

# CANAL DE DENÚNCIAS

# ■ Sumário

Mestra Consultoria	03
Canal de Denúncias	04
Benefícios na adoção de um canal de denúncias	07
Referências regulatórias nacionais e estrangeiras	08
O que deve ser reportado no canal de denúncias	10
Principais características da solução proposta	12
Como funciona o canal de denúncias	13
Condições de contratação	16



# Mestra Consultoria

A **Mestra Consultoria** é uma empresa especializada na prestação de serviços de consultoria, auditoria e treinamento, atuando desde 2004 em empresas de médio e grande porte, nacionais e estrangeiras.

Entre outras competências, a **Mestra Consultoria** tem como especialidades, a prestação de serviços em Controles Internos, Compliance, Governança Corporativa e Gerenciamento de Riscos, todas visando não só a melhoria dos controles e processos de seus clientes como também a preparação para o recebimento de auditorias objetivando certificações ou outros reconhecimentos.

Ao longo de sua trajetória, a empresa identificou necessidades de seus clientes e mercado em relação à certos serviços que demandam tecnologias para melhor controlar, automatizar e garantir a efetividade dos controles internos e gestão da integridade. Foi com base nesta premissa, que a **Mestra Consultoria** desenvolveu o MestraHub, uma solução tecnológica que, dentre outras funcionalidades, disponibiliza o Canal de Denúncias, o qual juntamente com os serviços de recepção, apuração e direcionamento de ações, constitui o escopo desta proposta.

# Canal de denúncias

Figurando com um dos mais importantes pilares de um Programa de Compliance ou Programa de Integridade, o Canal de Denúncias é, sem dúvida, a principal ferramenta utilizada pelas corporações para detecção de fraudes, não só no Brasil como no mundo.

Inúmeros estudos comprovam a importância de estruturar nas organizações um canal de comunicações que assegure a proteção de denunciantes que, de boa-fé, queiram comunicar o conhecimento de práticas ilícitas ou simplesmente a intenção dessas práticas. Mesmo que haja apenas um indício de ilicitude, o incentivo a comunicação e a garantia de proteção ao denunciante é o que permitirá à pessoa, não importa se funcionário, fornecedor, cliente, concorrente ou quem quer que seja, dê conhecimento das informações, com razoável conforto, à empresa envolvida.

Muitas empresas, principalmente estrangeiras, chegam a oferecer recompensas à denunciante que trazem informações relevantes de fraudes ou desvios de condutas, uma vez que é sabido o quão valioso pode ser este tipo de informação quando antecipada aos órgãos de administração da empresa.

É a partir das denúncias que se iniciam os processos de investigação, onde se cruzam os dados, entrevistam-se pessoas, pesquisam-se documentos, registros, rastreiam-se arquivos, ativos, informações; enfim, é a partir das denúncias que vem a luz os fatos e ilícitos.

Além de condições favoráveis e de incentivo ao denunciante, o fomento da cultura de Compliance e o comprometimento da direção com as questões de integridade são fatores essenciais para alavancar a conduta ética exigida de todos os colaboradores e requeridas do mercado e sociedade em geral.

É nesse sentido que a Mestra Consultoria desenvolveu o **Canal de Denúncias**, solução que integra a Plataforma de Gestão do Compliance MestraHub e que visa encorajar os denunciante a informarem eventuais ilícitos por meio de uma ferramenta e um serviço que assegure o anonimato, garanta confidencialidade, imparcialidade, isenção e independência de análise.

Muito mais que uma tecnologia para captação de informações, nossa proposta é prover aos nossos clientes corporativos todos os benefícios que um Canal de Denúncias efetivo pode trazer.





