

A geração e tratamento de dados empresariais como fator de prevenção considerando as práticas de compliance

Roberta Alves de Castro

Pós-graduado em Governança Corporativa e em Compliance

Instituição de vínculo (Universidade, Faculdade, Departamento/Centro de Investigação)

RESUMO: O trabalho se baseia no estudo quanto à necessidade de criar e implementar indicadores de produtividade e desempenho, voltados aos Compliance Anticorrupção, a partir da colheita de dados e informações extraídas das atividades do Agente de Compliance, bem como das Unidades Institucionais de Ouvidoria, Compliance e Comissão de Ética com a finalidade preventiva de evitar o cometimento de atos de corrupção individual ou institucionalizado na empresa. Ressalta-se aqui a importância de atuar, gerenciar e monitorar conteúdo já existentes na empresa e a partir dele criar indicadores capazes de afastar a ideia do liberalismo e impunidade ilícitos. Os agentes de compliance são colaboradores com função de agente observador de atos que impliquem violação aos direitos, deveres e condutas dentro do ambiente empresarial, a fim de que a Área de Compliance absorva, de forma objetiva, os dados das informações trazidas pelos agentes e assim possa estabelecer o devido tratamento e inovar com indicadores de prevenção de que não mais ocorra a situação ilícita e imoral ou nem mesmo produza qualquer tipo de efeito por ter conseguido evitar sua incidência. A intenção de se trabalhar com os agentes de compliance é gerar um ambiente de segurança e confiança aos demais colaboradores, assim como de tratamento dos objetos colhidos e alinhados das Áreas de Ouvidoria, Ética e Compliance em prol da execução do devido controle a evitar ou mitigar preventivamente prejuízos que impliquem atos de corrupção, suborno, imoralidade, entre outros, dentro da organização.

PALAVRAS-CHAVE: prevenção; compliance; indicadores; produtividade; desempenho.

O tratamento de dados relevante à prevenção de atos ilegais e imorais de corrupção, a partir das informações advindas dos Agentes de Compliance, assim como das Áreas de Ouvidoria, Compliance e Ética de uma empresa, são métodos de prevenção, aos quais, concedidos a devida prioridade, evitam a proliferação e abertura desnecessária de processo administrativo; a institucionalização de proporções anticulturais dentro da empresa, bem como equivocadas

tomadas de decisões estratégicas por parte dos administradores.

A Alta Administração da organização, independente da natureza jurídica da organização, necessitam obrigatoriamente deter os dados e informações a respeito da condução, quantificação e instrução de violações sobre a integridade das condutas dentro da empresa tendo em vista o alto grau de impacto negativo quanto a imagem, a reputação e o desenvolvimento profissional e contratual dentro da instituição.

A alta administração, para que assuma seu papel estratégico de direcionar e monitorar as ações da gestão, precisa de dados coerentes que comprovem a devida intervenção. Atuar com gestão de processos e resultados de projetos, competência voltada à gestão – que se entende diretoria – da empresa, é a forma de manter atualizada a atuação dos sócios ou acionistas em razão do sistema de governança corporativa, o que já envolve a estratégia institucional. Dessa maneira, utilizar dados extraídos de áreas esparsas de governança e compliance da empresa de maneira é um arcabouço de conteúdo, que, devidamente gerenciado, furtar-se do impacto da anticorrupção institucional. Todavia, para tanto, requer-se planejamento e execução com a implementação indicadores concretos de desempenho, capazes de analisar o devido rumo e controle do setor de compliance, responsável por abrandar preventivamente a proliferação de ações repressivas ou sancionatórias dentro da empresa.

A metodologia de pesquisa utilizada para o desenvolvimento desse trabalho se baseia na colheita de dados brutos e objetivos, advindos de áreas e projeto específicos de governança e compliance, a fim de que sejam refinados com gestão de risco e indicação dos devidos controles estratégico.

