

Petrobras Distribuidora.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA E COMPLEMENTARES

3.1. Documentos de referência

Constituição Federal da República do Brasil (R)

📄 PL-0BR-00016-0 – Política e Diretrizes da função Ouvidoria da Petrobras Distribuidora S.A.(R)

PG-2QO-00013 – Ouvidoria-Geral da Petrobras(R)

PG-0V4-00192 – Diretrizes para a segurança da informação da Petrobras(R)

PG-0V4-00168 – Programa Petrobras de Prevenção da Corrupção – PPPC(R)

📄 PG-0BR-00130-0 – Programa de Prevenção da Corrupção – PPCBR(R)

Código de Ética da Petrobras Distribuidora S.A. (R)

📄 PG-0BR-00135-0 - Guia de Conduta da Petrobras Distribuidora(R)

Lei 12.846, de 12 de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção) (R)

Lei 12.813, de 16 de maio de 2013 (Lei que dispõe sobre o conflito de interesses) (R)

Lei n. 13.460, de junho de 2017 (Lei de Defesa dos Usuários dos serviços públicos)

Sarbanes Oxley Act, de 30 de julho de 2002 (SOx) (R)

Instrução Normativa 01/2014 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria Geral da União(R)

3.2. Documentos complementares

ISO 19600:2014 – Sistema de gestão de Compliance

PL-0V0-00015 – Política de Segurança Empresarial da Petrobras

📄 PL-0BR-00007-0 – Política de Segurança Empresarial da Petrobras Distribuidora

PP-0V4-00056 – Comissão Interna de Apuração (Petrobras)

📄 PG-0BR-00009-F – Apurações Especiais (BR)

EP-0V3-00003 – Referências para a segurança empresarial

Código de Conduta da Alta Administração Federal, de 21 de agosto de 2000

Decreto nº 6.029, de 1º de fevereiro de 2007, que institui Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal

Acordo Coletivo

Consolidação da Leis do Trabalho – CLT

Lei n. 6404 /1976 – Lei das Sociedades Anônimas

📄_PG-0BR-00002-B – Identificação do Nível de Proteção e **Tratamento** de Informações Empresariais

📄_PG-0BR-00043-A – Regimento Interno da Comissão de Ética da Petrobras Distribuidora

📄_PG-0BR-00159-0 – Sistemática de apuração de denúncias de fraude e corrupção recebidas pelo Canal de Denúncias e classificadas com risco baixo.

4. DEFINIÇÕES

Alta Administração: Conjunto composto pelos membros do Conselho de

Administração, da Diretoria Executiva e das Gerências Executivas.

APD: Gerência Geral de Apuração de Denúncias da Petrobras (Holding), responsável pela apuração de denúncias de fraude e corrupção de muito alto e alto risco (respectivamente, Matriz de Risco A e B) e pelas respostas relacionadas.

Apuração: Consiste na análise de fatos, solicitação e levantamento de documentos e arquivos, obtenção de declarações, diligências e demais providências adotadas, objetivando a reunião e consolidação de indícios, subsídios e provas para instruir o Relatório.

Área responsável: Empresa, órgão, área ou unidade responsável pelas respostas sobre os assuntos tratados nas denúncias recebidas.

Canal de Denúncia: Meio de comunicação criado em cumprimento à Lei Sarbanes-Oxley para tramitação de denúncias de irregularidades ou fraudes no que diz respeito às atividades de natureza contábil, controles internos e assuntos relacionados à auditoria interna e externa (fraude, corrupção, danos patrimoniais e extrapatrimoniais). Além destas matérias, também são pertinentes ao Canal de Denúncia, as denúncias sobre violência no trabalho e SMS (Segurança, Meio Ambiente e Saúde).

Demanda: Manifestação realizada por público interno ou externo e recebida pela OUVIDORIA.

Demandante: Pessoa física ou jurídica que encaminha manifestação/denúncia à OUVIDORIA.

