

CANAL DE DENÚNCIAS OU DE ÉTICA



Prof. Humberto F. Oriá Filho

Setembro/2019

Mini currículo do instrutor



Humberto Ferreira Oriá Filho

- Mestre em Controladoria – UFC;
- Pós-graduado em Auditoria Interna – UFC;
- Pós-graduado em Contabilidade Forense e Investigação de Fraudes – Unyleya;
- Bacharel em Administração – UFC e administrador;
- Bacharel em Ciências Contábeis – UNIFOR e contador;
- Bacharel em Ciências Econômicas – UNIFOR;
- Membro do IIA Brasil (antigo AUDIBRA), desde 2000;
- Gerente de Auditoria Interna da Unimed Fortaleza;
- Instrutor credenciado do CRC-CE;
- Autor do livro *“As fraudes contra as organizações e o papel da Auditoria Interna”* – Ed. Sicurezza (2011) e *“Diretor técnico, diretor clínico e corpo clínico: compêndio da legislação”* (2018); um dos revisores do livro *“Governança corporativa em cooperativas de saúde”* (Instituto Unimed Fortaleza, 2016) e organizador do livro *“Manual de São José – Devocionário, Cânticos e Documentos Pontifícios sobre São José”* (2010; 2013);
- Professor de vários cursos de pós-graduação em instituições públicas e privadas.

Programa do curso

Carga horária: 4 horas/aula.

Objetivo: Introduzir o conhecimento sobre o canal de ética ou de denúncia, abordando sua conceituação, diferenciação, legislação, histórico, importância, implantação e desafios.

Programa:

- Conceituação: canal de ética ou de denúncia;
- Histórico;
- Diferenciação com outros termos;
- Legislação aplicável;
- Importância e benefícios do canal de ética ou de denúncia;
- Implantação / operacionalização nas empresas;
- Desafios e dificuldades.

Programa do curso

Metodologia: Utilizar-se-á de metodologias que permitem aos alunos aplicarem as técnicas apreendidas no curso com a realidade profissional, visando um processo de aprendizagem que integre as dimensões teóricas, reflexivas e vivenciais. Para tanto serão utilizados como recursos metodológicos: aulas expositivas dialogadas, casos práticos e/ou vídeos.

Requisitos e recomendações: Não há pré-requisitos para participação deste curso. Recomenda-se atitude e abertura para o aprendizado do assunto em questão; participação nas atividades e exercícios propostos; respeito à opinião dos demais colegas; seguir o ritmo do curso; evitar conversas paralelas, bem como ficar saindo e entrando na sala de aula; e, obedecer ao horário estipulado (início e fim).

Programa do curso

Bibliografia:

BRASIL. Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 02 ago. 2013. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm>. Acesso em: 30 mai. 2016.

_____. Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016. Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 1º jul. 2016. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13303.htm>. Acesso em 10 nov. 2017.

_____. Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015. Regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 19 mar. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8420.htm>. Acesso em: 30 mai. 2016.

Programa do curso

Bibliografia:

SILVA, Gilson Rodrigues da; SOUSA, Rossana Guerra de. **A influência do canal de denúncia anônima na detecção de fraudes contábeis em Organizações.** Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/rco/article/download/134372/134054/>>. Acesso em 10 dez. 2018.

SILVA, Gilson Rodrigues da. **Canal de denúncias como instrumento de controle interno na detecção de fraudes contábeis em organizações.** Disponível em: <http://www.ppgc.ufrpe.br/sites/ww3.ppgc.ufrpe.br/files/documentos/003_gilson_rodrigues_da_silva.pdf>. Acesso em 15 jan. 2019.

Observação Importante 1

Os itens, informações e dados contidos nesta apresentação e materiais, bem como os comentários efetuados, refletem a **opinião exclusivamente do facilitador deste curso e/ou dos autores pesquisados**, mas não retratam, sob nenhum aspecto, a opinião da empresa para a qual trabalha.



Declaração de potencial conflito de interesses

Declaro-me sem conflito de interesses de qualquer tipo ou natureza, pois não possuo vínculo ou vantagem econômica referente aos temas abordados nestas aulas.

Declaração de Isenção de Responsabilidade

As informações adiante apresentadas foram extraídas de fontes que se acreditam sejam confiáveis, entretanto, não devem ser utilizadas para tomada de decisões. Tem apenas caráter de informação. Sempre se recomenda procurar aconselhamento profissional específico na tratativa destes assuntos.

Observação Importante 4

O presente material foi gerado com base em informações próprias, de livros e/ou coletadas a partir dos diversos veículos de comunicação existentes, inclusive a *Internet*, contendo textos e/ou ilustrações adquiridas de banco de imagens de origem privada ou pública, **não possuindo a intenção de violar qualquer direito pertencente à terceiros** e sendo voltado **exclusivamente para fins acadêmicos, educacionais ou meramente ilustrativos.**

Regras de Convivência



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

1. Deixar o celular desligado ou no módulo silencioso;
2. Evitar conversas paralelas e distrações;
3. Não ter medo de perguntar. Sua dúvida pode ser também a do seu colega ao lado. Não leve dúvida para casa. Não existe pergunta “besta”;
4. Respeitar a opinião do seu colega, mesmo que não concorde;
5. Limitar as perguntas e comentários aos assuntos e temas do curso. Evitar divagação;

Regras de Convivência



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

6. Obedecer ao horário estipulado (início e fim). Tolerância 10 a 15 minutos;
7. Seguir o ritmo do curso. Não se precipitar em avançar nos assuntos;
8. Evitar ficar saindo e entrando na sala. Vai ter tempo no intervalo para lanche e banheiros;
9. Tenha abertura e vontade de aprender;
10. Participação: é importante, entretanto não se prolongue demais na sua explanação. Dar oportunidade também aos outros.



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

HISTÓRICO: AS DENÚNCIAS...

Caso PC Farias

*“Figura central do escândalo de corrupção que derrubou Fernando Collor, o **empresário Paulo César Farias**, mais conhecido como PC Farias, foi tesoureiro da campanha presidencial e era a figura mais influente dentro do governo, com trânsito em todos os ministérios e diversos setores da economia. As **primeiras denúncias contra ele** surgiram em 1990, quando foi acusado de ter pressionado a Petrobras para conceder um financiamento de US\$ 40 milhões à companhia aérea Vasp.*

*Porém, a crise eclodiu de fato em maio de 1992, após **Pedro Collor afirmar à revista Veja que PC Farias seria o "testa-de-ferro" do presidente em diversos empreendimentos, incluindo o jornal Tribuna de Alagoas. Na mesma entrevista, Pedro Collor acusou PC de influir diretamente nas decisões do governo em benefício do esquema. Ao fim daquele ano, o relatório final da CPI instaurada para apurar o escândalo apontava que PC teria movimentado ao menos US\$ 6,5 milhões para pagar gastos pessoais de Collor durante o seu mandato, incluindo a reforma da Casa da Dinda, a mansão do presidente em Brasília**”.*

Caso Mensalão

*“Em 2005, o esquema de compra de votos comandado pelo governo do PT foi revelado e colocou Lula contra a parede. Deputados eram pagos com dinheiro público, desviado com a ajuda do ex-tesoureiro do PT Delúbio Soares e do operador Marcos Valério. **O esquema, revelado por Roberto Jefferson, era chefiado, segundo ministros do STF, por José Dirceu**”.*

Fonte: <https://oglobo.globo.com/brasil/13-escandalos-do-pt-no-poder-18803710>



Secretária denuncia esquema no governo do Tocantins

👍 0 🗨️ 0 [COMENTAR](#) | 0

[SALVAR](#) [f](#) [t](#) [✉](#) [⋮](#)



Publicado por Correo Forense

há 10 anos

👁️ 33 visualizações

O Tribunal Superior Eleitoral começará a julgar nesta semana mais um processo de cassação envolvendo um governador - o quarto nos últimos quatro meses. O réu é o governador do Tocantins, Marcelo Miranda, do PMDB, acusado de abuso de poder econômico na eleição de 2006. Se for inocentado, Miranda não terá muito tempo para comemorar. O governador está prestes a enfrentar outra encrência colossal.