Considerando a estrutura organizacional de uma empresa, em especial o sistema de governança corporativa, no que tange as atividades voltadas ao Compliance Officer, gestor responsável pela área de compliance, não há dúvidas que a assimetria de informações de condutas de integridade empresariais é fator prejudicial à tomada de decisão pelos administradores. As informações para serem consideradas dados necessitam de observação de impacto e recorrência, bem como de análise de risco e tratamento preventivo.

Transformando a geração dessas informações em dados, o entendimento e o funcionamento de indicadores de compliance de produtividade e desempenho sobre as ações de profissionais e de resultados de projetos ficam mais fácil de ser solucionados visando assegurar a incidência de situações indesejáveis empresariais que causam prejuízos administrativos e financeiros.

A empresa gera dados a todos os momentos, desde o almoxarifado até a formação da ata de Assembleia Geral, contudo elaborar indicadores de compliance para averiguar esse arcabouço de informações necessita de estratégia e caminho certo. Para a avaliação de compliance, nem todas as informações são úteis, por tal razão, apenas os resultados produzidos por projeto agente de compliance e áreas estratégicas de governança são coerentes a sinalizar o melhor caminho na construção de indicadores de demonstração de alinhamento entre as ações humanas, condutas violadas e controles implementados, a fim de que um indicador dê o resultado compatível à atuação da alta administração.

Não adianta ficar no campo da teoria para tratar ou evitar condutas antiéticas dentro da empresa, o diagnóstico deve ser elaborado a partir do insumo que a própria empresa produz. A partir dele, traçasse o contexto cultural empresarial e o modelo de prevenção por meio de indicadores que demonstram quantificação e qualificação da atuação dos colaboradores, fornecedores e demais partes relacionadas frente às regras de conduta institucional.

Para tanto, a execução se inicia com a constituição de um plano de ação, sobre o qual o planejamento seja peça fundamental, mostra-se complexo quando o questionamento advém de informações geradas pelas áreas de correição/compliance, comissão de ética e ouvidoria.

Conjugar os dados desses setores – sem violar a Lei de Proteção de Dados - a fim de criar indicadores com a finalidade de explicar a necessidade da atuação empresarial é agir preventivamente a resguardar a segurança técnica e jurídica sobre a tomada de decisão mais efetiva à organização.

Portanto, os objetivos de se trabalhar com áreas estratégicas de governança e compliance extraem subsídios para se definir indicadores de monitoramento de desempenho da atuação dos colaboradores que trabalham com a temática, bem como correlacioná-los com a redução ou ampliação de casos concretos novos, repetidos ou extintos. Isso para chegar à conclusão do melhor método a se utilizar quanto ao exercício das atividades de prevenção realizadas pelo profissional de compliance, assim como se possuem relação com a proliferação ou estagnação da falta de resolutividade para a tomada de decisão do administrador.

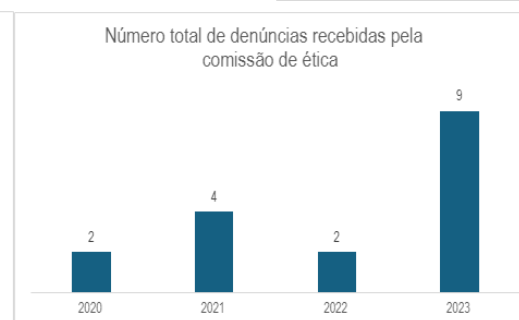
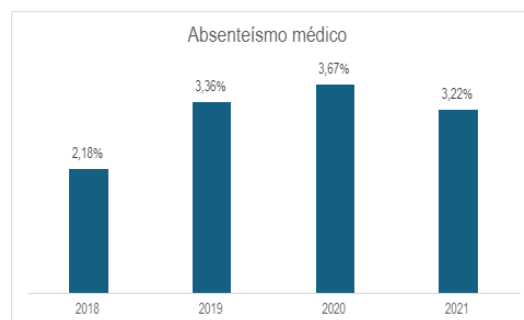
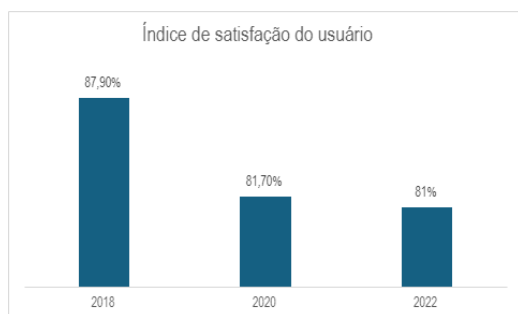
Fato que não pode ser deixado de comentar é que os indicadores nos levam inclusive a resultados sobre a proteção ao denunciante, porque, ao invés do foco de estudo sobre a produtividade e desempenho do setor de compliance analisar o processo como um todo, extrai informações de processos e imprime controle que garante a atuação lícita do denunciante, a fim de que seja protegido de forma humanizada diante da preocupação ou dúvida sobre determinado caso em momento e estado corretos.