Denúncia: Manifestação que aponte violação de norma interna ou externa à Petrobras, atribuída a integrante da força de trabalho na condução de suas atividades laborais. É a comunicação (petição) de irregularidades ocorridas na Petrobras Distribuidora S.A. ou decorrentes do exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções. É também comunicação de infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. Quando se tratar de manifestação abrangendo exclusivamente atores externos deve estar relacionada às atividades empresariais da Petrobras Distribuidora S.A., com danos diretos à companhia.

A manifestação só deverá ser recebida e tratada como denúncia se apresentar elementos informativos idôneos e suficientes à verificação dos fatos descritos. A presente definição não contempla violações de normas externas sem relação direta às atividades empresariais da Petrobras.

Denunciante: Pessoa física ou jurídica, identificada ou anônima, que relata ação ou omissão que viole lei, regulamento ou norma interna da Petrobras Distribuidora S.A., o que inclui padrões, o Código de Ética e o Guia de Conduta.

Denunciado: Gestor, empregado da Petrobras Distribuidora S.A., empresa fornecedora ou prestadora de serviços ou ainda profissional contratado por empresa que presta serviços para a Companhia apontado como responsável pela

desconformidade ou violação de lei, regulamento ou norma interna da Petrobras Distribuidora S.A..

Distribuição: Ato que consiste em estabelecer o Profissional de OUVIDORIA responsável pelo **tratamento** da demanda recebida.

Distribuidor: Profissional de OUVIDORIA responsável por direcionar as denúncias para **tratamento**.

GGRC: Gerência Executiva de Governança, Risco e Conformidade da Petrobras Distribuidora S.A., área responsável na Petrobras Distribuidora S.A. pela apuração de denúncias com riscos médio e baixo (Matrizes de Risco C e D), bem como pelas respostas relacionadas, e pelo monitoramento das denúncias com risco muito alto e alto (respectivamente, Matrizes de Risco A e B) junto à APD.

Interlocutor: Integrante da força de trabalho ou grupo de pessoas designadas para o recebimento de denúncias nas áreas responsáveis.

Levantamento de Informações Preliminares (LIP): Metodologia de análise, caracterizada por atividades de saneamento e instrução das demandas recebidas, podendo contemplar a produção de novas informações a partir de entrevistas, averiguações, etc. Tem caráter preparatório e subsidiário aos procedimentos específicos de apuração. A metodologia consiste no exame da idoneidade e da suficiência dos elementos informativos da manifestação, histórico dos fatos, pesquisa de precedentes, descrição dos problemas e das questões a abordar, bem como a demonstração do raciocínio desenvolvido. Necessariamente, o Levantamento de Informações Preliminares deve estar descrito no produto de ouvidoria, atribuindo fundamento à opinião do profissional de OUVIDORIA.

Aplica-se, obrigatoriamente, o Levantamento de Informações Preliminares à triagem das denúncias de fraude e corrupção por serem consideradas, de antemão, “demandas relevantes”.

Migração: Ato que consiste em trasladar a íntegra do conteúdo da denúncia do Canal de Denúncia para o SCDO.

Migrador: Profissional de OUVIDORIA designado para migrar as denúncias do Canal de Denúncias para o SCDO.

Monitoramento: Acompanhamento do processo de apuração das denúncias, incluindo o cumprimento de prazos.

OUGE: Ouvidoria-Geral da Petrobras.

OUVIDORIA: Ouvidoria da Petrobras Distribuidora S.A.

Produtos de Ouvidoria: Atos emanados, por escrito, pelos profissionais de OUVIDORIA que decorrem do trabalho de análise realizado e que, expressando níveis diferenciados de complexidade e relevância, devem oferecer fundamentos à tramitação da demanda e, principalmente, à elaboração de resposta intermediária

e/ou conclusiva.

Profissional de OUVIDORIA: Integrante da força de trabalho que analisa e trata as demandas na OUVIDORIA.

Protocolo: Registro único que identifica a demanda recebida.