No início deste mês, a secretária Ângela Costa Alves decidiu contar à Polícia Federal tudo o que viu e, principalmente, todos os trambiques que ajudou a fazer como principal assessora de Dulce Miranda, a mulher do governador. A ex-funcionária, que trabalhou com a primeira-dama de 2003 a 2006, disse



“Ajude-nos a manter um ambiente ético, justo e confiável”.



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

ASPECTOS CONCEITUAIS



Empresas adotam canais de denúncias

Somente uma central que gerencia as reclamações recebeu 21 mil relatos em 213 companhias; queixas vão de fraudes a acusações de constrangimento

blogs

04 de novembro de 2018 | 07h05



DESTAQUES EM ECONOMIA



Governo quer propor congelamento de progressões de servidores



Proposta do relator da Previdência no Senado retira mudanças no BPC e em aposentadorias especiais



'Dinheiro serve para fazer mais dinheiro'



DIÁLOGOS EMPRESARIAIS

Boas práticas em governança e compliance

28 de novembro de 2017

Cresce uso de canais de denúncia nas empresas brasileiras

Pesquisas mostram que relatos feitos por meio dessa ferramenta aumentaram 45% nos últimos cinco anos





Notícias

↗ Uso de canal de denúncias nas empresas cresceu mais de 50% em quatro anos

23 de janeiro de 2018

Compartilhar Tweetar Curtir 0 Compartilhar Share



Em dez anos, a área de canal de denúncias da ICTS Outsourcing, empresa de gestão de riscos, ética e compliance, recebeu e tratou mais de 170 mil relatos de 229 empresas. A análise da evolução anual do registro dessas denúncias indica que fatos como a eclosão da operação Lava Jato e a promulgação da Lei Anticorrupção, bem como a



CALENDÁRIO

ESCOLHA A MATÉRIA

- > Notícias
- > Artigos
- > Vídeos



Embalados por Lava Jato, canais de denúncias ganham força nas empresas

DEDO-DURO DO BEM

RODRIGO AMARAL · 4 DE SETEMBRO DE 2015 · SEM CATEGORIA



Especialistas alertam que sistema precisa garantir confidencialidade e tratamento adequado aos casos.



Cassiano Machado,

Os danos legais, financeiros e de reputação causados a empresas brasileiras por suposto envolvimento em casos de corrupção estão levando um número cada vez maior de organizações a implementar canais de denúncias para o uso de funcionários e outros colaboradores.

Na ICTS Protiviti, consultoria especializada em gestão de riscos e compliance, o número de consultas sobre o tema em 2015 é 40% maior do que dois anos atrás, de acordo com a companhia. Outras empresas do setor também estão observando um significativo

NEWSLETTER

Insira seu E-mail

INSCREVA-SE

CATEGORIAS

Brasil	96
Compliance	64
Gestão de Risco	199
Legislação	17



REVISTA EXAME

Primeiro Lugar

Jornalistas de EXAME compartilham informações exclusivas

SIGA



NEGÓCIOS

Denúncias de assédio superam as de corrupção nas empresas

Grandes empresas lançam canal para denúncias de corrupção, mas reclamações de assédio moral, sexual e preconceito são as mais comuns, diz pesquisa

Por [Denyse Godoy](#)

1 ago 2019, 11h10 - Publicado em 1 ago 2019, 05h40



ALGUNS NOMES CONFIRMADOS



ROMEU ZEMA
Governador de Minas Gerais

EXAME
FÓRUM 2019

Newsletter gratuita

As notícias mais importantes da manhã no seu e-mail, de segunda a sexta-feira

Não perca nenhuma notícia.

Inscreva-se em nossa newsletter gratuita.

Aceito receber ocasionalmente ofertas especiais e de outros produtos e serviços do Grupo Abril.

23
janeiro
2018

CLIPPING, NOTÍCIAS,

Treinamento evita uso indevido dos canais de denúncia.

A abertura de um canal de denúncia pode levar ao uso indevido da ferramenta, mas esses casos representam uma minoria dos relatos recebidos e, no geral, são identificados antes mesmo do encaminhamento para as companhias por meio de técnicas de análise de texto e entrevistas investigativas.

Cassiano Machado, sócio-diretor da consultoria de compliance ICTS Outsourcing, diz que o receio de que o canal seja usado para “fazer fofoca e derrubar chefe” existe entre as empresas. De todas as denúncias recebidas pela ICTS, responsável pelos canais de cerca de 200 companhias, aproximadamente um terço é descartada por ter sido enviada por engano – relatos que deveriam ter ido para o SAC, por exemplo – ou por serem identificadas como mentirosas.

Para isso, a consultoria possui uma equipe de 60 pessoas, das quais metade são psicólogos treinados para receber os relatos por telefone, que representam 45% das denúncias. “Não é

Categorias

DESTAQUE

DOCTRINA

DROPS

EVENTOS

IMPrensa

JURISPRUDÊNCIA

LEGISLAÇÃO

NOTÍCIAS

Calendário

/ Últimas notícias

Fiscalização

Também é direito do cidadão denunciar corruptos. Saiba como

01/05/2018 16:48 --- Por Nathan Sampaio --- Edição 2233

Portais de transparência e do próprio governo disponibilizam mecanismos simples para acompanhar gastos públicos e espaços para denúncia



Bom Dia Rio >

Canal de denúncia é lançado para coibir uso e comercialização de linha chilena e cerol

37 seg Exibição em 30 Jul 2019

Disque linha chilena/cerol funciona todos os dias e a o denunciante não precisa se identificar.



JA 2ª EDIÇÃO
Prefeita de Doverlândia fica em estado grave após cair de mula
Ontem, 31 Ago 2019



JORNAL HOJE
Agentes federais são atacados durante operação para combater
Ontem, 31 Ago 2019



JA 2ª EDIÇÃO
Aluno suspeito de matar coordenador dentro de escola em
Ontem, 31 Ago 2019



30 Jul 2019



Denúncia

- **Termo em inglês “*whistle-blowing*”:**
Tradução literal: “*assoprar o apito*” ou traduzido comumente por “*denúncia*”;
- Refere-se ao relato interno das condutas observadas (acepção dada pela Transparência Internacional).

Denúncia

“Declaração ou comunicação a respeito de algo que se mantinha secreto ou ato verbal ou escrito pelo qual alguém leva ao conhecimento da autoridade competente um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição” (Grande Dicionário Houaiss).

Elementos da Denúncia

- Sabença ou suposição da existência de ação ou inação tida como inapropriada;
- Componentes que autorizam a denúncia: boa-fé e bases razoáveis;
- Regra da distinção entre o reportante e aquele que recebe a informação;
- O informado da denúncia tenha capacidade e poderes para tratar a informação recebida.

Denúncia: requisitos de qualidade

- 1. **O quê:** o que está ocorrendo de irregular?
- 2. **Quem:** quem é ou quem são os responsáveis?
- 3. **Por quê:** por qual motivo se está realizando a irregularidade, qual o seu propósito?
- 4. **Onde:** em qual área da organização ou âmbito geográfico está ocorrendo a irregularidade?
- 5. **Quando:** em que momento ela ocorreu ou está ocorrendo? Em que data, mês, ano?
- 6. **Como:** qual a forma de atuação dos responsáveis, como eles executam a irregularidade?
- 7. **Quanto:** quais os montantes envolvidos? É possível estimá-los?

Exemplos de Denúncia

- Fraudes e irregularidades;
- Desvio e uso indevido de ativos;
- Superfaturamentos;
- Conflito de interesse;
- Corrupção e ato lesivo;
- Assédio moral e sexual;
- Lavagem de dinheiro;
- Discriminação, preconceito e *bullying*;
- Descumprimentos normativos e de legislação.