Evitando-se retardo ou passividade da área de compliance na averiguação de dados, assimetria de informações estratégicas entre as áreas de governança e devido tratamento com a implementação do controle eficiente à solução da análise quantitativa e qualitativa sobre os dados diante dos resultados dos indicadores, como se verá demonstrado abaixo em relação aos subsídios da Companhia do Metropolitano do Distrito Federal.

Logo, trabalhar com a integração das áreas e projetos detentores de subsídios técnicos de conduta, de quaisquer partes relacionadas à empresa, mostra-se um grande método de solução à geração de valor na tomada de decisão dos administradores, principalmente de forma objetiva, ou seja, abduzindo qualquer tipo de subjetividade na apuração dos dados.

Comparativo de indicadores de resultados influenciados a partir da criação da área de governança e pela implementação de controles internos relacionados à ética, integridade, conduta e temas correlatos						
INDICADORES ESTRATÉGICOS	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Índice de satisfação do usuário	87,90%	não mensurado	81,70%	não mensurado	81%	não mensurado
Pesquisa de cultura organizacional (índice máximo "5")	Começou a aplicação em 2021	Começou a aplicação em 2021	Começou a aplicação em 2021	2,6	3	3,24

Avaliação do aspecto "recompensa" referente ao clima organizacional (índice máximo "5")	Começou a aplicação em 2019	2,29	Não mensurado, pois inicialmente a pesquisa seria aplicada de 2 em 2 anos, mas, após 2021, decidiu-se aplicá-la anualmente.	2,03	2,55	2,7
Absenteísmo Médico	2,18%	3,36%	3,67%	3,22%	3,75%	3,52%



Denúncias recebidas pela Comissão de Ética

	2019		2020	2021			2022		2023	
Número total de denúncias			2	4			2		9	
Temas das denúncias	Nº de denúncias	Controles Implementados	Nº de denúncias	Controle Implementados	Nº de denúncias	Controles Implementados	Nº de denúncias	Controles Implementados	Nº de denúncias	Controle Implementados
Discriminação e Manifestações Indevidas	A Comissão de Ética Permanente foi criada em setembro de 2019. Nesse ano de estruturação da Comissão não houve denúncias.		1	Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF.	1	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance.				
Conflito de Interesse			1	Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF.						
Assédio Verbal e Físico (Moral, Sexual, Violência, etc)				3		3	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa.			8

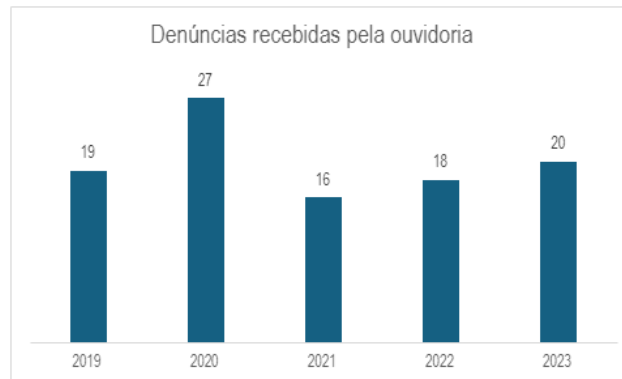
					. Criação dos Agentes de Compliance.				. Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. . Participação da Gerência de Controle Interno -GCI/PGCON como palestrantes sobre Assédio na CIPA 2023. . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. . Realização do evento “METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais”.
Outros						2	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. . Distribuição de Cartilha sobre assédio e visita aos empregados lotados nas estações.	1	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. . Treinamento dos Jovens Aprendizes sobre assédio. . Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. . Participação da Gerência de Controle Interno - GCI/PGCON como palestrantes sobre Assédio na CIPA 2023. . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. . Realização do evento “METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais”.