# Como as fraudes geralmente são detectadas

Denúncia anônima

Denúncia nominal

Auditoria interna

Controles internos

Compliance

Monitoramento preventivo

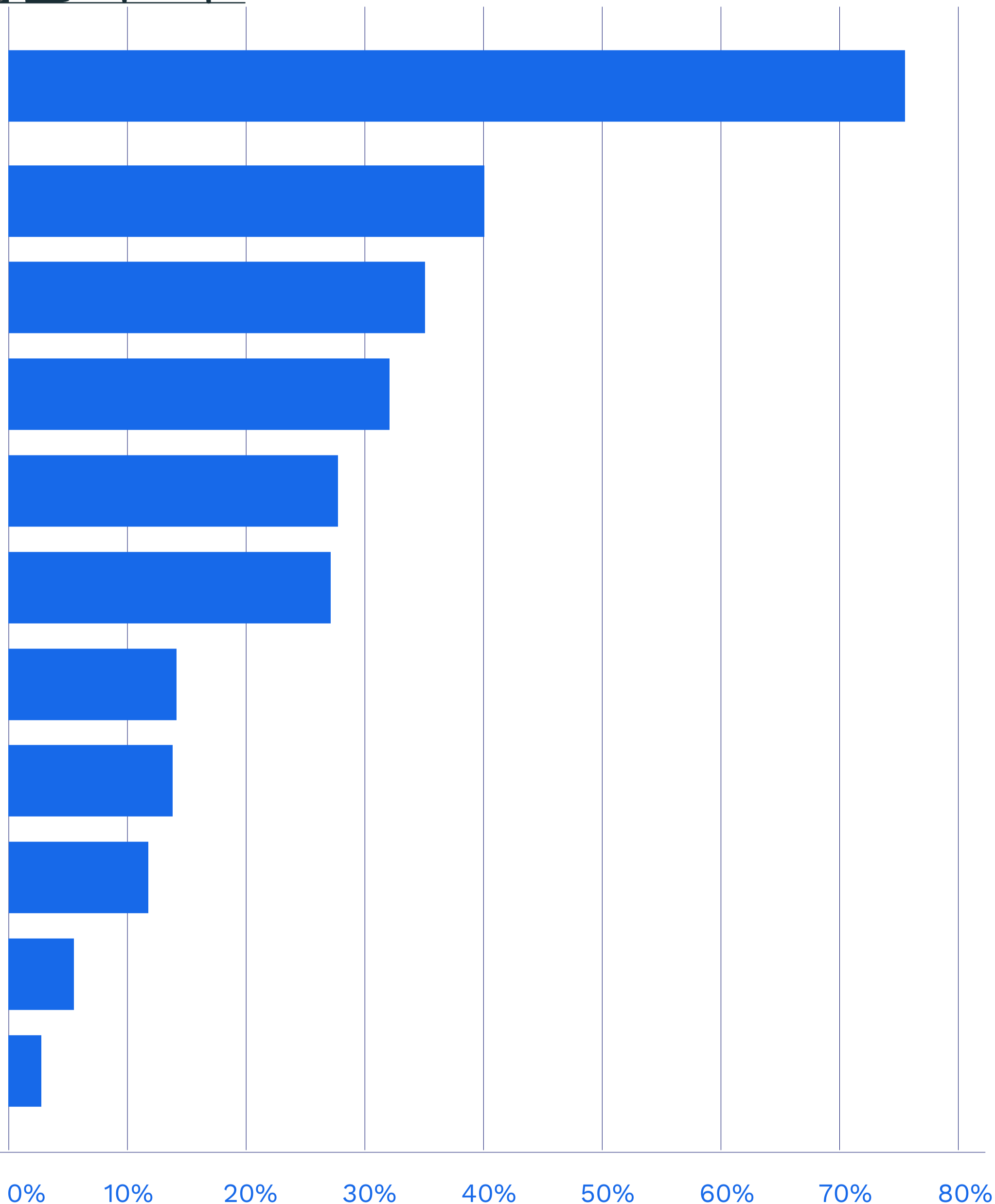
Revisã gerencial

Ocasionalmente

Terceiros

Autodeclaração

Compliance de 3ºs



Fonte: KPMG

# Benefícios da adoção de um Canal de Denúncias



Consolida e suporta os Programas de Compliance



Potencializa a redução de passivos judiciais



Se tornou imprescindível para um bom atendimento legal e regulatório



Melhora a imagem da empresa no mercado



Fomenta o ambiente de integridade na organização



Antecipa fatos e mitiga inúmeros tipos de riscos



Combate e elimina fraudes



Reduz prejuízos financeiros e reputacionais



Melhora o ambiente de trabalho



Fortalece o monitoramento e o controle



Gera conforto e tranquilidade aos colaboradores e equipes

# Referências regulatórias nacionais e estrangeiras

## FCPA SOX – Lei Sarbans-Oxley

A Seção 301 da legislação americana e as regras finais da SEC obrigam empresas a criar mecanismos para: 1) receber, reter e tratar de queixas sobre práticas contábeis, controles internos ou assuntos de auditoria; 2) viabilizar a entrega anônima e confidencial pelos empregados da empresa de denúncias sobre práticas internas. Vinculada a essa norma há a Seção 806, que oferece proteção legal aos empregados que denunciam suas próprias empresas.