Tipos de Manifestação

- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação das áreas de controle da empresa;
- **Sugestão:** proposição de ideias de melhoria ou proposta de aprimoramento ou simplificação de políticas e serviços prestados por qualquer área ou unidade da empresa;
- **Elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração, que considera importante ou relevante;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço prestado por um colaborador, a questões internas etc.;
- **Dúvida:** pedido de esclarecimento ou de dúvidas sobre as políticas da empresa ou sobre questões éticas.

É um importante instrumento de integridade e de *compliance*, se utilizado de forma efetiva e não como um mero elemento “*decorativo*”.

Conhecido ou chamado também como:

- ***“Canal de Denúncias”***;
- ***“Canal de Denúncias de Irregularidades”***;
- ***“Canal Confidencial”***;
- ***“Compliance Hot Line” / “Hot Site”***;
- ***“Canal Íntegro”***;
- ***“Linha de Ética”*** ou ***“Linha Ética”***.



“Foi pensado e desenvolvido para ser o principal meio de comunicação com os empregados sobre as questões relativas ao comportamento ético”

(SEBRAE).



*“Pode ser entendido como um **mecanismo ou serviço de recebimento de denúncias**, e tem como **principal função a conexão de diferentes atores dentro de modelo regulatório**. A partir desta interação entre os envolvidos nas organizações com o canal de denúncia, o mesmo pode obter a recepção de qualquer tipo de denúncia que ocorra no contexto organizacional, através de canais operados internamente, ou externamente”*

(Nigel Williams, 1999).

Canal de Ética/Denúncia



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

“É um canal aberto e confidencial de comunicação com os nossos colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros, a fim de dar manutenção à confiança que depositamos em todos aqueles com os quais nos relacionamos, e assim, garantir uma imagem institucional idônea, alicerçada sobre o respeito, o sentido de confiança e a verdade que deverão garantir a sustentabilidade e a perpetuidade da empresa”.

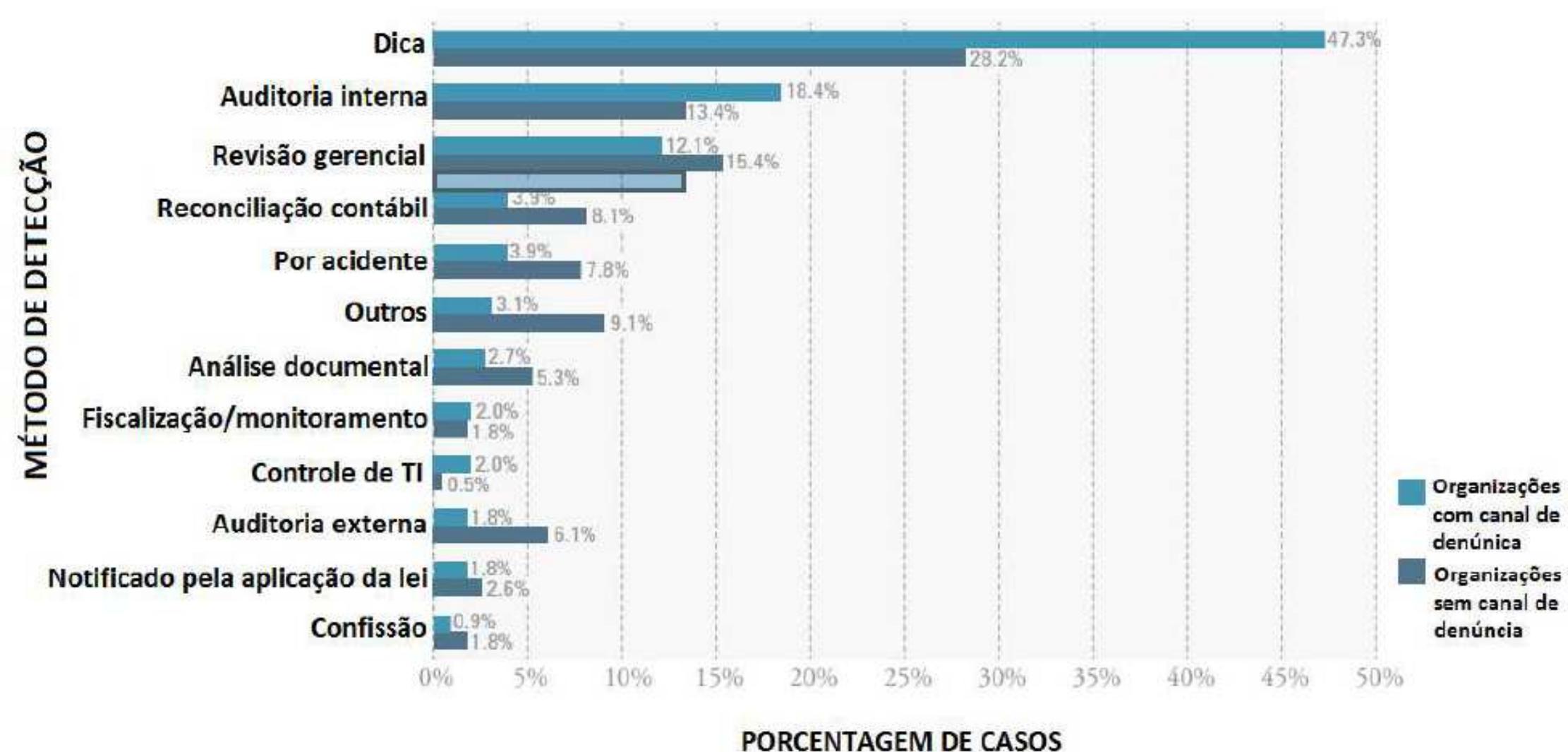
Canal de Ética/Denúncia



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

IMPACTO DO CANAL DE DENÚNCIA



Conceito Integridade

Integridade “*é um substantivo feminino com origem no latim integritate, que significa a **qualidade ou estado do que é íntegro ou completo.** É sinônimo de **honestidade, retidão, imparcialidade.***

*Em sentido figurado, a integridade pode ser descrita como **honradez, pureza ou inocência.** Pode designar uma atitude de plenitude moral, sendo a característica de uma pessoa incorruptível”.*

Fonte: <https://www.significados.com.br/integridade/>

Código de ética

“É um instrumento de realização da filosofia da empresa, de sua visão, missão e valores”.

“É a declaração formal das expectativas da empresa à conduta de seus executivos e demais funcionários”.

“É um instrumento que serve de inspiração para as pessoas que aderem a ele e se comprometem com seu conteúdo”.

“Deve ser concebido pela própria empresa, expressando sua cultura”.

*“**Serve** para orientar as ações de seus colaboradores e explicitar a postura da empresa em face dos diferentes públicos com os quais interage”.*

“É imperioso que haja consistência e coerência entre o que está disposto no código de ética e o que se vive na organização”.

“Se o código de conduta de fato cumprir o seu papel, sem dúvida significará um diferencial que agregará valor à empresa”.

Segundo a ACFE – “*Report to the Nations on Occupational Fraud and Abuse*”, os **canais de denúncias** são responsáveis pela identificação de 40% dos casos de fraudes e desvios de comportamento, **reduzindo em 59% o impacto financeiro das ocorrências**, que são identificadas, em média, 7 meses antes do que acontece em organizações onde não há um canal deste tipo.

