



GUIA PRÁTICO

Guia de Implementação de Canal de Denúncias

Passo a passo para estruturar, comunicar e operar um canal ético efetivo.

COMO USAR ESTE MATERIAL

Orientação de aplicação

Use este documento como referência inicial. Adapte conceitos, responsabilidades, prazos e controles ao porte, ao setor, aos riscos e à realidade jurídica da sua organização.

Importante: este conteúdo é informativo e não substitui análise jurídica, regulatória, trabalhista ou de proteção de dados.

Princípios de uso

- Defina responsáveis por revisão e aprovação.
- Registre as adaptações realizadas.
- Valide o conteúdo com áreas técnicas.
- Estabeleça ciclo periódico de atualização.

CONTEÚDO

Sumário executivo

01 Diagnóstico inicial

02 Governança do canal

03 Definição de escopo

04 Canais de entrada

05 Anonimato e confidencialidade

06 Matriz de criticidade

07 Fluxo de triagem

08 Investigação

09 Comunicação com o relator

10 Proteção contra retaliação

11 SLAs

12 Comitê de ética

13 Indicadores

14 Plano de comunicação

15 Treinamento

16 Implantação por fases

17 Testes e homologação

18 Operação assistida

19 Auditoria

20 Melhoria contínua

FUNDAMENTO

Diagnóstico inicial

O tema diagnóstico inicial precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Governança do canal

O tema governança do canal precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Definição de escopo

O tema definição de escopo precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Canais de entrada

O tema canais de entrada precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Anonimato e confidencialidade

O tema anonimato e confidencialidade precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Matriz de criticidade

O tema matriz de criticidade precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Fluxo de triagem

O tema fluxo de triagem precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Investigação

O tema investigação precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Comunicação com o relator

O tema comunicação com o relator precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Proteção contra retaliação

O tema proteção contra retaliação precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

SLAs

O tema slas precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Comitê de ética

O tema comitê de ética precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Indicadores

O tema indicadores precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Plano de comunicação

O tema plano de comunicação precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Treinamento

O tema treinamento precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Implantação por fases

O tema implantação por fases precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Testes e homologação

O tema testes e homologação precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Operação assistida

O tema operação assistida precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Auditoria

O tema auditoria precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

FUNDAMENTO

Melhoria contínua

O tema melhoria contínua precisa ser traduzido em decisões operacionais, responsáveis definidos e registros verificáveis.

Pontos de atenção

- Defina o objetivo e o risco que será tratado.
- Estabeleça responsáveis e critérios de escalonamento.
- Documente evidências, decisões e exceções.
- Revise a efetividade por indicadores.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

APLICAÇÃO PRÁTICA

Diagnóstico inicial

A implementação de diagnóstico inicial deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

Pontos de atenção

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

APLICAÇÃO PRÁTICA

Governança do canal

A implementação de governança do canal deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

Pontos de atenção

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

APLICAÇÃO PRÁTICA

Definição de escopo

A implementação de definição de escopo deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

Pontos de atenção

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

APLICAÇÃO PRÁTICA

Canais de entrada

A implementação de canais de entrada deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

Pontos de atenção

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?

APLICAÇÃO PRÁTICA

Anonimato e confidencialidade

A implementação de anonimato e confidencialidade deve considerar a experiência das pessoas, a proteção das informações e a capacidade real de resposta.

Pontos de atenção

- Mapeie o processo atual e seus pontos de falha.
- Elimine controles paralelos sem rastreabilidade.
- Crie prazos compatíveis com a criticidade.
- Comunique regras em linguagem acessível.

Registro de aplicação

RESPONSÁVEL:

PRAZO:

EVIDÊNCIA ESPERADA:

PERGUNTA-CHAVE

Como a organização demonstrará que este controle funciona na prática?