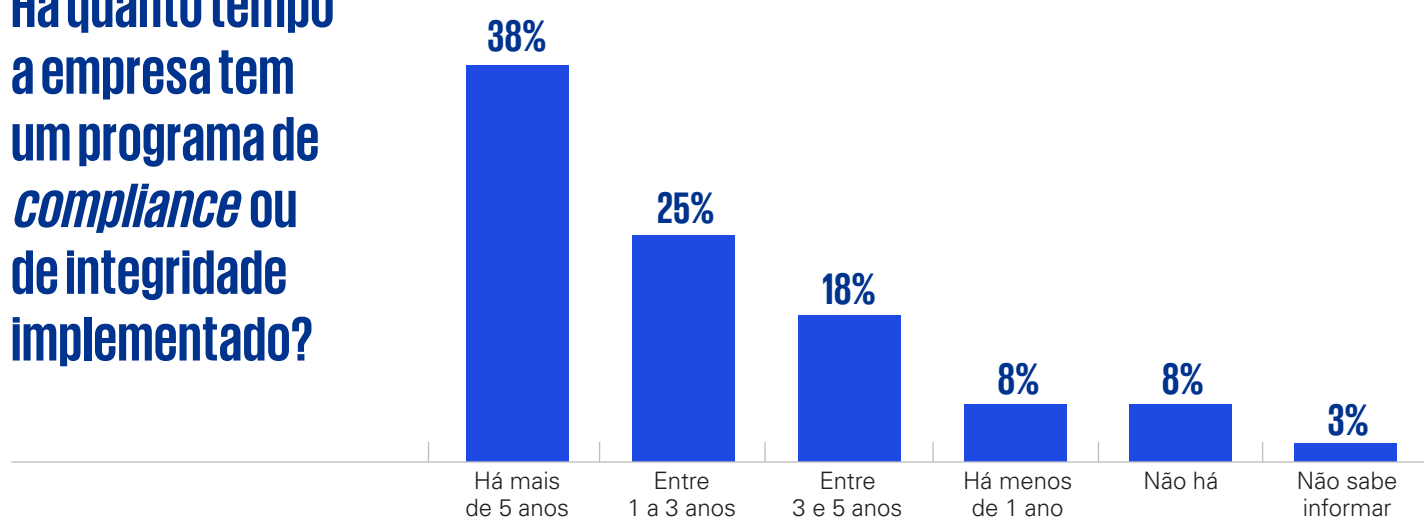


A quase totalidade das empresas consultadas (97%) contam com um programa de *compliance* ou de integridade. E são também maioria (93%) as que dispõem de *hotline* ou canal de denúncias implementado, sendo que 81% contam com esse tipo de plataforma há mais de um ano pelo menos.

Para 84% das empresas que contam com *hotline*, a plataforma e o primeiro atendimento ao denunciante são realizados por empresa externa contratada para essa finalidade.

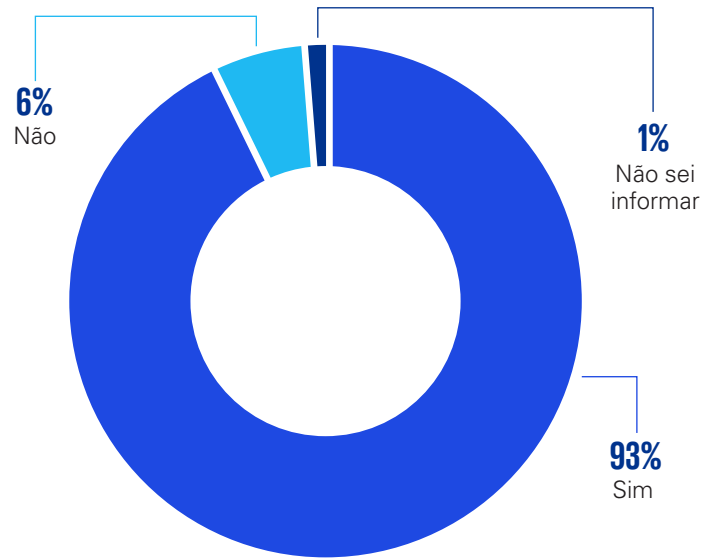
Entre os aspectos apontados para a não adoção de *hotline*, os entrevistados indicaram questões organizacionais, como baixa maturidade da cultura de *compliance* e baixa percepção de valor para o negócio pelos executivos. No entanto, também foi mencionado o fato de já contarem com um SAC ou canal de ouvidoria que atua com a mesma função.

Há quanto tempo a empresa tem um programa de *compliance* ou de integridade implementado?



Os percentuais confirmam que cada vez mais as empresas vêm se preocupando em adotar algum tipo de programa de *compliance*. Quando questionados especificamente sobre ter um canal *hotline* ou canal de denúncias implementado, a quase totalidade dos entrevistados afirmaram que sim.

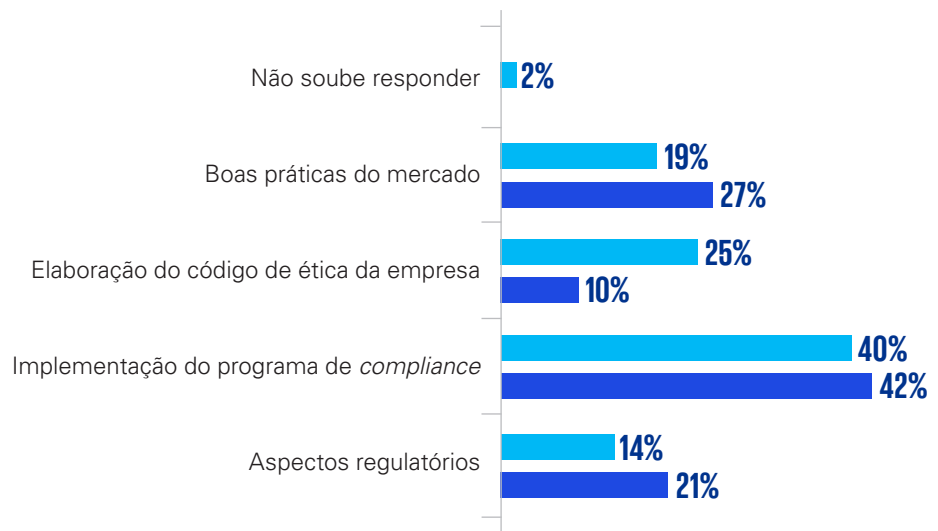
A empresa conta com *hotline* ou canal de denúncias?



Na edição anterior da pesquisa, o percentual de quem afirmou que a empresa possui *hotline* ou canal de denúncias implementado foi ligeiramente maior (95%) na mais recente versão do levantamento o percentual foi de (93%). Portanto, permanece o percentual expressivo de empresas que buscam adotar a plataforma.

Os motivos para essa alta adesão são muitos. Seja para atender às boas práticas do mercado, em que também estão incorporadas as exigências dos *stakeholders* e a elaboração do código de ética próprio, ou para cumprir com aspectos regulatórios relacionados a programas de diferentes órgãos governamentais.

Quais foram os motivos que o levaram a implementar o *hotline*?

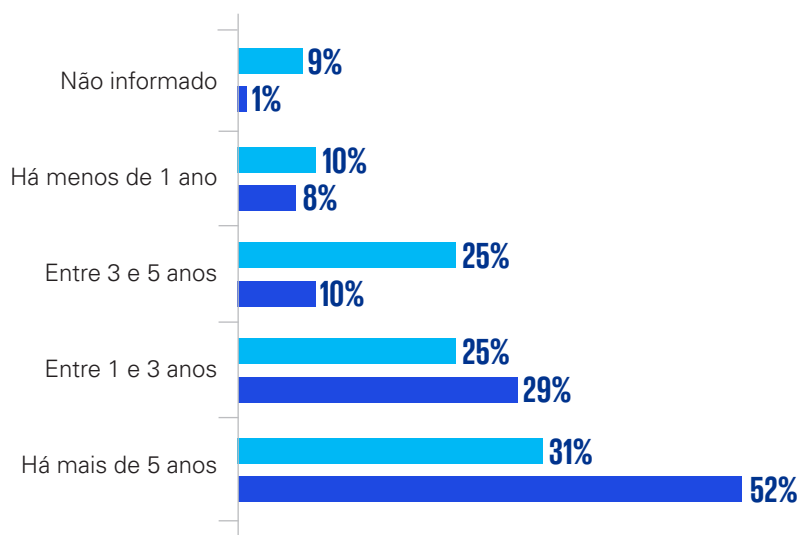


O que se pode notar como mudança mais relevante da comparação entre as duas pesquisas mais recentes é que as boas práticas do mercado ganharam espaço na estratégia empresarial, com percentual subindo de 19% para 27% das motivações indicadas para a adoção do *hotline*.

Importante destacar também como a influência dos aspectos regulatórios fomentaram essa decisão, visto que o percentual subiu de 14% para 21%.

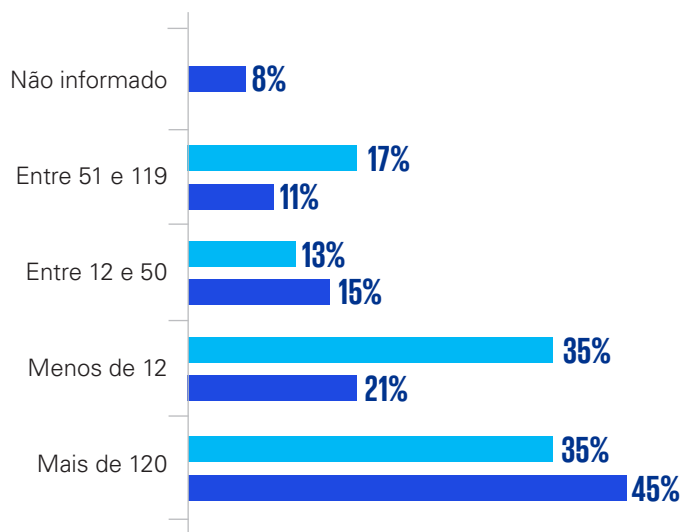
Há quanto tempo o *hotline* foi implementado?

2023 2024



Quantas denúncias foram recebidas nos últimos 12 meses?

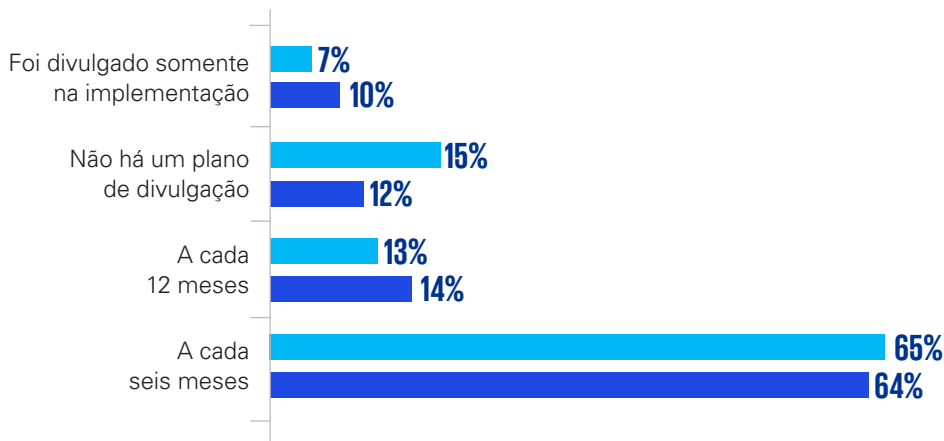
2023 2024



Na comparação com o ano anterior houve um expressivo aumento no número de denúncias recebidas durante o ano. Em 2023, apenas 35% dos entrevistados disseram ter recebido mais de 120 denúncias no intervalo de 12 meses. Em 2024, esse percentual subiu para 45%. Além disso, caiu o percentual relativo ao “menor número de denúncias recebidas” (inferior a 12 no mesmo período), que era de 35% e se reduziu para 21%.

Como é planejada a divulgação do *hotline*?

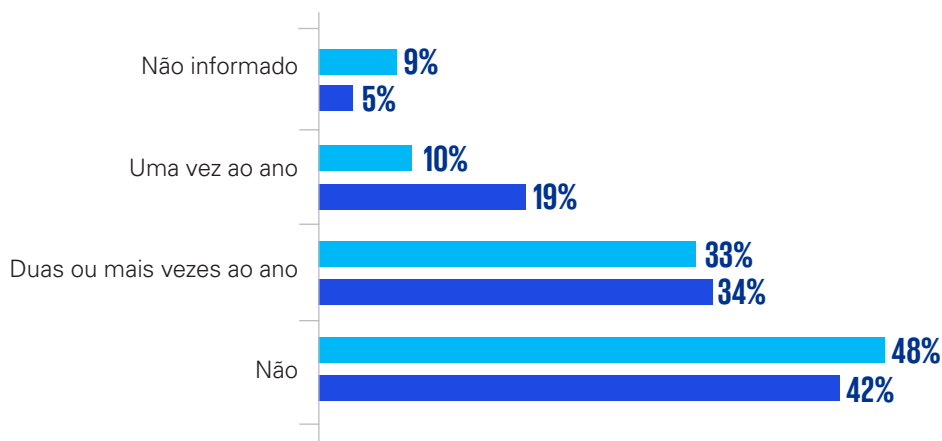
2023 2024



De um ano para o outro, a estratégia de divulgação do canal de denúncias praticamente não sofreu alterações, ficando os maiores percentuais (65% e 64%, respectivamente de 2023 e 2024) como o das empresas que fazem divulgação a cada seis meses.

A empresa realiza *workshops* de divulgação dos indicadores do canal de denúncias?

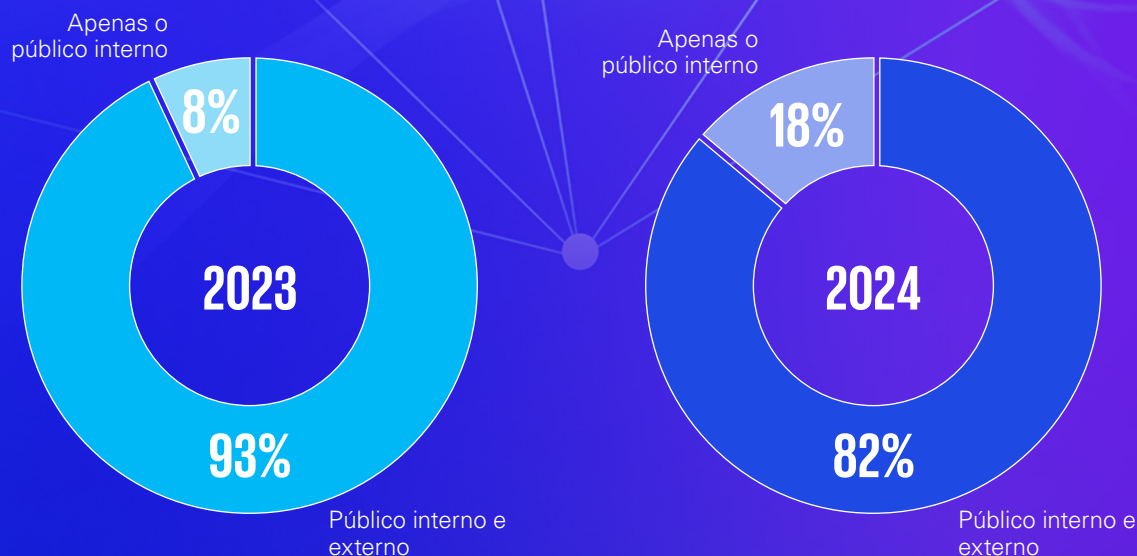
2023 2024



Nesse quesito, também não houve grande variação de um ano para o outro. Importante destacar que a divulgação abrange indicadores como quantidade de relatos recebidos, resultado da conclusão e plano de ação, entre outros dados – sempre mantendo a confidencialidade dos relatos e denúncias.

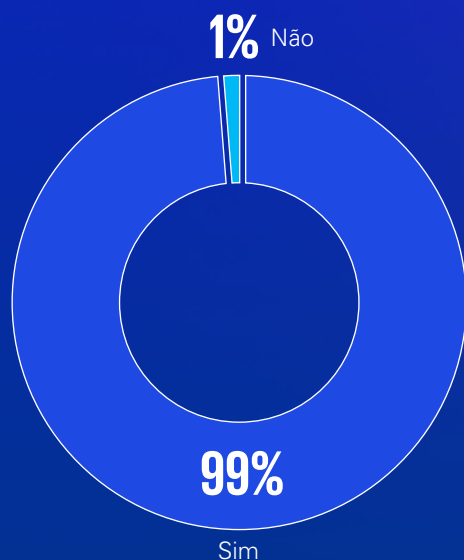
Os resultados que demonstram um avanço na cultura das empresas em divulgar o canal de denúncias indicam que, de um ano para o outro, o percentual de empresas que realizam essa divulgação pelo menos uma vez ao ano aumentou em 9%. Além disso, dos 48% que não faziam nenhuma divulgação em 2023, esse número diminuiu para 42% dos respondentes em 2024.

O *hotline* está disponível para quais públicos?

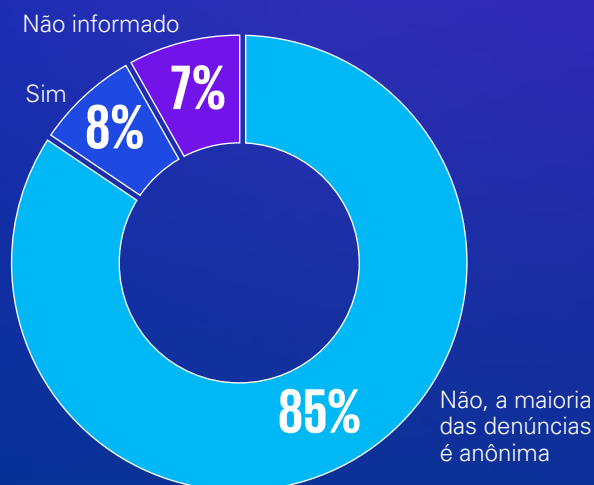


De um ano para outro, notamos uma diminuição de 10% na disponibilização do *hotline* para o acesso do público externo, o que inclui terceiros, fornecedores, clientes, entre outros. Embora existam várias razões legítimas para uma empresa optar por divulgar seu canal de denúncias apenas para colaboradores, é importante que a empresa avalie esses fatores cuidadosamente. A transparência e a abertura podem trazer benefícios significativos, incluindo a construção de confiança com o público externo e a demonstração de um compromisso sério com a ética e a conformidade. Cada empresa deve encontrar o equilíbrio certo para sua situação específica.