Reclamações recebidas pela Ouvidoria

	2019		2020		2021		2022		2023	
Número total de reclamações	12.521		5.205		5.062		6.022		7.552	
Temas das reclamações	Nº de reclamações	Controles Implementados	Nº de reclamações	Controles Implementados	Nº de denúncias	Controles Implementados	Nº de reclamações	Controle Implementados	Nº de reclamações	Controle Implementados
SISTEMA METRÔ DF	1938		769		1196	. Inserção no Plano Estratégico da Empresa de indicadores relativos à qualidade do serviço prestado e respectivo monitoramento. . Criação de Programa de Integração Institucional, o qual visa realizar levantamento sobre a qualidade do serviço	1247	. Monitoramento dos indicadores relativos à qualidade do serviço prestado, os quais estão inseridos no Plano Estratégico da Empresa. . Criação de Programa de Integração Institucional, o qual visa realizar levantamento sobre a qualidade do serviço	1373	. Monitoramento dos indicadores relativos à qualidade do serviço prestado, os quais estão inseridos no Plano Estratégico da Empresa. . Criação de Programa de Integração Institucional, o qual visa realizar levantamento sobre a qualidade do serviço prestado, bem como a qualidade de vida no trabalho, por meio de visitas presenciais nas estações pela Área de Governança - GCI. Nas referidas visitas promovem-se diálogos junto aos empregados lotados nas estações a fim de verificar pontos de melhoria a serem reportados à alta gestão. Na mesma ocasião, a GCI realiza também o levantamento de pontos de
SISTEMA DE BILHETAGEM	539		120		150		131	232		
ESTAÇÃO	665		362		350		419	524		
SEGURANÇA	8324		3367		3111		3783	4404		
TREM	821		350		164		307	429		

OUTROS	163		150		55		71	<p>prestado, bem como a qualidade de vida no trabalho, por meio de visitas presenciais nas estações pela Área de Governança - GCI. Nas referidas visitas promovem-se diálogos junto aos empregados lotados nas estações a fim de verificar pontos de melhoria a serem reportados à alta gestão. Na mesma ocasião, a GCI realiza também o levantamento de pontos de melhoria por meio da observação dos empregados envolvidos na realização do referido Programa.</p>	153	<p>melhoria por meio da observação dos empregados envolvidos na realização do referido Programa.</p>
OUIDORIA INTERNA	52		60		20		46		53	



Denúncias recebidas pela Ouvidoria

	Denúncias recebidas pela Ouvidoria														
	2019			2020			2021			2022			2023		
Número total de denúncias	19			27			16			18			20		
	Temas das denúncias	Nº de denúncias	Controles Implementados	Tema das denúncias	Nº de denúncias	Controles Implementados	Tema das denúncias	Nº de denúncias	Controle Implementados	Tema das denúncias	Nº de denúncias	Controle Implementados	Tema das denúncias	Nº de denúncias	Controle Implementados
	Denúncia suposto excesso do CSO	5	<ul style="list-style-type: none"> · Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. 	Importação ofensiva no sistema	4	<ul style="list-style-type: none"> · Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. · Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. 	Denúncia sobre atuação de empregado da estação	6	<ul style="list-style-type: none"> · Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. · Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. · Criação dos Agentes de Compliance. 	Importação sexual no trem	4	<ul style="list-style-type: none"> · Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. · Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. · Criação dos Agentes de Compliance. 	Recusa de atestado na medicina	2	<ul style="list-style-type: none"> · Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. · Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. · Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. · Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. · Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. · Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".

