



Perfil do *Hotline* 2023



Abril de 2023

[kpmg.com.br](https://www.kpmg.com.br)

Sumário executivo

A pesquisa contou com a participação de, aproximadamente, 60 empresas de diversos segmentos: consumo e varejo, indústrias, governo e infraestrutura, serviços financeiros, tecnologia, mídia e telecomunicações, agronegócios, saúde e

outros, das quais 95% dos respondentes já possuem o *hotline* implementado (esse número cresceu 6% em relação à última pesquisa realizada em 2020). Entre os respondentes que possuem o *hotline*, foi verificado o seguinte perfil:

31%
das empresas
possuem

um *hotline* maduro, com mais de cinco anos de operacionalização (esse número aumentou 10% em relação à pesquisa realizada em 2020).

95%
relataram

que seus colaboradores e terceiros confiam no *hotline*.

31%
dos respondentes
acreditam

na eficiência da ferramenta para a identificação de desvios de conduta.

27%
informaram um
investimento

anual entre R\$ 24 mil e R\$ 36 mil com a plataforma de recebimento de denúncias (esse número aumentou 11% em relação à pesquisa realizada em 2020).

44%
informaram um
investimento

anual inferior a R\$ 24 mil com a plataforma de recebimento de denúncias.

35%
das empresas
informaram

que recebem menos de 12 relatos por ano em suas plataformas de *hotline*.

35%
informaram
que recebem

mais de 120 relatos por ano em suas plataformas de *hotline*.

66%
informaram
que comunicam

o *hotline* a cada seis meses.

15%
informaram
que não há

um plano de divulgação do *hotline*.

48%
responderam que não divulgam

indicadores do *hotline*, como a quantidade de relatos recebidos, resultados da conclusão e plano de ação (mesmo sem apresentar dados confidenciais).

78%
responderam que

o *website* é o meio mais utilizado

92%
dos respondentes disponibilizam

o *hotline* para os públicos interno e externo e 100% afirmam que possibilitam o recebimento de denúncias anônimas, seguindo as boas práticas.

16%
dos denunciantes

costumam identificar-se.

80%
informaram que a plataforma

de recebimento das denúncias atende às expectativas de qualidade.

44%
responderam que a gestão

do *hotline* é realizada por uma empresa terceirizada especializada.

41%
apontaram a área de *compliance*

como a responsável pelo recebimento dos relatos.

21%
apontaram o comitê de ética

como o responsável pelo recebimento dos relatos.

40%
responderam que a equipe responsável

pelo processo de apuração das denúncias recebeu o último treinamento de técnicas de investigação há menos de um ano. Ainda dentro do contexto de investigações, foi informado que para 60% das empresas utilizam metodologias de investigações.

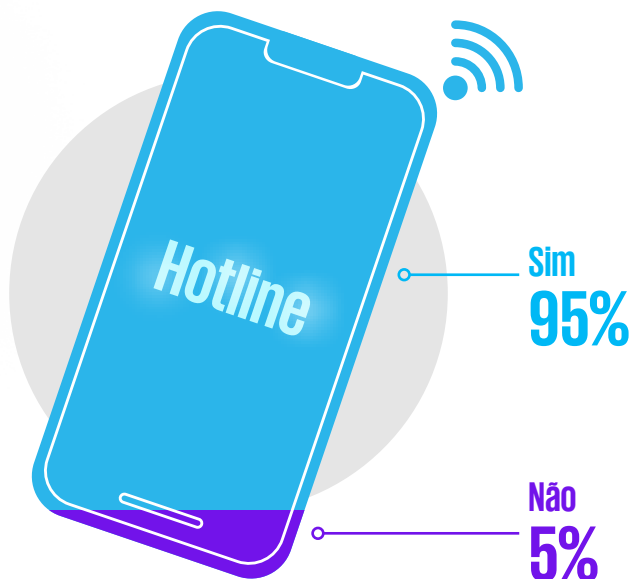
64%
responderam que não são utilizadas

ferramentas de tecnologia forense, como e-Discovery, nas apurações das denúncias.

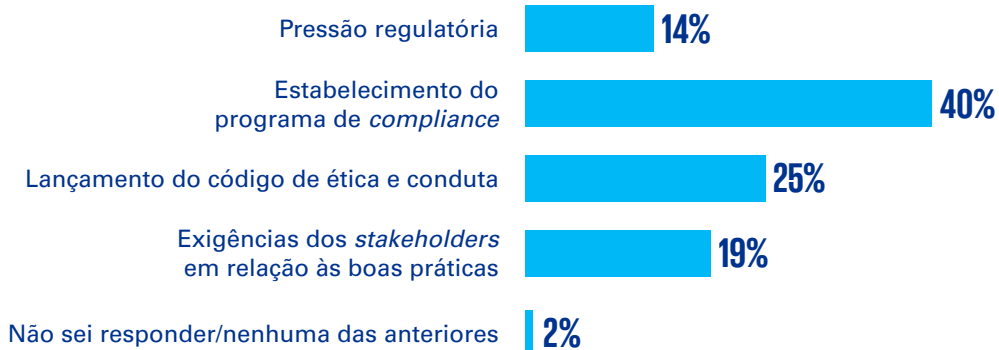


Resultados

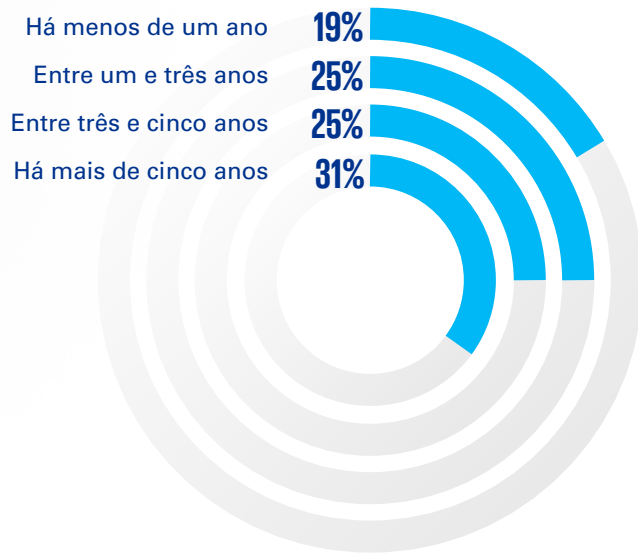
A sua empresa possui *hotline* ou canal de denúncias implementado?



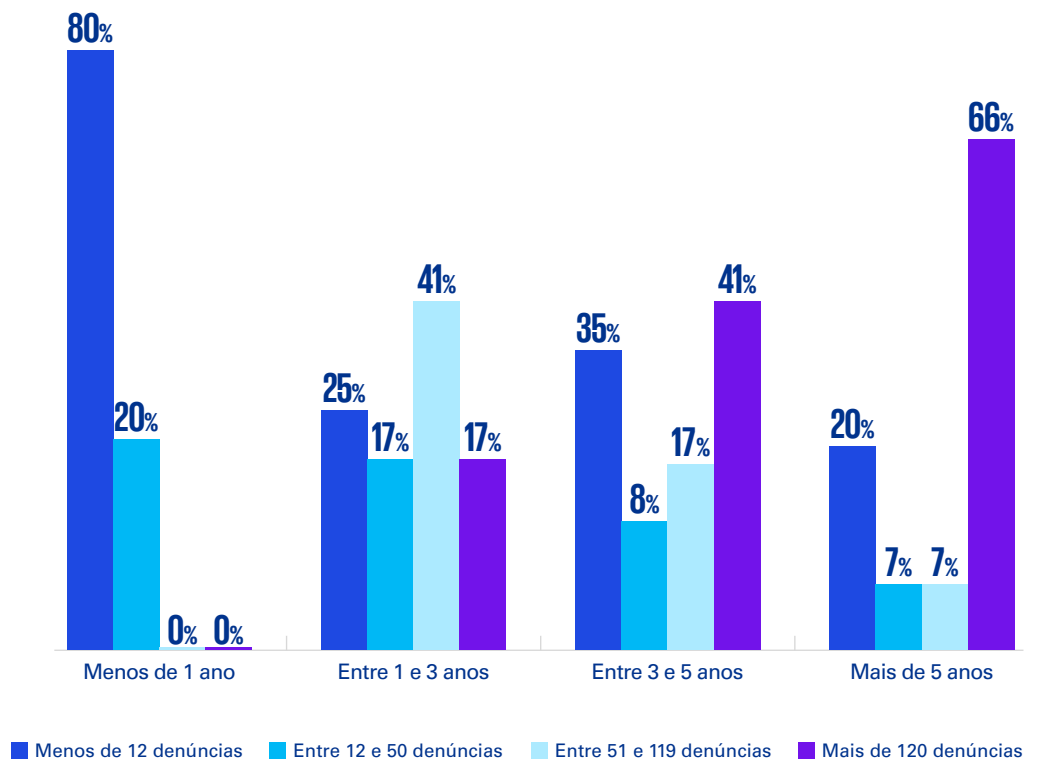
Qual a principal razão que motivou a sua empresa a implementar o *hotline*?