É possível realizar uma denúncia anônima por meio do *hotline* da empresa?



Os denunciante do *hotline* na empresa geralmente se identificam?



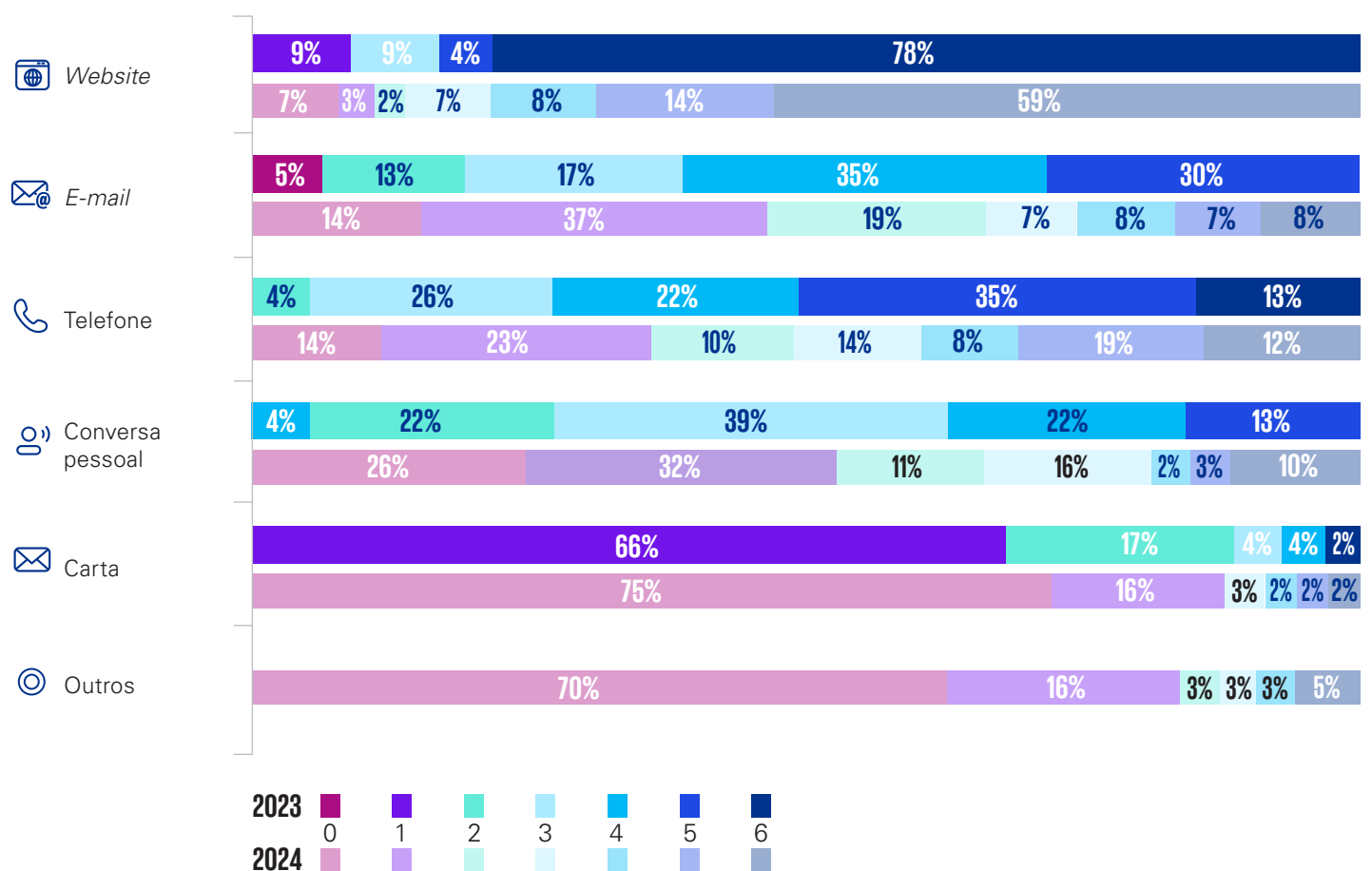
Quais são os meios mais utilizados para capturar os relatos ou denúncias?

(sendo 0 = não utilizado e 6 = mais utilizado)

Na comparação entre as duas pesquisas mais recentes percebem-se algumas diferenças que merecem ser destacadas em dois meios que até bem pouco tempo foram muito relevantes para esse tipo de comunicado.

A primeira delas é que o *website* vem perdendo espaço como canal de denúncias mais utilizado (era 78% em 2023 e caiu para 59% em 2024) – mesmo assim é, de longe, o canal preferido para fazer as denúncias.

O envio de *e-mail* também teve seu uso reduzido, já que em 2023 estava com uma dos meios mais utilizados (30%) e em 2024 ficou com 15% das indicações de canal mais utilizado (somados os índices 5 e 6).

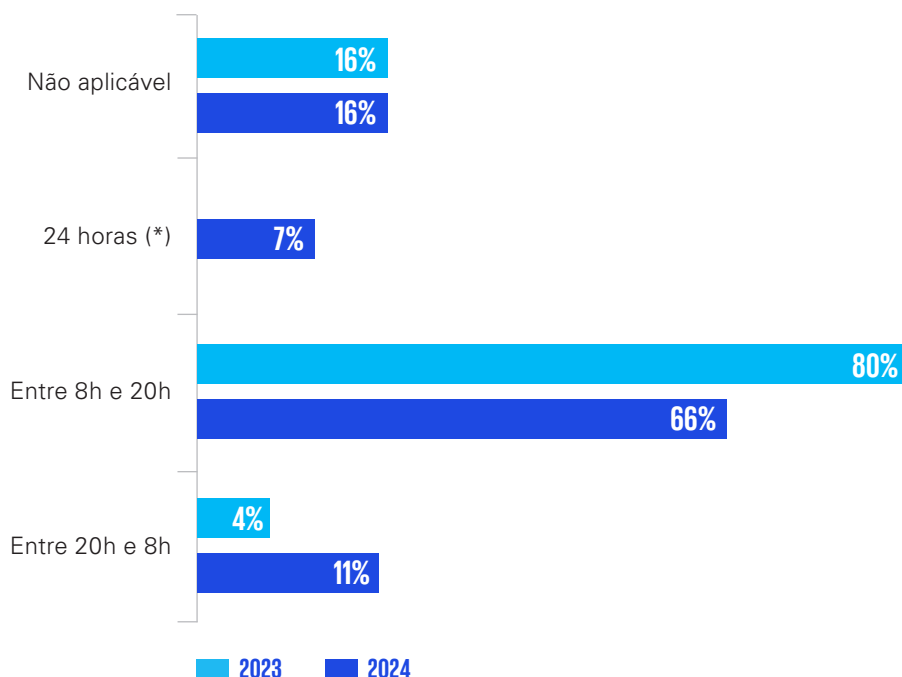


Observação: alguns meios também utilizados, e não questionados na pesquisa, foram SAC, solicitações gerenciais, plataforma do canal, aplicativo e *slack* (plataforma de comunicação).

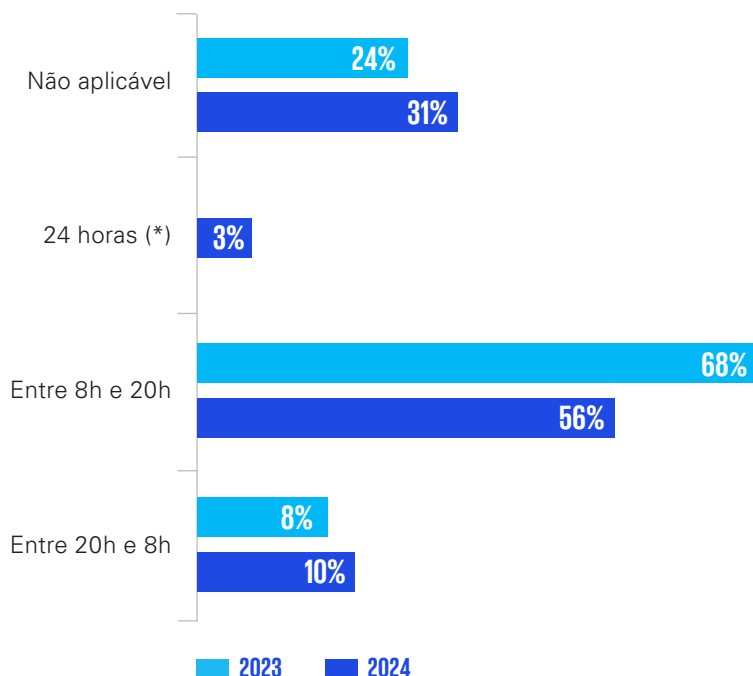
Qual o horário de maior recebimento de denúncias por canal?

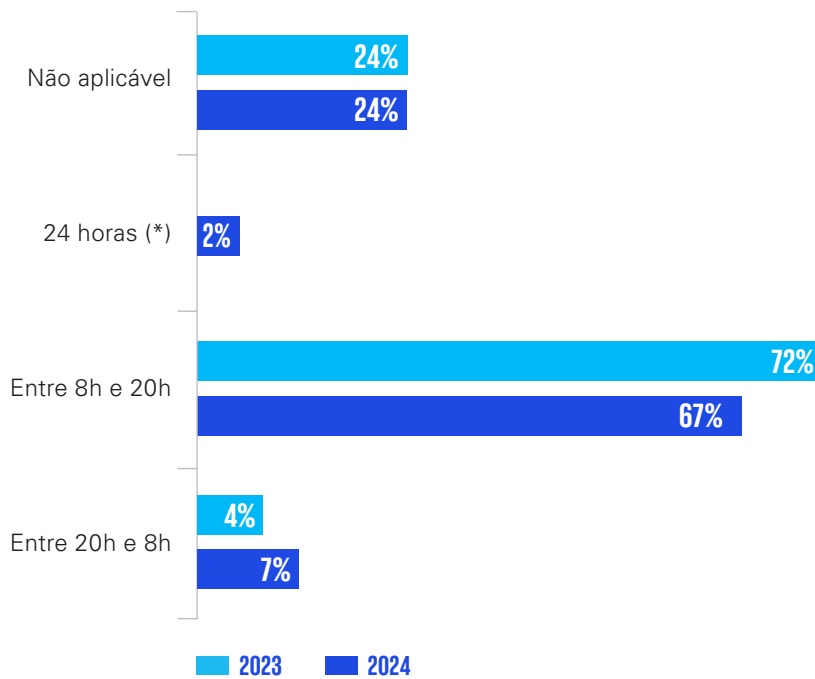
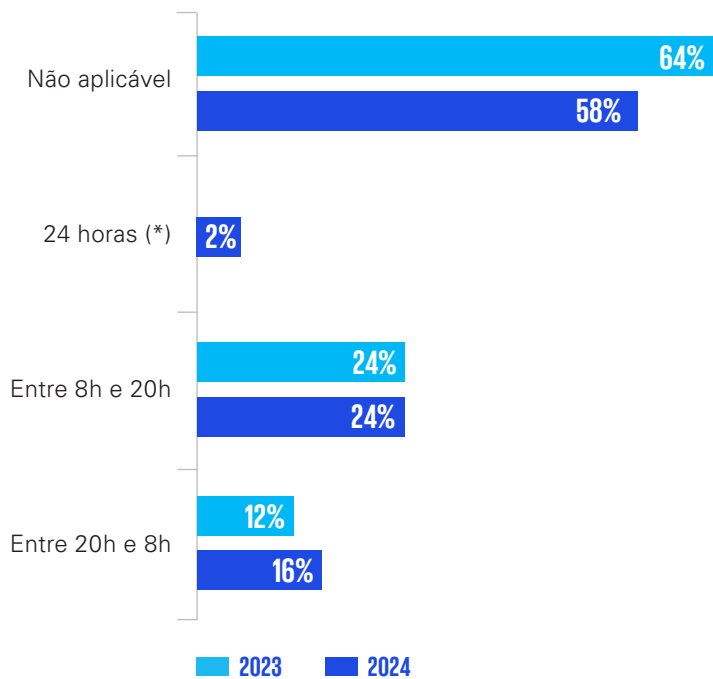


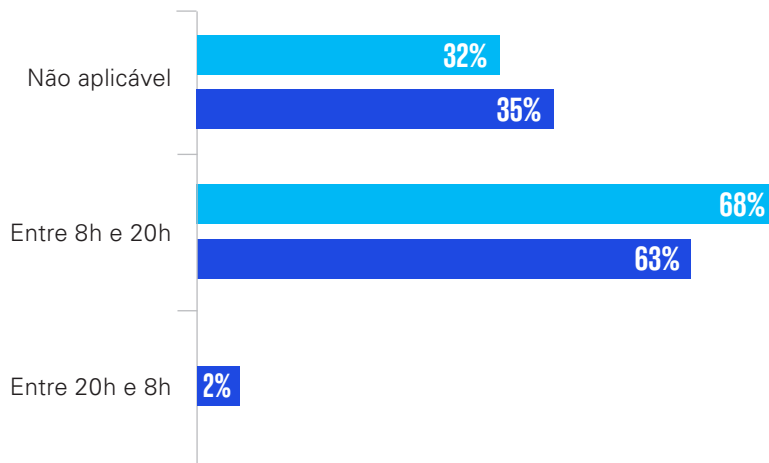
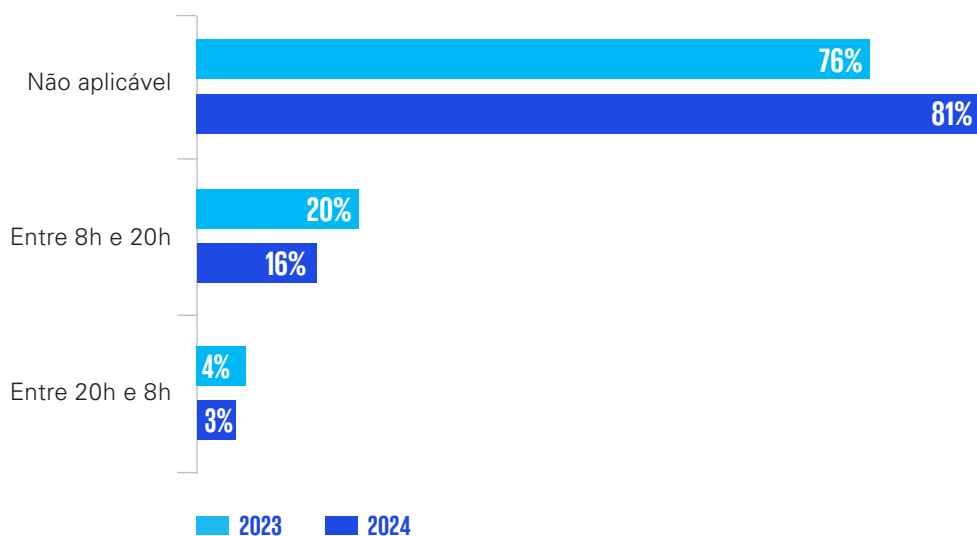
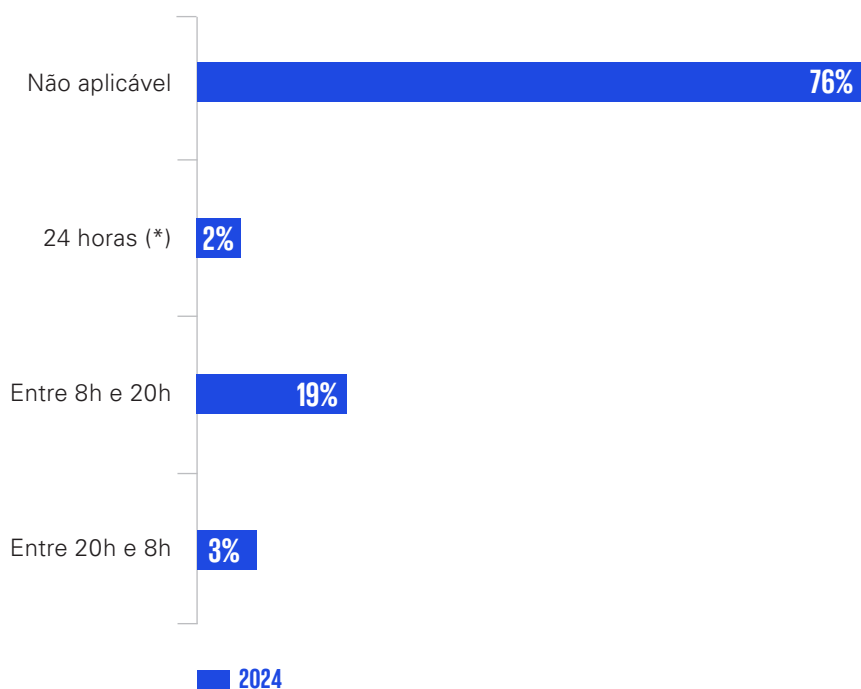
Website