## FCPA - Foreign Corrupt Practices Act

As leis relativas ao Canal de Denúncias do Foreign Corrupt Practices Act também se aplicam a empresas estrangeiras que, necessariamente, não possuem capital aberto nos Estados Unidos, ou seja, se uma empresa tem vínculos suficientes com os Estados Unidos, por exemplo comerciais, essa empresa também está sujeita às disposições anti-suborno da FCPA.

## Lei Anticorrupção Lei 12.846/2013

A LEI Nº 12.846, DE 1º DE AGOSTO DE 2013 em seu art. 7º menciona que: “Serão levados em consideração na aplicação das sanções...VIII - 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.



## Decreto Nº 8.420

O Decreto Nº8.420, de 18 de março de 2015, menciona em seu capítulo IV, Art. 41: “programa de integridade consiste, no âmbito de uma pessoa jurídica, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira.”

## Resolução CMN nº 4.859/2020

A Resolução CMN nº 4.859, de 23 de outubro de 2020 é enfática em seu “Art. 2º As instituições devem disponibilizar canal de comunicação por meio do qual funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam comunicar, sem necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas com as atividades da instituição.

## Lei nº 14.457/2022

A Lei nº 14.457 de 21 de setembro de 2022 que altera e consolida as leis do trabalho, institui o Programa Emprega + Mulheres e, dentre outras providências, estabelece em seu capítulo VII, Art. 23 II: “II - fixação de procedimentos para recebimento e acompanhamento de denúncias, para apuração dos fatos e, quando for o caso, para aplicação de sanções administrativas aos responsáveis diretos e indiretos pelos atos de assédio sexual e de violência, garantido o anonimato da pessoa denunciante, sem prejuízo dos procedimentos jurídicos cabíveis;”



# O que deve ser reportado no Canal de Denúncias

Os principais temas disponíveis para identificação direta no Canal de Denúncias:

Assédio Sexual

Vazamento de Dados

Pedofilia

Domínios

LGPD  
Lei Geral de Proteção de Dados

Problemas de Segurança da Informação

Fraude Financeira

Assédio Moral

Práticas não concorrenciais

Corrupção



O canal permite, em campo aberto, a identificação e registro de qualquer denúncia de fraude ou desvio de conduta, conforme entendimento do denunciante, sendo fórum para registro, dentre outros assuntos:

