



Linha Ética KPMG

**Gerencie de forma integrada
as suspeitas de fraude ou os
desvios de conduta**

www.kpmg.com.br



Índice

Introdução	04
Qual a importância da implantação de uma Linha Ética	05
Como funciona a Linha Ética?	06
Quais são os benefícios da implantação de um canal externo e independente?	08
Efetividade e volumetria da Linha Ética	09
Linha Ética – Dados Estatísticos	10
Como funciona a Linha Ética?	13
Suporte às investigações	15
Sobre a KPMG	15

Introdução

Gerencie de forma integrada as suspeitas de fraude ou os desvios de conduta

O Linha Ética, serviço oferecido pela área de Strategic & Compliance Risk da KPMG no Brasil, por meio dos especialistas forenses, é um canal de denúncia e comunicação independente de uma organização, que pode ser utilizado por colaboradores, prestadores de serviços, clientes e sociedade (*stakeholders*) e que garante o total anonimato e confidencialidade dos assuntos relatados.

Trata-se de uma importante ferramenta que reforça a teoria de que a implantação de um canal de denúncias representa uma boa prática no combate à corrupção e sua ausência é considerada uma atenuante no caso de suspeita de fraudes e má conduta da organização. Segundo a pesquisa KPMG "Perfil global do fraudador", 44% dos fraudadores são detectados em função de uma denúncia, de uma queixa, feita através de um canal de denúncias.

A implantação de uma via de comunicação como essa também tem como objetivo resguardar os executivos das empresas diante de qualquer irregularidade cometida por seu quadro funcional.

Qual a importância da implantação de uma Linha Ética



Somos conscientes de que as melhores informações sobre as condutas irregulares que se cometem nas organizações costumam vir de seus colaboradores, fornecedores, clientes e sociedade (*stakeholders*), que puderam vê-las ou escutá-las, mas, por não saberem a quem recorrer, permanecem em silêncio.



Acreditamos que "prevenir é melhor do que remediar" diante da existência de possíveis condutas inadequadas que, além de expor a companhia a perdas financeiras diretas, acabam manchando a reputação que foi construída ao longo dos anos.



É nosso desejo que este serviço tenha o efeito de incentivar nossos colaboradores, clientes e fornecedores à comunicação através de um canal anônimo e confidencial, no qual podem expressar suas preocupações sem temor de sofrer represálias, através de um canal externo e independente, e de uma forma totalmente transparente.



Como funciona a Linha Ética?

📞 Linha 0800

(0800 111 1111): Comunicação através do 0800 (linha telefônica gratuita e personalizada). Este telefone opera em dias e horas úteis: das 8h00 às 20h00. Porém, no caso de o contato ser realizado fora do horário de atendimento, é possível relatar as informações através da secretária eletrônica (URA)-(24x7).

🌐 Website

Através do website, que também é exclusivo do cliente. O domínio é estabelecido com cada empresa, prévio ao seu lançamento. Endereço da Linha Ética Cliente: www.linhaetica.com.br/etica/cliente. Encontrarão um formulário, que permitirá colocar a informação de maneira simples, rápida e eficaz, com a possibilidade de anexar diferentes documentos (fotos, relatórios, planilhas etc.).