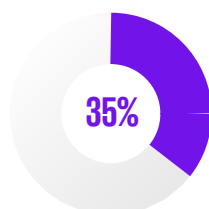
Há quanto tempo o hotline foi implementado?



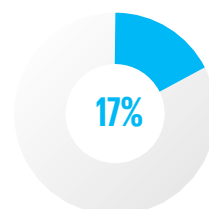
Correlação entre volume de denúncia e tempo de implementação



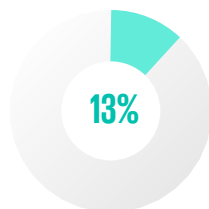
Quantas denúncias foram recebidas nos últimos 12 meses?



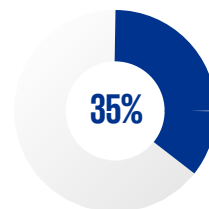
Mais de 120 denúncias



Entre 51 e 119 denúncias

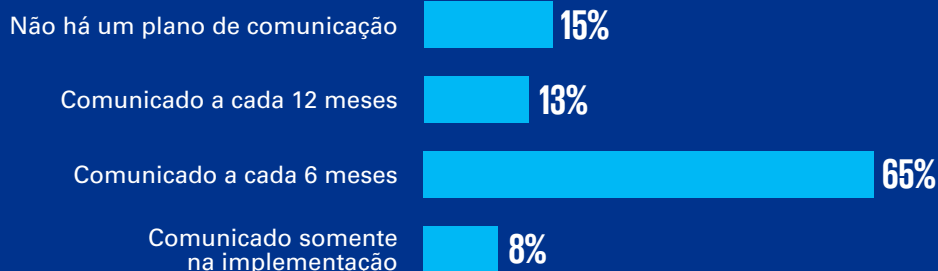


Entre 12 e 50 denúncias



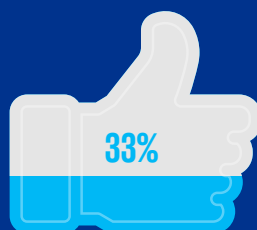
Menos do que 12 denúncias

Como é planejada a divulgação do canal de denúncias?

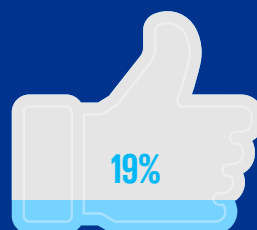


A empresa realiza *workshops* de divulgação dos indicadores do canal de denúncias,

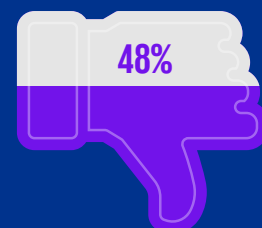
tais como quantidade de relatos recebidos, resultado da conclusão e plano de ação, entre outros (sem apresentar dados confidenciais)?



Sim, duas ou mais vezes ao ano

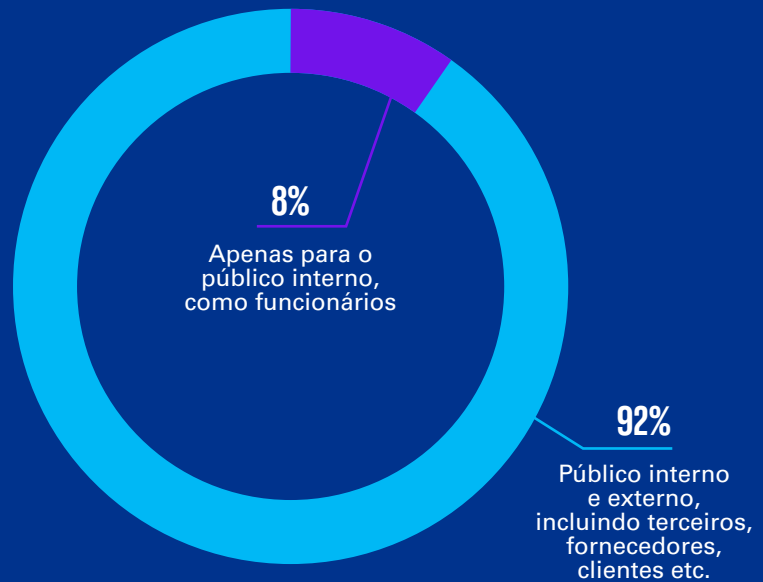


Sim, uma vez ao ano



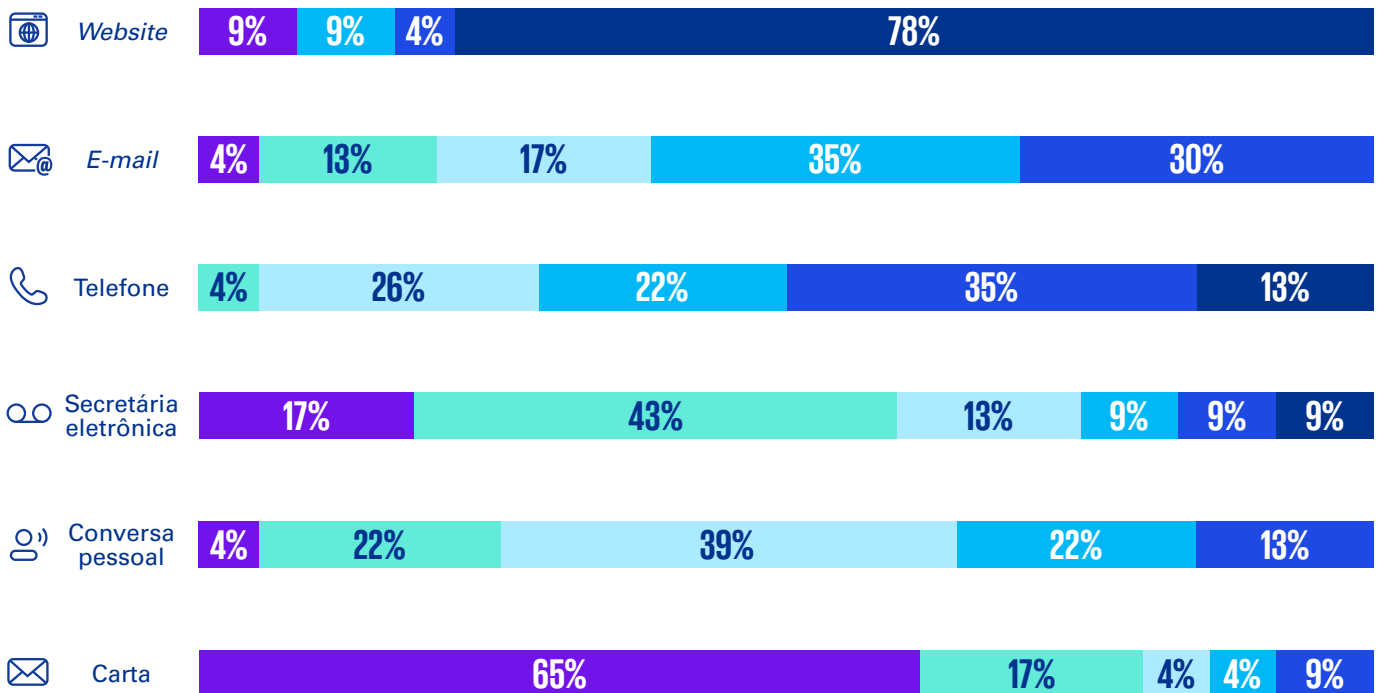
Não

O hotline está disponível para quais públicos?