Discriminação

Perseguição

Descumprimento de leis e regulamentos

Abuso de poder

Aspectos socioambientais

Uso de drogas e bebidas alcoólicas

Porte de armas

Nepotismo

Conflitos de interesses de qualquer natureza

Fraudes e superfaturamentos

Desperdício de recursos

Desvio de mercadorias

Sabotagem ou espionagem

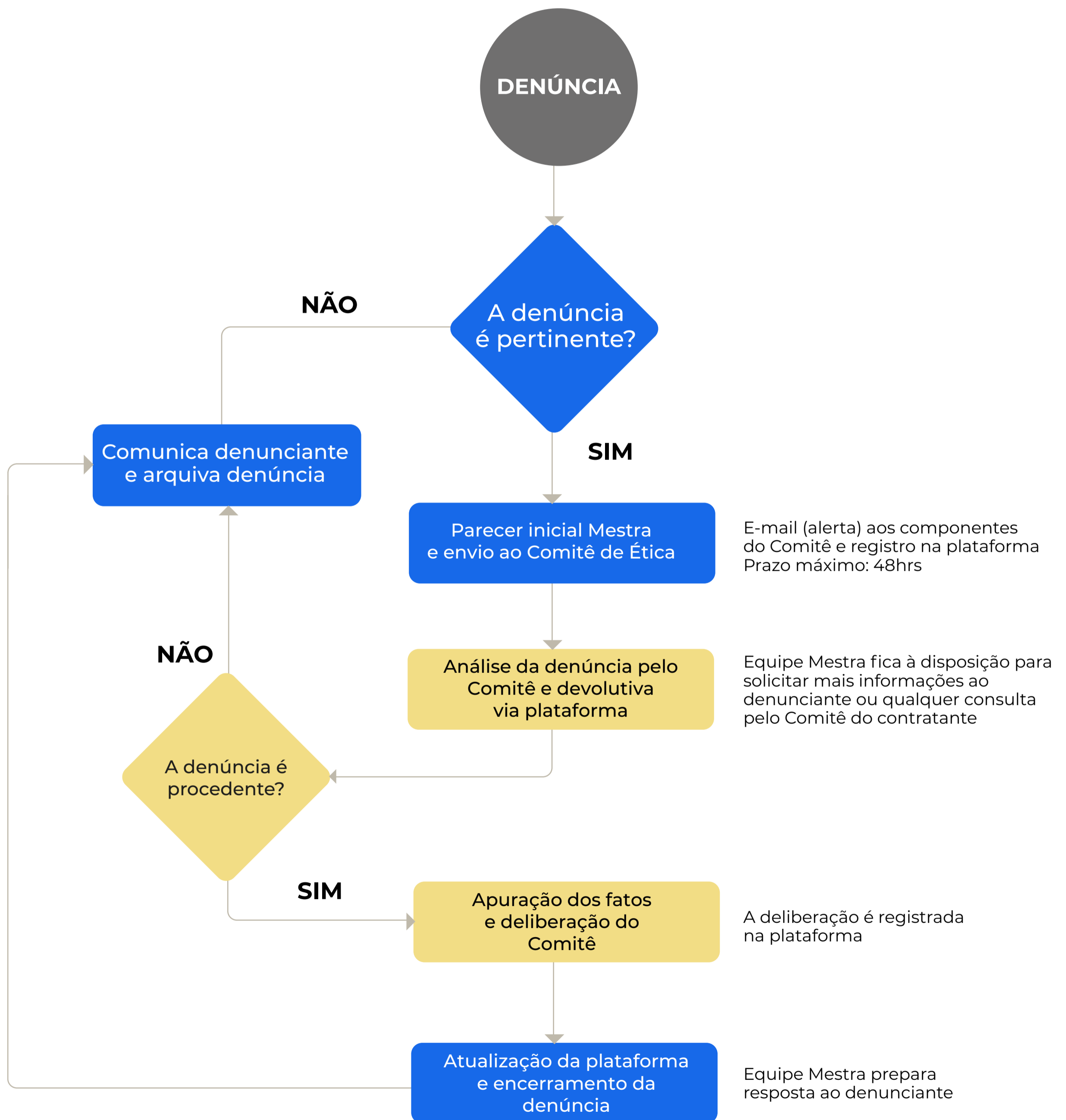
Formação de cartel

Dentre tantos outros desvios éticos e de integridade

# Principais características da solução proposta

- Possibilidade de se manter no anonimato (Denunciante não precisa se identificar)
- Garantia de Confidencialidade e sigilo no tratamento da denúncia
- Proibição de retaliação do denunciante
- Disponível para denúncia e acompanhamento 24 horas x 7 dias por semana
- Disponibilidade 24 x 7 via link Internet (computador e smartfone)
- Atendimento pessoal das 08h às 18h em linha gratuita 0800
- Disponibilidade 24 x 7 para registro de denúncias via 0800
- Disponibilidade 24 x 7 para registro de denúncias via WhatsApp
- Resposta a 100% das denúncias registradas
- Análise das denúncias por especialistas de compliance
- Análise feita por empresa independente, garantindo imparcialidade e isenção
- Acessível a todo o público (interno e externo)
- Resposta tempestiva (1º retorno em no máximo 24 horas úteis)
- Disponibilização de dashboard com indicadores e gráficos para controle gerencial
- Implantação completa, incluindo procedimento de utilização do canal

# Como funciona o Canal de Denúncias da Mestra



Denunciante

Mestra

Contratante

Formulário de denúncia disponível para acesso por colaboradores (público interno) e mercado (público externo) 24x7

Todo atendimento via canal 0800 é gravado e transcrito na solução de gestão das denúncias. Após transcrição do conteúdo as gravações são eliminadas de forma a reforçar a garantia de anonimato

Formulário de denúncia chega com notificação para acesso pela equipe de especialistas da Mestra e uma cópia para o cliente