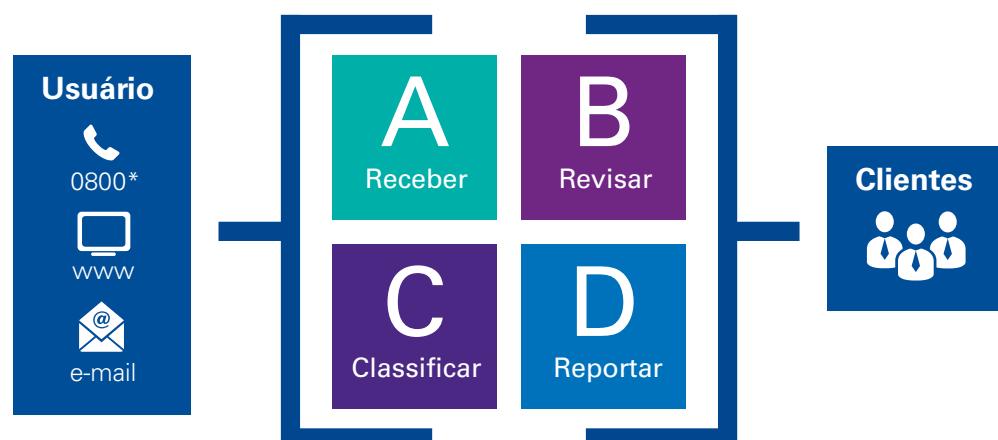
@ E-Mail

Também podem entrar em contato enviando um e-mail a um endereço único, criado apenas para recepção dos relatos do cliente. E-mail da Linha Ética Cliente: nomedocliente@linhaetica.com.br

✉ Caixa Postal

Através da caixa postal, é possível enviar o relato através de carta. Caixa Postal da Linha Ética Cliente: 79518 - CEP 04711-904, São Paulo – SP.

Os trabalhos da KPMG compreenderão os seguintes procedimentos:



Os trabalhos da KPMG compreenderão os seguintes procedimentos:



DENUNCIANTE



Efetua a denúncia (0800, e-mail, website ou caixa postal) e recebem um número de protocolo para acompanhamento e consultas

LINHA ÉTICA - KPMG



Registra, classifica o relato e encaminha as informações para o contato definido - Comitê de Ética do Cliente

CLIENTE



O Comitê analisa, investiga e registra as informações em sistema, disponibilizando para a KPMG e / ou ao denunciante



Acompanha status de sua denúncia durante todo o processo, da abertura até o fechamento da denúncia



A KPMG disponibiliza as informações recebidas pelo Comitê e finaliza o relato com devolutiva ao denunciante. Emite Relatórios Gerenciais

Quais são os benefícios da implantação de um canal externo e independente?



Efetividade e volumetria da Linha Ética

Volumetria das denúncias, a maior parte das denúncias são dos colaboradores das empresas

Fator de influência sobre a volumetria:

Cultura organizacional

Acesso fácil ao canais e um processo simples de registro dos relatos

Comunicação sobre o canal

Retorno efetivo sobre os relatos

Qualidade do atendimento

Capacidade de interação anônima entre o denunciante e a organização

Nível de independência do canal



Linha Ética - Dados Estatísticos

Fonte: Estudo KPMG Brasil 2017

Quais são os canais que recebem as denúncias?



43%
Website



29%
Telefone



24%
E-mail



4%
Secretária
Eletrônica

Os denunciantes costumam se identificar?



57%
Não identificado



43%
Identificado

Quais são os assuntos das denúncias mais frequentes?