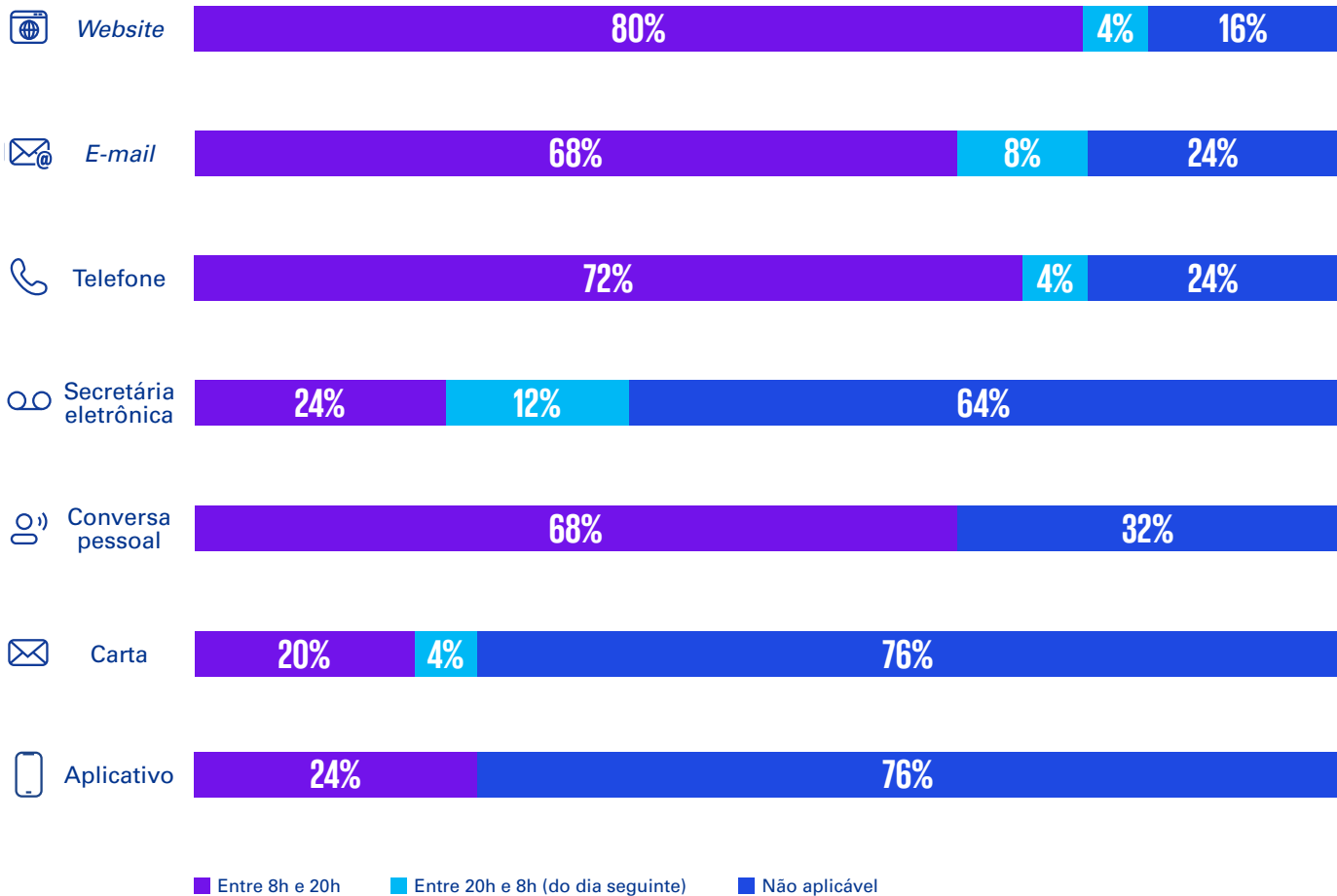


Indique os meios mais utilizados para capturar os relatos ou as denúncias,

sendo 1 = não utilizado e 6 = mais utilizado.

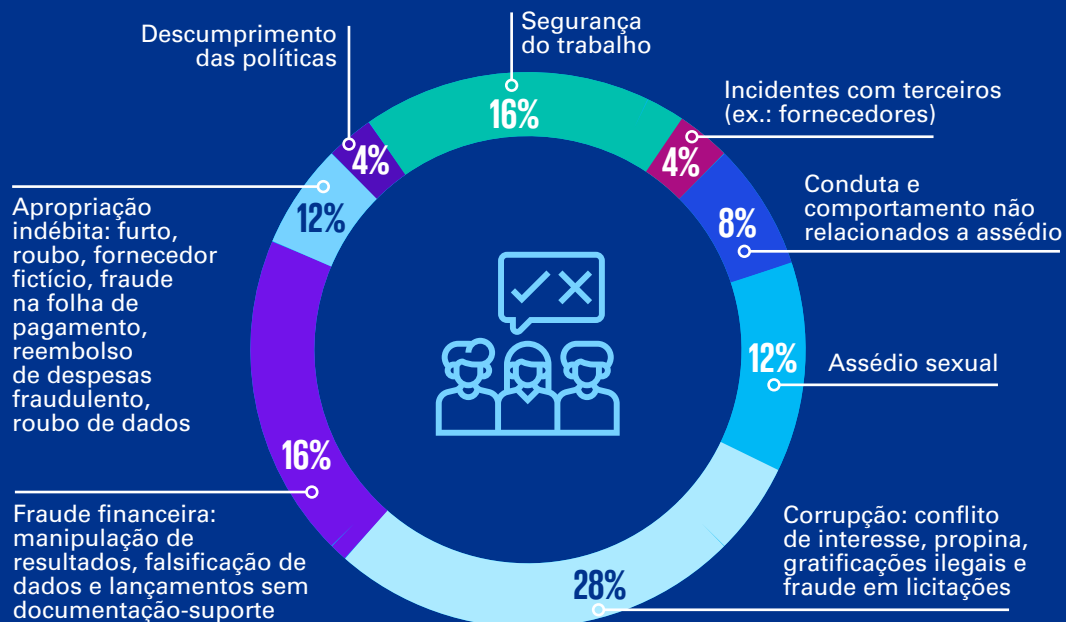


Indique o horário de maior recebimento de denúncias por canal:

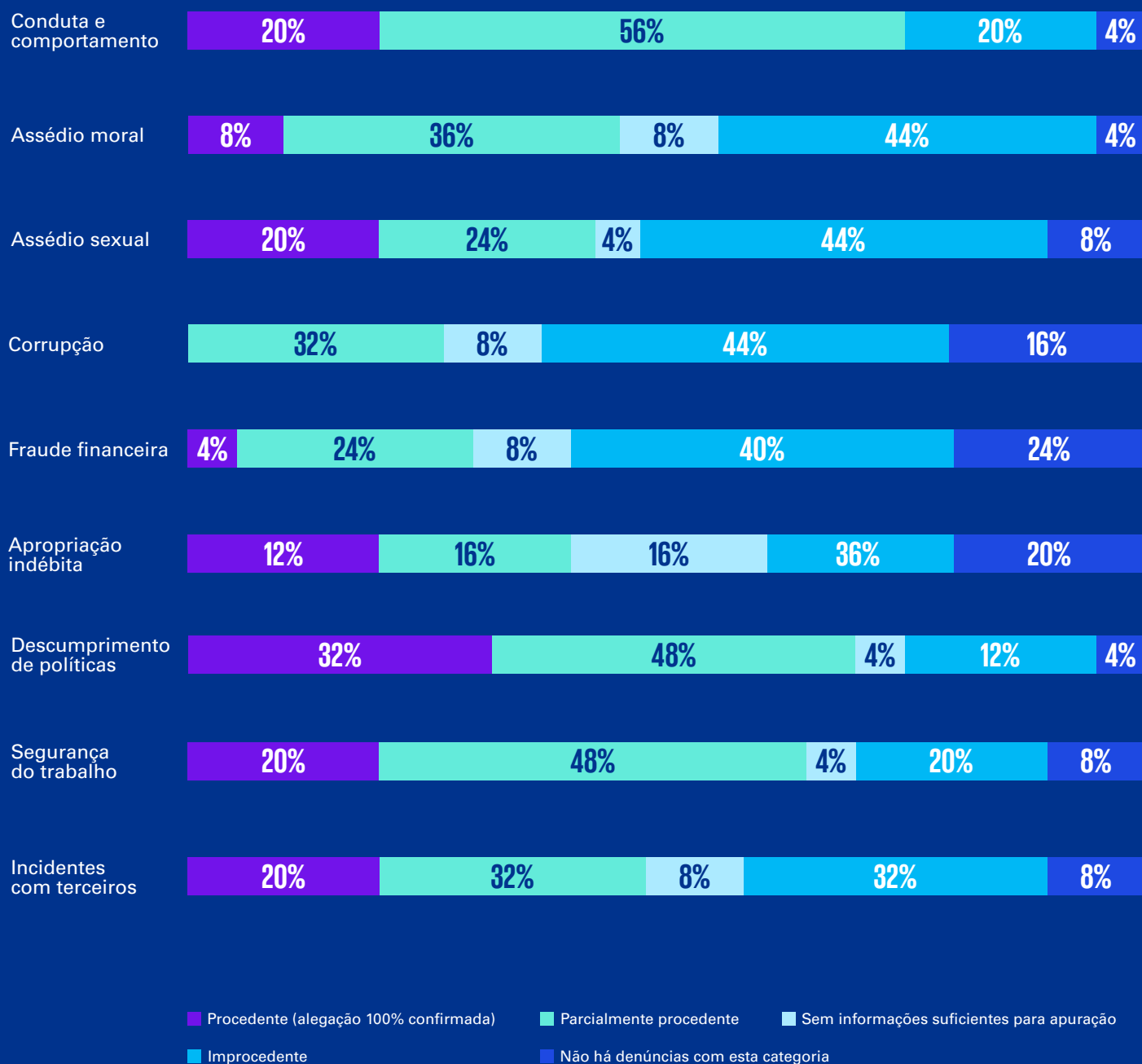


Os respondentes destacaram que a maioria das denúncias são recebidas no período das 8 às 20 horas.

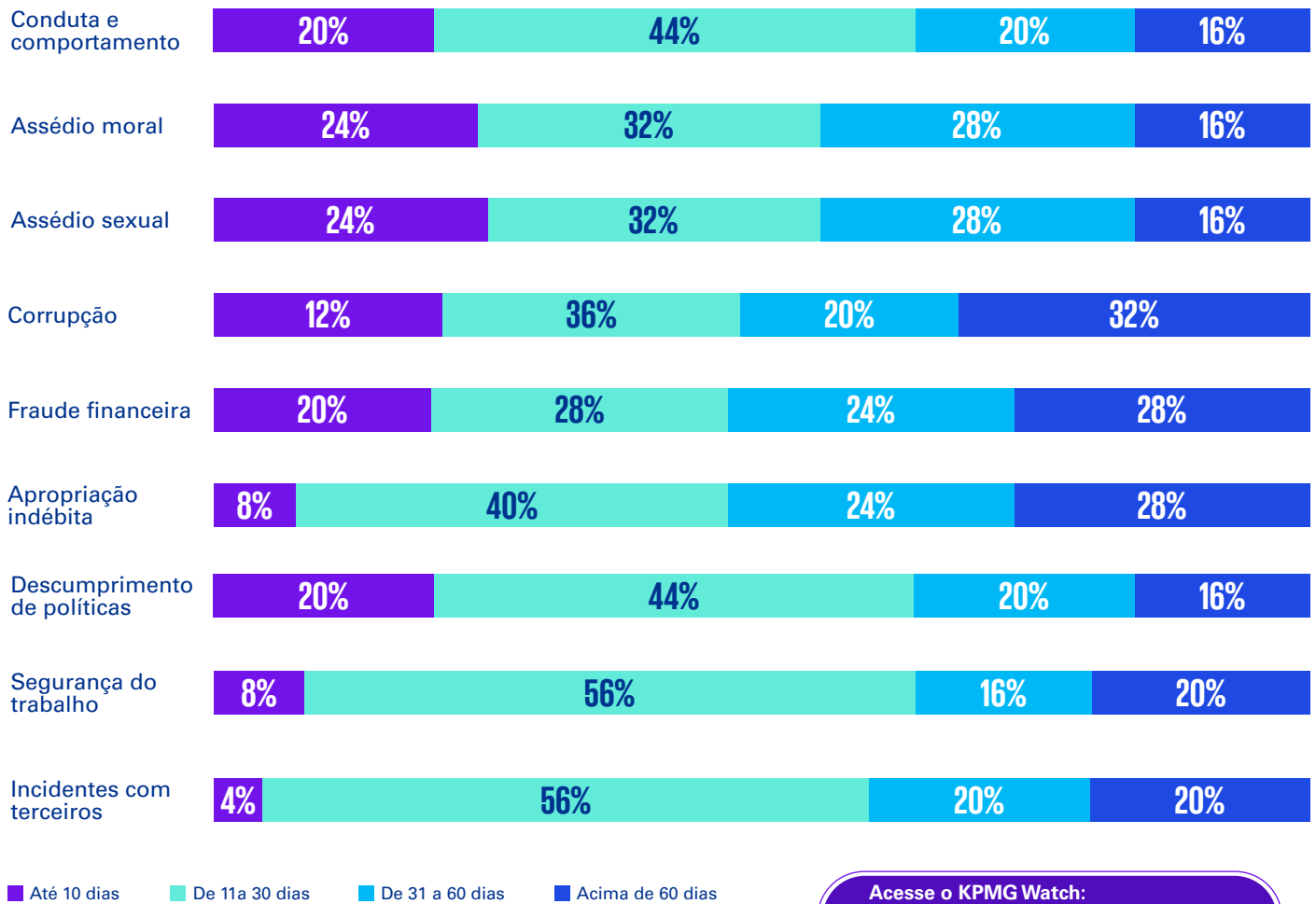
Os tipos mais comuns de denúncias são:



Quais são os resultados mais procedentes, parcialmente procedentes ou não procedentes das apurações por categoria?



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



Accesse o KPMG Watch:
 Solução que auxilia as empresas a identificar, avaliar e gerenciar os riscos associados às suas relações com terceiros

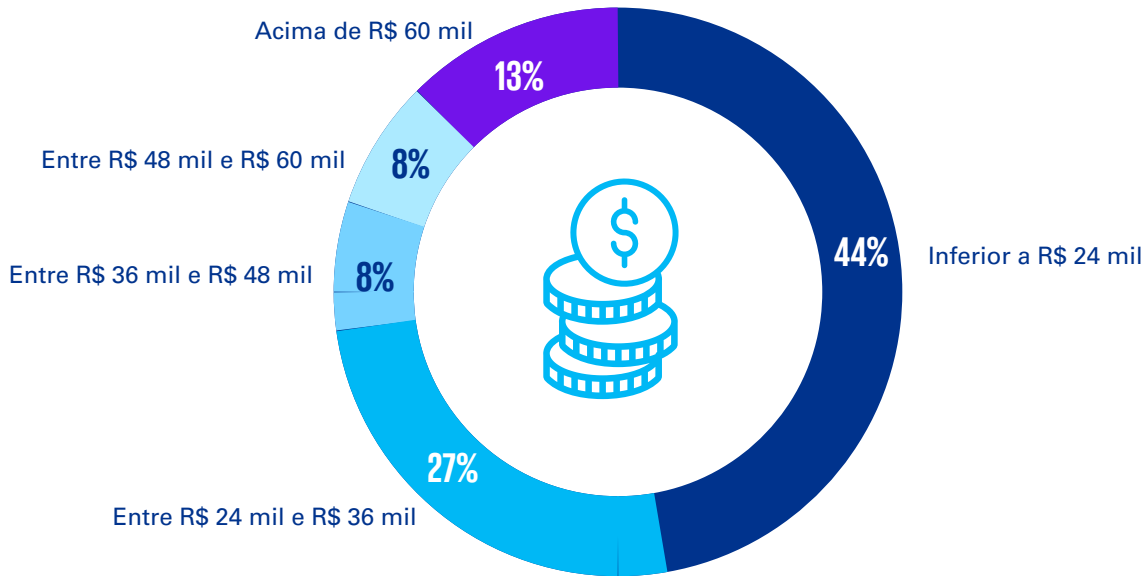
Obs.: houve uma melhora significativa no período de apuração de denúncias relacionadas a conduta, comportamento, assédio moral, fraude financeira, apropriação indébita e descumprimento de políticas. Por outro lado, houve uma queda de 5% no tempo de apuração de denúncias relacionadas à segurança de trabalho em até 10 dias comparado com a pesquisa de 2020.