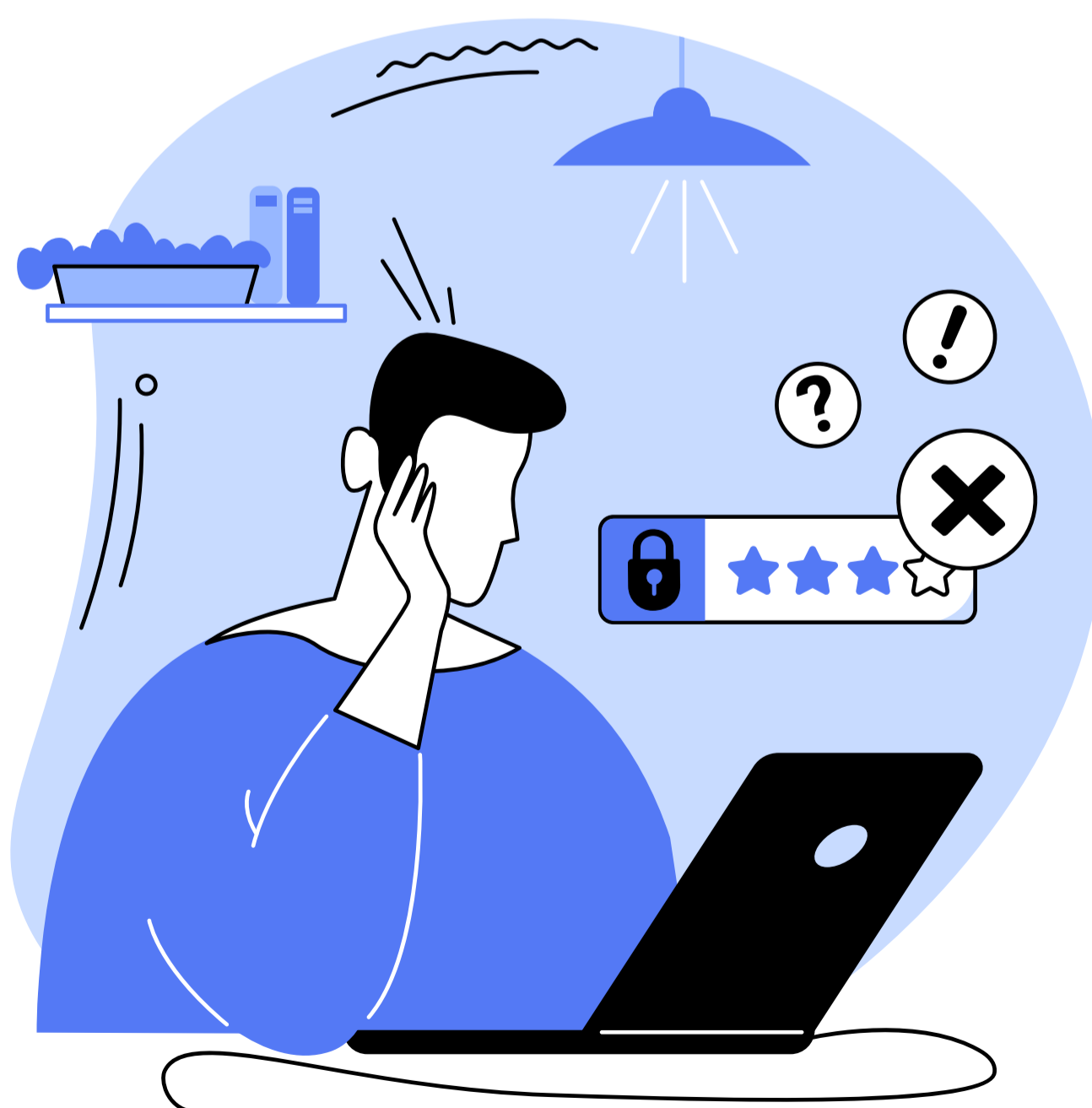
Equipe de especialistas da Mestra efetua análise de primeiro nível e dá os devidos encaminhamentos (finalização, pertinência, procedência, comitê de ética, solicitação de mais informações)

Denunciante pode acompanhar a denúncia pelo site (nº protocolo)

