



4º CONCURSO DE
**BOAS PRÁTICAS
DA CGU**

Portaria 1.256/2016

FICHA DE INSCRIÇÃO	
MINISTÉRIO SUPERVISOR: Ministério das Minas e Energia	
ÓRGÃO/ENTIDADE: Petrobras	
DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: Ouvidoria-Geral da Petrobras	
RESPONSÁVEL: Mario Vinicius Claussen Spinelli	
E-MAIL: spinelli@petrobras.com.br	
TELEFONE: (21) 3224-1025	
CATEGORIA: <input type="checkbox"/> Fortalecimento dos controles internos administrativos <input type="checkbox"/> Aprimoramento das Auditorias Internas <input type="checkbox"/> Promoção da transparência ativa e/ou passiva <input checked="" type="checkbox"/> Aprimoramento das atividades de ouvidoria <input type="checkbox"/> Aprimoramento das apurações disciplinares e de responsabilização de entes privados.	
TÍTULO DA PRÁTICA: Reestruturação do processo de tratamento das denúncias pela Ouvidoria-Geral da Petrobras.	
Rio de Janeiro-RJ, 12 de setembro de 2016	
 MARIO VINICIUS CLAUSSEN SPINELLI Ouvidor-Geral	
Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do IV Concurso de Boas Práticas da CGU Assinatura do responsável, de acordo com o art. 12 deste Regulamento	

Observação: É obrigatório o preenchimento de todos os campos e da assinatura do Responsável. A falta de assinatura e de preenchimento de todos os campos desclassifica a prática

PRÁTICA

1) TÍTULO

Reestruturação do processo de tratamento das denúncias pela Ouvidoria-Geral da Petrobras

2) DESCRIÇÃO DA PRÁTICA - limite de 8 (oito) páginas:

A Petrobras passou por um forte desgaste e prejuízo à reputação a partir da Operação Lava-Jato. Como forma de assegurar seus públicos de relacionamento quanto às lições aprendidas, a companhia tomou várias medidas de aprimoramento de sua governança e os seus controles internos.

Assim, em maio de 2015, o Conselho de Administração da Petrobras determinou uma série de providências entre as quais a realização do processo de seleção do novo ouvidor-geral da Petrobras por empresa especializada, com a escolha final ficando a cargo do Conselho de Administração, e a contratação de empresa externa para operar o Canal de Denúncia para atender a todas as empresas controladas do Sistema Petrobras.

A decisão de contratar empresa externa para operar o Canal de Denúncia, naquele momento, foi fruto da observação do Conselho de Administração da Petrobras acerca das boas práticas de mercado.

Os principais objetivos dessa contratação foram:

- 1- A melhoria da percepção de segurança por parte dos denunciantes, encorajando sua participação no combate à fraude e à corrupção, já que reduziria a possibilidade de retaliação;
- 2- O fortalecimento dos controles no processo de tratamento das denúncias, de forma a garantir sua rastreabilidade em todas as fases do processo e o tratamento de toda denúncia registrada na ferramenta.

Operante desde novembro de 2015, o Canal de Denúncia pode ser acessado por telefone ou pela internet e oferece uma série de melhorias, tais como:

- 3- Funcionamento 24 horas por dia nos 365 dias do ano;
- 4- Atendimento em português, inglês e espanhol;
- 5- Proteção ao denunciante, já que não há registro dos IPs (Internet Protocol) dos computadores, nem rastreamento das ligações.

No conjunto das melhorias implementadas com o Novo Canal, destaca-se a possibilidade de o denunciante manter-se informado sobre o tratamento de sua denúncia até a conclusão. Para isso, o denunciante recebe, no momento em que apresenta sua manifestação, um código de acesso que deverá ser digitado na página do Canal exposta abaixo. A possibilidade de monitorar o tratamento da denúncia não apenas fortalece o compromisso da Ouvidoria-Geral com a transparência, como também enseja um controle a mais por parte do denunciante, contribuindo para o seu engajamento no processo.



Como funciona o Canal de Denúncia Petrobras?

A denúncia pode ser anônima?

Fazer denúncia pela internet

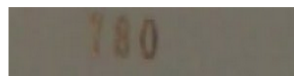
Acompanhamento da denúncia

Você está em um ambiente seguro e sigiloso, hospedado fora do Sistema Petrobras, e administrado pela Contato Seguro.

Promovemos um ambiente de proteção contra qualquer forma de retaliação aos que, de boa fé, denunciarem a prática de crimes, atos de improbidade, violação de normas e/ou leis ou qualquer outro ato ilícito praticado contra a companhia.

Acompanhamento da denúncia

Digite aqui o código:



Digite os caracteres no campo abaixo.