E-mail



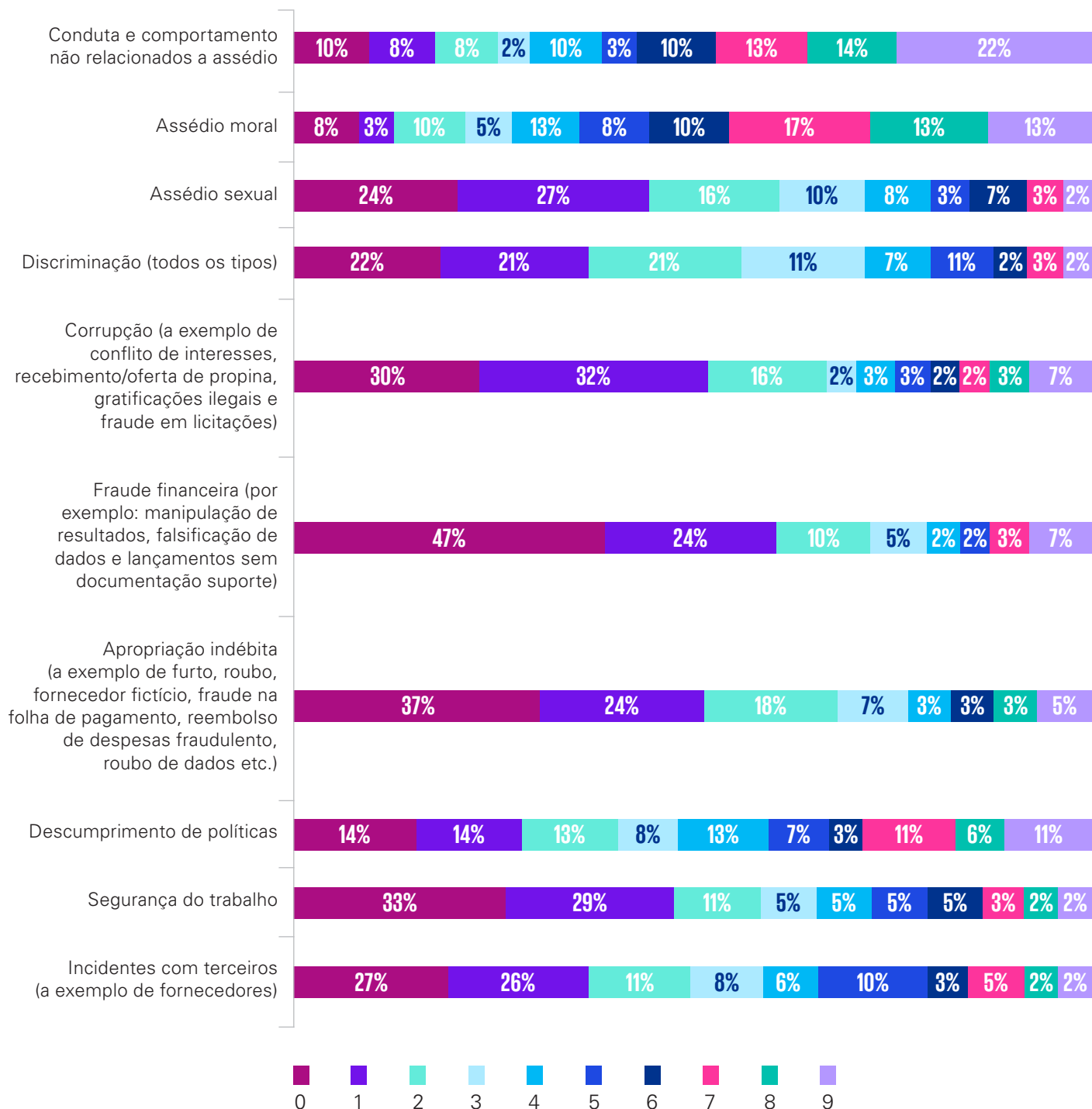
 Telefone Secretária eletrônica

 Conversa pessoal

 Carta

 Outros


*Indica que os entrevistados escolheram duas opções - entre 8h e 20h e entre 20h e 8h – o que significa que não há um horário específico para recebimento, portanto seriam “24 horas”.

Quais são os tipos mais comuns de denúncias?

(sendo 0 = não aplicável e 9 = mais frequente)



Quais são os resultados mais comuns das apurações por categoria?

Obs.: consideramos os dois maiores percentuais indicados entre as opções de múltipla escolha das respostas.

Conduta e comportamento

37% Denúncia parcialmente procedente

17% Procedente (alegação 100% confirmada)

Assédio moral

21% Improcedente

40% Parcialmente procedente

Assédio sexual

33% Improcedente

18% Parcialmente procedente

Discriminação

24% Improcedente

25% Parcialmente procedente

Corrupção

30% Improcedente

42% Não sei informar

Fraude financeira

22% Improcedente

43% Não sei informar

Apropriação indébita

19% Improcedente

47% Não sei informar

Descumprimento de políticas

28% Parcialmente Improcedente

26% Procedente (alegação 100% confirmada)

Segurança do trabalho

38% Não sei informar

27% Parcialmente procedente

Incidentes com terceiros

39% Não sei informar

27% Parcialmente procedente

Qual é, em geral, o perfil mais denunciado por categoria?

Obs.: consideramos o dois maiores percentuais indicados entre as opções de múltipla escolha das respostas.

Conduta e comportamento

17% Analistas e *staff* em geral

22% Coordenação/ supervisão

Assédio moral

17% Coordenação/ supervisão

33% Gerência, coordenação/ supervisão

Assédio sexual

20% Analistas e *staff* em geral

26% Não sei informar

Discriminação

25% Analistas e *staff* em geral

24% Não sei informar

Corrupção

9% Analistas e *staff* em geral

60% Não sei informar

Fraude financeira

9% Analistas e *staff* em geral

65% Não sei informar

Apropriação indébita

18% Analistas e *staff* em geral

57% Não sei informar

Descumprimento de políticas

21% Analistas e *staff* em geral

18% Não sei informar

Segurança do trabalho

36% Analistas e *staff* em geral

38% Não sei informar

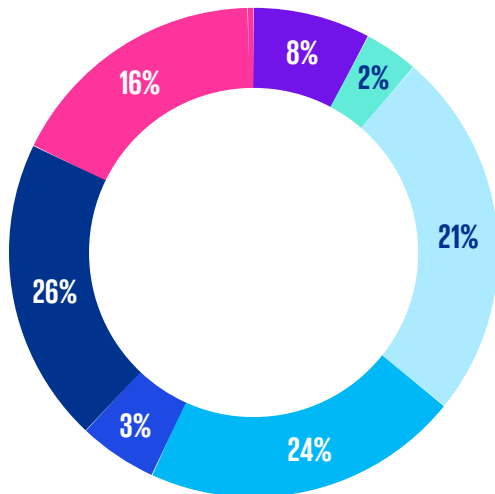
Incidentes com terceiros

21% Fornecedores

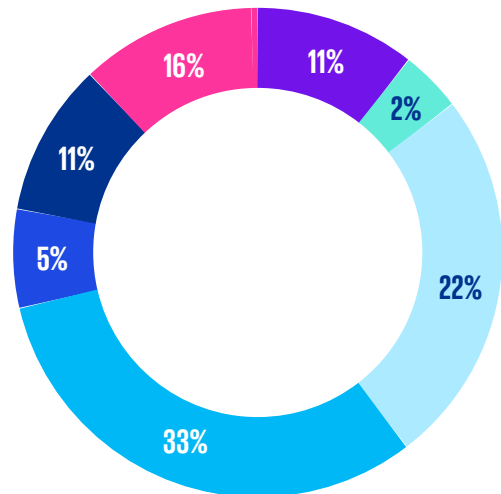
34% Não sei informar

Qual é o tempo médio para a apuração das denúncias (quantidade de dias corridos entre a data de registro da denúncia e a sua finalização) para cada categoria?

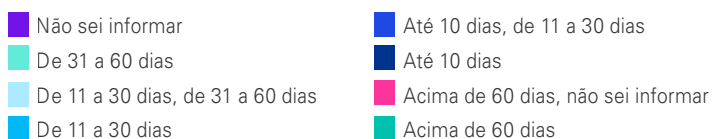
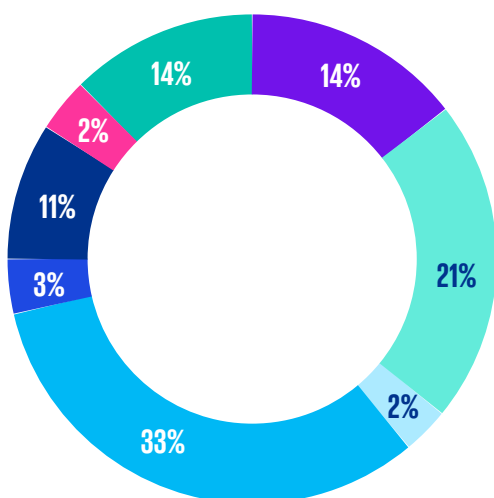
Conduta e comportamento



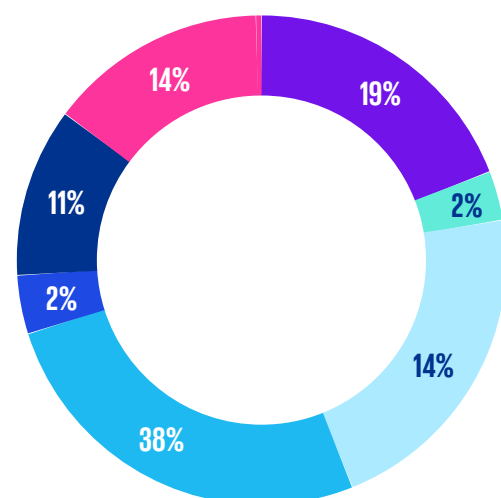
Assédio Moral



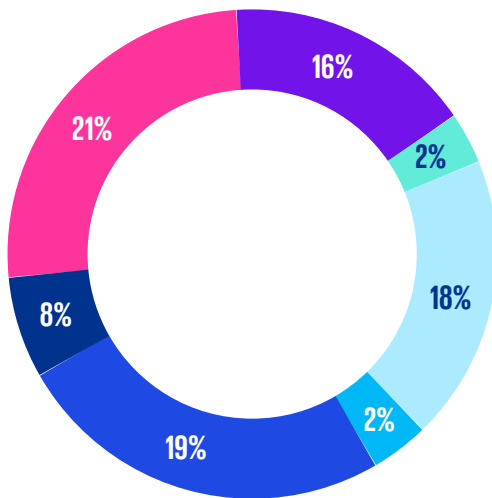
Assédio sexual



Discriminação

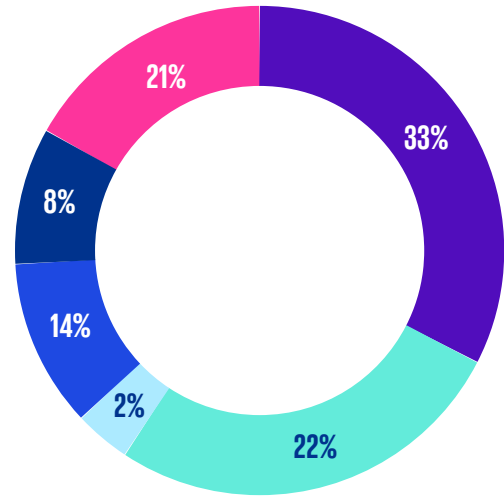


Corrupção



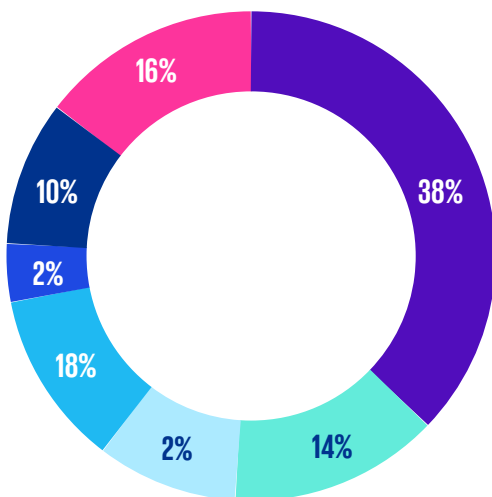
■ Não sei informar
 ■ De 31 a 60 dias, não sei informar
 ■ De 31 a 60 dias
 ■ De 11 a 30 dias, de 31 a 60 dias, acima de 60 dias, não sei informar
 ■ De 11 a 30 dias
 ■ Até 10 dias
 ■ Acima de 60 dias

Fraude financeira



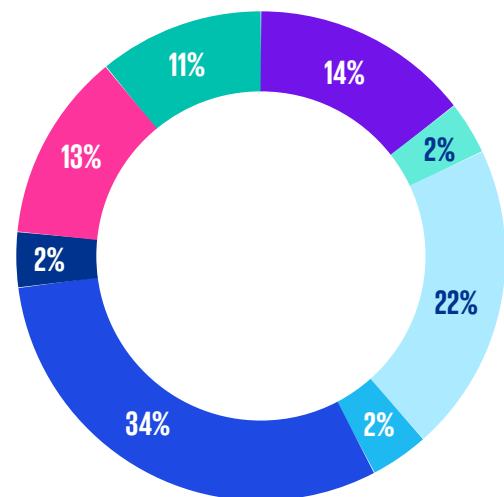
■ Não sei informar
 ■ De 31 a 60 dias
 ■ De 11 a 30 dias, de 31 a 60 dias, acima de 60 dias, não sei informar
 ■ Até 11 a 30 dias
 ■ Até 10 dias
 ■ Acima de 60 dias

Apropriação indébita



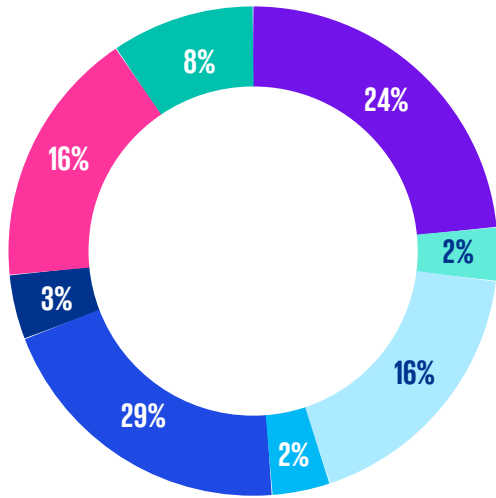
■ Não sei informar
 ■ De 31 a 60 dias
 ■ De 11 a 30 dias, de 31 a 60 dias, acima de 60 dias, não sei informar
 ■ De 11 a 30 dias
 ■ Até 10 dias, de 11 a 30 dias
 ■ Até 10 dias
 ■ Acima de 60 dias

Descumprimento de políticas



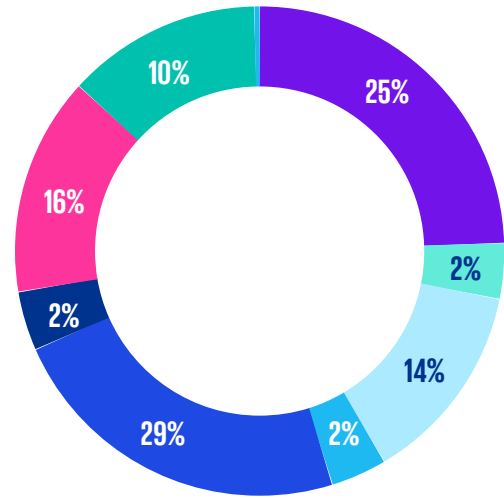
■ Não sei informar
 ■ De 31 a 60 dias, acima de 60 dias
 ■ De 31 a 60 dias
 ■ De 11 a 30 dias, de 31 a 60 dias, acima de 60 dias, não sei informar
 ■ De 11 a 30 dias
 ■ Até 10 dias, de 11 a 30 dias
 ■ Até 10 dias
 ■ Acima de 60 dias

Segurança do trabalho

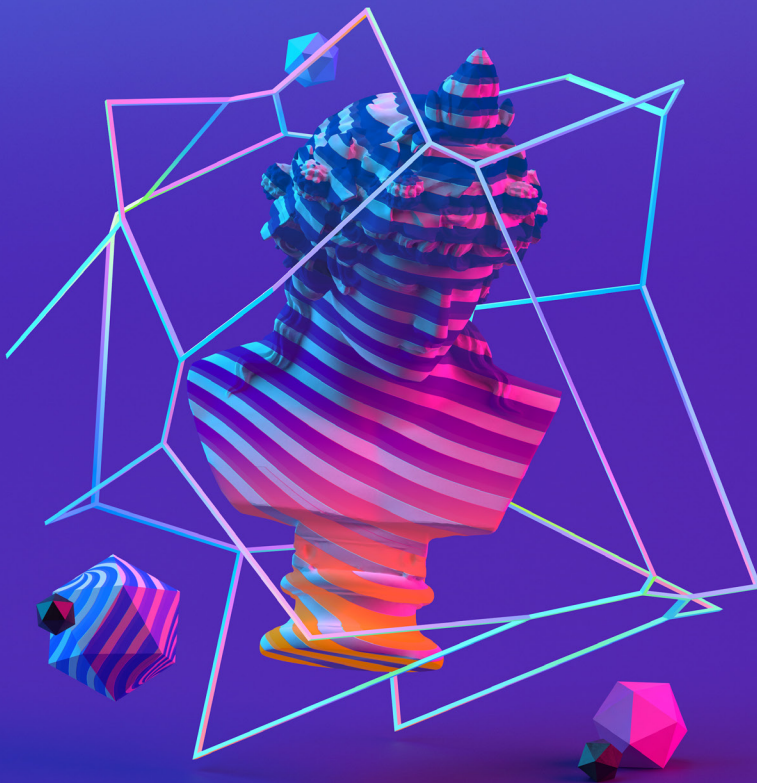


- Não sei informar
- De 31 a 60 dias, acima de 60 dias
- De 31 a 60 dias
- De 11 a 30 dias, de 31 a 60 dias, acima de 60 dias, não sei informar
- Até 10 dias
- De 11 a 30 dias
- Acima de 60 dias

Incidentes com terceiros



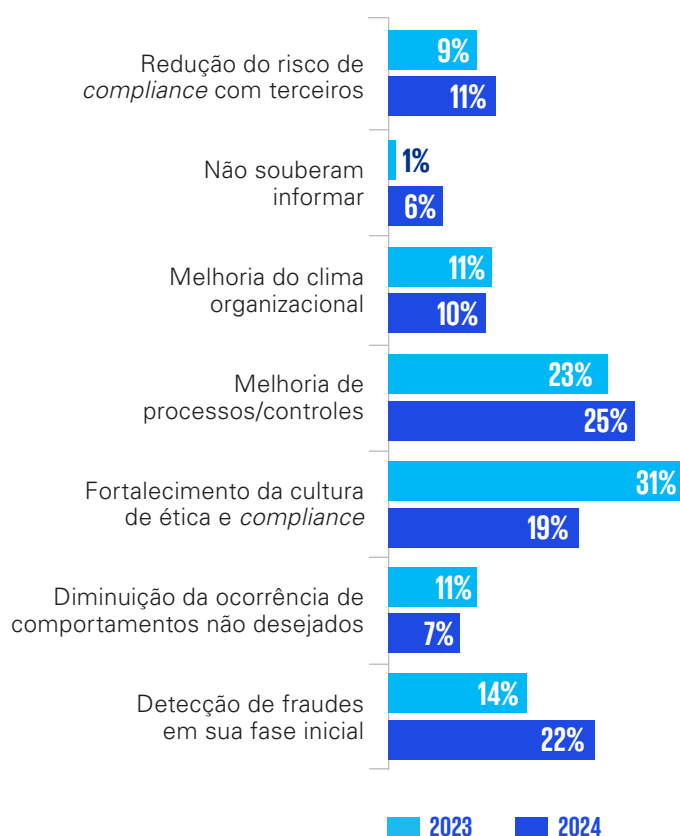
- Não sei informar
- De 31 a 60 dias, acima de 60 dias
- De 31 a 60 dias
- De 11 a 30 dias, de 31 a 60 dias, acima de 60 dias, não sei informar
- Até 10 dias
- De 11 a 30 dias
- Acima de 60 dias



Quais são os impactos positivos percebidos pela empresa após a implantação do *hotline*?