	Suposto assédio no trem	2	<ul style="list-style-type: none"> · Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. 	Denúncia suposto uso indevido do veículo operacional	3	<ul style="list-style-type: none"> · Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. · Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. 	Denúncia de assédio cometido por empregado	2	<ul style="list-style-type: none"> · Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. · Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. · Criação dos Agentes de Compliance. 	Conduta de empregado de estação	3	<ul style="list-style-type: none"> · Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. · Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. · Criação dos Agentes de Compliance. 	Conduta de empregado na medicina	3	<ul style="list-style-type: none"> · Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. · Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. · Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. · Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. · Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. · Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".
	Jornada de trabalho irregular empregados da conservação	2		Denúncia assédio moral	3	<ul style="list-style-type: none"> · Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. · Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Reciclagem de treinamentos 	Denúncia assédio sexual e moral na empresa	1	<ul style="list-style-type: none"> · Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. · Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados 	Empregado nomeado não atuando na empresa	3	<ul style="list-style-type: none"> · Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. · Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. · Criação dos Agentes de Compliance. 	Suposto assédio moral e discriminação	3	<ul style="list-style-type: none"> · Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. · Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. · Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. · Treinamento aos Jovens Aprendizes sobre assédio. · Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. · Participação da PGI/PGCON como palestrantes sobre Assédio na CIPA 2023. · Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. · Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais". · Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário,

					de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.			operacionais pela Escola Metroferroviária. <ul style="list-style-type: none"> Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. Criação dos Agentes de Compliance. 						presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. <ul style="list-style-type: none"> Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. Treinamento para atendimento aos PCDS, em EAD, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. Evento: “Campanha Mulher Não se Cale” – Campanha realizada nas estações visando o enfrentamento da violência contra as mulheres intitulada “Mulher Não Se Cale”, de iniciativa da Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal, com a utilização de espaços nas estações do METRÔ-DF como pontos de divulgação, instalação de stands, espaços instagramáveis e cadastramento de mobilizadores. Evento: “Pintura/Grafite sobre Violência contra a Mulher” – Campanha de ação publicitária nas estações, com o objetivo de sensibilizar e alertar aos usuários do METRÔ-DF, bem como às pessoas que ali circulam, quanto à normalização dos casos de violência contra a mulher (física, psicológica, patrimonial, moral e sexual).
Denúncia suposto assédio moral na manutenção	1		Denúncia em relação ao atendimento de empregado de estação	3	<ul style="list-style-type: none"> Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. Reciclagem de treinamentos 	Suposto recebimento de adicional indevido	1	<ul style="list-style-type: none"> Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados 	Suposta ingerência por parte de gestores da Companhia	1	<ul style="list-style-type: none"> Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. Criação dos Agentes de Compliance. 	Suposta conduta irregular de empregado	1	<ul style="list-style-type: none"> Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. Realização do evento “METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais”. Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos

						de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.			operacionais pela Escola Metroferroviária. <ul style="list-style-type: none"> Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. Criação dos Agentes de Compliance. 					empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. <ul style="list-style-type: none"> Treinamento para atendimento aos PCDS, em EAD, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.
Condução incorreta de deficiência visual	1	<ul style="list-style-type: none"> Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. 	Empregado supostamente recebendo adicional por periculosidade e indenizadamente	3	<ul style="list-style-type: none"> Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. 	Suposta discriminação contra empregada por ser mulher	1	<ul style="list-style-type: none"> Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. Criação dos Agentes de Compliance. 	Conduta de chefe	1	<ul style="list-style-type: none"> Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. Criação dos Agentes de Compliance. 	Demora na tramitação de processo SEI	1	<ul style="list-style-type: none"> Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".
Suposta má fé por parte de bilheteiro	1	<ul style="list-style-type: none"> Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados 	Denúncia suposta improbidade	2	<ul style="list-style-type: none"> Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. 	Denúncia de prevaricação	1	<ul style="list-style-type: none"> Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. Campanhas de conscientização 	Conduta de vigilante patrimonial do metrô	1	<ul style="list-style-type: none"> Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. Campanhas de conscientização 	Suposto atendimento agressivo de empregado	1	<ul style="list-style-type: none"> Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance.