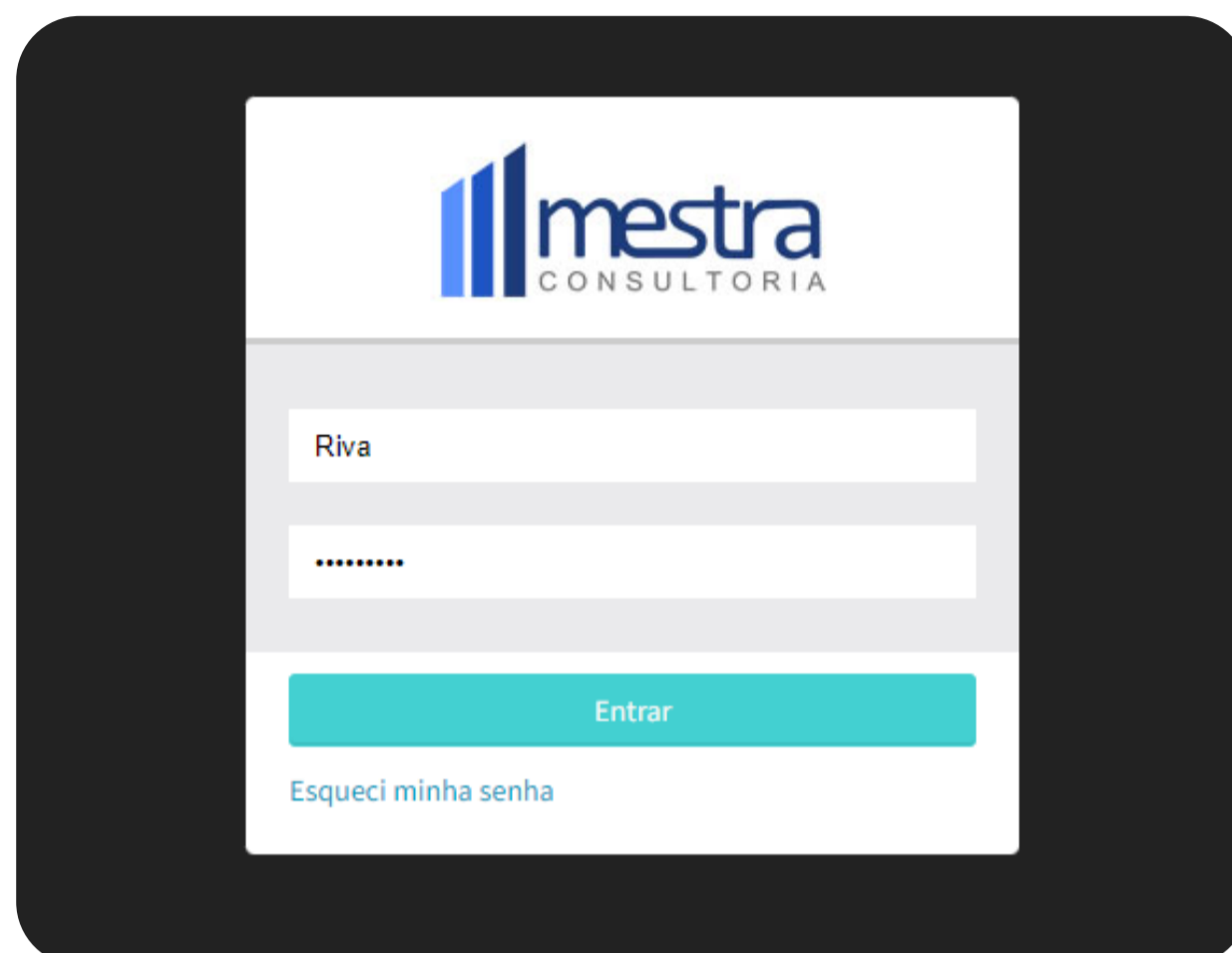
Após concluída a análise registros ficam armazenados na plataforma MestraHub

Denunciante tem acesso ao status da denúncia, conforme disponibilizado na plataforma pelos especialistas da Mestra