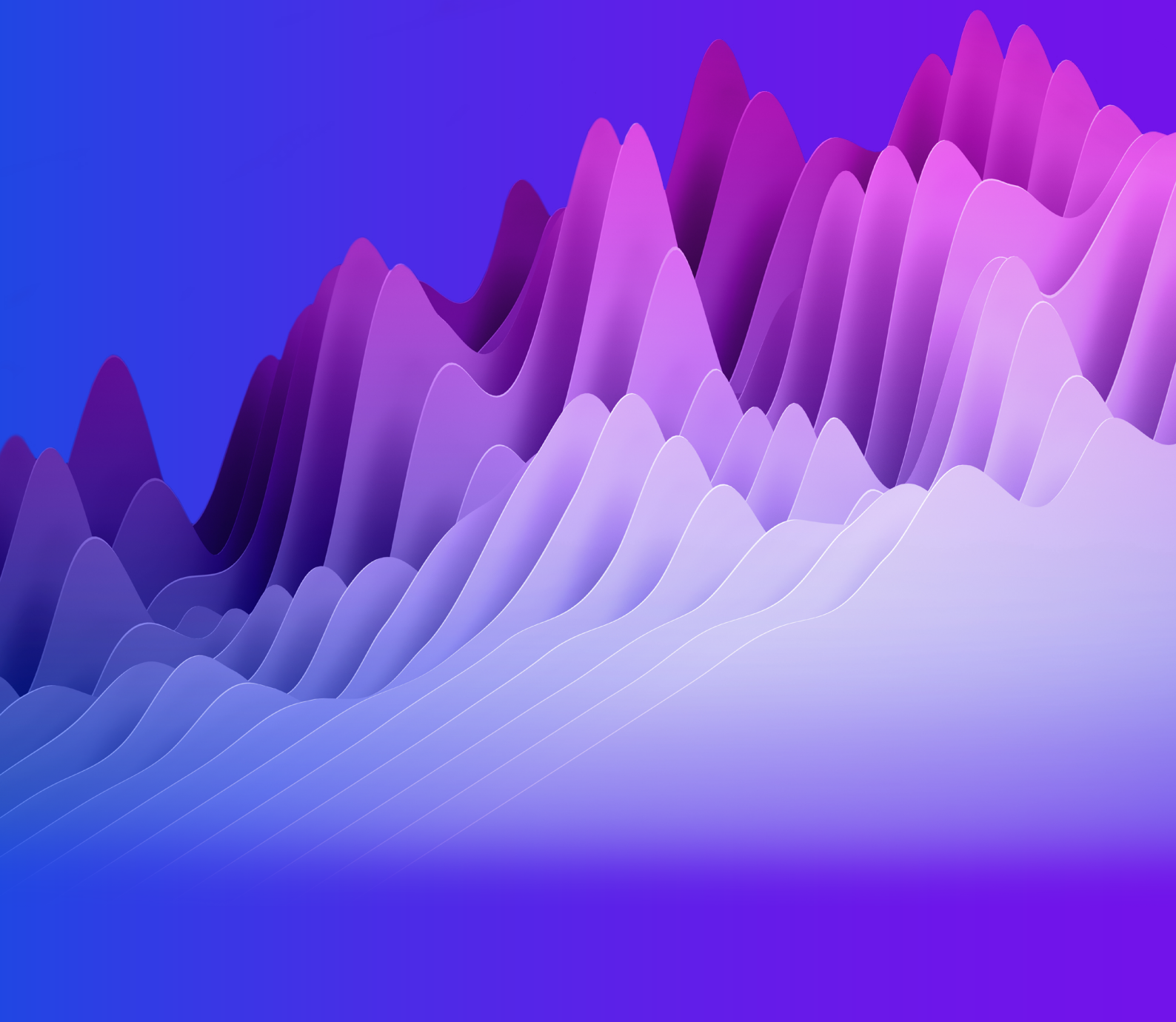
Neste comparativo entre os dois levantamentos, chama atenção para o crescimento do percentual que indica a “detecção de fraudes em sua fase inicial”, de 14% (2023) para 22% (2024), mostrando como o *hotline* pode ser relevante como mecanismo de prevenção às más condutas.

Embora com expansões menos significativas, isso se confirma também com o crescimento dos índices de “redução do risco de *compliance* com terceiros” e “melhoria de processos/controles”.

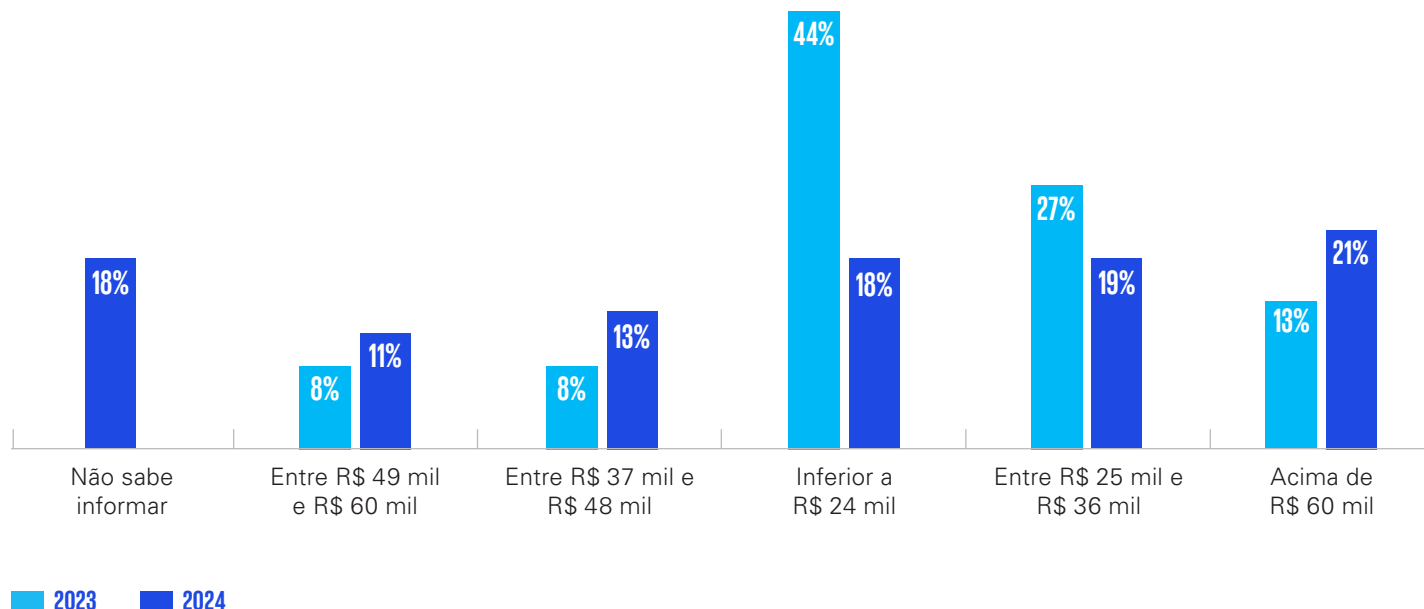


Obs.: os percentuais se referem às três principais respostas mais indicadas pelos entrevistados em uma pergunta que permitiu mais de uma opção de resposta).

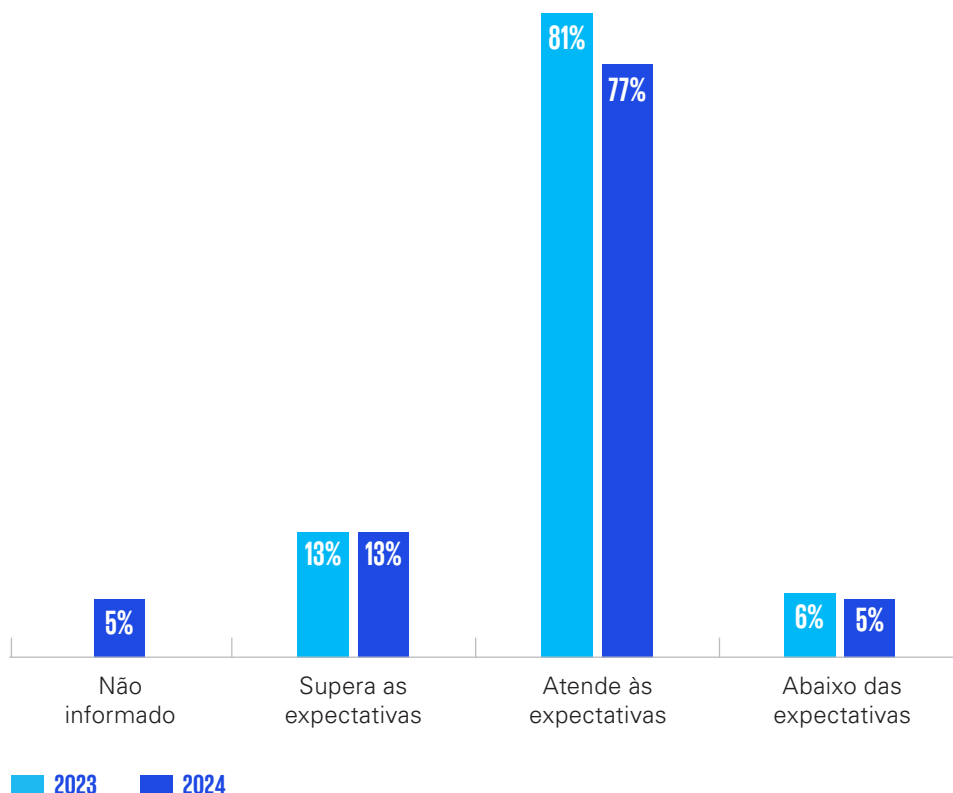
Investimentos



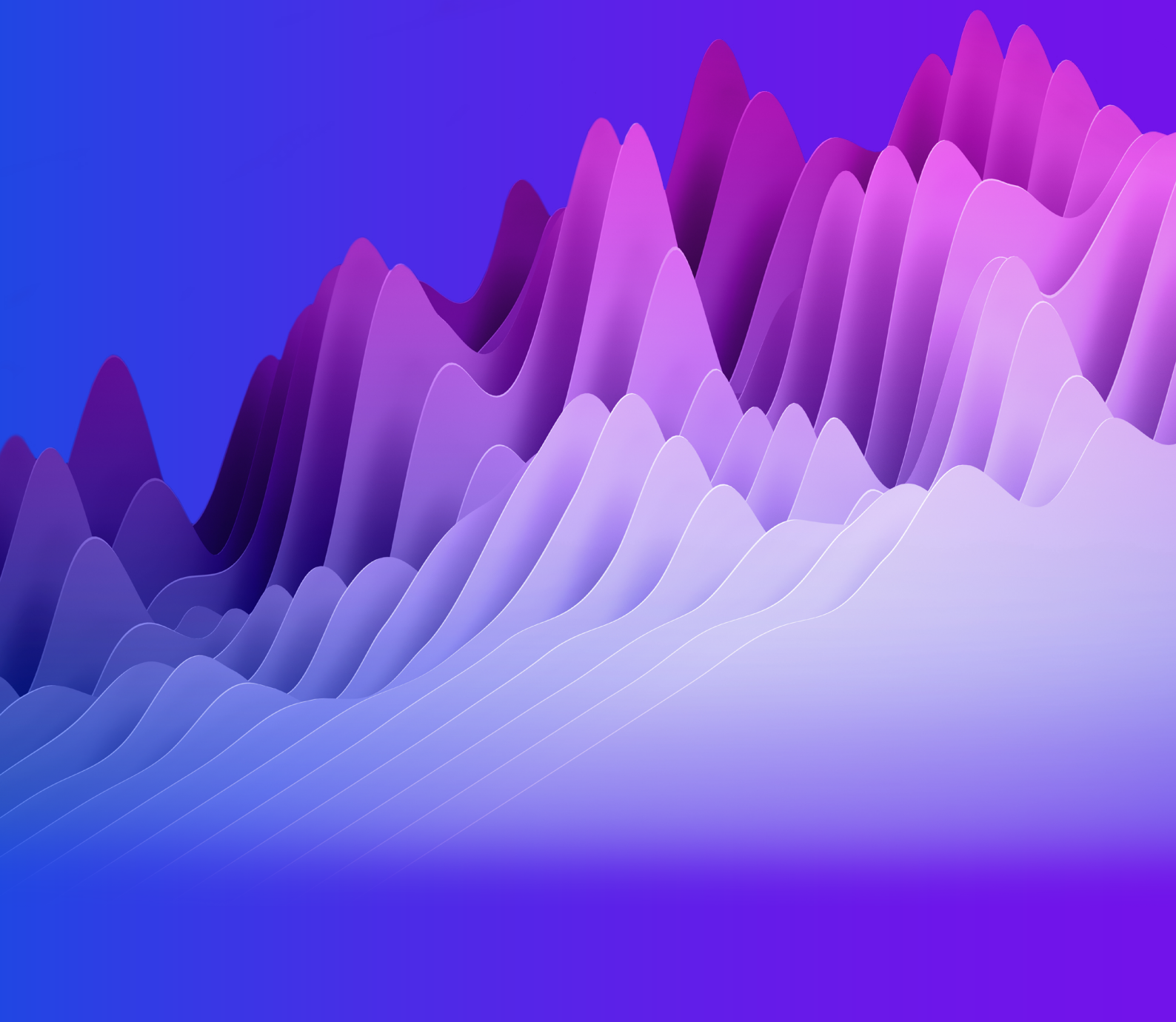
Qual é o investimento anual realizado no *hotline* (apenas na plataforma)?



Como você avalia a qualidade da plataforma de recebimento de denúncias?

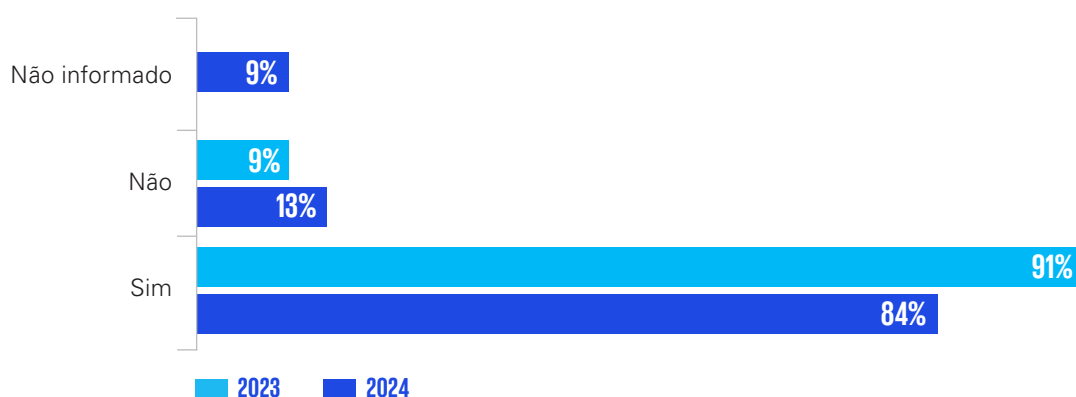


Governança



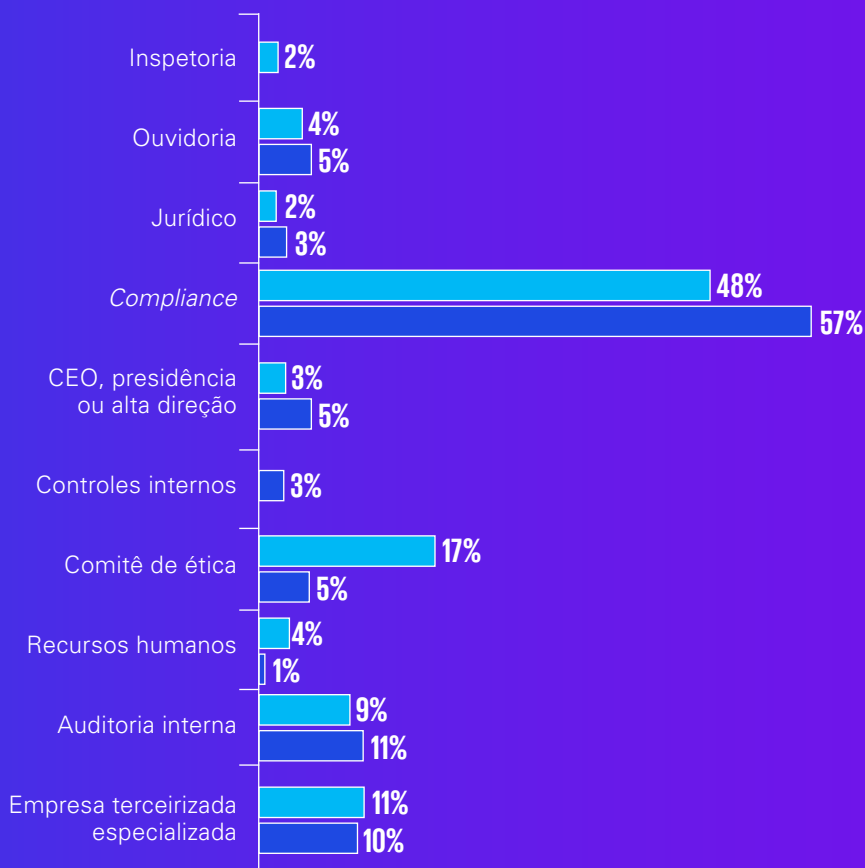
No que se refere à governança, de um ano para o outro não há muitas mudanças nos índices. Porém, cabe destacar que a área de *compliance* ganha destaque no sentido de ser a responsável pela gestão do *hotline*, subindo de 48% para 57%, e também como a receptora das denúncias originadas no *hotline* (de 41% para 49%). A área de *compliance* também sai na frente no papel de definir a procedência das denúncias, subindo de 16% para 22%.