Quais os impactos positivos que a sua empresa percebeu após a implantação do hotline? Seleccione os três principais

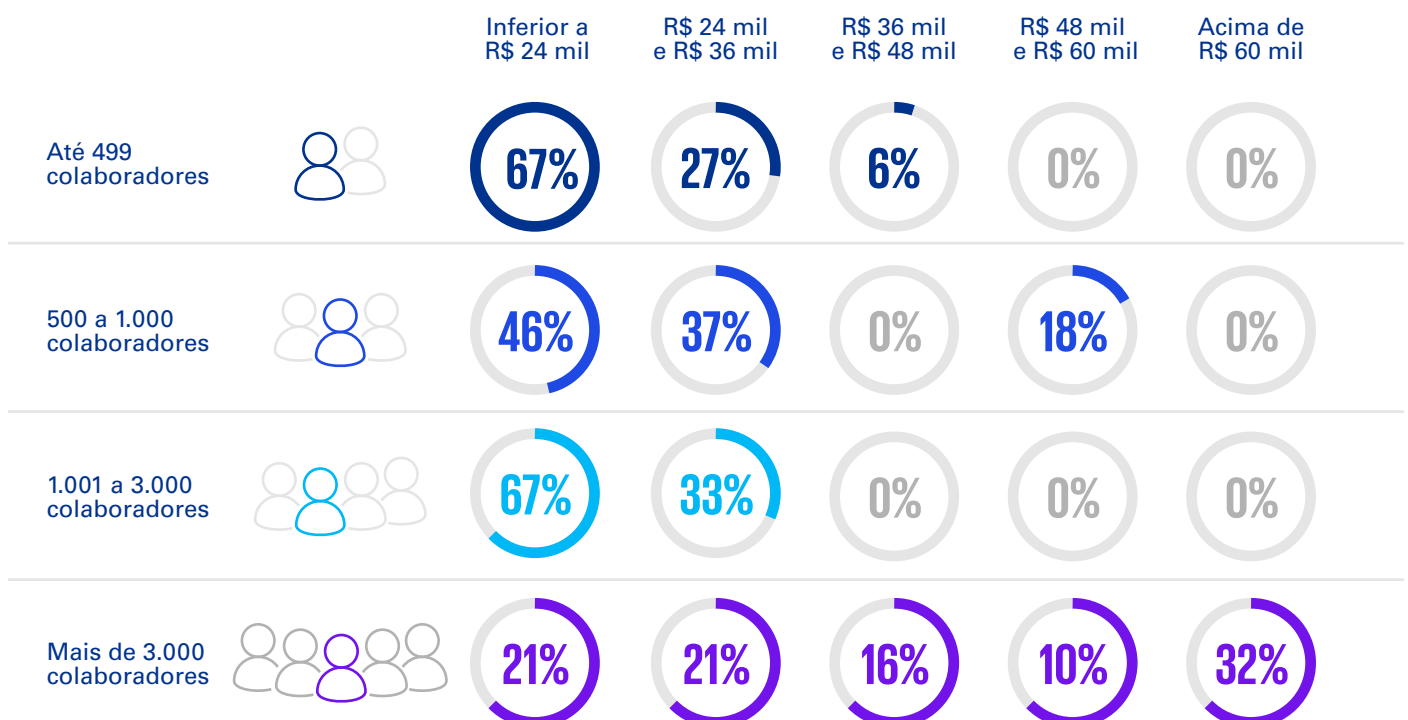


Investimentos

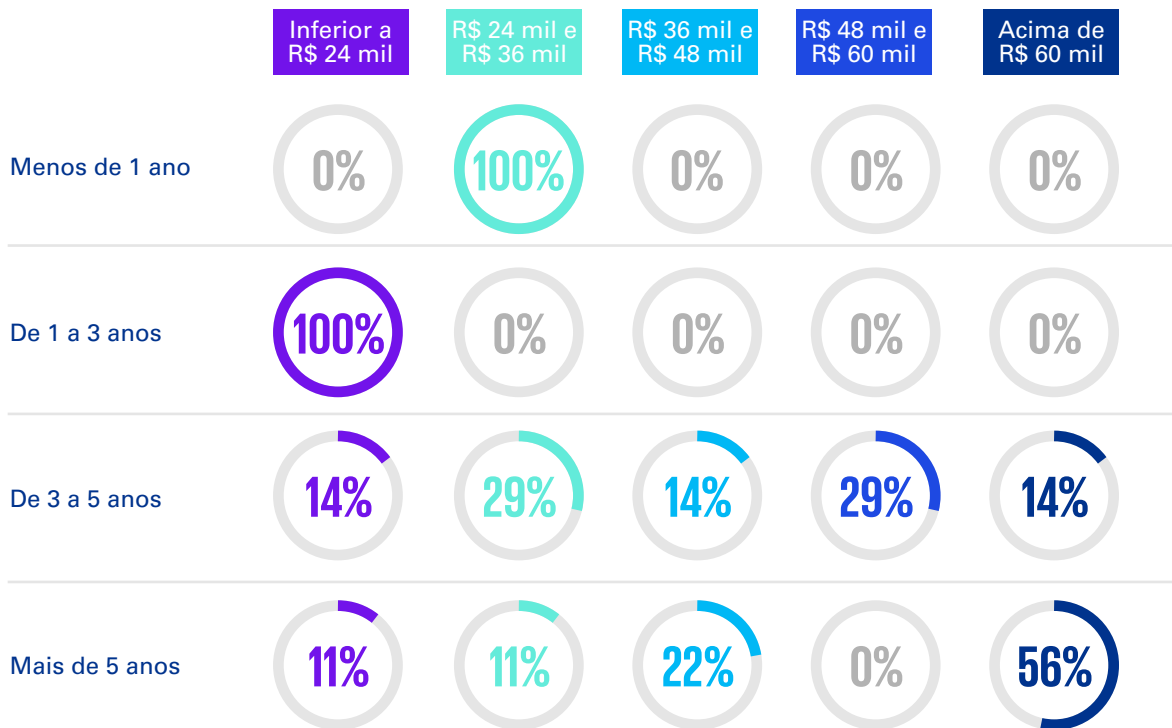
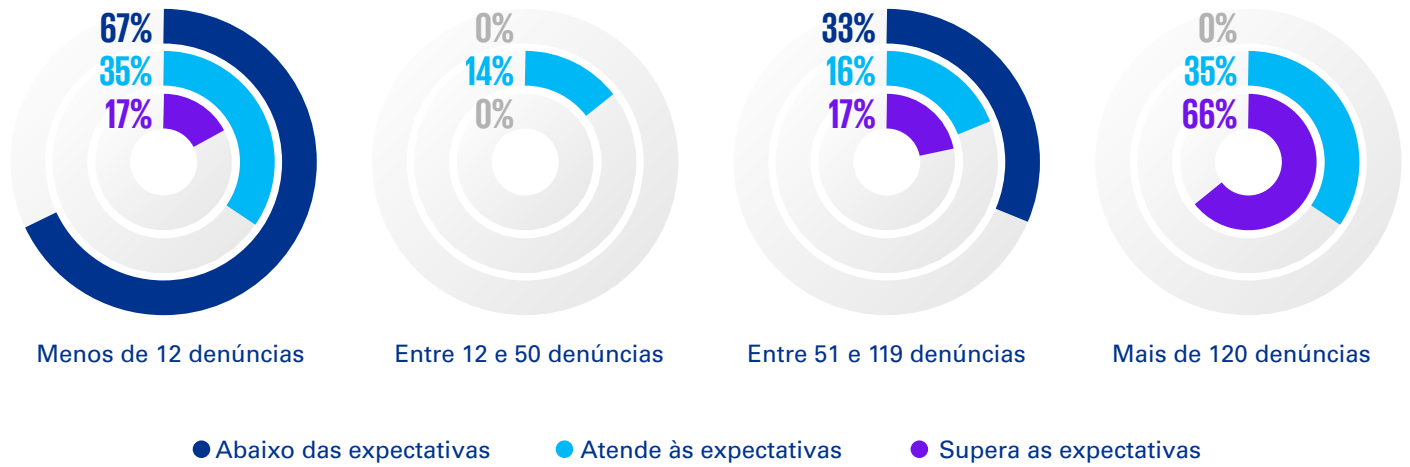
Qual o investimento anual com o *hotline* (apenas a plataforma)?