			<p>operacionais pela Escola Metroferroviária .</p> <p>. Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária .</p>						<p>para todos os empregados na intranet da empresa.</p> <p>. Criação dos Agentes de Compliance.</p>			<p>para todos os empregados na intranet da empresa.</p> <p>. Criação dos Agentes de Compliance.</p>			<p>. Treinamento dos Jovens Aprendizizes sobre assédio.</p> <p>. Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública.</p> <p>. Participação da PGI/PGCON como palestrantes sobre Assédio na CIPA 2023.</p> <p>. Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF.</p> <p>. Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".</p> <p>. Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.</p> <p>. Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.</p> <p>. Treinamento para atendimento aos PCDS, em EAD, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.</p> <p>. Evento: "Campanha Mulher Não se Cale" – Campanha realizada nas estações visando o enfrentamento da violência contra as mulheres intitulada "Mulher Não Se Cale", DE INICIATIVA DA Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal, com a utilização de espaços nas estações do METRÔ-DF como pontos de divulgação, instalação de stands, espaços instagramáveis e cadastramento de mobilizadores.</p> <p>. Evento: "Pintura/Grafite sobre Violência contra a Mulher" – Campanha de ação publicitária nas estações, com o objetivo de sensibilizar e alertar os usuários do METRÔ-DF, bem como as pessoas que ali circulam, quanto à normalização dos casos de violência contra a mulher (física, psicológica, patrimonial, moral e sexual).</p>
Denúncia por suposta ingerência de empregados	1	<p>. Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados</p>	Denúncia suposta conduta irregular	1	Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF.	Denúncia sobre atuação do Corpo de Segurança Operacional	1	<p>. Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF.</p> <p>. Treinamento de Excelência no</p>	Conduta de empregado	1	<p>. Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF.</p> <p>. Reciclagem de treinamentos de</p>	Suposta Contratação indevida	1	<p>. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados.</p> <p>. Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa.</p> <p>. Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance.</p>	

			<p>operacionais pela Escola Metroferroviária .</p> <p>. Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária .</p>					<p>Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.</p> <p>. Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.</p> <p>. Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa.</p> <p>. Criação dos Agentes de Compliance.</p>			<p>atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.</p> <p>. Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa.</p> <p>. Criação dos Agentes de Compliance.</p>			<p>. Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública.</p> <p>. Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF.</p> <p>. Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".</p>
Suposta excesso na apreensão de cartão por empregado estação	1	<p>. Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária .</p> <p>. Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária .</p>	Denúncia suposta má fé empregado na indenização transparente	1	. Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF.	Suposto envolvimento de empregado comissionado em fraude	1	<p>. Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF.</p> <p>. Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa.</p> <p>. Criação dos Agentes de Compliance.</p>	Suposta prevaricação de empregado	1	<p>. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados.</p> <p>. Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa.</p> <p>. Criação dos Agentes de Compliance.</p>	Suposta conduta irregular de empregado	2	<p>. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados.</p> <p>. Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa.</p> <p>. Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance.</p> <p>. Treinamento dos Jovens Aprendizes sobre assédio.</p> <p>. Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública.</p> <p>. Participação da PGI/PGCON como palestrantes sobre Assédio na CIPA 2023.</p> <p>. Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF.</p> <p>. Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".</p> <p>. Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.</p> <p>. Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.</p>

																			<ul style="list-style-type: none"> · Treinamento para atendimento aos PCDS, em EAD, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.
																			<ul style="list-style-type: none"> · Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. · Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. · Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. · Treinamento dos Jovens Aprendizes sobre assédio. · Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. · Participação da PGI/PGCON como palestrantes sobre Assédio na CIPA 2023. · Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. · Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais". · Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Treinamento para atendimento aos PCDS, em EAD, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Evento: "Campanha Mulher Não se Cale" – Campanha realizada nas estações visando o enfrentamento da violência contra as mulheres intitulada "Mulher Não Se Cale", DE INICIATIVA DA Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal, com a utilização de espaços nas estações do METRÔ-DF como pontos de divulgação, instalação de stands, espaços instagramáveis e cadastramento de mobilizadores. · Evento: "Pintura/Grafite sobre Violência contra a Mulher" – Campanha de ação publicitária nas estações, com o objetivo de sensibilizar e alertar os usuários do METRÔ-DF, bem como as pessoas
Suposta irregularidade em LM	1	<ul style="list-style-type: none"> · Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária · Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária 	Denúncia sobre assédio por parte de empregado	1	<ul style="list-style-type: none"> · Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. · Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. · Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. 	Suposta contratação de empregado irregular	1	<ul style="list-style-type: none"> · Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. · Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. · Criação dos Agentes de Compliance. 	Denúncia de assédio moral na estação	1	<ul style="list-style-type: none"> · Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. · Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. · Criação dos Agentes de Compliance. 	Suposto assédio moral	1						