Públicos de interesse: Públicos de interesse são indivíduos ou grupos de indivíduos e/ou organizações com questões e/ou necessidades comuns de caráter social, político, econômico, ambiental ou cultural, que estabelecem ou podem estabelecer relações com a Petrobras Distribuidora S.A. e são capazes de influenciar – ou ser influenciados por – atividades, negócios e/ou a reputação da Companhia.

REC: Reunião de Exame de Caso realizada ordinária e extraordinariamente sob a coordenação do Ouvidor, para exame e discussão coletiva das denúncias, com base na proposta de **tratamento** elaborada por profissionais de OUVIDORIA.

Responsabilidade (ou Atividade): Responsabilidade sobre um processo até sua conclusão, envolve a gestão das tarefas relacionadas, delegadas ou não, a análise e a conclusão da ação em questão. Por exemplo, a análise de uma denúncia é uma atividade que envolve várias tarefas como receber, triar, classificar, apurar, etc. O **tratamento** de uma demanda é uma atividade que termina na resposta conclusiva ao demandante. No presente documento o termo "atribuição de responsabilidade" significa designar responsável por um processo desde o início até o seu encerramento.

SCDO: Sistema de Controle de Demandas de Ouvidoria, para **tratamento** de demandas/denúncias.

Tarefa: Encargo específico realizado com o fim de permitir a conclusão de uma ação. Por exemplo, na apuração de uma denúncia, haverá várias tarefas como receber, triar, classificar, apurar, etc., como etapas do **tratamento** da demanda, até que seja concluída sua apuração. No presente documento a expressão "atribuição de tarefa" significa designar responsável pelo cumprimento de certa tarefa que complementa o trabalho gerido por outro responsável.

Tratamento: Processamento analítico da manifestação, em prazo previamente fixado, desde seu recebimento como denúncia até a disponibilização de resposta conclusiva, contemplando todas as fases de apuração. O **tratamento** se caracteriza pela realização ordenada de ações (tarefas e atividades) – como receber, triar, reclassificar, tramitar, apurar, entre outras – atribuídas a diferentes áreas da companhia, com o fim precípua de obter resposta conclusiva para a denúncia. O **tratamento** da denúncia é caracterizado pelo registro das tarefas e atividades realizadas, sobretudo pelo registro dos atos (produtos), que evidenciam os resultados alcançados, incluindo as apurações.

Triagem: Etapa do **tratamento** de manifestações exclusivamente realizada no âmbito da OUVIDORIA, na qual se concentram as atividades de análise.

5. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

ATIVIDADES	AUTORIDADE	RESPONSABILIDADE
Elaborar e alterar	OUVI	OUVI
Validar	OUVI	OUVI
Aprovar	OUVI	OUVI
Controlar	OUVI	OUVI

6. DESCRIÇÃO

6.1 PROCEDIMENTO

O processo de **tratamento** de denúncias consiste em receber, triar, distribuir, enviar para análise e/ou apuração, acompanhar, receber e analisar as conclusões e comunicar ao demandante o resultado, além de, quando for o caso, sugerir melhorias nos processos, procedimentos ou políticas da companhia, para todas as denúncias que apontam possível desconformidade ou violação de lei, regulamento ou norma interna da Petrobras Distribuidora S.A., o que inclui padrões, o Código de Ética e o Guia de Conduta.

As denúncias relacionadas ao tema fraude e corrupção, cuja apuração seja concluída como procedente, ainda que parcialmente, receberão acompanhamento das medidas corretivas ou planos de ação apresentados pelas áreas responsáveis até sua total implementação.

6.1.1 Etapas de execução das atividades de **tratamento** das denúncias

6.1.1.1 Recebimento/migração da denúncia

As denúncias devem ser recebidas pelo Canal de Denúncia. O Canal é mantido e gerenciado por empresa especializada e fica disponível nos sítios eletrônicos da OUGE e da OUVIDORIA e, especificamente, no seguinte endereço:

<https://www.contatoseguro.com.br/petrobras>

As denúncias também podem ser formuladas por telefone:

DDG: 0800 601 6925

As denúncias são categorizadas em quatro temas: Fraude e Corrupção; Violência no Trabalho; SMS; e Danos Patrimoniais e Extrapatrimoniais.