CONSULTAR RESPOSTA

A tabela abaixo, utilizada em novembro de 2015, durante a disseminação do novo canal para os públicos interno e externo da Petrobras, resume os avanços, em comparação com o canal até então existente (chamado na peça informativa de “Modelo Atual”).

MODELO ATUAL	NOVO CANAL DE DENÚNCIA
Processo de recebimento: - pela Ouvidoria-Geral da Petrobras.	Processo de recebimento: - por empresa externa independente e especializada no serviço de recebimento, coleta e escuta de denúncias da Petrobras.
Canal restrito a denúncias relacionadas a questões contábeis, financeiras, controles internos e auditorias (Lei Sarbanes-Oxley).	Canal aberto para qualquer denúncia relacionada a Petrobras.
Canal restrito ao público interno.	Canal aberto a todos os públicos.
Anonimato restrito às denúncias previstas na Lei Sabanes-Oxley.	Anonimato garantido a denunciante que apresentem qualquer tipo de denúncia, exceto aquelas envolvendo questões comportamentais (assédio moral, assédio sexual, violência física e psicológica).

A implementação do novo Canal exigiu o desenho de um rito próprio de tratamento de denúncias de fraude e corrupção, a revisão da Política e Diretrizes da Função Ouvidoria do Sistema Petrobras e a reestruturação da Ouvidoria-Geral, com a criação de gerências específicas para cuidar das denúncias, dos reportes à Direção Superior e a interação com as demais ouvidorias do Sistema Petrobras.

A partir dessas mudanças, as etapas de tratamento das denúncias de fraude e corrupção passaram a ser:

- 1- Triagem temática das manifestações recebidas pelo Canal de Denúncia para posterior distribuição entre as pertinentes gerências e/ou coordenações de tratamento. Nas denúncias de fraude e corrupção, antes da distribuição à coordenação pertinente, aplica-se ao relato uma Matriz de Risco. Trata-se de metodologia de classificação dos relatos segundo uma ótica de potenciais

impactos negativos às atividades da companhia se, ao final de sua apuração, a denúncia for confirmada. Os riscos são avaliados por técnicas qualitativas e quantitativas, permeadas por critérios distribuídos em cinco grandes categorias:

- Criticidade 1: Materialidade e valor envolvido;
- Criticidade 2: Risco à Imagem da empresa;
- Criticidade 3: Risco em função do cargo/função ocupado pelo denunciado e/ou envolvido;
- Criticidade 4: Fundamentação e Detalhamento do relato e
- Criticidade 5: Temporalidade do relato.

O objetivo inicial da aplicação da Matriz de Risco é agregar valor aos reportes encaminhados à Alta Administração e estabelecer um acompanhamento diferenciado, junto à Diretoria de Governança, Risco e Conformidade – DGRC, das demandas consideradas de alto e muito alto risco.

A	muito alto risco
B	alto risco
C	médio risco
D	baixo risco

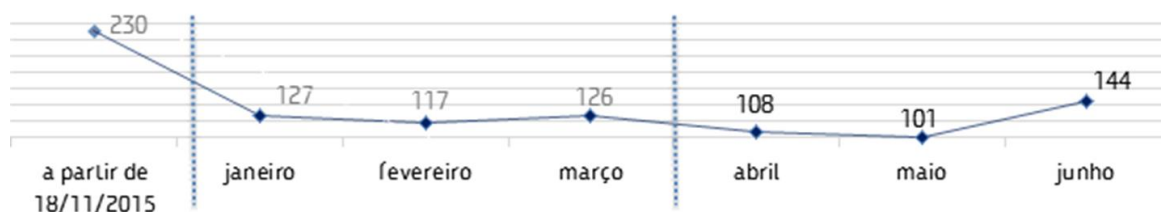
- 2- Após a distribuição, as denúncias são avaliadas pelo coordenador e/ou gerente com atribuição e distribuídas à equipe de analistas. Os analistas da Ouvidoria-Geral definem os elementos da denúncia, mantêm contato com a área apuradora e estipulam os prazos-padrão. Ato contínuo, as denúncias são encaminhadas para apuração junto à área de Conformidade da Petrobras, unidade integrante da Diretoria de Governança, Risco e Conformidade.
- 3- Finalizado o trabalho da área de Conformidade, os analistas da Ouvidoria-Geral recebem e avaliam as respostas àquelas denúncias que foram apuradas ou verificadas e havendo ação corretiva a ser implementada ou sanção a ser aplicada, essas providências serão tomadas pelas respectivas áreas gestoras e monitoradas pela Ouvidoria-Geral.
- 4- Ao receber as respostas das áreas de apuração, os protocolos são encerrados com preenchimento minucioso de todos os campos do sistema para que possamos extrair dados para reportar à direção superior da companhia.