68% Conduta e Comportamento

11% Fraudes

9% Assédio

5% Descumprimento de política

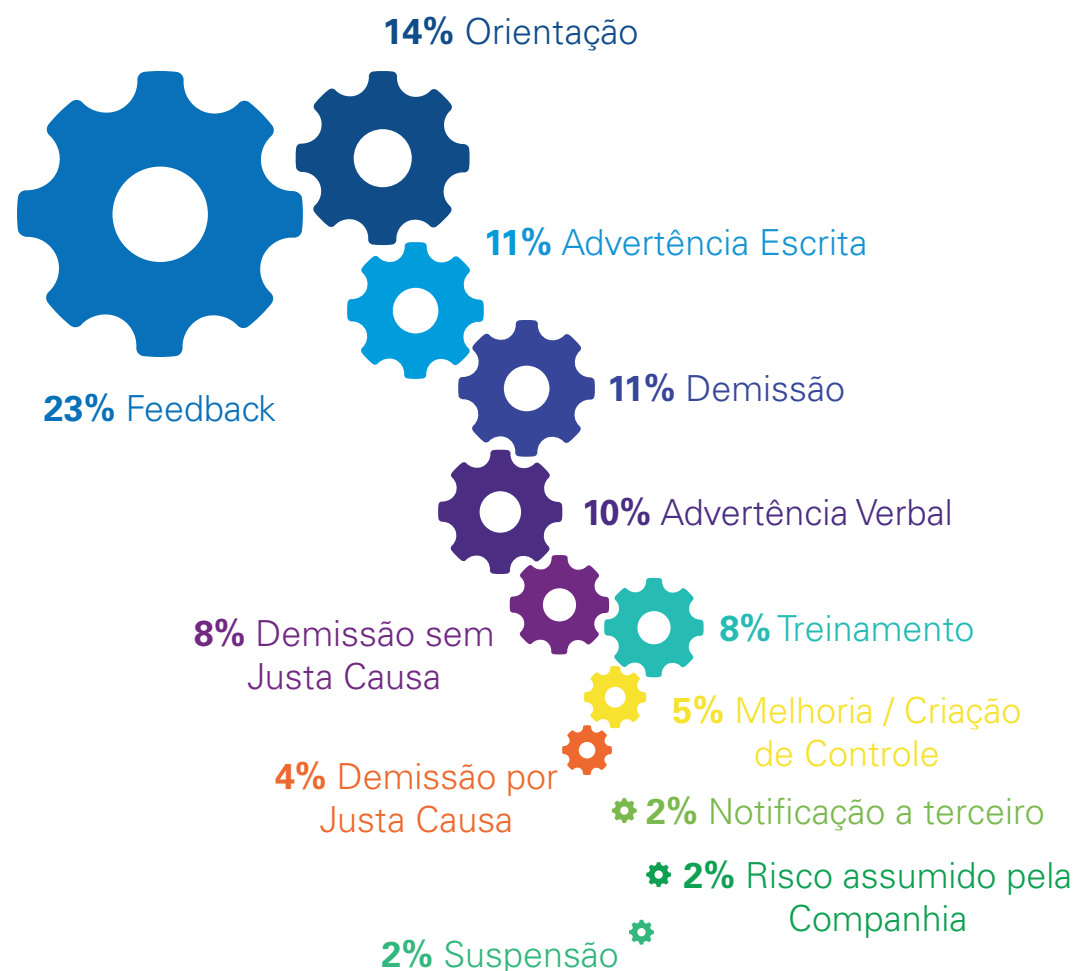
4% Roubo e desvio de recursos

3% Segurança do trabalho

Quais os resultados das investigações?



Plano de ação



Como a KPMG pode ajudar?

Oferta completa de serviços

Disponibilização de infraestrutura completa para a empresa, com equipamentos, sistemas e pessoas especializadas para a realização dos serviços.

Canais de comunicação acessíveis

Disponibilização de 0800-URA personalizável, e-mail, website e caixa postal.

Sistema

Sistema parametrizável de acordo com a necessidade do cliente, possibilitando que todo o processo seja feito via website; Acesso ao banco de dados, facilitando a geração de relatórios; Workflow para gerenciamento do início ao fim do relato com alertas de SLA (Service Level Agreement); Indicação da severidade do relato; Controle de acesso por perfis.

Equipe especializada

Profissionais capacitados em realizar a análise SCAN (Statement Analysis), técnica utilizada para analisar o conteúdo dos relatos registrados oralmente ou por escrito.

Investigação forense

Profissionais especialistas em investigação forense, capacitados para realizar a análise de irregularidades relatadas.

Treinamentos

Assessorar na condução de treinamentos específicos sobre o canal Linha Ética.

Idiomas

Disponibilidade para o atendimento nos idiomas Português, Inglês e Espanhol.

Comunicação

Fluxo de comunicação interativo entre a KPMG e o cliente para o acompanhamento dos relatos, bem como suporte nas investigações e na extração de relatórios estatísticos via sistema.