Quando se tratar de denúncia sobre o tema fraude e corrupção, a OUGE fará a

classificação de acordo com a Matriz de Risco. Depois dará **tratamento** inicial (de acordo com seus próprios parâmetros) e, então, encaminhará à OUVIDORIA para adoção das providências pertinentes a cada nível de risco atribuído.

Quando se tratar de denúncia relacionada aos demais temas, a OUGE dará **tratamento** inicial e em seguida fará o encaminhamento à OUVIDORIA para adoção das providências cabíveis.

Ao receber a denúncia, a OUVIDORIA realiza a pré-triagem para verificar se a demanda deve seguir sendo tratada como denúncia ou se deve ser reclassificada como outro tipo de manifestação, por exemplo, como reclamação.

As denúncias direcionadas pelo Canal Único, por via eletrônica, são recepcionadas em uma caixa de entrada centralizada. Realizada a pré-triagem, o Migrador providenciará a extração do conteúdo integral da denúncia para o SCDO, no qual restará registrada toda sua tramitação.

6.1.2. Distribuição da Denúncia

Após a migração do conteúdo da denúncia, o Distribuidor designará, via SCDO, o profissional de OUVIDORIA que providenciará a triagem da denúncia.

6.1.3. Recebimento via extra Canal de Denúncia

Para o recebimento de denúncias em suporte material (papel, fita de vídeo, CD ou outros) em que o registro não tenha sido feito no Canal de Denúncia, a OUVIDORIA deverá comunicar ao manifestante que este deve acessar o Canal de Denúncia para fazer o registro eletrônico. Caso o demandante não o faça, deverá ser avaliado o teor da denúncia para que, excepcionalmente, se possa decidir por sua inclusão de ofício no Canal de Denúncia.

Excepcionalmente, a denúncia enviada à OUVIDORIA por outros meios eletrônicos pode ser inserida no Canal de Denúncia mediante autorização expressa, por Despacho, do Ouvidor.

6.1.3.1 Denúncia enviada à Alta Administração

Caso os integrantes da **Alta Administração** recebam “denúncias” em suas caixas (físicas ou eletrônicas), estes deverão responder ao manifestante que o recebimento de denúncias só pode ser feito pelo Canal de Denúncia, devendo indicar a OUVIDORIA para maiores esclarecimentos. Na sequência, poderão encaminhar à OUVIDORIA, caso julguem necessário, o registro da resposta fornecida para prévio conhecimento da “denúncia”.

6.1.3.2 Denúncia SPAM

Quando a “denúncia” for encaminhada de forma eletrônica a mais de um destinatário (incluindo integrantes da Alta Administração), devem ser adotadas as seguintes providências:

1. Quando a OUVIDORIA estiver em cópia responderá a todos os copiados – incluindo o demandante – informando que dará registro à demanda, oferecendo ao manifestante as considerações pertinentes.

1.1 Se se tratar de denúncia, o demandante será orientado a fazer registro no Canal de Denúncia.

2. Quando a OUVIDORIA não estiver em cópia, todos os copiados deverão responder ao manifestante que aquele registro deverá ser feito na OUVIDORIA, fornecendo os canais de contato de acordo com “resposta padrão” disponibilizada pela OUVIDORIA.

6.1.4. Reclassificação da denúncia

6.1.4.1. Reclassificação de denúncia para reclamação

A denúncia pode ser reclassificada de “denúncia” para “reclamação”. Em se tratando de caso de reclassificação para reclamação, o Migrador providenciará o encerramento no Canal de Denúncias com mensagem ao reclamante para informar sobre a reclassificação de sua demanda, bem como para esclarecer sobre seu acompanhamento diretamente junto à OUVIDORIA.