Você considera que a gestão do *hotline* da empresa é eficiente no processo de prevenção, detecção e remediação de condutas irregulares?



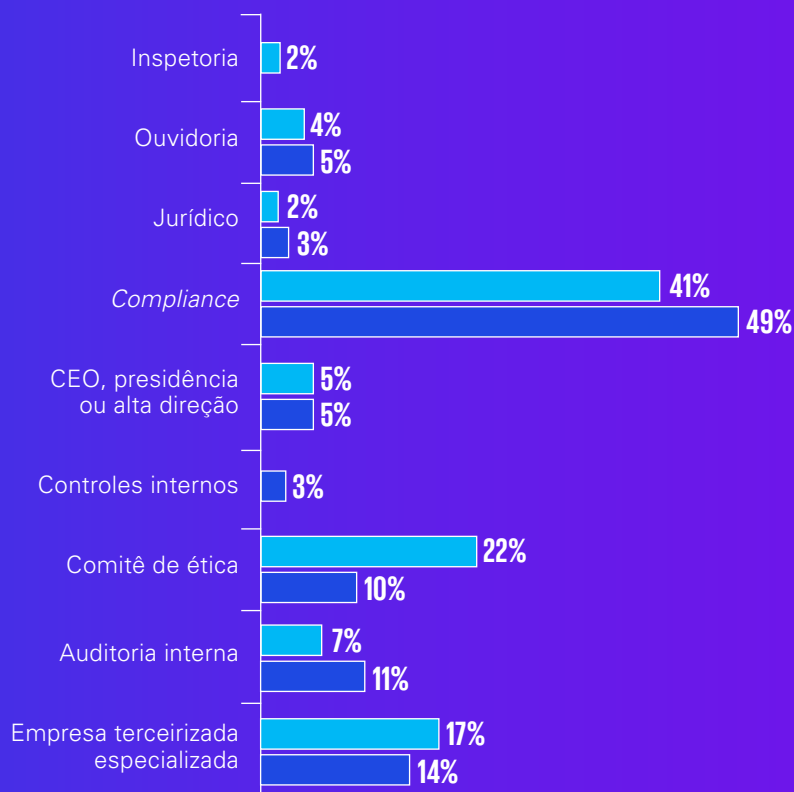
Qual a área ou função responsável pela gestão do *hotline*?

2023 2024

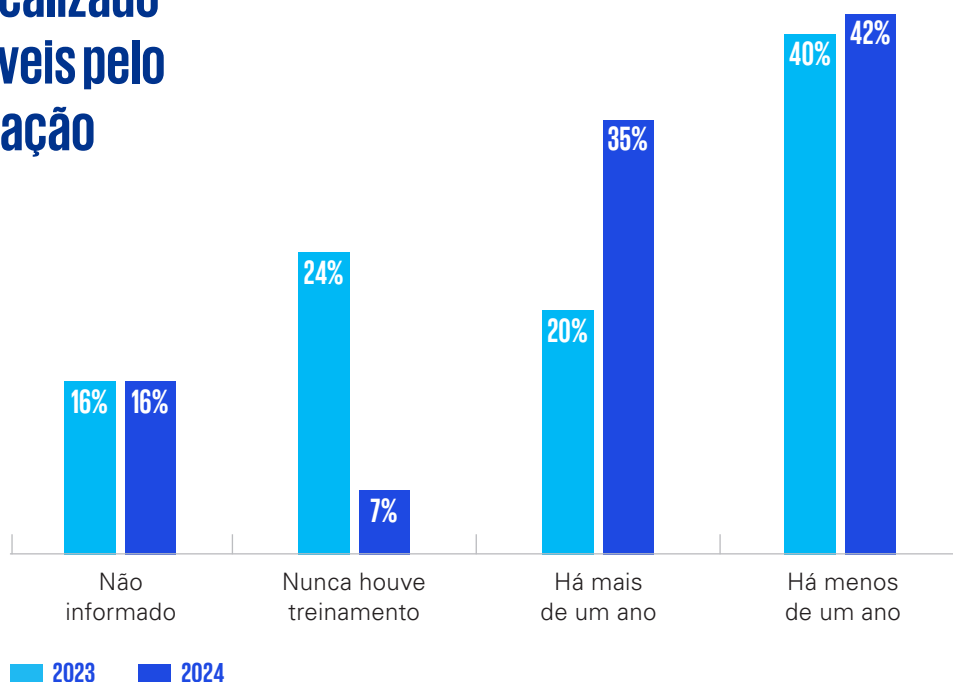


Qual área recebe as denúncias originadas no *hotline*?

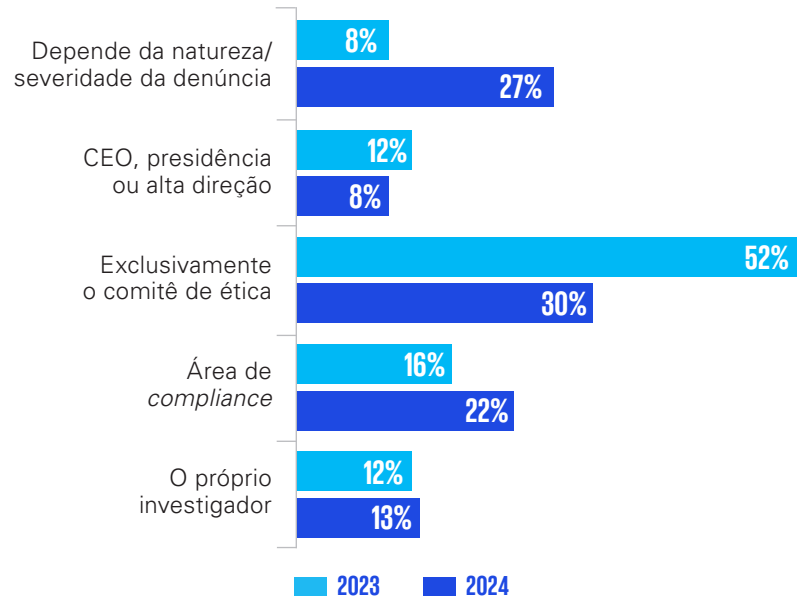
2023 2024



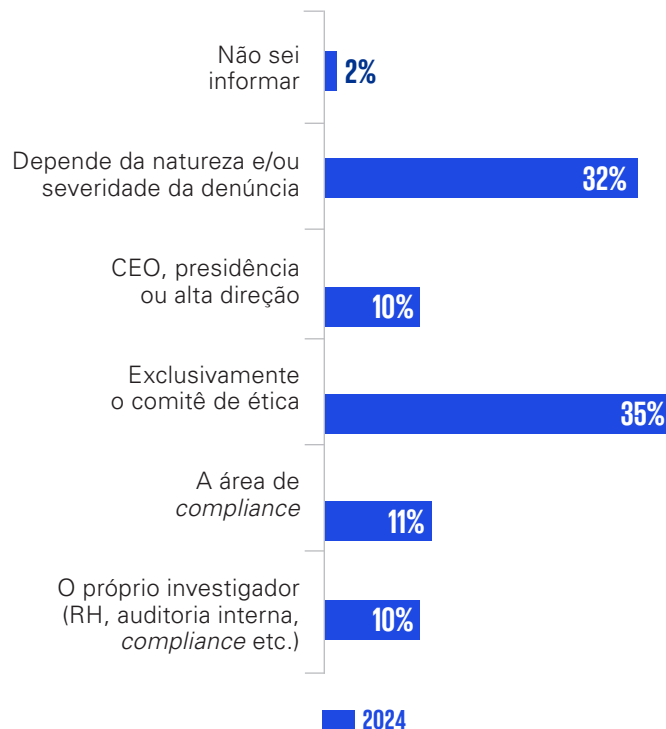
Quando foi o último treinamento de técnicas de investigação realizado para os responsáveis pelo processo de apuração de denúncias?



Quem é responsável por definir, em última instância, se a denúncia é procedente ou não?



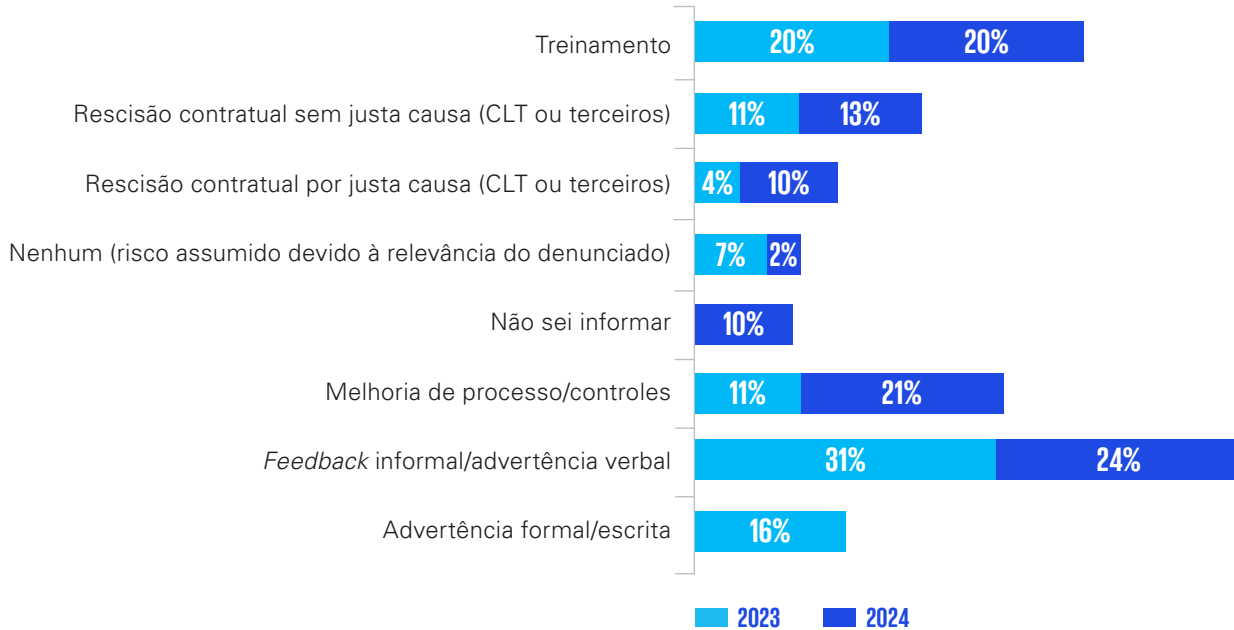
Quem é responsável pela definição do plano de ação ou medida disciplinar após o processo de apuração da denúncia?



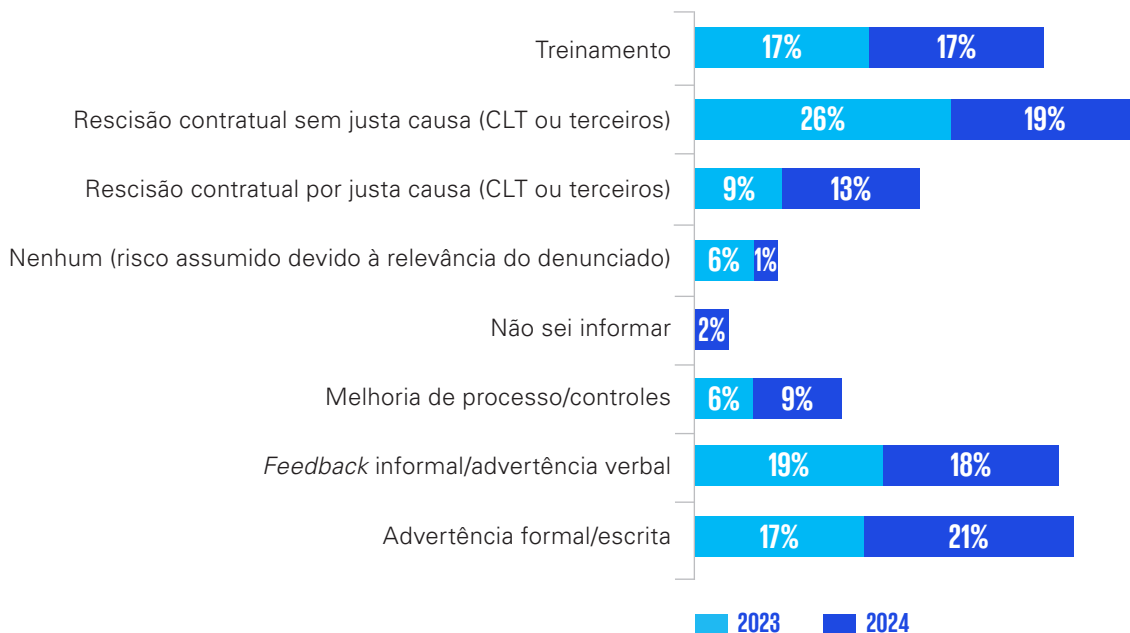
Qual é o plano de ação mais comum aplicado para cada tipo de denúncia?

Os percentuais se referem às três principais respostas mais indicadas pelos entrevistados em uma pergunta que permitiu mais de uma opção de resposta.