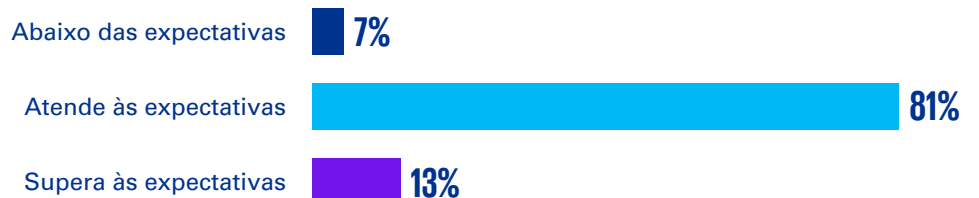
Correlação entre o investimento e a quantidade de profissionais



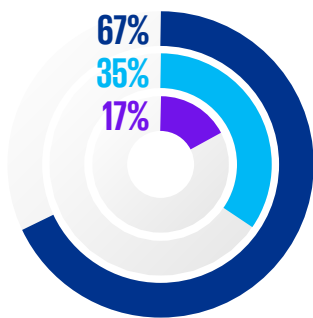
Correlação entre o investimento e a maturidade do canal



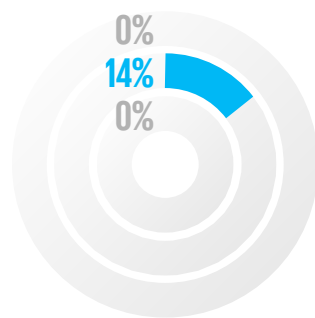
Como você avalia a qualidade da sua plataforma de recebimento de denúncias?



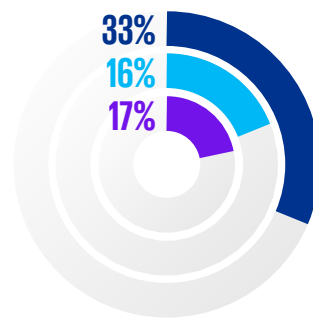
Correlação entre a qualidade da plataforma e o volume de denúncias



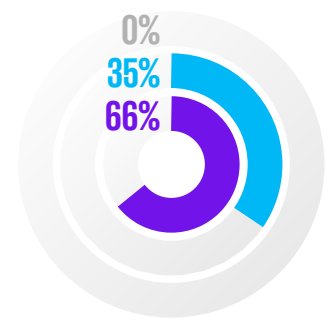
Menos de 12 denúncias



Entre 12 e 50 denúncias



Entre 51 e 119 denúncias



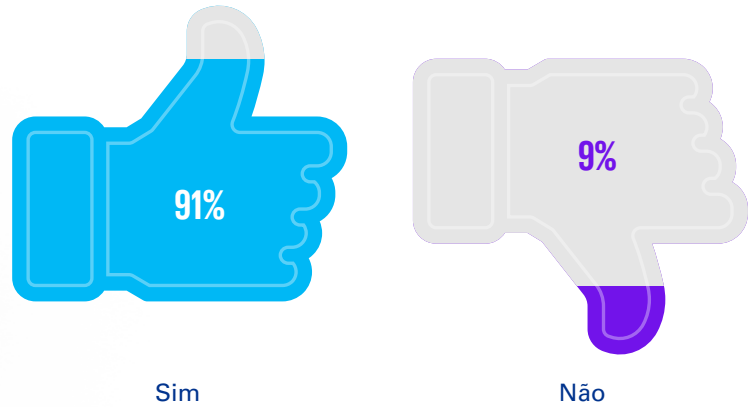
Mais de 120 denúncias

● Abaixo das expectativas ● Atende às expectativas ● Supera as expectativas

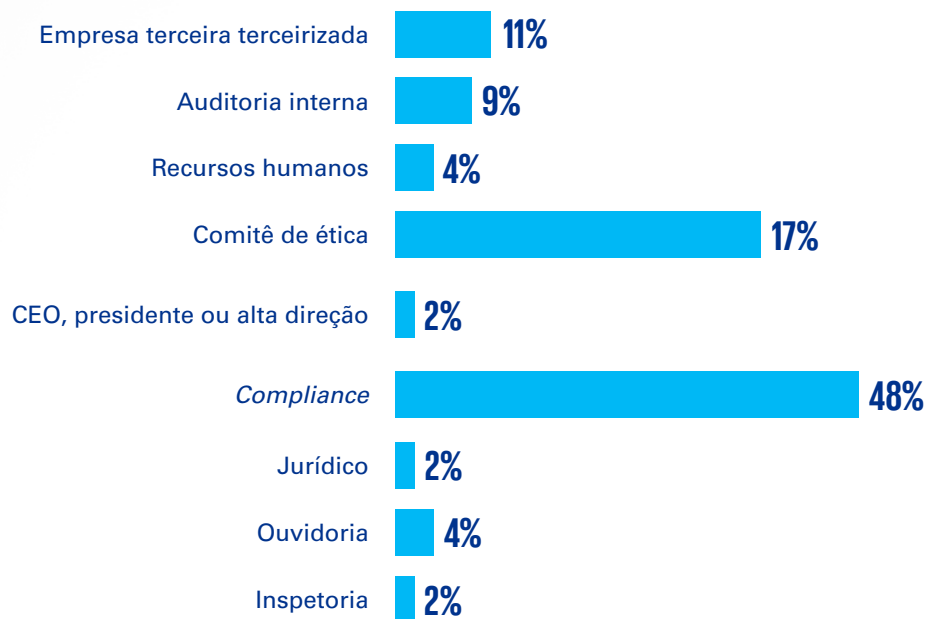


Governança

Você considera que a gestão do *hotline* da empresa é eficiente nos processos de prevenção, detecção e remediação de condutas irregulares?

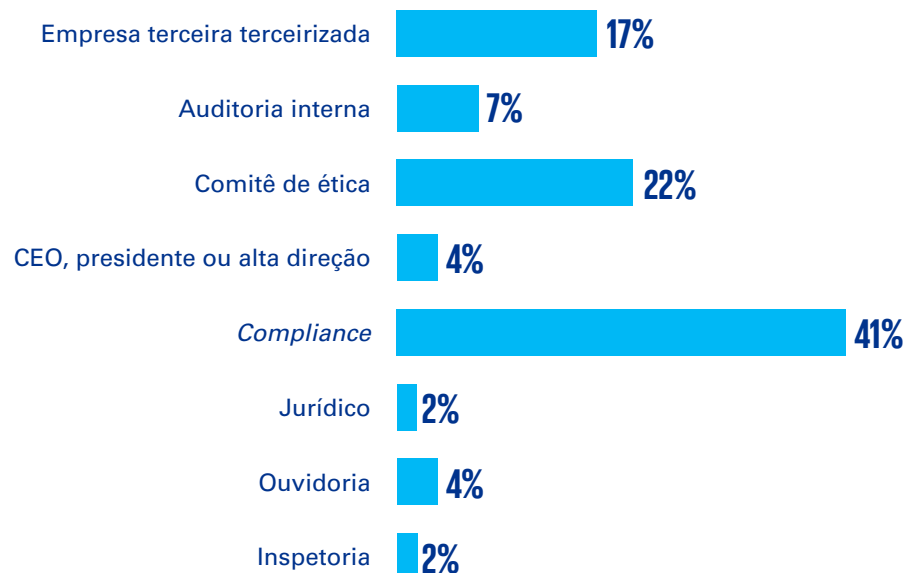


Qual a área ou a função responsável pela gestão do canal de denúncias?