A análise da necessidade de reclassificação também ficará a cargo do Migrador.

6.1.4.2. Reclassificação de tema e assuntos da denúncia

A reclassificação de temas e assuntos também pode ocorrer, ocasionalmente, ao longo do **tratamento** do protocolo na OUVIDORIA, com o objetivo de adequar o registro aos fatos descritos pelo denunciante.

Assim, o profissional de OUVIDORIA deve reclassificar a denúncia sempre que conseguir definir melhor os envolvidos no relato e delimitar de forma mais precisa os fatos relatados no tempo e no espaço.

O Coordenador de Ouvidoria deve ser consultado formalmente antes de qualquer reclassificação, que somente ocorrerá com a sua autorização.

6.1.5. Triagem da denúncia

A triagem propriamente dita consiste num processo de análise progressiva da manifestação, destinado a subsidiar a deliberação gerencial sobre o mérito das denúncias – tendo em vista a redução do custo de **tratamento** e do tempo transcorrido entre o recebimento da manifestação e a resposta.

Ao receber a denúncia, a OUVIDORIA analisa se a classificação utilizada pelo denunciante está adequada, conforme os temas indicados no item 6.1.1 acima.

Cada denúncia receberá a triagem adequada ao tema envolvido, conforme os fluxos anexados ao presente procedimento.

6.1.5.1. Requisitos para a triagem da denúncia

Para as denúncias que envolvam qualquer um dos quatro temas, é necessário verificar se o relato permite a apuração de fatos, reunindo elementos mínimos de materialidade e/ou de autoria. Isto é, para que uma denúncia seja admitida e possa deflagrar procedimento específico de apuração deve, no mínimo:

- a) Apontar violação de norma interna ou externa (desde que diretamente relacionada às atividades empresariais) da Petrobras Distribuidora S.A., atribuída à integrante da força de trabalho na condução de suas atividades laborais ou que, no caso de envolvimento exclusivo de atores externos, seja relacionada às atividades empresariais da Companhia, causando danos diretos à mesma.
- b) Atribuir tal violação à integrante da força de trabalho: gestor ou empregado da Petrobras Distribuidora S.A.; de empresa fornecedora; prestadora de serviços; ou, ainda, profissional contratado por empresa que presta serviços para a Companhia.

As denúncias sempre que contenham elementos mínimos de materialidade e/ou de autoria devem ser encaminhadas para as respectivas áreas de apuração. Ao encaminhar a denúncia, o profissional de Ouvidoria deve preservar o sigilo da identidade do denunciante.

As denúncias anônimas sobre questões comportamentais, que apontam violência física ou psicológica no trabalho, a exemplo de casos de assédio moral e sexual, serão aceitas apenas se contiverem nomes de pessoas relacionadas ao problema, sendo obrigatória a identificação precisa do denunciado e eventuais testemunhas. Necessária ainda, nesses casos de anonimato, de indícios mínimos que possam subsidiar a apuração, tais como considerados: a) unidade da companhia em que está ocorrendo o problema, b) fatos que caracterizem o desvio comportamental, c) acompanhados das referidas datas da(s) ocorrência(s).

Ao ser provocada por denúncia anônima, a OUVIDORIA poderá adotar medidas sumárias de verificação, com prudência e discricção, sem formação de processo ou procedimento, destinadas a conferir a plausibilidade dos fatos nela denunciados.

1ª) Exame de admissibilidade - verificação dos elementos mínimos: pertinência da manifestação à companhia, existência de precedentes direta ou indiretamente relacionados ao objeto da denúncia e qualificação do denunciante e do denunciado.

2ª) Organização dos elementos informativos: análise de conteúdo contemplando coerência, coesão e verossimilhança do relato – compreensão da área ou do processo em que a denúncia se insere - verificação do risco, da relevância e da urgência da denúncia.