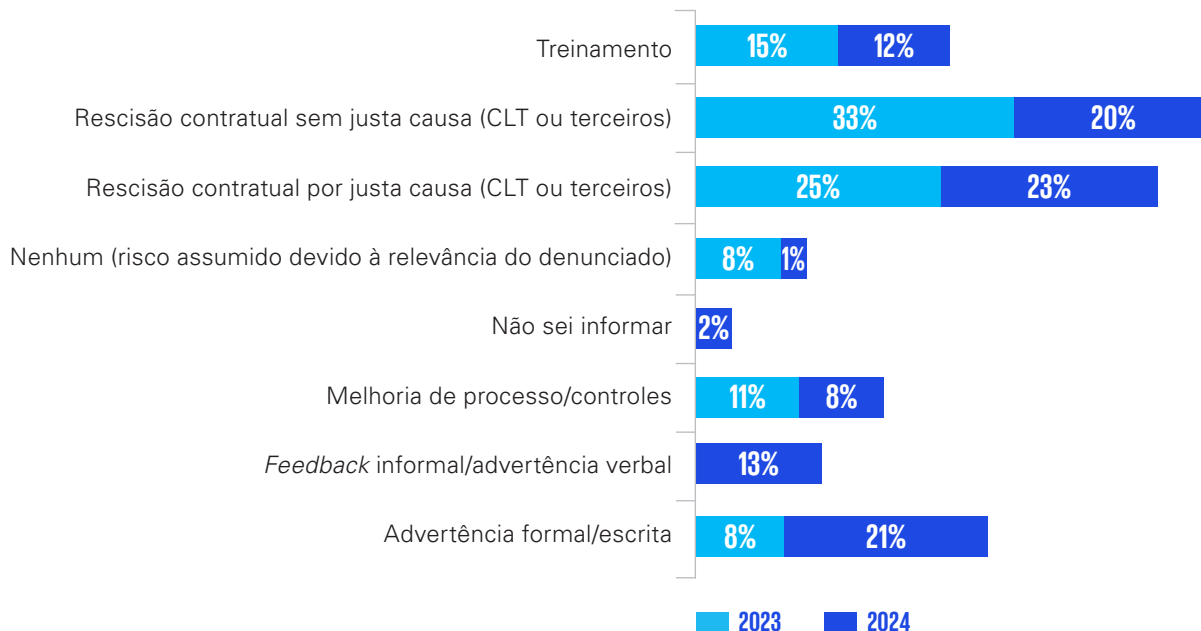
Conduta e comportamento



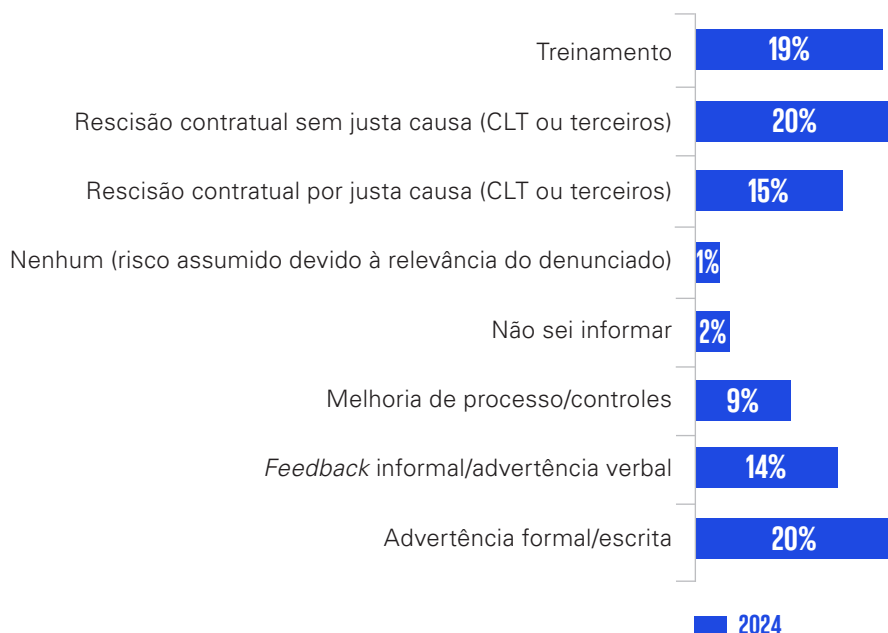
Assédio moral



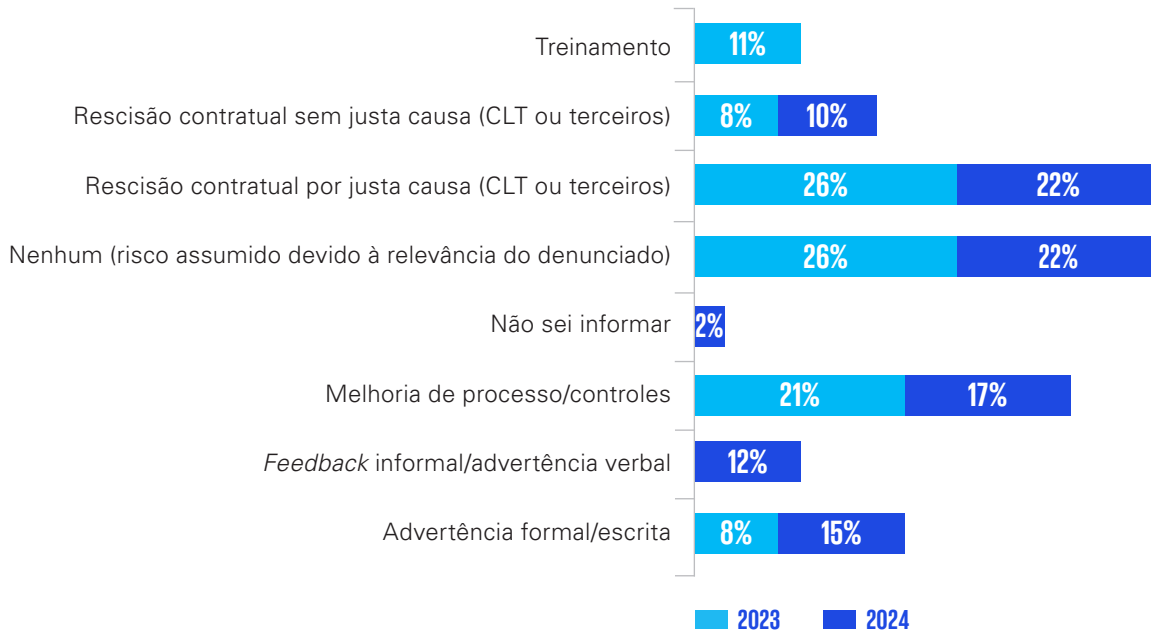
Assédio sexual



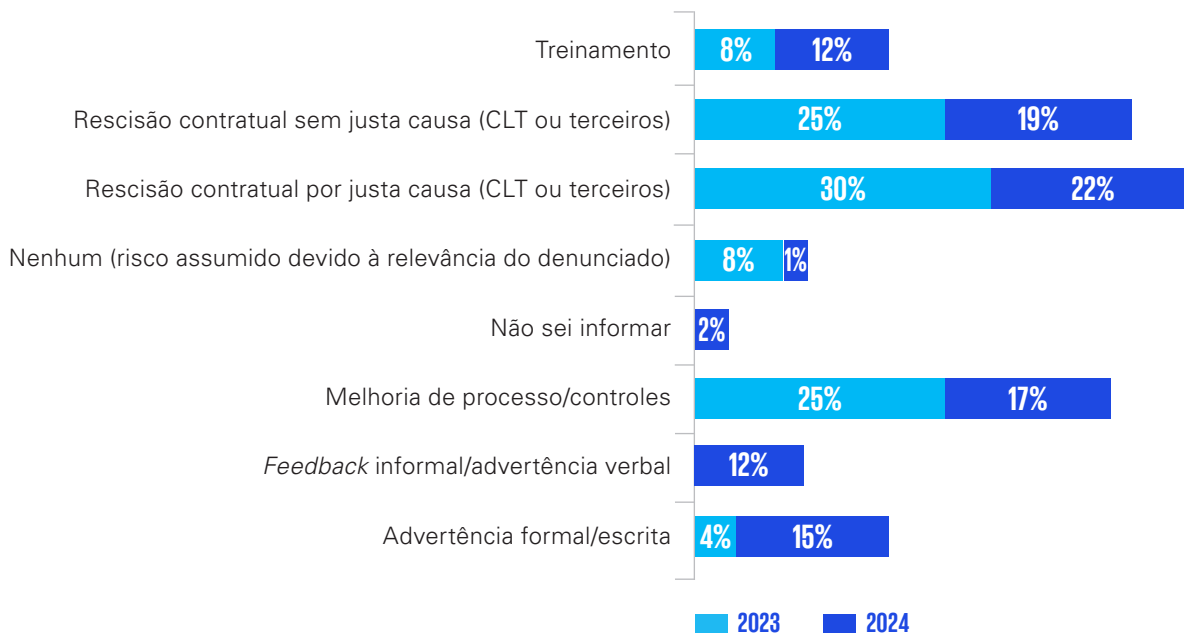
Discriminação



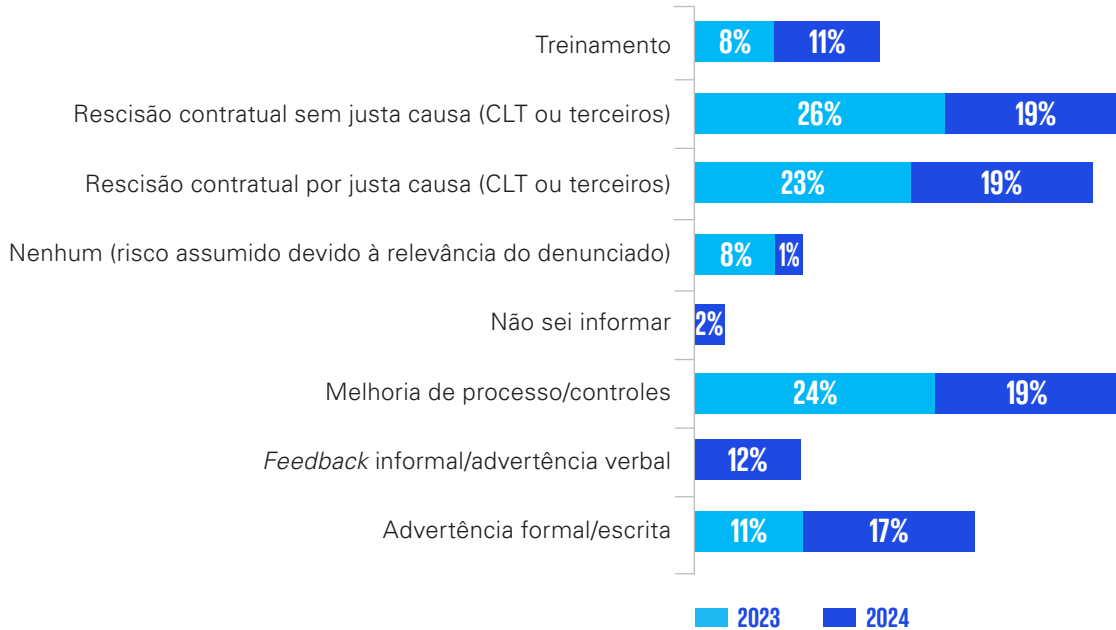
Corrupção



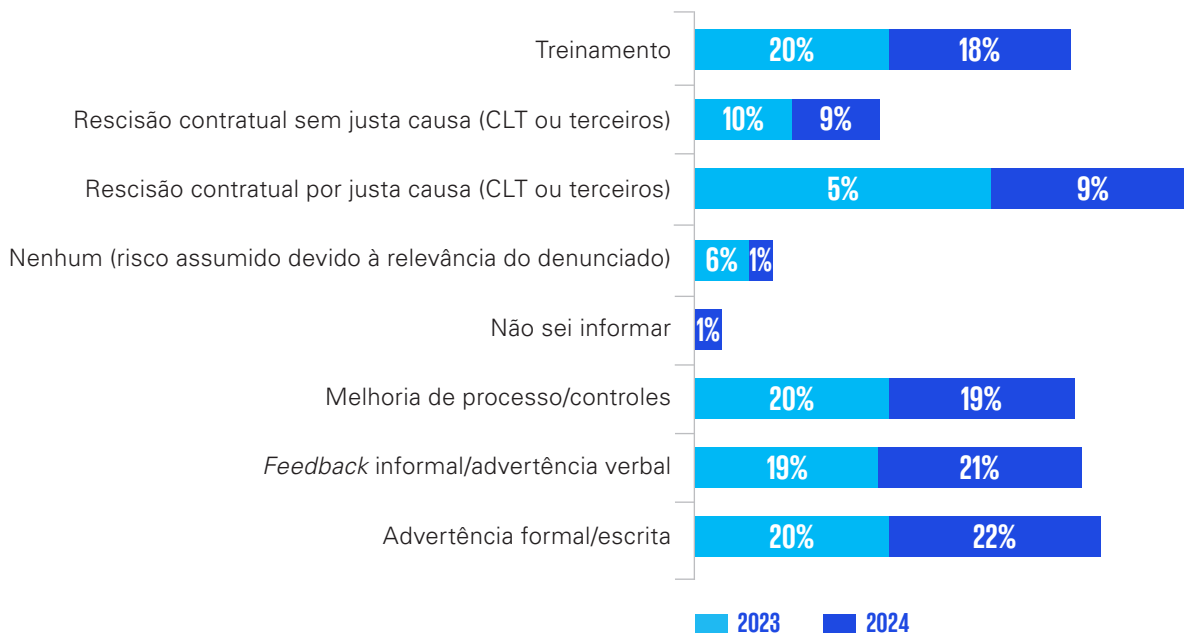
Fraude financeira



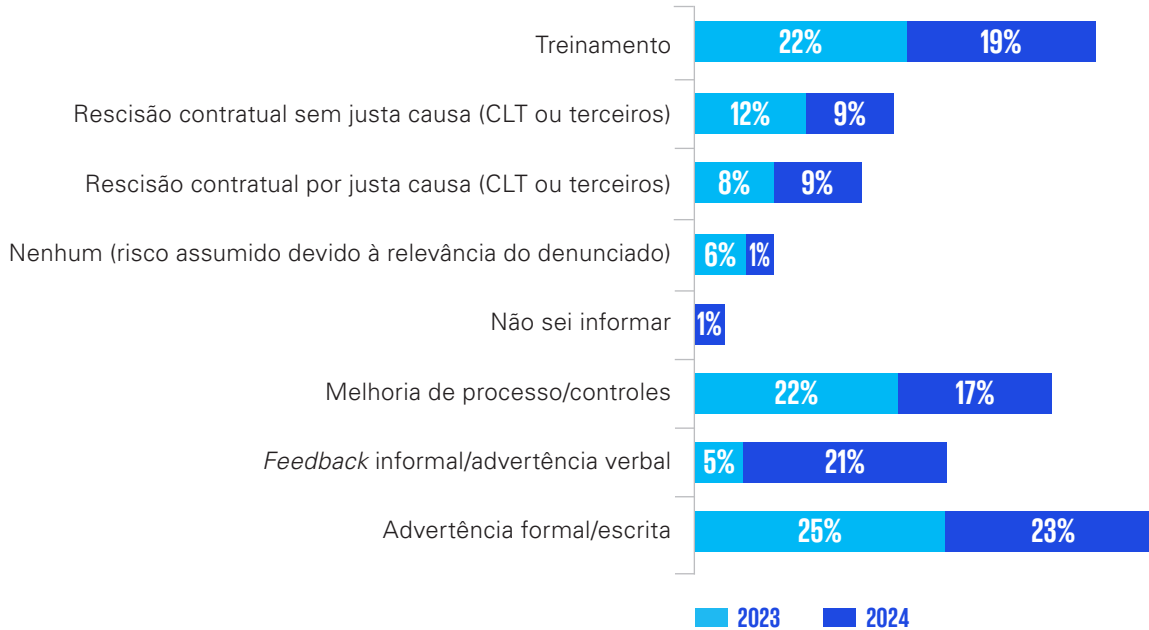
Apropriação indébita



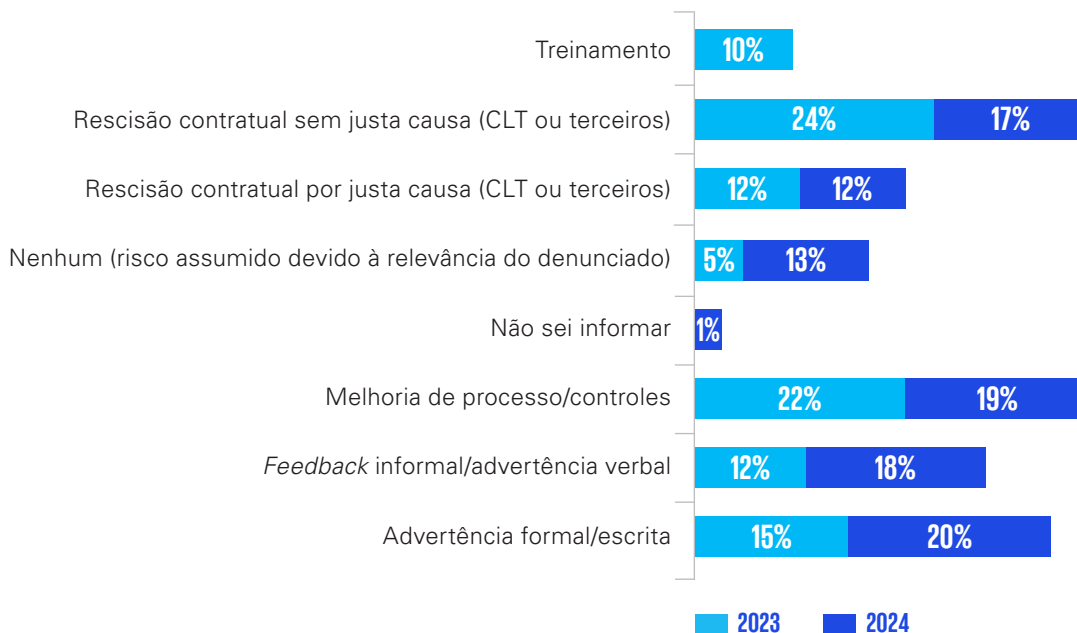
Descumprimento de políticas



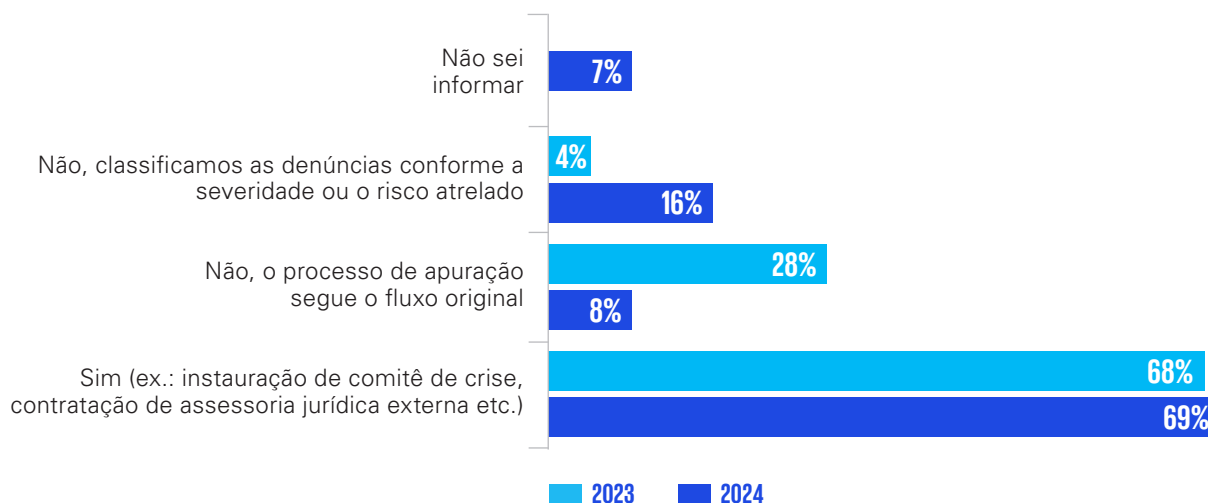
Segurança do trabalho



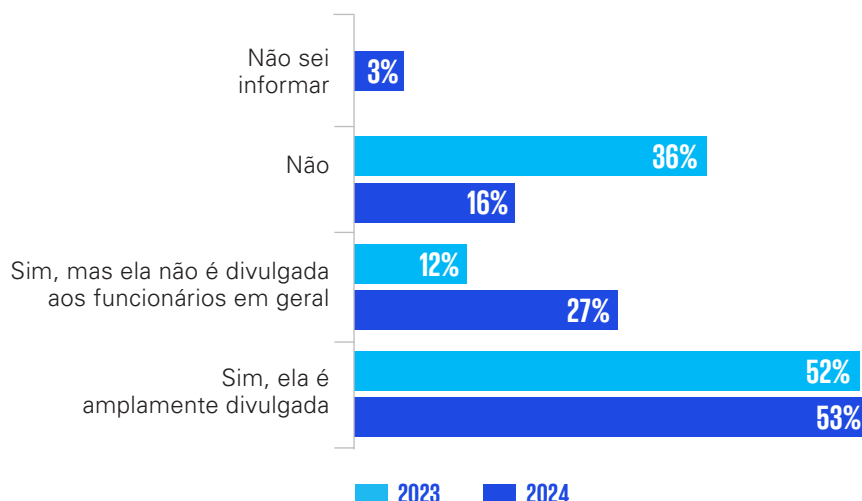
Incidentes com terceiros



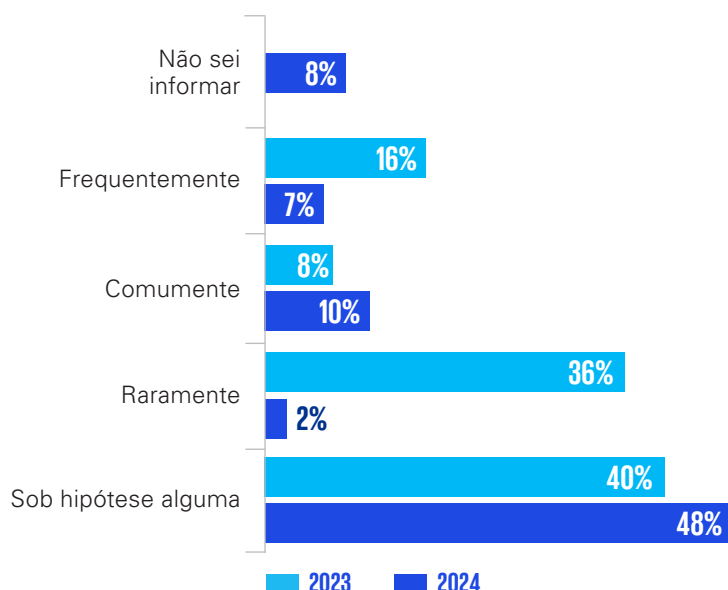
Há alguma tratativa especial para as denúncias consideradas de alta severidade ou de risco?