Benefícios e Vantagens

- **Aderência às recomendações da legislação e da normatização vigente** (existência de mecanismos de incentivo a denúncia), com redução de eventuais sanções e multas por casos de corrupção identificados;
- **Instrumento eficiente na prevenção, identificação e combate a fraudes**, irregularidades, práticas antiéticas e condutas inadequadas;
- **Adequação as melhores práticas de governança corporativa**, recomendadas pelo IBGC, com impactos positivos na imagem, credibilidade e valorização da empresa em relação aos seus públicos de relacionamento;

Benefícios e Vantagens

- **Importante elemento de fortalecimento e complementação a estrutura e sistema de controles internos organizacionais;**
- **Diminuição ou eliminação de eventuais passivos e/ou contingências trabalhistas, pela solução tempestiva de relatos neste sentido;**
- **Reforço do controle, da racionalização de recursos e da melhoria da gestão, através do acolhimento de sugestões e críticas de colaboradores, fornecedores, terceiros e clientes neste sentido;**
- **Maior transparência a gestão e equidade de tratamento na aplicação de penalidades, com conseqüente melhoria do ambiente de trabalho.**



Canal de Ética X Canal de Denúncia



Canal Interno X Canal Externo



Ouvidoria X Canal de Denúncias

Denúncia anônima
X
**Denúncia de autoria
identificada**

**Denunciar
(desejável)**

X

**Reportar/Informar
(exigência legal)**

“Recompensas” ao Denunciante

- Chamados de “caçadores de recompensas”;
- Recompensas oferecidas aos denunciantes: englobam uma das discussões mais controvertidas no que concerne ao denunciante.
- Prática considerada malvista ou vista com dúvidas ou reticências por grande parte da sociedade.

Exemplo prático: Programa de delação interna criado pela empresa Camargo Corrêa, denominado de “*Programa Interno de Incentivo à Colaboração (PIIC)*”, no qual estão alguns benefícios para (ex)-colaboradores que venham a cooperar voluntariamente ao informar participação em eventual irregularidade dentro da empresa.



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

NORMATIZAÇÃO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013)

“Art. 2º As pessoas jurídicas serão responsabilizadas objetivamente, nos âmbitos administrativo e civil, pelos atos lesivos previstos nesta Lei praticados em seu interesse ou benefício, exclusivo ou não.

[...]

*Art. 7º Serão levados em consideração na aplicação das sanções: [...] VIII - **a existência de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e a aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta no âmbito da pessoa jurídica;**”.* (destacamos)

Decreto Federal nº 8.420/2015

Programa de integridade “consiste, no âmbito de uma pessoa jurídica, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e **incentivo à denúncia de irregularidades** e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira” (art. 41, caput). (Destacamos)

Decreto Federal nº 8.420/2015

“O programa de integridade deve ser estruturado, aplicado e atualizado de acordo com as características e riscos atuais das atividades de cada pessoa jurídica, a qual por sua vez deve garantir o constante aprimoramento e adaptação do referido programa, visando garantir sua efetividade.”
(Art. 41, parágrafo único do citado Regulamento).

Decreto Federal nº 8.420/2015

“Art. 42. **O programa de integridade será avaliado, quanto a sua existência e aplicação, de acordo com os seguintes parâmetros:**

[...]

X - canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciantes de boa-fé;

[...]

XII - procedimentos que assegurem a pronta interrupção de irregularidades ou infrações detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados;”.

*“Art. 9º A empresa pública e a sociedade de economia mista **adotarão regras de estruturas e práticas de gestão de riscos e controle interno que abrangem:***

[...]

III - canal de denúncias que possibilite o recebimento de denúncias internas e externas relativas ao descumprimento do Código de Conduta e Integridade e das demais normas internas de ética e obrigacionais;

IV - mecanismos de proteção que impeçam qualquer espécie de retaliação a pessoa que utilize o canal de denúncias;”

“Art. 2º As instituições mencionadas no art. 1º devem disponibilizar canal de comunicação por meio do qual funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição”.

Resolução do Banco Central do Brasil (BACEN) nº 4.567, de 27/04/2017.

“Art. 31-B O CAE [Comitê de Auditoria Estatutário] deve:
[...]

VI – possuir meios para receber denúncias, inclusive sigilosas, internas e externas à companhia, em matérias relacionadas ao escopo de suas atividades; e”.
(grifamos)

Resolução do Comissão de Valores Mobiliários (CVM)
nº 509, de 16/11/2011.

INSTRUÇÃO NORMATIVA OGU/CGU nº 05/2018

Norma básica a respeito das atividades desenvolvidas no âmbito das ouvidorias federais.

“Art. 15. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos. [...] § 2º A denúncia poderá ser encerrada quando: I - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo federal; ou II – não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.”. (grifamos)

Cartilha com diretrizes para empresas privadas implementarem seus programas de integridade

Diferentes canais. Deve ser considerada a possibilidade de se disponibilizar diferentes meios para recebimento de denúncias, como urnas, telefone ou internet.

Acessibilidade. Deve ser acessível não só ao público interno, mas também ao externo, como fornecedores e terceiros em geral.

Denúncias anônimas. Recomenda que a empresa tenha políticas de proteção aos denunciantes de boa-fé, que abordem questões como o recebimento de denúncias anônimas e a não retaliação.

Transparência. Também é recomendado que existam ferramentas que permitam ao denunciante acompanhar a tramitação da denúncia por ele realizada.

*“O **canal de denúncias**, previsto e regulamentado no código de conduta da organização, é instrumento relevante para acolher opiniões, críticas, reclamações e denúncias, contribuindo para o combate a fraudes e corrupção, e para a efetividade e transparência na comunicação e no relacionamento da organização com as partes interessadas”.*

O Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), na sua 5ª edição (2015, p. 95).



Lei Sarbanes Oxley (SOX), na sua Seção 301, traz como obrigação regulatória do mercado acionário norte americano a exigência de definição de métodos de comunicação confidencial e anônima para reclamações direcionadas sobre assuntos de contabilidade e auditoria, bem como os aspectos relacionados a atividades gerenciais.



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

IMPLANTAÇÃO



Permitir o recebimento de denúncias, para que a empresa possa tomar ciência sobre irregularidades e agir para corrigi-las.

- ✓ Adotar diferentes meios para viabilizar a denúncia, de acordo com a necessidade da empresa;
- ✓ Ser acessível e divulgado a funcionários e a terceiros;
- ✓ Ter uma política de proteção ao denunciante de boa-fé:
 - a. denúncia anônima;
 - b. regras de confidencialidade;
 - c. proteção à retaliação dos denunciantes.

5 Motivos para implementar um canal de ética

- 1) Sistema formal e confiável;
- 2) Tratamento de denúncia sem conflito de interesse;
- 3) Metodologias adequadas de reporte;
- 4) Ganho em transparência;
- 5) Tratamento das denúncias após a decisão dos gestores, propiciando melhoria no ambiente de trabalho e prevenindo outros atos irregulares.

Para sua implantação, é preciso responder aos seguintes questionamentos principais:

- 1) Adotar-se-á um canal interno ou externo?
- 2) Será um canal de ética ou um canal de denúncias?
- 3) Este canal aceitará denúncias anônimas?
- 4) Quais os meios de comunicação serão disponibilizados para a denúncia?
- 5) Quais profissionais ficarão responsáveis por apurar as denúncias recebidas?

- Escolha do canal (interno ou externo);
- Formatação da estrutura de comitês e subcomitês de recebimento e apuração das denúncias e outros relatos;
- Elaboração e aprovação do regimento interno do canal de ética ou de denúncia;
- Revisão e customização dos formulários de denúncia e/ou registros;
- Análise do perfil dos membros do comitês e subcomitês;
- Definição como será a gestão do canal;

Implantação

- Escolha e treinamento dos colaboradores, que irão operacionalizar os comitês e subcomitês do canal;
- Elaboração do *workflow* (fluxo da denúncia) após o recebimento dos registros e denúncias;
- Elaboração de material de divulgação;
- Lançamento do canal pela Alta Administração;
- Ampla divulgação do canal;
- Campanhas periódicas sobre o canal;
- Divulgação dos resultados gerais do canal.