3ª) Proposição de tratamento (verbal ou escrita) e, eventualmente, apreciada em REC: identificação de interfaces e bases de dados de informações, envolvidos

direta e indiretamente e eventuais situações semelhantes para comparação, dimensionamento preliminar do trabalho de apuração já indicando um dos dois níveis de averiguação e investigação:

Nível 1 - levantamento de informações (internas e, quando públicas e ostensiva, externas), incluindo informações pessoais de acesso restrito: sistemas e áreas de suporte da empresa e, quando necessário, também externamente (informações públicas, etc) e/ou com o denunciante. Exemplos não exaustivos de informações abrangidas:

- Informação cadastral, pessoal e profissional dos colaboradores e terceiros: registro de ponto; notificações, advertências e suspensões; licenças e ausências do trabalho; registro de avaliação de performance; histórico de navegação na Web; controle de entrada e saída de empregados e prestadores; etc.;
- Dados de fornecedores e prestadores de serviço: solicitantes de compras; gestores de contrato, etc.;
- Processos de cotação e compra de serviços e produtos, etc.;
- Dados e relatórios gerenciais: relatórios e resultados pesquisa de ambiência, desempenho individual (GDR e GDL), entre outros;
- Processos Judiciais e administrativos junto aos órgãos de controle, como CGU, TCU e Ministério Público.

Nível 2: levantamento de informações externas e produção de informações.

Exemplos não exaustivos de informações abrangidas:

- Junta Comercial; Cartório de Imóveis; DETRAN e afins;
- Entrevistas;
- Diligências em campo, Cliente oculto, etc.

4ª) **Tratamento** e elaboração de produto de ouvidoria (contendo resultados da análise): finalização da triagem por meio de um ato solene (documento formal), adequado ao nível de complexidade do caso e da profundidade da análise realizada – Definição de recomendações e providências, com especial destaque para medidas de proteção ao denunciante e, excepcionalmente, do denunciado – Opinião sobre a aptidão da denúncia em deflagrar procedimento de apuração.

A qualquer tempo, o Ouvidor pode, de ofício ou sob solicitação, expedir recomendações e solicitar providências visando a proteção do denunciante e do próprio processo de **tratamento** da denúncia (evitando obstruções), inclusive providências para o afastamento do denunciante ou do denunciado, de forma preventiva e temporária, de suas atividades e/ ou processos pelos quais seja responsável, relacionados com os fatos em apuração.

6.1.6. Arquivamento da denúncia

De modo geral, o arquivamento ocorre quando a manifestação não contém elementos informativos idôneos e suficientes que permitam o seu **tratamento** e a respectiva apuração dos fatos relatados pelas áreas. A ausência de elementos mínimos de materialidade e/ou autoria balizará a indicação da OUVIDORIA pelo arquivamento da denúncia.

A OUVIDORIA poderá solicitar informações adicionais ao denunciante antes de opinar pelo arquivamento. Persistindo a ausência de elementos mínimos que ofereçam informações idôneas e suficientes, a OUVIDORIA prosseguirá com a indicação de arquivamento.

Ao constatar a necessidade de arquivamento das denúncias, o analista de OUVIDORIA deve, mediante Despacho, comunicar ao Ouvidor e solicitar a ratificação do seu entendimento.

Nos casos de fraude e corrupção, quando verificada a ausência de informações imprescindíveis para que a denúncia de classificação de risco média e baixo (matriz de risco C e D) contenha elementos mínimos de materialidade e/ou de autoria, permitindo o seu **tratamento** e a sua respectiva apuração, a OUVIDORIA opinará pelo seu arquivamento, enviando comunicação para a GGRC, que deverá confirmar esse entendimento em até 5 dias, prorrogáveis sob justificativa.