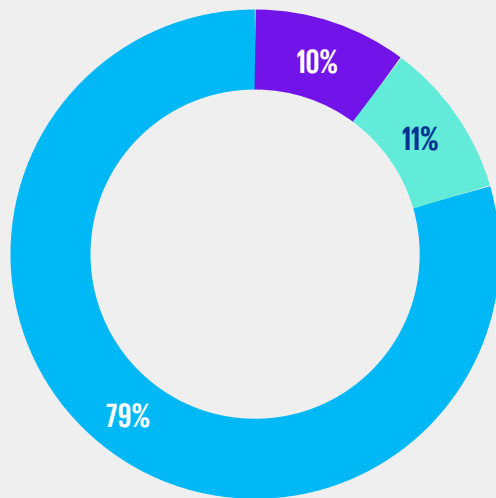
A empresa tem uma política formal de consequências ou de medidas disciplinares?



O hotline é auditado ou faz parte do plano anual de auditoria interna da empresa?

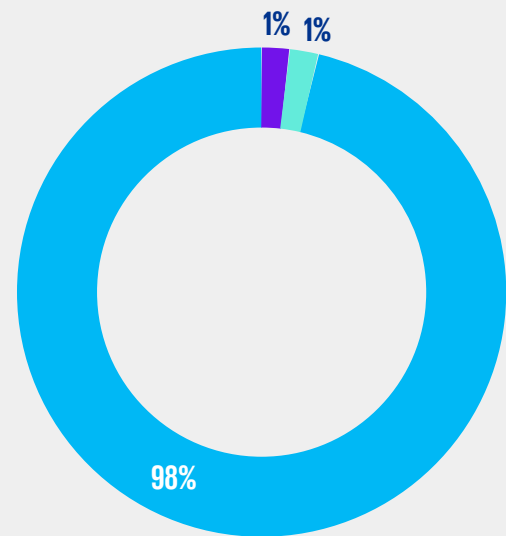


A plataforma utilizada permite *workflow* para apuração dos relatos recebidos?



■ Não têm conhecimento
■ Não
■ Sim

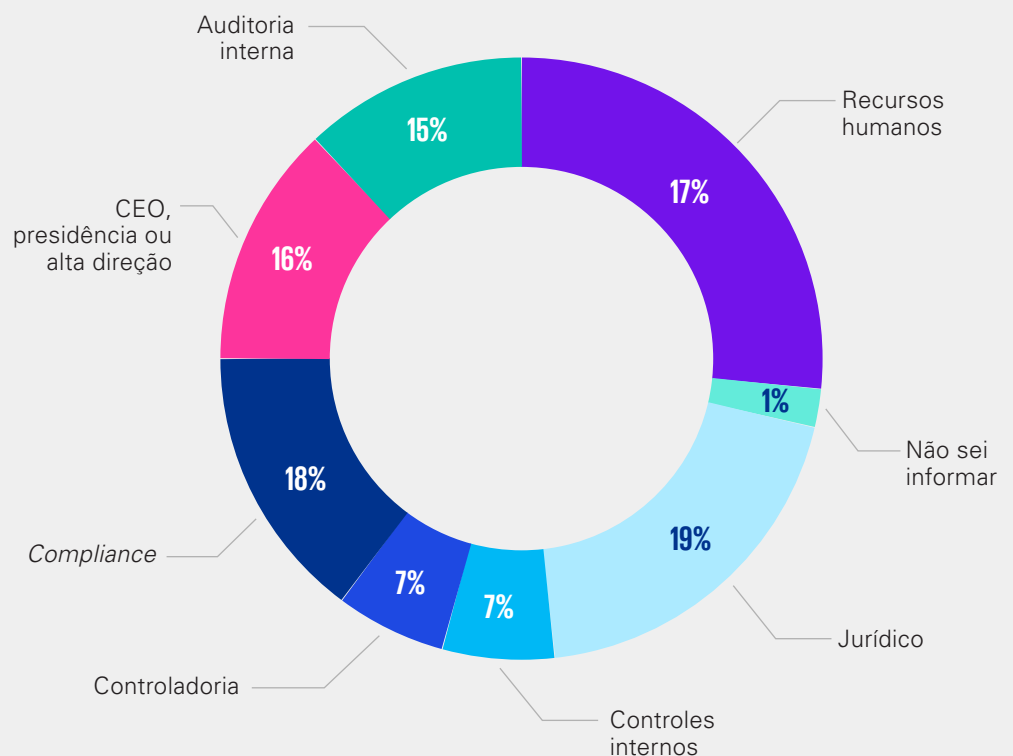
A empresa tem um comitê de ética ou de *compliance*?



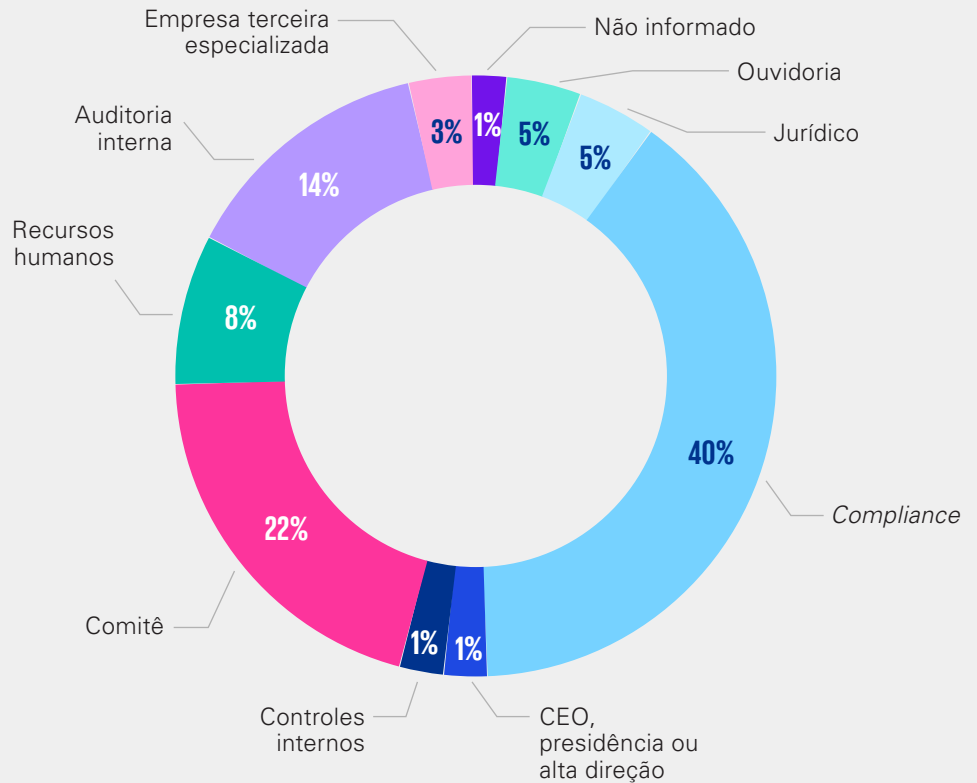
■ Não informado
■ Não
■ Sim

Os membros do comitê de ética ou de *compliance* são de qual (is) área(s) da empresa?

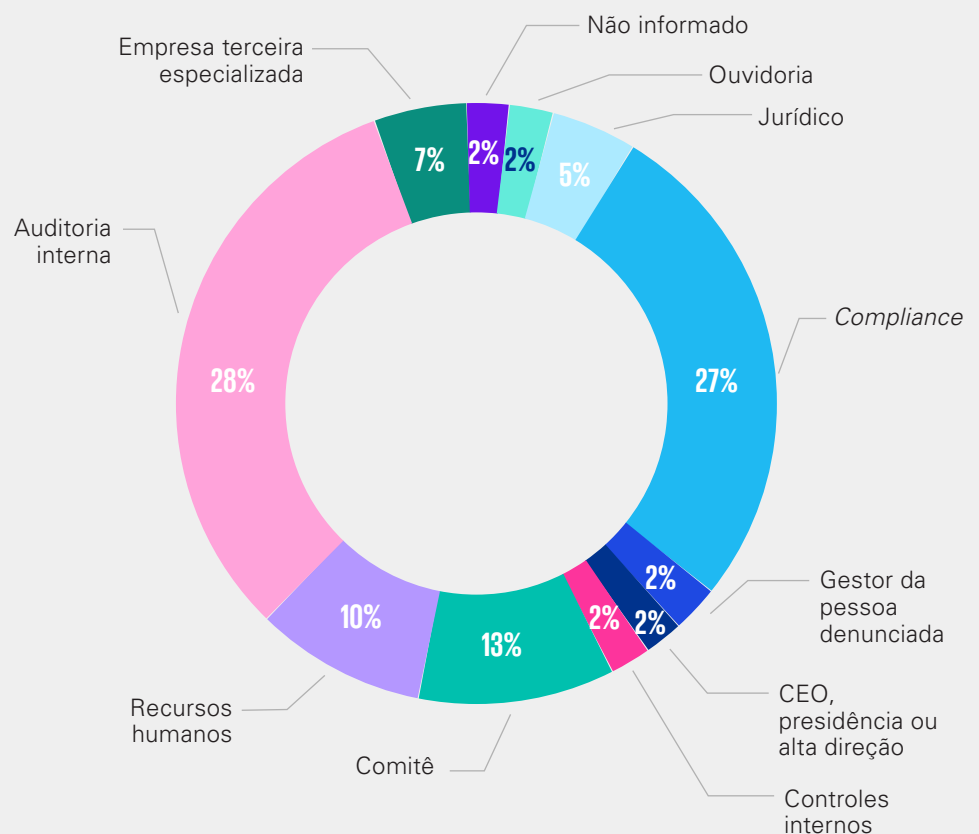
Obs.: os percentuais referem-se à quantidade de vezes que tais membros foram citados como integrantes, uma vez que todo e qualquer comitê é formado por pessoas de diferentes/áreas e cargos.



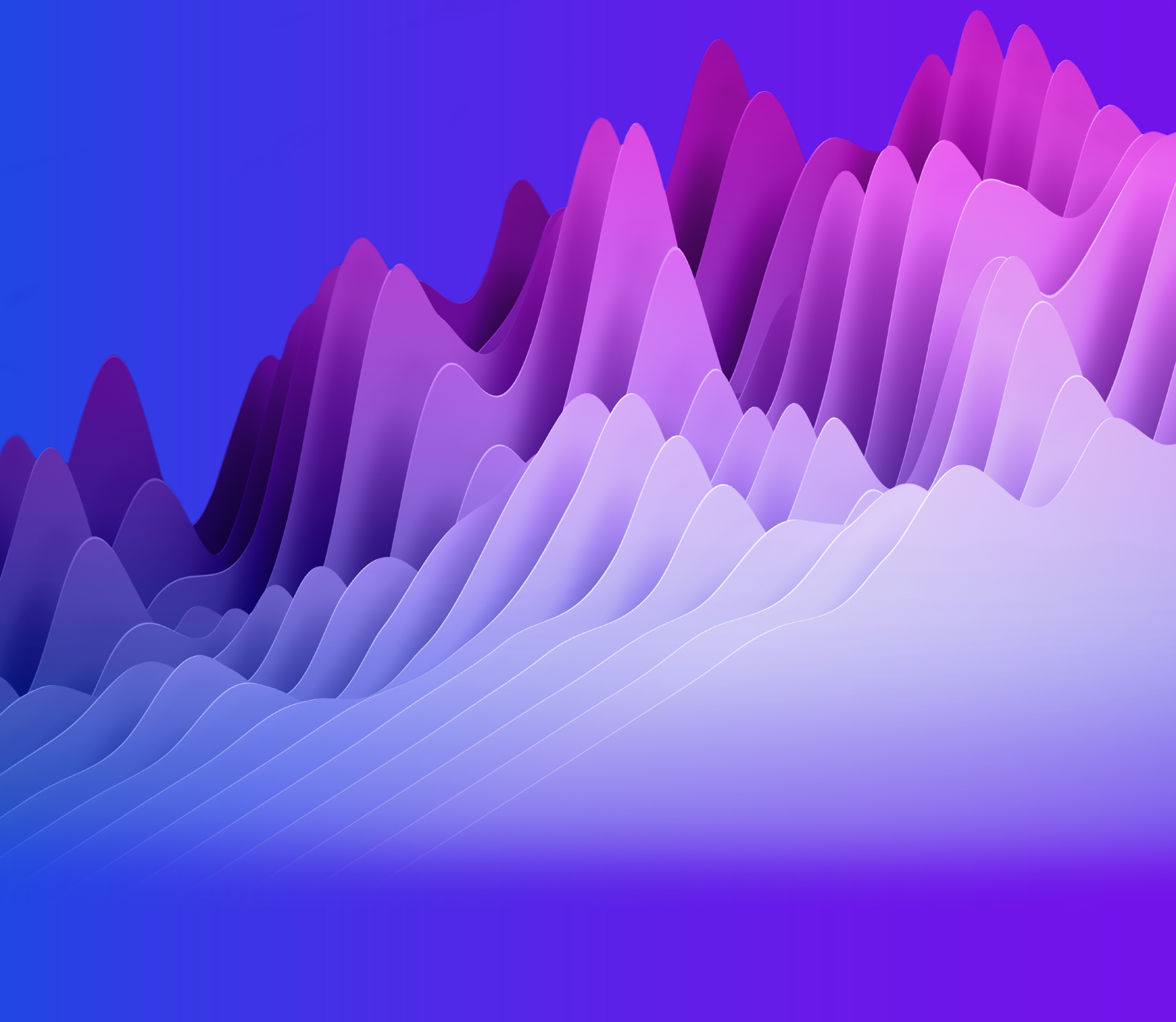
Qual é a área ou função responsável pela apuração dos relatos recebidos no *hotline* e que são relacionados a desvio de conduta e assédio?



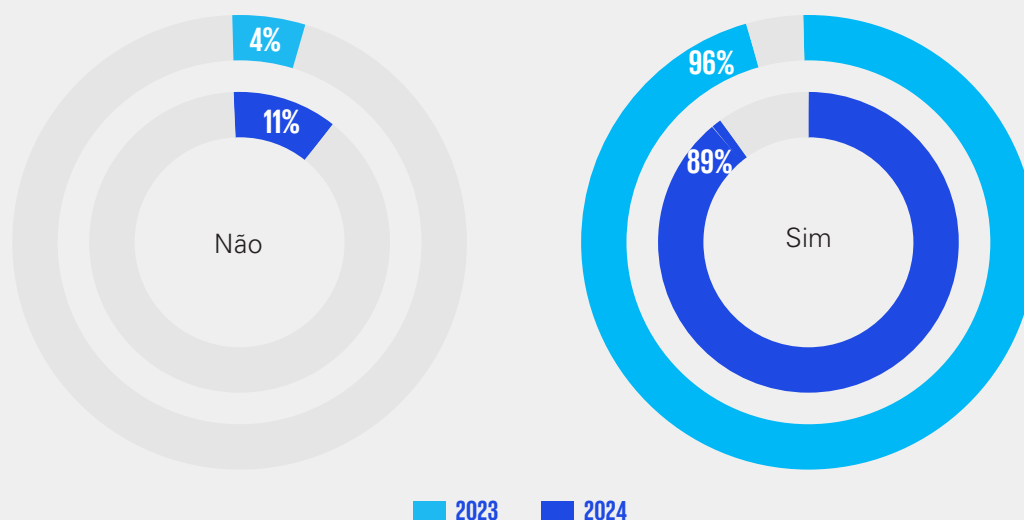
Qual é a área ou função responsável pela apuração da maioria dos relatos que não são relacionados a desvio de conduta (ex.: fraude, corrupção etc.)?