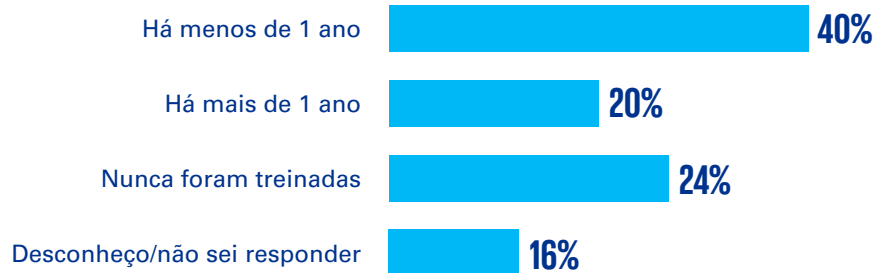


Apesar de constar na pesquisa, as opções Controles Internos, Controladoria e Prevenção a Fraudes não foram pontuadas pelos respondentes.

Qual área recebe as denúncias originadas no *hotline*?



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



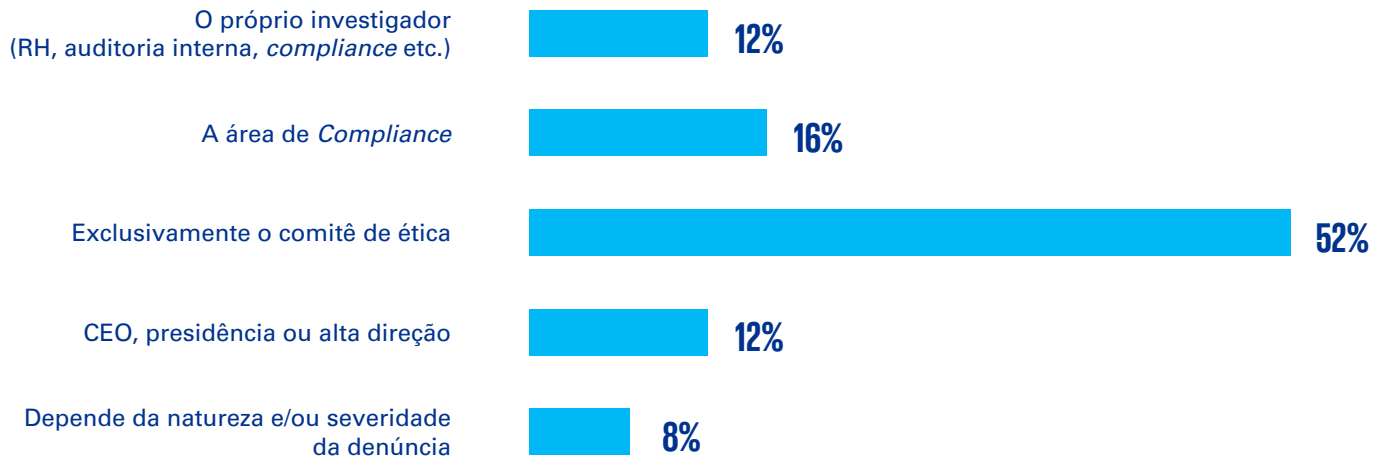
Na apuração das denúncias são utilizadas ferramentas de tecnologia forense?



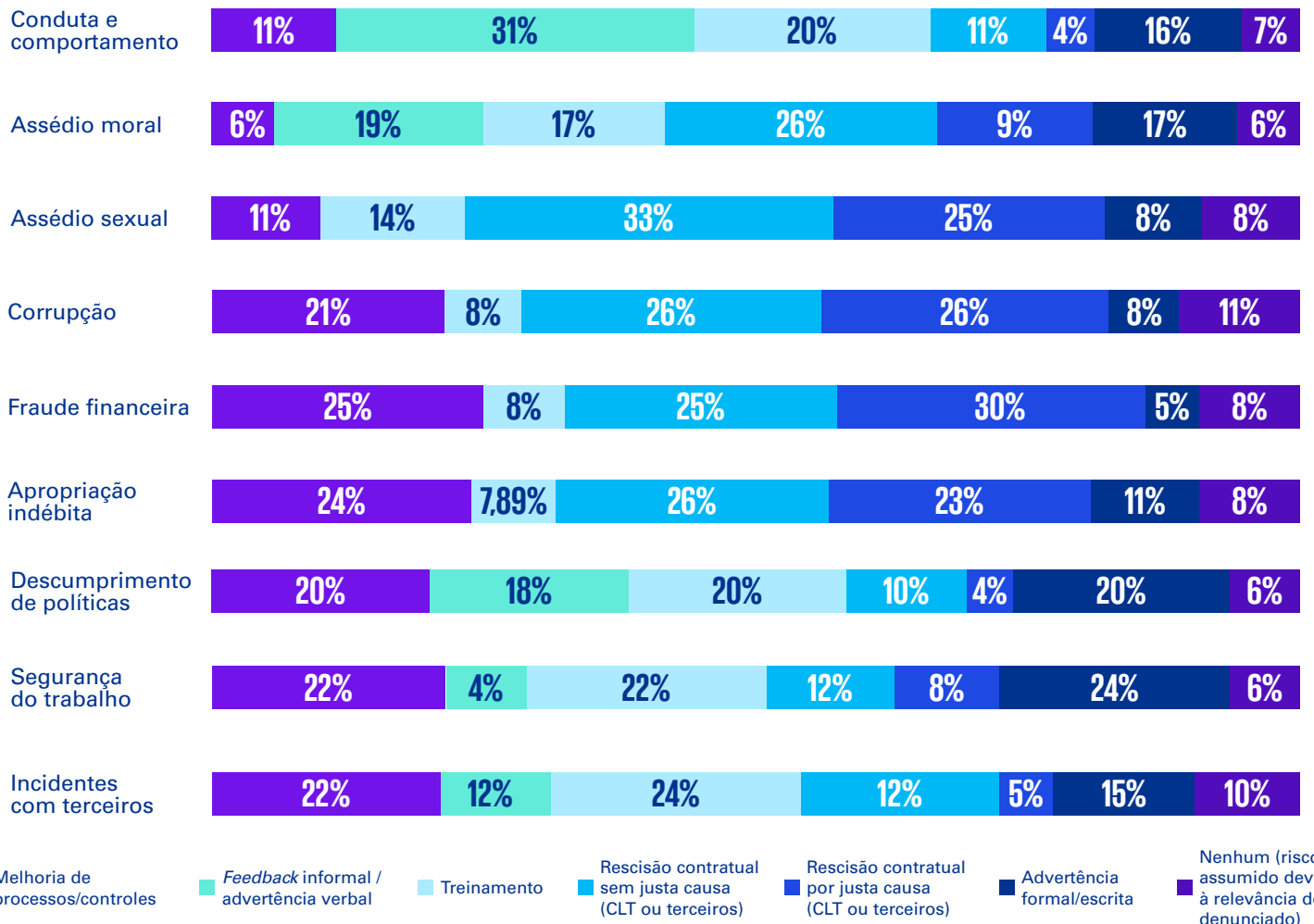
O reporte de resultados do processo de apuração é padronizado, ou seja, há modelos sobre os papéis de trabalho que devem ser utilizados?



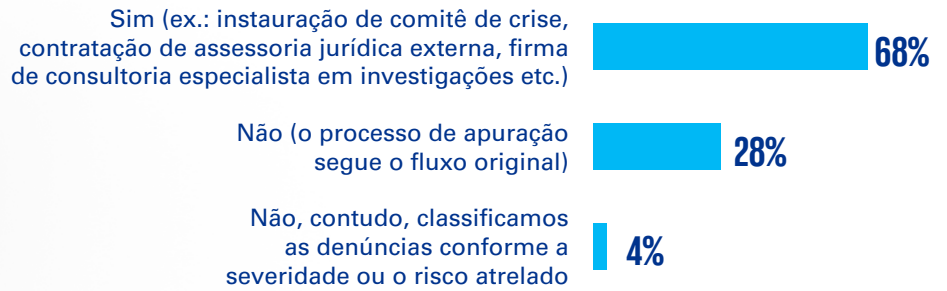
Quem é responsável por definir, em última instância, se a denúncia é procedente ou não?