6.1.6.1. Motivações para arquivamento da denúncia:

- a) quando não apresentar os elementos mínimos de autoria e/ou materialidade;
- b) quando os fatos descritos ou a matéria abordada já estiverem sob a apreciação ou que já tenham sido decididas pelo Poder Judiciário;
- c) quando os fatos descritos ou a matéria abordada já tiverem sido objeto de apuração no âmbito da Petrobras Distribuidora S.A. ou da Holding;
- d) quando a autoria, os fatos descritos ou a matéria abordada forem objeto de outra denúncia;
- e) se a denúncia não estiver circunscrita à Petrobras Distribuidora S.A., mas relacionada a qualquer outra empresa do Sistema Petrobras, o arquivamento deve ser comunicado, pelo Ouvidor, imediatamente à OUGE.

Cabe exclusivamente ao Ouvidor dar ciência, quando necessário, do arquivamento de plano de denúncias aos órgãos de controle.

O analista de OUVIDORIA responsável pelo protocolo deve zelar para que os referidos prazos sejam observados.

O denunciante deve ser comunicado do arquivamento e orientado a enviar nova denúncia com o conteúdo mínimo para o seu **tratamento**.

6.1.7. Interlocuções com o denunciante

Sempre que necessário contatar o denunciante para a obtenção de mais informações, o analista de OUVIDORIA providenciará postagem no Canal de Denúncia das solicitações demandadas. Quando se tratar de temas de fraude e corrupção, as postagens ocorrerão com a intermediação da OUGE, nos demais casos, diretamente pela OUVIDORIA no Canal de Denúncia.

6.1.7.1. Informações complementares ou imprescindíveis

Os requisitos para o devido **tratamento** da denúncia devem ser preenchidos. Caso contrário, informações adicionais podem ser solicitadas imediatamente ao

denunciante, com prazo de 15 dias.

Se as informações adicionais não forem imprescindíveis para o **tratamento** da denúncia, mas apenas complementares, o protocolo deve ser enviado imediatamente para apuração, com a transcrição das perguntas que foram feitas ao denunciante. Nesses casos, a informação complementar deverá ser enviada para a área de apuração assim que o denunciante responder à OUVIDORIA.

Caso a informação seja imprescindível para o **tratamento** da denúncia, o denunciante, quando possível, deverá ser imediatamente inquirido pelo Profissional de OUVIDORIA.

Se o denunciante não responder às perguntas no prazo fixado de 15 dias, o Profissional de OUVIDORIA deverá arquivar a demanda, esclarecendo ao denunciante que se ainda houver interesse na apuração dos fatos deverá ser realizado um novo registro.

6.1.8. Encaminhamento da denúncia à área responsável

Após a realização da triagem, a OUVIDORIA deve encaminhar, por meio de produto de ouvidoria, a denúncia para as áreas responsáveis pela apuração.

6.1.8.1 O tema envolvido na denúncia determinará a área responsável pela apuração da denúncia, que adotará seus procedimentos próprios para esse fim. Assim, as denúncias de fraude e corrupção serão encaminhadas para a GGRC; as denúncias de SMS para a GESMS; as denúncias de danos patrimoniais e extrapatrimoniais para área responsável indicada para o dano; e as denúncias de Violência no Trabalho serão, preferencialmente, tratadas no âmbito da OUVIDORIA e, quando necessário, encaminhadas para autoridade competente (no mínimo um nível hierárquica acima dos envolvidos).

TEMA	ÁREA RESPONSÁVEL
Fraude e corrupção	GGRC
SMS	GESMS
Danos Patrimoniais e Extrapatrimoniais	Área indicada para o dano
Violência no trabalho	OUVIDORIA, preferencialmente

6.1.8.2 Compete à Auditoria Interna da Petrobras Distribuidora S.A.:

Apurar, em até 50 dias, as denúncias de fraude, corrupção e lavagem de dinheiro de baixo (D) e médio risco (C) que envolvam profissionais ligados à GGRC como um todo, informando à OUVIDORIA a (i) forma de apuração e itens a serem avaliados; (ii) o seu resultado, discriminando a procedência ou improcedência de todos os itens avaliados; e, nos casos de procedência, (iii) as suas consequências e (iv) as ações corretivas que serão implementadas, quando aplicável, o seu andamento e conclusão

Informar o prazo previsto para a conclusão da apuração sempre que o prazo

previsto for ultrapassar 50 dias, contados do recebimento da denúncia.