Seis passos fundamentais para implementação dos procedimentos de um canal de denúncias:

- I. **Encorajar e permitir denúncias**, de boa-fé ou com base numa crença razoável;
- II. **Requerer que a organização trate as denúncias confidencialmente**, de modo a proteger a identidade do denunciante e de outras pessoas envolvidas, exceto na medida necessária ao progresso de uma investigação;
- III. **Permitir denúncias anônimas**;
- IV. **Proteger de retaliação os denunciantes de boa-fé**;

V. Permitir que o pessoal receba aconselhamento de uma pessoa adequada sobre o que fazer se confrontado com uma preocupação ou situação suspeita, que leve a crer ser perigosa;

VI. Divulgar os procedimentos amplamente, tanto aos funcionários como a terceiros, para que saibam seus direitos e proteções.

Fonte: Norma NBR ISO 37001 - Requisitos para os Sistemas de Gestão de Compliance Antissuborno, no item 8.9 – intitulado “Levantando preocupações”.

Fatores para maior quantidade de relatos



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

Cultura organizacional

Acesso fácil aos 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

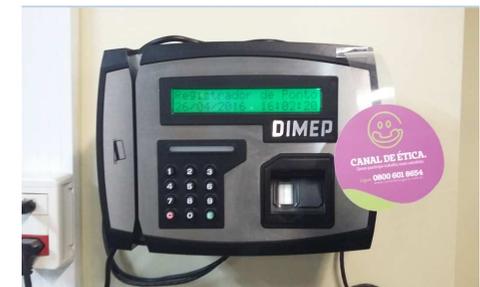
Nível de independência do canal

Meios e Instrumentos de denúncia

- Número de telefone (preferencialmente exclusivo e gratuito [0800]) para ligações por telefone fixo ou celular;
- Contato através de página específica na *internet (Website)*;
- Aplicativo para *smartphone e tablet*;
- Endereço de *e-mail*;
- Endereço para recebimento de carta;
- Número de fax (em desuso);
- Número de caixa postal (em desuso).

Divulgação do Canal de Ética

- Cartazes e informativos;
- Adesivos em espelhos nos banheiros;
- Flanelógrafos;
- *Display* nos elevadores;
- Tela inicial dos computadores;
- *E-mail* para os colaboradores;
- *Wobbler* no Relógio de Ponto;
- Folder e ímã de geladeira enviado para casa dos colaboradores;
- Etc.



Relatante, denunciante ou reportante: aquele que fez um registro ou manifestação no sistema do Canal de Ética, seja por telefone, pelo site ou por outro meio de acesso. Ele pode ser anônimo ou identificado se desejar.

Relato, registro ou manifestação: mensagem enviada por um empregado, colaborador, parceiro ou outro, pelo sistema do Canal de Ética. Os principais tipos de relato podem ser: uma denúncia, uma sugestão ou uma dúvida.

Relato visualizado: registro ou manifestação que já foi aberta ou visualizada por algum membro do respectivo comitê responsável pelo relato.

Relato não visualizado: registro ou manifestação recente que ainda não foi aberta ou visualizada por algum membro do respectivo comitê responsável pelo relato.

Relato respondido: registro ou manifestação em que o comitê responsável pelo relato já deu retorno conclusivo ao relatante.

Relato não respondido: registro ou manifestação em que o comitê responsável pelo relato ainda não deu retorno conclusivo ao relatante.

Comitês do relato: são os comitês operacionais criados pela empresa para receber do Canal de Ética os relatos, investigá-los e dar a tratativa necessária aos mesmos, atualizando posteriormente as informações no sistema do Canal de Ética.

Status: é a posição atual do registro ou manifestação, no tocante ao seu processo de resolução.

Concluído com pendências: é o relato já finalizado, que foi concluído com alguma pendência de apuração ou de investigação, não possível de ser resolvida neste momento.

Concluído improcedente: é o relato já finalizado e que se concluiu pela não procedência em sua totalidade do que foi manifestado pelo relatante.

Concluído procedente: é o relato já finalizado e que se concluiu pela procedência em sua totalidade do que foi manifestado pelo relatante.

Concluído parcialmente procedente: é o relato já finalizado e que se concluiu pela procedência parcial do que foi manifestado pelo relatante. Há algumas informações do relato que não foram comprovadas e/ou que foram possíveis de constatação.

Resultados da apuração do relato: referem-se a todas as ações tomadas em relação ao denunciado, como por exemplo: *feedback*, advertência verbal, advertência escrita, suspensão, desligamento sem justa causa, desligamento com justa causa, transferência para outra área, não aplicável (sem aplicação ou resultado concreto advindo do relato).

Ações/ganhos administrativos: referem-se aos impactos positivos na empresa, advindo das ações implementadas com base nas informações dos relatos recebidos, apurados e concluídos, como por exemplo: melhoria do clima organizacional; regularização de inconformidades; melhoria, atualização e/ou criação de normas; eliminação/diminuição de riscos e/ou contingências; eliminação/diminuição de desperdícios e/ou perdas.

Inconclusivo: é o relato já finalizado, que apesar de sua investigação e apuração, não foi possível, pelas informações recebidas, chegar a alguma conclusão sobre o que foi relatado.

Inaplicável ao Canal: trata-se de relato, cujo conteúdo não se refere as atribuições do Canal de Ética, ou seja, não é aplicável ao mesmo.

Manual do Canal de Ética: instrumento para documentar o procedimento para gestão administrativa do Canal de Ética, detalhando o processo de gerenciamento, análise e resposta ao relatante, bem como a elaboração de relatórios para gestão de indicadores deste canal.

Informações do Relato

Título do Relato: título descrito pelo relatante, de acordo com a natureza do relato.

Protocolo: número de identificação do relato enviado ao relatante, para acompanhar o resultado da apuração e conclusão.

Data de Cadastro: data correspondente ao período de registro do relato.

Data para Conclusão: Prazo determinado em dias para finalização da apuração do relato.

Status: Classificação do relato, a qual poderá ser editada pelo membro do comitê.

E-mail do Denunciante: espaço para o *e-mail* do denunciante.

Nome do Denunciante: espaço disponível no caso de identificação do denunciante.

Tipo de Registro: Classificação do registro como denúncia, sugestão ou dúvida.

5 dicas para garantir a eficiência de um canal de denúncias

- Treinamento e conscientização contínuas de todos os colaboradores sobre o programa de denúncia e de integridade da organização;
- Comunicação e acessibilidade contínuas;
- Transparência e imparcialidade no processo de denúncia, investigação e proteção contra retaliação;
- Preferencialmente empresa terceirizada responsável pelo gerenciamento do canal de denúncia;
- Avaliações contínuas do canal de denúncia.



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

OPERACIONALIZAÇÃO

Ações Necessárias

- Leia com calma a denúncia e verifique se é possível prosseguir com as informações fornecidas;
- Se não, peça mais informações ao denunciante. Se não fornecidas, encerre a demanda;
- Se sim, dê continuidade com a apuração, buscando documentos, registros, filmagens e/ou entrevistas para validar ou não o que foi denunciado;
- Verifique a ficha funcional do(s) denunciado(s), para observar se não há sanções administrativas anteriores;
- Escute por último o denunciado, questionando a ele sobre as acusações lhe feitas (ampla defesa e contraditório).

Ações Necessárias

- Faça uma consolidação de tudo o que foi apurado e analise com muita calma;
- Evitar qualquer tipo de preconceito, discriminação ou parcialidade na análise da denúncia e/ou do(s) denunciado(s);
- A análise final e conclusão devem ser feitas, no mínimo, por duas pessoas e, se necessário, com consulta ou orientação do Jurídico;
- A eventual aplicação de penalidade pelo resultado da apuração da denúncia não é recomendação e sim determinação.