Esquemáticamente, temos o seguinte fluxo de tratamento de denúncias:



- 5- Trimestralmente, a Ouvidoria-Geral reporta os dados relevantes extraídos desse processo ao Comitê de Auditoria Estatutário, à Diretoria Executiva, ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal. Em nossos relatórios, com ênfase nos aspectos qualitativos, são encaminhados à Alta Administração da Petrobras informações sobre i) as atividades gerais da Ouvidoria, categorizando as demandas por temas, áreas mais demandadas, etapas de tratamento, pontos de destaque e atenção, dentre outros, e ii) as denúncias de fraude e corrupção. Neste ponto, são reportados dados sobre a Petrobras e as demais sociedades controladas que tenham aderido ao Canal de Denúncia. Também são apresentados, dentre outros itens, um balanço geral das denúncias de fraude e corrupção, etapas de tratamento junto à área apuradora, tempo de apuração, *status* de encerramento, evolução mensal de recebimento, áreas e temas mais demandados e os grupos de riscos destas denúncias, segundo uma ótica de potenciais impactos negativos aos negócios da companhia caso sejam, ao final, confirmadas.

A entrada em funcionamento do Canal ensejou uma rápida adesão por parte do público. Do dia 18 de novembro até o final de 2015, foram recebidas 230 denúncias e, somente no primeiro trimestre deste ano, foram computadas outras 370. Os números mais recentes confirmam a percepção de que o Canal de Denúncia constitui uma bem-sucedida iniciativa implementada pela Petrobras.



3) HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO - limite de 2 (duas) páginas:

A reestruturação do processo de tratamento das denúncias de fraude e corrupção pela Ouvidoria-Geral teve como marco inicial a determinação do Conselho de Administração da Petrobras de que fosse contratada, por meio de licitação, uma empresa externa

para operação do Canal de Denúncia da companhia. A contratação se deu em setembro de 2015, mediante a decisão de que o canal atuaria como ponto oficial único de todas as unidades da Petrobras e das empresas subsidiárias e controladas para o registro formal de denúncias.

A Ouvidoria-Geral supervisionou a elaboração de uma campanha de divulgação do Canal de Denúncia, que previu as etapas de pré-lançamento (outubro de 2015), lançamento (novembro de 2015) e sustentação (2016). A veiculação de peças informativas específicas para cada público (funcionários, fornecedores, imprensa, acionistas) teve o objetivo de assegurar aos potenciais denunciadores sobre o anonimato e a eficiência da nova ferramenta.

Ainda como parte das ações da Petrobras para melhorar seus controles internos, foi concluído, em janeiro de 2016, o processo de seleção, por empresa especializada, do novo ouvidor-geral, com mandato de três anos e possibilidade de apenas uma recondução para a função, imprescindível para conferir credibilidade ao canal e ao próprio tratamento das denúncias pela companhia.

Na sequência, em fevereiro de 2016, em continuidade às melhorias no processo de tratamento, foi criada e implementada uma Matriz de Risco para as denúncias de fraude e corrupção.

Em março de 2016, foi apresentado ao Conselho de Administração o novo relatório da Ouvidoria-Geral, com dados estatísticos e análises qualitativas que consistem em síntese do novo processo de tratamento de denúncias pela Ouvidoria-Geral da Petrobras.

4) RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS INDICADOS NO ARTIGO 13 DESTE REGULAMENTO - limite de 2 (duas) páginas:

Em 2012, a ACFE (Association of Certified Fraud Examiners), em seu relatório para as nações, revelou que 43,3% das detecções de fraude provêm das denúncias. Portanto, um canal de denúncia eficiente apresenta-se como grande aliado para a detecção de desvios e para o combate da corrupção.

A implementação do novo Canal de Denúncia permitiu otimizar e conferir mais eficiência a todas as demais etapas do processo. Isso porque o recebimento das denúncias, delegado à empresa contratada, consiste em etapa preparatória do processo, que passa a ter duas atividades-chave: a análise das denúncias e o monitoramento das denúncias em apuração, com a cobrança periódica das áreas e reportes à Direção Superior da companhia. Destaca-se ainda, na fase final do processo, o escrutínio rigoroso de todas as respostas de apurações recebidas pela Ouvidoria-Geral.

É possível constatar que houve um fortalecimento da percepção de segurança dos denunciadores ao utilizar canal externo, com as garantias que lhe são inerentes, como a impossibilidade de identificação do IP ou de rastreamento do número de telefone do denunciante.

O aprimoramento do processo de tratamento de denúncia, ao criar um ambiente altamente favorável para essa prática, resultou, por fim, em instrumento poderoso de prevenção dos desvios e da corrupção, pois a construção de um aparato atuante e

eficiente acaba por inibir comportamentos indesejados.

Observação 1: utilizar espaçamento simples e fonte tamanho 12.

Observação 2: o limite de páginas nos campos 2, 3 e 4 inclui a possível utilização de gráficos, fotos e demais elementos visuais.