que ali circulam, quanto à normalização dos casos de violência contra a mulher (física, psicológica, patrimonial, moral e sexual).

- . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados.
- . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa.
- . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance.
- . Treinamento dos Jovens Aprendiz sobre assédio.
- . Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública.
- . Participação da PGI/PGCON como palestrantes sobre Assédio na CIPA 2023.
- . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF.
- . Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".
- . Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.
- . Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.
- . Treinamento para atendimento aos PCDS, em EAD, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.
- . Evento: "Campanha Mulher Não se Cale" – Campanha realizada nas estações visando o enfrentamento da violência contra as mulheres intitulada "Mulher Não Se Cale", DE INICIATIVA DA Secretária de Estado da Mulher do Distrito Federal, com a utilização de espaços nas estações do METRÔ-DF como pontos de divulgação, instalação de stands, espaços instagramáveis e cadastramento de mobilizadores.
- . Evento: "Pintura/Grafite sobre Violência contra a Mulher" – Campanha de ação publicitária nas estações, com o objetivo de sensibilizar e alertar os usuários do METRÔ-DF, bem como as pessoas

- . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados.
- . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa.
- . Criação dos Agentes de Compliance.

Suposto racismo CSO

Mudança em escala de trabalho de empregado com restrição

. Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF.

Denúncia: suposto nepotismo

CTPS não devolvida

															que ali circulam, quanto à normalização dos casos de violência contra a mulher (física, psicológica, patrimonial, moral e sexual).	
															<ul style="list-style-type: none"> Programa de Integração Institucional: visita às estações para observar em loco quais os pontos que precisam melhorar e o que está ocasionando bons resultados, no âmbito da qualidade de vida do empregado e do serviço prestado. 	
	Conduta inapropriada de chefia	1		Denúncia: sua postura irregular.	1	<ul style="list-style-type: none"> Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. 					1	<ul style="list-style-type: none"> Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. Criação dos Agentes de Compliance. 	Mau atendimento Estação	2	<ul style="list-style-type: none"> Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. Treinamento dos Jovens Aprendizes sobre assédio. Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. Participação da PGI/PGCON como palestrantes sobre Assédio na CIPA 2023. Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais". Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. Treinamento para atendimento aos PCDS, em EAD, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. 	
	Suposto ato de improbidade	1		Denúncia sobre engenheira terceirizada	1	<ul style="list-style-type: none"> Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. 								Suposta má fé empregado	1	<ul style="list-style-type: none"> Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. Treinamento dos Jovens

				atuando sem registro no CREA														<ul style="list-style-type: none"> . Aprendizagem sobre assédio. . Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. . Participação da PGI/PGCON como palestrantes sobre Assédio na CIPA 2023. . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. . Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais". . Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. . Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. . Treinamento para atendimento aos PCDS, em EAD, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária.
	Não compensação trabalho em feriados	1		Denúncia sobre suposto racismo	1	<ul style="list-style-type: none"> . Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF. . Treinamento de Excelência no Atendimento ao Usuário, presencial, ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. . Reciclagem de treinamentos de atuação operacional ministrado aos empregados operacionais pela Escola Metroferroviária. 												<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. . Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. . Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".

				Denúncia sobre atuação de chefia	1	Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF.									
				Denúncia de suposto acúmulo de função	1	Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF.									