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

Entrevista X Interrogatório

Entrevista

- Busque um ambiente tranquilo, reservado e acolhedor;
- Tente convencer a pessoa a prestar todas as informações;
- Procure ganhar a confiança do entrevistado;
- Converse com naturalidade;
- Não tenha nenhum tipo de preconceito com o entrevistado;
- Destaque para ele que sua contribuição é muito importante para a empresa, para seus outros colegas e até para si mesmo;
- Avalie o nível intelectual do entrevistado;
- Geralmente não faça perguntas diretas;

- Evite perguntas que as respostas sejam apenas “sim” ou “não”;
- Cuidado com o palavreado e a linguagem utilizada;
- Procure, quando necessário, ajuda-lo a lembrar dos fatos;
- Na entrevista, tenha sempre uma testemunha para acompanhar e sempre uma do mesmo sexo;
- Não grite, não fale alto, não faça gestos grosseiros, nem ameaças e muito menos qualquer coisa que possa parecer como constrangimento físico ou emocional;
- Seja firme, mas educado e cortês;
- Agradeça sempre no final.

Relatório: estrutura



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

- Objetivo;
- Identificação do problema;
- Descrição dos fatos apurados;
- Evidências encontradas;
- Identificação do(s) responsável(eis);
- Análise e avaliação dos fatos apurados;
- Ações a serem tomadas;
- Medidas futuras de prevenção;
- Outros dados e informações complementares.

Exemplo ICTS

Estatísticas - Canal de Denúncias



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

ESTATÍSTICAS DO CANAL DE DENÚNCIAS ICTS

AMOSTRAGEM

- **88 empresas**
- **Base de dados com +60 mil relatos registrados**
- **Período: Mai/09 até Jul/14**

EMPRESAS POR SEGMENTO DE ATUAÇÃO

Varejo/Atacado	13
Energia	11
Incorporação e Construção	10
Indústria/Bens de consumo não duráveis	9
Serviços/Transportes e Logística	9
Indústria/Bens intermediários	6
Serviços/Financeiros	6
Serviços/Telecomunicações	4
Agronegócio	3
Serviços/Segurança	3
Shopping Centers	3
Indústria/Base	2
Indústria/Bens de consumo duráveis	2
Serviços/Saúde	2
Private Equity	1
Serviços/Educação	1
Serviços/Pessoal	1
Serviços/Tecnologia	1
Utilidades	1

Exemplo ICTS

Estatísticas - Canal de Denúncias



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO CEARÁ

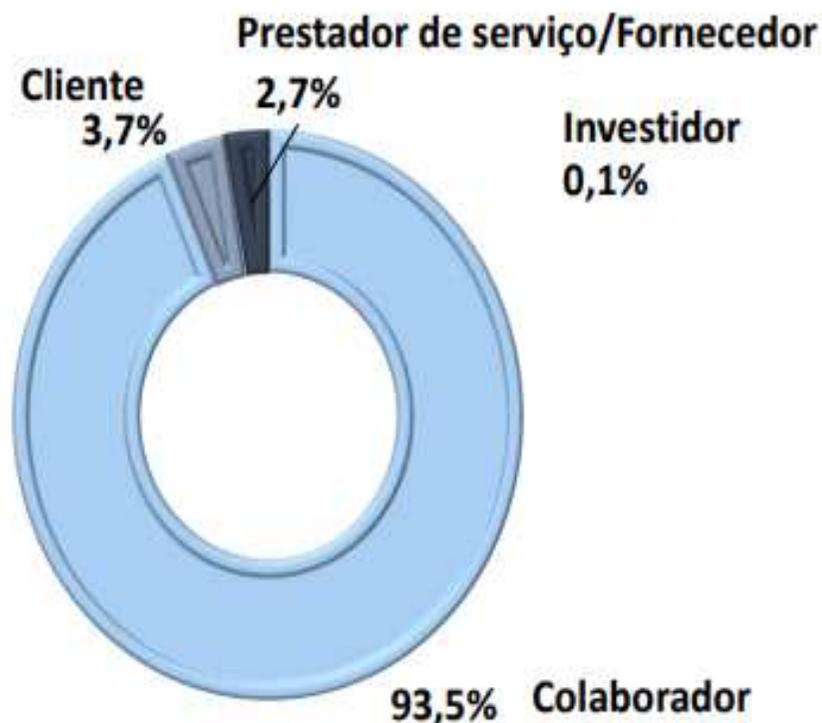
PERFIL DE UTILIZAÇÃO

Média de 3,5 relatos/mês para cada grupo de 1 mil colaboradores (variação entre 0,5 e 5,5)

Quem comunica:



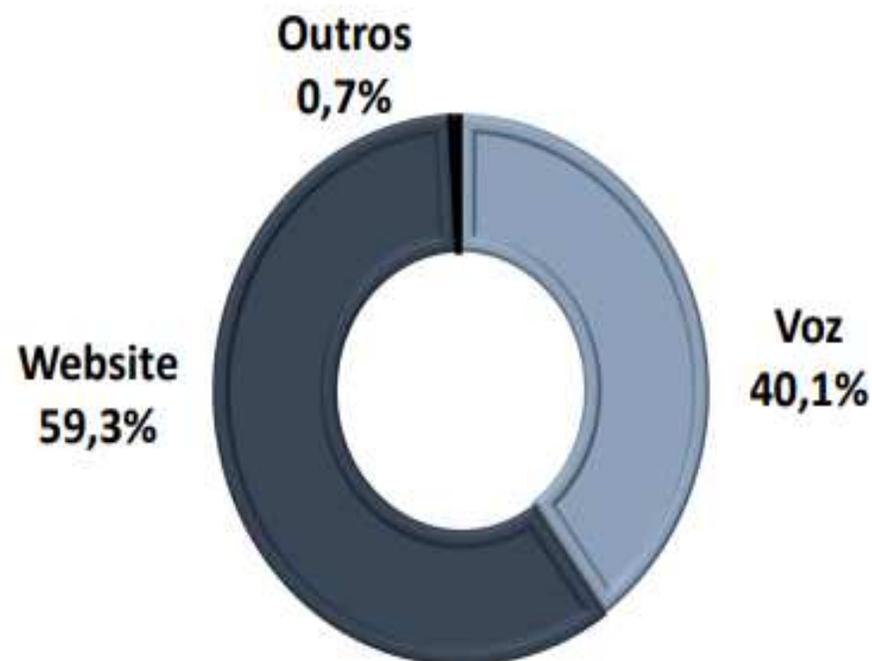
Colaborador é o principal vetor de comunicação



Como comunica:



Forma mais utilizada de registro é via website



Período: Mai/09 até Jul/14

ICTS^o

Prof. Humberto F. Oriá Filho

Exemplo ICTS

Estatísticas - Canal de Denúncias



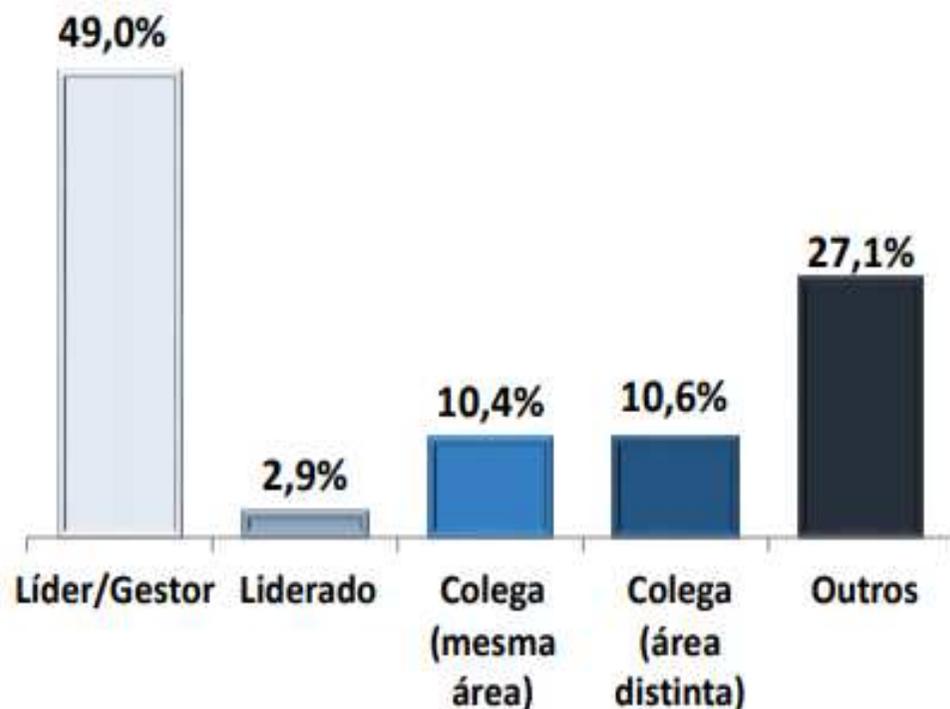
CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