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

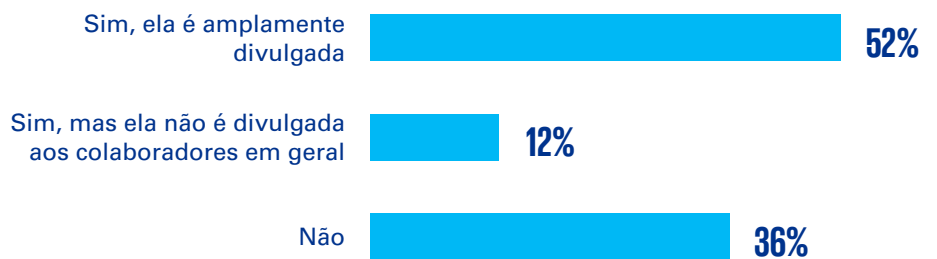


Há alguma tratativa especial para as denúncias consideradas de alta severidade ou risco?

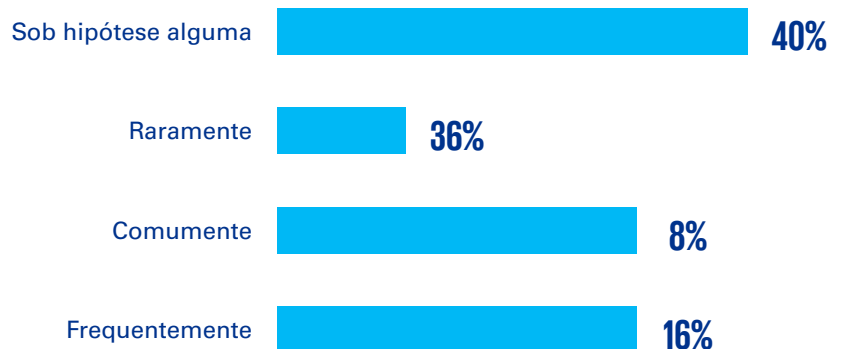


Obs.: aumento de 11% na quantidade de empresas entrevistadas que não classificam as denúncias a partir do grau de severidade/risco.

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



A definição das medidas disciplinares ou consequências considera o cargo ou a produtividade do denunciado?

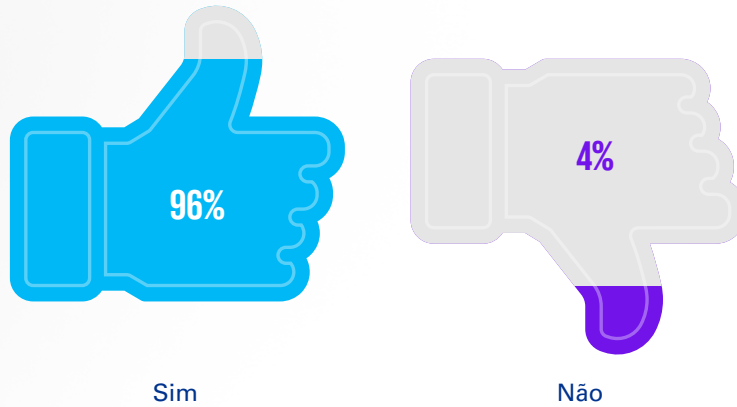


Obs.: houve uma queda de 31% nas empresas que responderam "sob hipótese alguma".

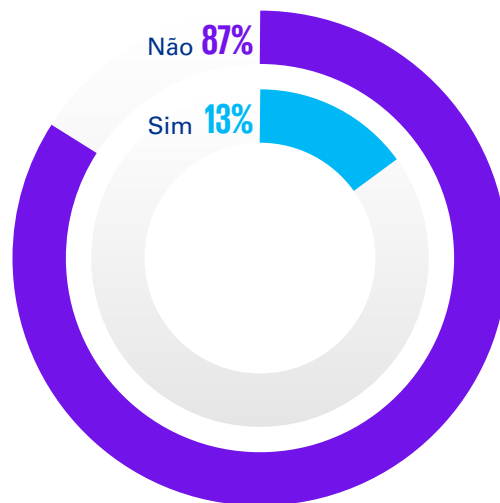


Confiabilidade

Você acredita que os funcionários e terceiros confiam nesse canal?



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



Conforme relatado por 4% dos respondentes, o principal motivo pelo qual não existe a confiança no canal deve-se à falta de apoio da alta gestão no tratamento das denúncias ou à cultura organizacional pouco fortalecida.

A KPMG pode te ajudar, acesse nosso link e conheça nossos serviços.

Metodologia da pesquisa e do perfil das empresas respondentes

A pesquisa sobre o perfil do *hotline* no Brasil foi conduzida por meio de uma plataforma *web*.

Perfil das empresas:
Participaram da pesquisa aproximadamente **60 empresas** de diferentes regiões e com diferentes estruturas.

A pesquisa contou com

49 perguntas

Perfil das empresas

A empresa é multinacional?



34%

Sim



66%

Não

A empresa tem capital aberto?

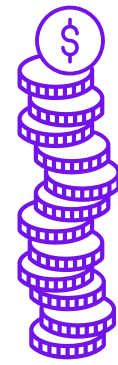
28%

Sim

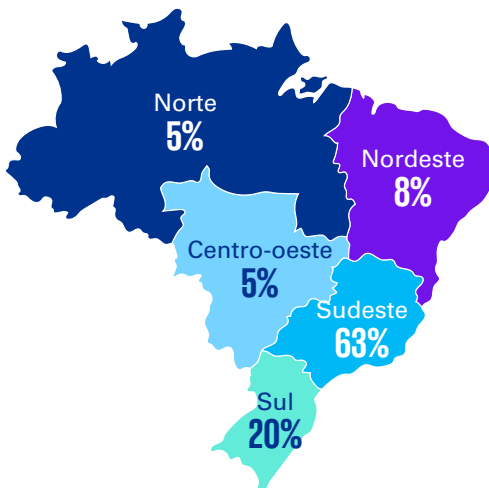


72%

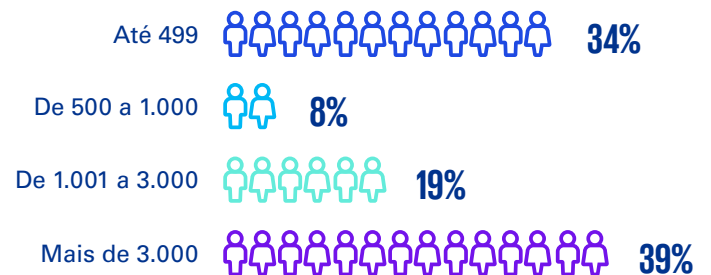
Não



Qual é a região da sede da empresa?



Quantos profissionais trabalham na empresa?



Qual é a receita operacional bruta anual da empresa?



Como a KPMG pode ajudar

A KPMG dispõe de uma área de compliance e investigação forense integrada ao serviço Linha Ética, que tem apoiado diversos clientes ao redor do mundo com diversos serviços, como:

- 1 Implementação** de programa de *compliance*.
- 2 Avaliação** de riscos de terceiros.
- 3 Investigação** de fraudes e condutas irregulares.
- 4 Coleta** e preservação de evidências digitais.
- 5 E-Discovery**
- 6 Análise** proativa de dados.
- 7 Inteligência** corporativa.
- 8 Elaboração** de *background check*.
- 9 Compliance** à Lei 12.846, FCPA, UK-Bribery.
- 10 Suporte** a litígios.
- 11 Gerenciamento** de riscos de fraudes
- 12 Análise** e prevenção de fraudes.
- 13 Desenvolvimento** de programas antifraude.

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

Aline de Freitas Martins

Gerente sênior de Forensic &
Litigation da KPMG no Brasil
alinemartins@kpmg.com.br

kpmg.com.br



© 2023 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.

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

Projeto gráfico e diagramação: Gaudi Creative Thinking.