Denúncias recebidas pela Correição

	2019		2020		2021		2022		2023	
Número total de denúncias	195		8		59		10		28	
Temas das denúncias	Nº de Denúncias	Controles Implementados	Nº de Denúncias	Controles Implementados	Nº de Denúncias	Controles Implementados	Nº de Denúncias	Controles Implementados	Nº de Denúncias	Controle Implementados
Desídia					1	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance.	1	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance.	2	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. . Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. . Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".
Uso indevido	1									
Insubordinação	159				4	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance.	2	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance.	4	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. . Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF.

										. Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".
Falta de Urbanidade	3		1	Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF.	2	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance.				
Prejuízo ao Erário			4	Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF.	9	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance.	2	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance.	4	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. . Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. . Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".
Assédio	1				4	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance.	1	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. . Distribuição de Cartilha sobre assédio e visita aos empregados lotados nas Estações.	3	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. . Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. . Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".
Descumprimento de Norma operacional	3				14	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da		. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa.		. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa.

						<p>empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> . Criação dos Agentes de Compliance. 		<ul style="list-style-type: none"> . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. 		<ul style="list-style-type: none"> . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. . Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. . Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".
Imoralidade Administrativa					1	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance. 				
Abandono de Posto de trabalho	2				4	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance. 		<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. 	2	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. . Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. . Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".
APLO - Abertura de Porta do Lado Oposto	1				3	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance. 			1	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. . Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF.

										. Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".
Inassiduidade					3	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance.		. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance.	8	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. . Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. . Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".
Não Atendimento à convocação	22				3	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance.		. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance.	1	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. . Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. . Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".
Fraude em Folha de Ponto										
Atestado Médico					1	. Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance.				

Falso testemunho									1	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. . Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. . Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".
Má Gestão de Contrato	2		1	Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF.	1	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance. . Proposta para a Alta Gestão a elaboração de rotinas bem definidas de gestão e fiscalização contratual, observando as especificações dos contratos a cargo dos diretores. Ademais, foi retomado o grupo de trabalho para a elaboração de Normativo de Gestão e Fiscalização de Contratos na Companhia. 				
Passagem de portas do trem	1				4	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance. 	1	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. 		
Acúmulo Ilegal de Cargos			1	Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF.						

Falta de Uso do Uniforme										
Abandono de Emprego			1	Aprovação e Divulgação dos Códigos de Ética e de Conduta do METRÔ-DF.	3	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance. 	2	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. 		
Excluir Documento do SEI					1	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance. 				
Alterar Escala de Trabalho					1	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance. 		<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. 		
Ameaças					1	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance. 		<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. 		
Descarrilhamento do Trem					1	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Criação dos Agentes de Compliance. 				

Perda da Habilitação para o Cargo							1	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. 	
Agressão								2	<ul style="list-style-type: none"> . Treinamento do Código de Ética e de Conduta a todos os empregados. . Campanhas de conscientização para todos os empregados na intranet da empresa. . Continuidade dos trabalhos dos Agentes de Compliance. . Bate-Papo sobre Ética na Administração Pública. . Realização da Semana de Compliance e Integridade do METRÔ-DF. . Realização do evento "METRÔ-DF convida: Governança nas Estatais".

Conforme observado nas tabelas acima, verifica-se a diversidade de ações executadas e aplicadas como ferramentas de controle interno parametrizada à relação intrapessoal entre as áreas estratégicas de governança da empresa, tendo em vista assim denúncias/reclamações ouvidoria, correição e ética. Com tais dados poder-se-á gerar cruzamentos para se verificar quais conjuntos de ações se fizeram mais efetivas¹.

¹ Um fator que pode ser importante ser levado em consideração num possível cruzamento e análise de dados é a pandemia do COVID-19, a qual teve seu auge nos anos de 2020 e 2021 e pode gerar impacto no comportamento dos dados.

Por fim, os resultados dos controles internos implementados são evidenciados pela variação do número de denúncias/reclamações detalhadas nas tabelas acima ante as ações de controle relacionadas a cada tema. Tais dados podem ser analisados de forma global observando-se os gráficos relacionados a temas estratégicos e os gráficos-resumo apresentados de monitoramento da Diretoria e Conselho de Administração da Companhia.