PERFIL DE UTILIZAÇÃO

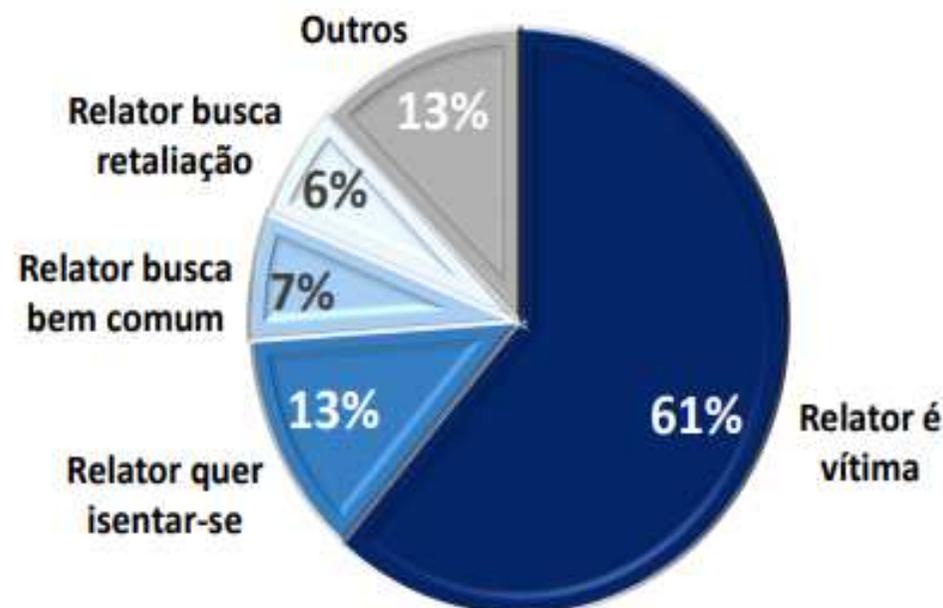
Quem é denunciado:

! Metade das denúncias são sobre Líderes/Gestores



Motivação para denunciar:

! 61% dos relatos são feitos pelas vítimas das irregularidades



Período: Mai/09 até Jul/14

ICTS^o

Exemplo ICTS

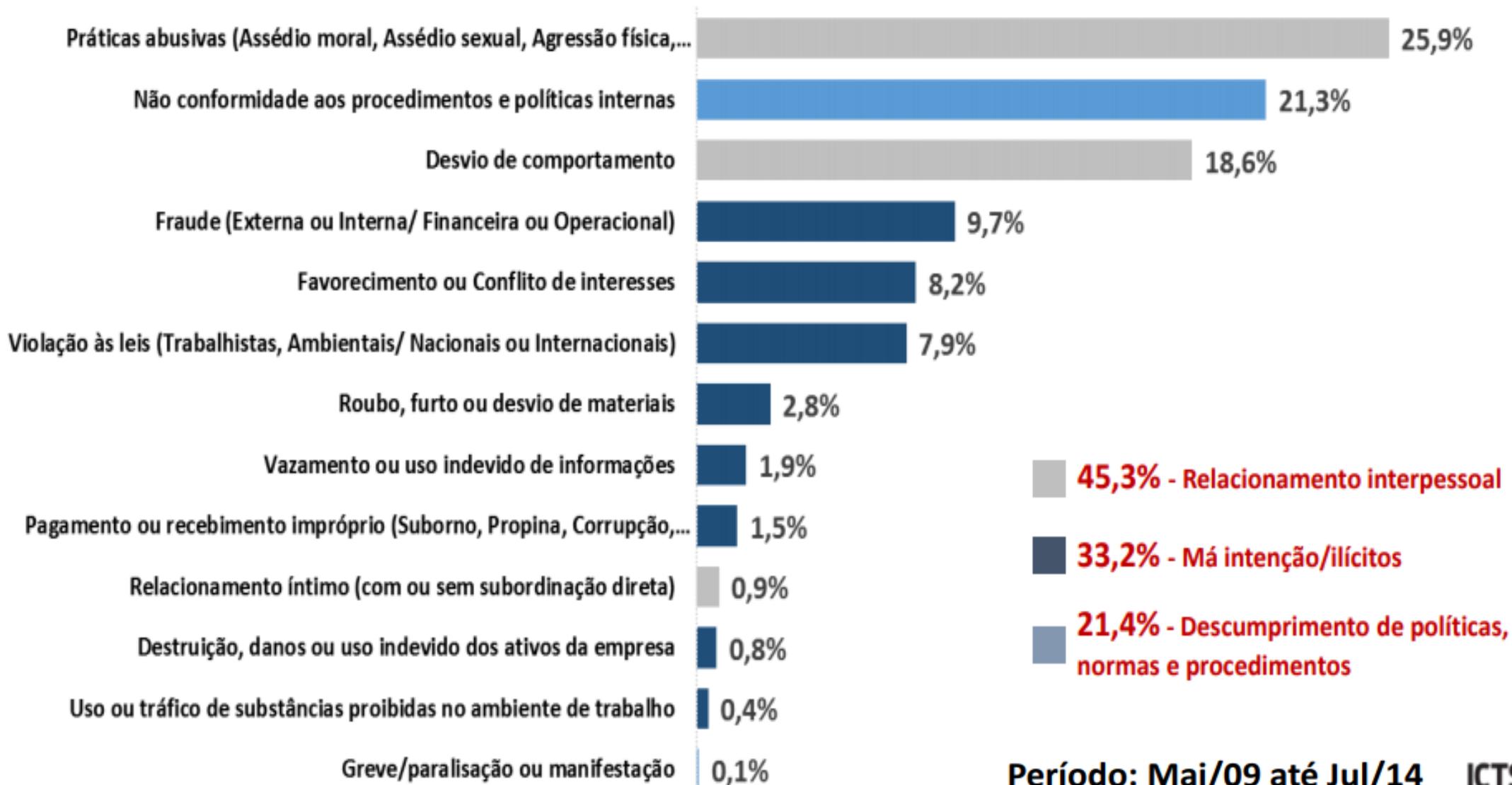
Estatísticas - Canal de Denúncias



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

SITUAÇÕES DENUNCIADAS



Exemplo ICTS

Estatísticas - Canal de Denúncias



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO CEARÁ

IMPORTÂNCIA DO ANONIMATO

■ Anônimo
■ Identificado



2/3 dos relatos são anônimos

O anonimato oferece segurança ao relator e amplia o volume de informações recebidas, mas requer especialização das empresas para identificação de denúncias vazias