Confiabilidade

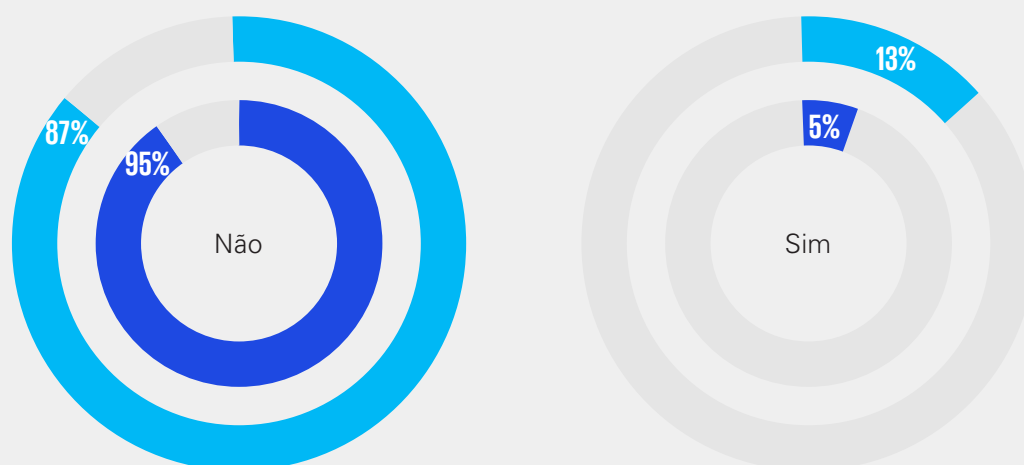


Você acredita que os funcionários e terceiros confiam no *hotline* ?

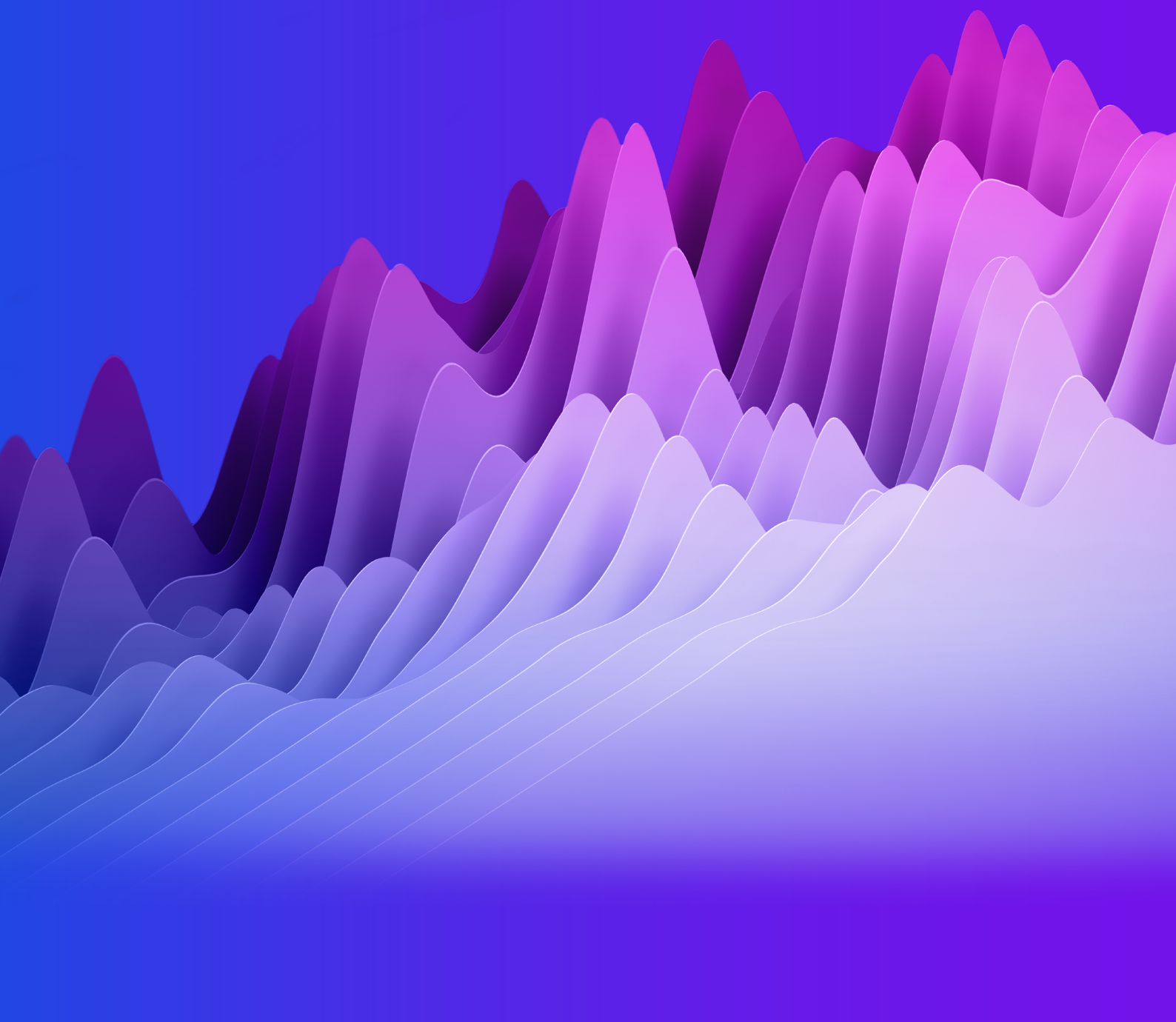


Obs.: ao descreverem os motivos mais frequentes para que os entrevistados afirmem “não confiar”, foram citados: falta de credibilidade (de um modo geral); falta de *feedback* da área de *compliance* em relação às denúncias; questões pessoais de colaboradores vinculados à liderança; etc.

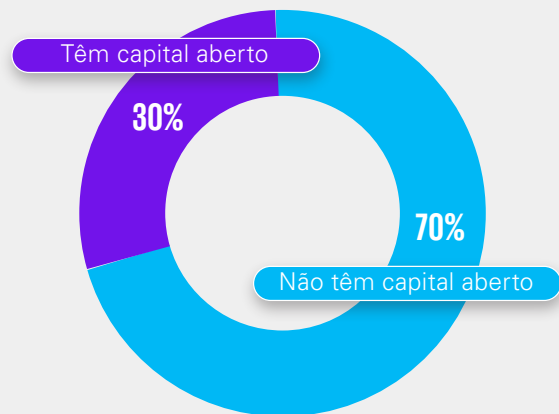
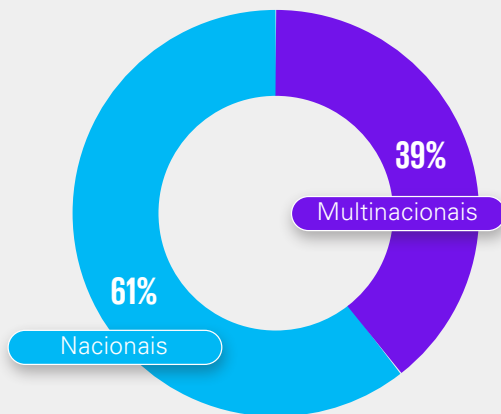
Já houve algum incidente relacionado à falta de confidencialidade do *hotline* ou à quebra de anonimato do denunciante?



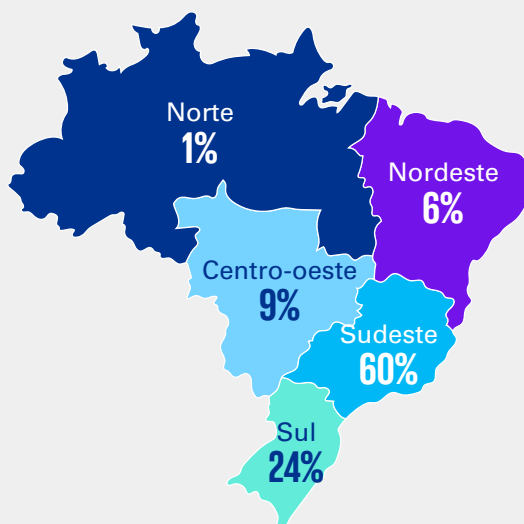
Metodologia da pesquisa e do perfil das empresas respondentes



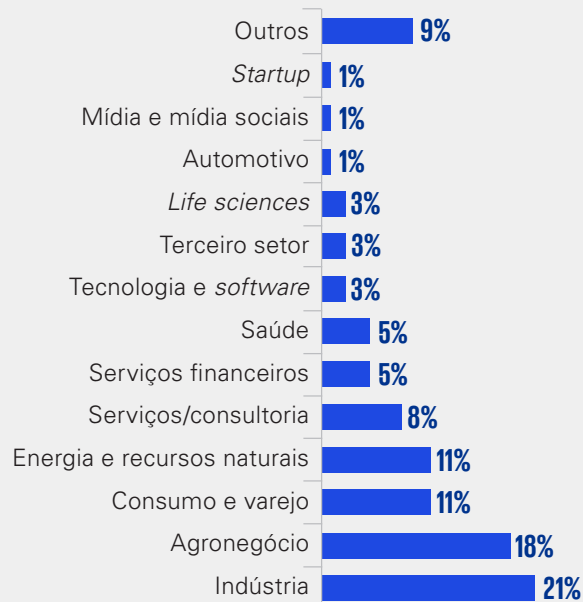
A Pesquisa Perfil do Hotline no Brasil 2024 foi conduzida por meio de uma plataforma web. Nesta edição, foram consultadas 67 organizações, sendo a maioria delas (61%) nacionais e o restante multinacionais. Além disso, a maioria das empresas consultadas (70%) são de capital fechado.



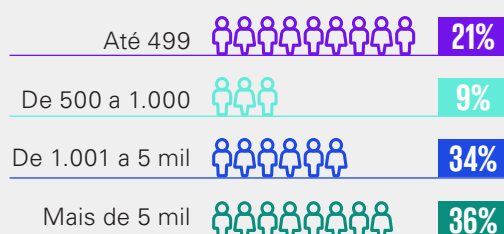
Região onde está sediada a empresa



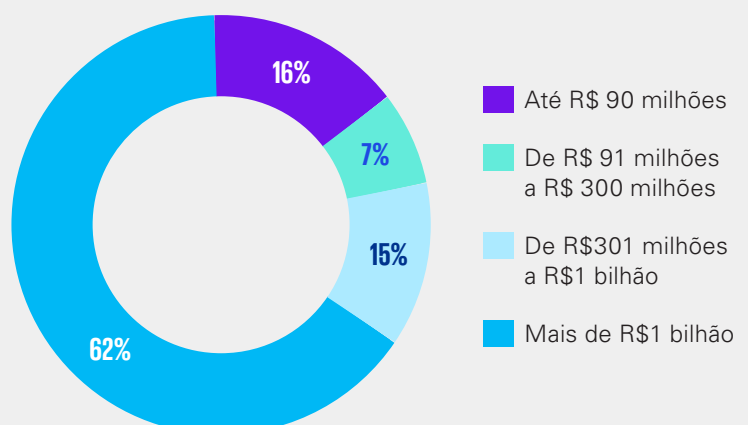
Setores econômicos das empresas



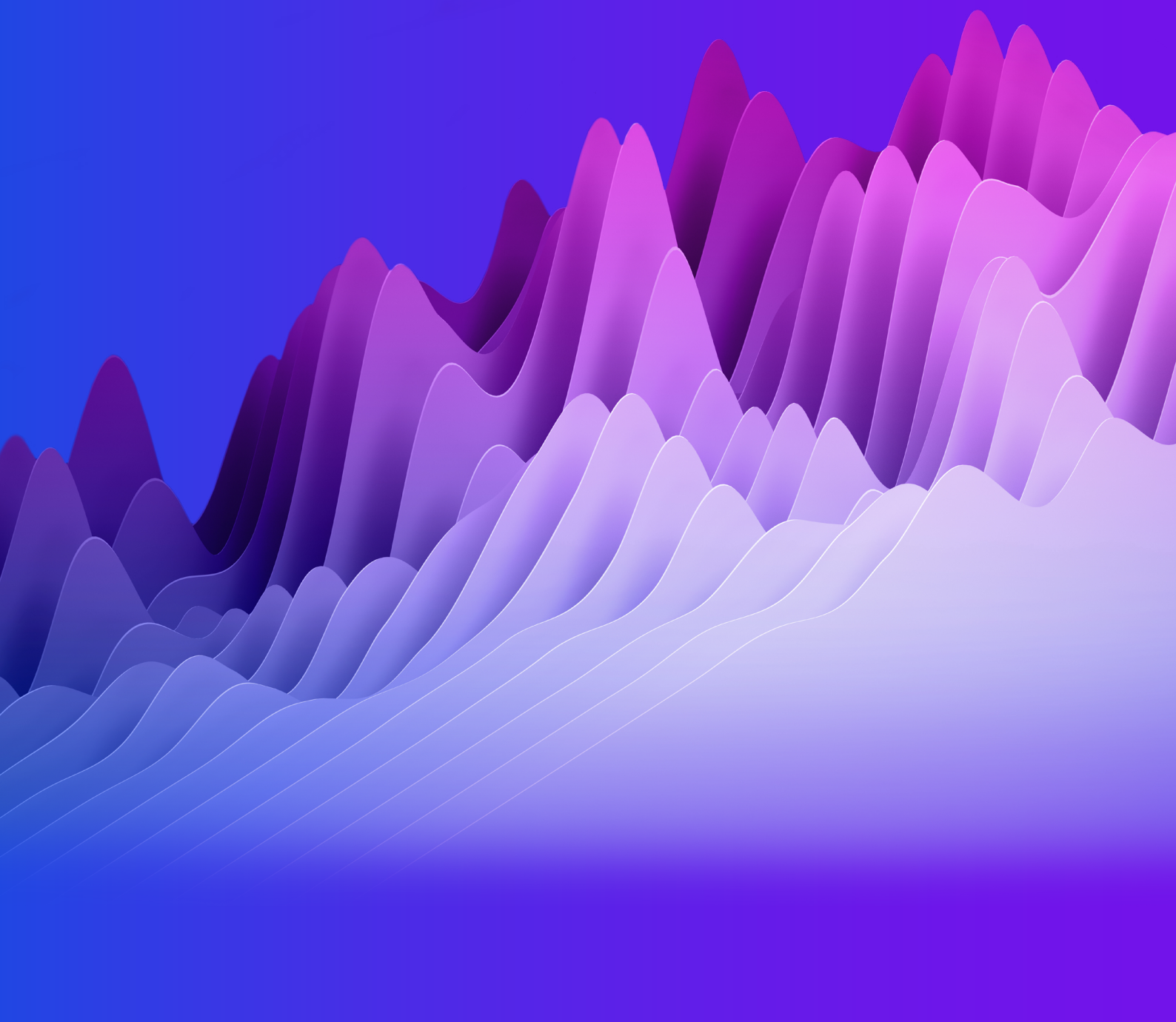
Número de colaboradores



Receita operacional anual bruta



Conclusão



A *Pesquisa Perfil do Hotline no Brasil 2024* não deixa dúvidas de que a criação de um canal de denúncias é uma prática que veio para ficar, presente em 93% das empresas. Mesmo aquelas que ainda não o adotam, afirmam que contam com um SAC ou ouvidoria, que atuam com o mesmo propósito. Ou seja, as organizações entendem que, por meio do hotline, têm acesso a informações relevantes que, provavelmente, não obteriam de outra forma.

Também compreendem que devem ter uma linha aberta e acessível, não apenas para os funcionários, mas com fornecedores, clientes, colaboradores e demais *stakeholders*, pois 82% dos respondentes declaram que disponibilizam o canal tanto para o público interno quanto para o externo.

A adoção do *hotline* pode ser um termômetro que evidencia a crescente preocupação das companhias em adotarem políticas de *compliance* e práticas da governança corporativa. Quando perguntadas sobre os motivos que as levaram a criá-lo, as organizações apontam principalmente a implementação do programa de *compliance* (42%) e boas práticas de mercado (27%).

Várias ações demonstram a seriedade com que as organizações estão encarando o tema. Entre os entrevistados, 33% investem entre R\$ 49 mil e mais de R\$ 60 mil anualmente no hotline; e 53% declaram que a empresa tem uma política formal de consequências e/ou medidas disciplinares, amplamente divulgada.

Além disso, atentam para a manutenção da eficácia do serviço, realizando treinamentos periódicos com os responsáveis pelo processo de apuração de denúncias, em intervalos inferiores a um ano, de acordo com 42% dos entrevistados.

Destaca-se ainda que 89% das empresas responderam que nunca houve nenhum incidente relacionado ao sigilo, mostrando o cuidado no manejo das informações e procedimentos subsequentes. Porém, este índice deveria beirar a totalidade das respostas, uma vez que a confidencialidade é condição *sine qua non* para o bom funcionamento do sistema.

Quanto ao período de implantação do canal, percebe-se que é uma estratégia relativamente recente para 47% das respondentes, que afirmam que o implantaram há menos de cinco anos, enquanto 51% já o possuem há mais de cinco anos.

No entanto, independente do momento em que é disponibilizado, o *hotline* passa a ser recebido com ampla confiabilidade e grande adesão, o que pode ser notado pelo índice de denúncias registradas: em 45% das empresas, foram mais de 120 relatos no intervalo de 12 meses. O dado representa um aumento de 28%, se comparado com o levantamento de 2023, mostrando o volume de informação que estaria represado, sem a existência da plataforma.

Fale com o nosso time



Emerson Melo

Sócio-líder da prática de Forensic & Litigation da KPMG no Brasil e colíder na América do Sul
emersonmelo@kpmg.com.br



Carolina Paulino

Sócia de Forensic & Litigation da KPMG no Brasil
cpaulino@kpmg.com.br

kpmg.com.br



Os serviços descritos neste material, no todo ou em parte, podem não ser permitidos a ser prestados a clientes de auditoria da KPMG e suas afiliadas ou entidades relacionadas.

© 2024 KPMG Consultoria Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membro independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada. Todos os direitos reservados. MAT240917

O nome KPMG e o seu logotipo são marcas utilizadas sob licença pelas firmas-membro independentes da organização global KPMG.

Todas as informações apresentadas neste documento são de natureza genérica e não têm por finalidade abordar as circunstâncias de um indivíduo ou entidade específicos. Embora tenhamos nos empenhado em prestar informações precisas e atualizadas, não há nenhuma garantia sobre a exatidão das informações na data em que forem recebidas ou em tempo futuro. Essas informações não devem servir de base para se empreender ação alguma sem orientação profissional qualificada e adequada, precedida de um exame minucioso da situação concreta.