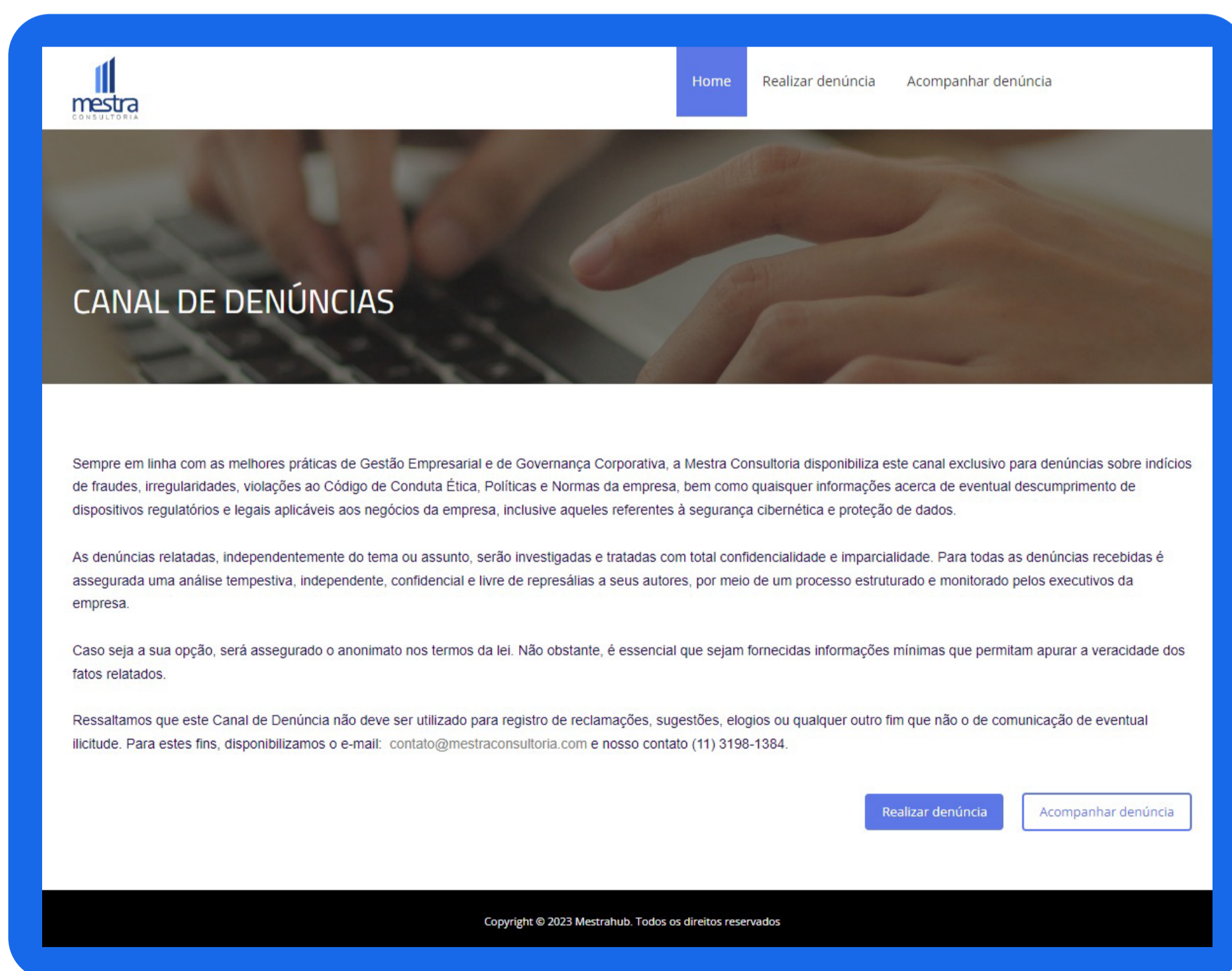
Disponibilidade de painel com informações gerenciais e estatísticas – Dashboard para monitoramento e suporte ao Comitê de Ética da empresa contratante



A título de ilustração, destacamos a seguir algumas telas extraídas do sistema de controles de denúncias:



Tela de acesso ao sistema: Login e senha



Tela de acesso ao Canal de Denúncias





# Condições de contratação

A Contratante deverá prover espaço em seu Website, Intranet e/ou outros canais eletrônicos para disponibilização do link de acesso ao Canal de Denúncias, bem como para os documentos que suportam a solução, como: regulamento com procedimentos para utilização do Canal, Disclaimers, Código de Ética e/ou qualquer outra informação de relevância.

A Mestra Consultoria disponibilizará:

Documento em versão PDF com o Regulamento de Utilização do Canal de Denúncias, a ser disponibilizado pelo cliente em seu Website

Tecnologia e ambiente seguro para recebimento e tratamento das denúncias

Serviço de análise das denúncias pelo time de especialistas em Compliance da Mestra

Recomendação e direcionamento do tratamento das denúncias

Controle das denúncias

Preparação e disponibilização de dashboard com indicadores e informações gerenciais

Linha telefônica gratuita (0800)

WhatsApp exclusivo para recepção e troca de informações com denunciante



**CANAL  
DE  
DENÚNCIAS**

[www.mestraconsultoria.com.br](http://www.mestraconsultoria.com.br)