Período: Mai/09 até Jul/14 ICTS^o

Exemplo ICTS

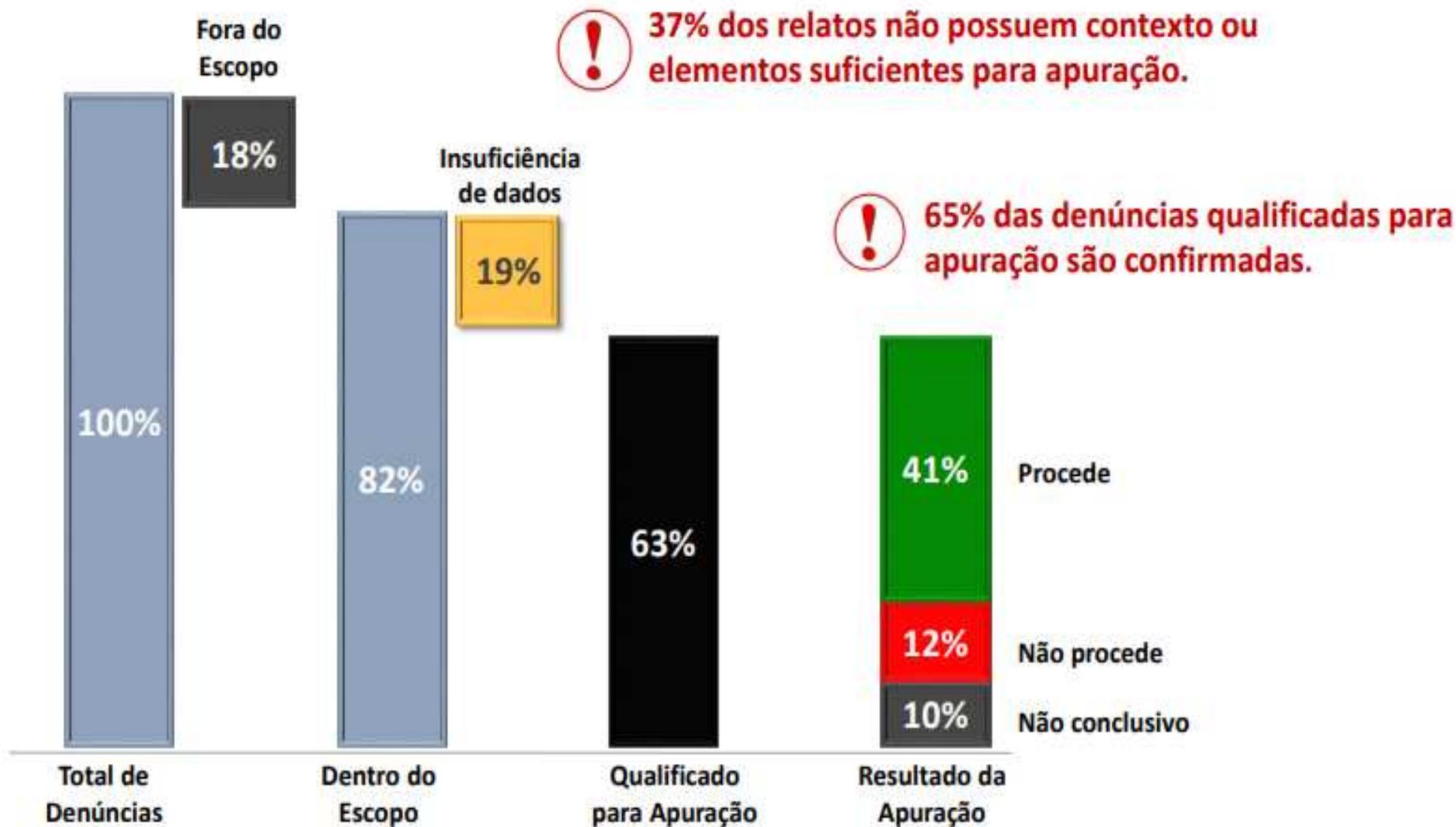
Estatísticas - Canal de Denúncias



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

IMPORTÂNCIA DO PROCESSO DE TRIAGEM E QUALIFICAÇÃO



Exemplo ICTS

Estatísticas - Canal de Denúncias



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

Canal de Denúncias

Estatísticas da operação 2018



Proteção no presente, confiança no futuro.

protiviti®

Face the Future with Confidence

Referência na operação de **canais de denúncias**, a **ICTS Protiviti** publica anualmente estatísticas de sua operação para estimular a análise e reflexão das organizações sobre o comportamento de seus stakeholders e benefícios trazidos pelo canal.

Em 2018, a análise dos dados de 322 empresas mostra um aumento de 11,5% frente a 2017 das denúncias de relacionamentos interpessoais - assédios moral e sexual, discriminação e outros desvios de comportamento. Destaca-se ainda o incremento de 10% na média de registros mensais e o foco das denúncias sobre Líderes, 20% acima da média histórica. Indicativos de maior utilização e confiança no canal de denúncias.

Acompanhe nosso blog em blog.canaldedenuncias.com.br

Dados gerais de 2018

Denúncias Registradas

74.584



Denúncias qualificadas para apuração

73,5%



Tempo médio de tratamento

41,3
dias corridos



Registros mensais para cada 1 mil colaboradores

3,81



Exemplo ICTS

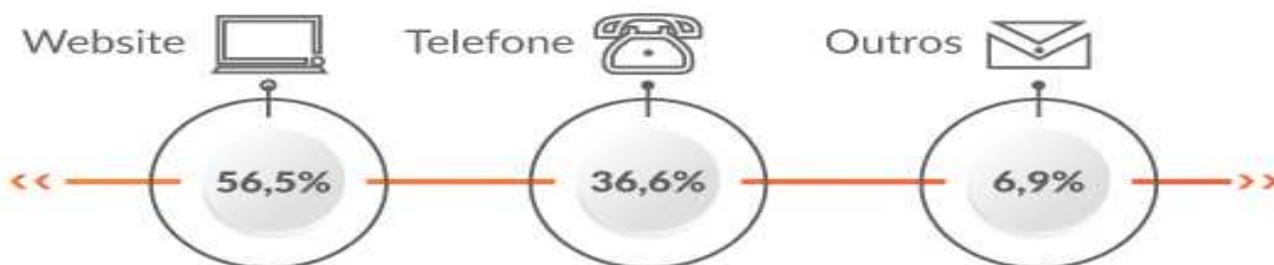
Estatísticas - Canal de Denúncias

Ano 2018

Categoria de denúncias



Origem dos registros



Denúncias anônimas



Faixa horária de registro

Porcentagem de registros por período



71,5% dos registros realizados entre 06h e 18h

Exemplo ICTS

Estatísticas - Canal de Denúncias



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

Ano 2018

Dia do registro

Porcentagem de registros por dia da semana



87,8% dos registros realizados durante a semana

Triagem, qualificação e apuração

Porcentagem de registros conforme classificação da análise técnica e apuração



73,5% das denúncias **SÃO** qualificadas para apuração.
50,8% das denúncias qualificadas para apuração são confirmadas.

A qualificação especializada dos relatos promove uma redução de **36%** nos custos com apuração das denúncias.

Exemplo ICTS

Estatísticas - Canal de Denúncias



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

Ano 2018

Tempo de resolução

Porcentagem de relatos apurados conforme o tempo decorrido



*Tempo de resolução medido em dias corridos entre a data de registro da denúncia e a data de sua finalização.

Quem foi denunciado



Quem registrou a denúncia

♀ Feminino | 38,3% ♂ Masculino | 61,7%





CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ

DESAFIOS E DIFICULDADES

Práticas de sucesso

- Aberto;
- Amplamente divulgado;
- Necessária independência;
- Profissionais competentes para operacionalizá-lo;
- Garante à confidencialidade de seus usuários; e
- Promove tempestivamente as apurações e providências necessárias em resposta às denúncias e relatos recebidos.

- A Alta Administração tem que dar o exemplo e fazer valê-lo;
- A divulgação dele deve ser contínua;
- Todas as denúncias e relatos tem que ser apurados, com tempestividade e imparcialidade;
- Não pode fazer acepção de pessoas;
- Punir exemplarmente os desvios.

Oração do Auditor

“Senhor,

Dai-me paciência para orientar os que erram por desconhecimento;

Dai-me coragem para enfrentar os que fazem malversação dos recursos e ativos;

Mas, sobretudo, Senhor,

Dai-me discernimento para separar uma coisa da outra”.



CRCCE

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO CEARÁ



Perguntas? Dúvidas? Sugestões?

Muito obrigado pela atenção !

Humberto F. Oriá Filho

Auditor interno, professor e instrutor credenciado do CRC

E-mail de contato:

professor.oria@gmail.com