Suporte às investigações

A KPMG dispõe de uma área de *compliance* e investigação forense integrada ao serviço Linha Ética. A área de Compliance e Forensic da KPMG tem apoiado diversos clientes ao redor do mundo, fornecendo uma variada gama de serviços, tais como:

- Implementação do Programa de Compliance
- Avaliação de Riscos de Terceiros
- Investigação de Fraudes e Condutas Irregulares
- Coleta e Preservação de Evidências Digitais
- E-Discovery
- Análise Proativa de Dados
- Inteligência Corporativa
- Elaboração de Background Check
- Compliance à Lei 12.846, FCPA, UK-Bribery
- Suporte a Litígios
- Gerenciamento de Riscos de Fraudes
- Análise e Prevenção de Fraudes
- Desenvolvimento de Programas Antifraude

Sobre a KPMG

A KPMG é uma rede global de firmas independentes que prestam serviços profissionais de Audit, Tax e Advisory. Estamos presentes em 155 países, com 174.000 profissionais atuando em firmas-membro em todo o mundo.

No Brasil, são aproximadamente 4.000 profissionais

distribuídos em 13 Estados e Distrito Federal, 22 cidades e escritórios situados em São Paulo (sede), Belém, Belo Horizonte, Brasília, Campinas, Cuiabá, Curitiba, Florianópolis, Fortaleza, Goiânia, Joinville, Londrina, Manaus, Osasco, Porto Alegre, Recife, Ribeirão Preto, Rio de Janeiro, Salvador, São Carlos, São José dos Campos e Uberlândia.

Fale com o nosso time

Fortaleza
Alex Lopes
Sócio-diretor
+55 (85) 533075125
alexlopes@kpmg.com.br

Belo Horizonte
Patricia Silva
Gerente Senior
+55 (31) 2128-5700
pssilva@kpmg.com.br

Rio de Janeiro
Bruno Massard
Sócio-diretor
+55 (21) 2207-9571
bmassard@kpmg.com.br

Bernardo Lemos
Sócio-diretor
+55 (21) 2207-9335
blemos@kpmg.com.br

Thais Silva
Sócia-diretora
+55 (21) 2207-9237
thaisasilva@kpmg.com.br

São Paulo
Antonio Gesteira
Sócio
+55 (11) 3940-3772
antoniosouza@kpmg.com.br

Emerson Melo
Sócio
+55 (11) 3940-4526
emersonmelo@kpmg.com.br

Carolina Paulino
Sócia-diretora
+55 (11) 3940-4096
cpaulino@kpmg.com.br

Rosangela Cipriano
Gerente
+55 (11) 3940-3330
rcipriano@kpmg.com.br

Fernanda Flores
Sócia-diretora
+55 (11) 3940-4891
fernandaflores@kpmg.com.br

Curitiba
Alexandre Martins
Sócio-diretor
+55 (41) 3544-4737
amartins@kpmg.com.br

Interior de São Paulo
Rodrigo Lazzarini
Sócio-diretor
+55 (16) 3323-6650
rlazzarini@kpmg.com.br

www.kpmg.com.br

[f](#) [in](#) [t](#) [@](#) /kpmgbrasil

© 2018 KPMG Consultoria Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, e firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça. Todos os direitos reservados.

O nome KPMG, o logotipo são marcas registradas ou comerciais da KPMG International.

Todas as informações apresentadas neste documento são de natureza genérica e não têm por finalidade abordar as circunstâncias de uma pessoa ou entidade específica. Embora tenhamos nos empenhado em prestar informações precisas e atualizadas, não há garantia de sua exatidão na data em que forem recebidas nem de que tal exatidão permanecerá no futuro. Essas informações não devem servir de base para se empreenderem ações sem orientação profissional qualificada, precedida de um exame minucioso da situação em pauta.