A apuração de denúncias de fraude, corrupção e lavagem de dinheiro de alto (B) e muito alto (A) que envolvam profissionais ligados à GGRC como um todo são de competência da APD.

6.1.8.3. Todas as denúncias

ETAPA	PRAZO DE EXECUÇÃO
Pré-triagem	2 dias da recepção na Caixa de Entrada
Notificação aos migradores	Imediata (até 24 horas da Pré-triagem)
Migração do conteúdo para SCDO	2 dias da notificação do Distribuidor
Distribuição aos profissionais de OUVIDORIA	Imediata (até 24 horas da Migração)
Triagem	3 (a 18, caso haja necessidade de informações adicionais) dias do recebimento do protocolo
Trabalho de apuração realizado na GGRC	Prazo fixado caso a caso
Trabalho de apuração realizado nas demais áreas responsáveis	50 dias
Análise do relatório conclusivo e elaboração de resposta ao denunciante	2 dias após o recebimento da senha
Validação da resposta pelo Ouvidor	1 dia após envio pelo profissional de OUVIDORIA
Retorno com a melhoria da resposta	1 dia após a devolução pelo Ouvidor
Postagem no Canal de Denúncia	No mesmo dia da aprovação da resposta pelo Ouvidor
Inserir resposta na Minha BR	No mesmo dia da aprovação da resposta pelo Ouvidor
Concluir Protocolo no SCDO	No mesmo dia da aprovação da resposta pelo Ouvidor
Atualizar planilha de controle	No mesmo dia da aprovação da resposta pelo Ouvidor

6.1.9. Sempre que o prazo estipulado pela OUVIDORIA não se mostrar factível, as unidades de apuração devem comunicar as suas estimativas de prazo, o que permite atualizar o denunciante, monitorar o **tratamento** da denúncia e reportar à Alta Administração o andamento dos protocolos relevantes ou que apresentam mais riscos à companhia.

6.1.9.1. Encerrado o prazo concedido/negociado sem resposta por parte da área de apuração, o analista de OUVIDORIA deve cobrá-la imediatamente, conferindo prazo de sete dias para retorno.

6.1.10. Resultado da apuração

Ao fim da apuração, as áreas devem informar à OUVIDORIA: (1) forma de apuração; (2) o seu resultado, discriminando a confirmação ou não de todos os itens avaliados; e, nos casos de confirmação, (3) as suas consequências.

6.1.10.1. Quando se tratar de apuração de denúncias de fraude e corrupção de risco médio ou baixo (matriz de risco C e D), será emitido relatório de apuração pela GGRC a ser enviado para a OUVIDORIA.

6.1.10.1.1. No caso de denúncias de fraude e corrupção, cujo relatório seja emitido

pela APD, a recepção do relatório observará o seguinte procedimento:

- a) Ouvidor recebe o relatório por DIP ou email da APD;
- b) Ouvidor/Coordenador da OUVIDORIA solicita senha diretamente à APD;
- c) Após receber a senha, Ouvidor/Coordenador designa o Profissional de OUVIDORIA que elaborará a minuta de resposta a ser postada no Canal de Denúncia, após aprovação;
- d) A comunicação da designação pelo Ouvidor/Coordenador deverá ser encaminhada ao analista de OUVIDORIA designado com cópia ao Distribuidor, que direcionará o protocolo no SCDO;
- e) Após elaborar minuta de resposta, o Profissional de OUVIDORIA encaminhará para revisão pelo Ouvidor, com cópia para o Coordenador;
- f) Após autorizado pelo Ouvidor, o Profissional de OUVIDORIA deverá postar a resposta aprovada no Canal de Denúncia, na Minha BR e no SCDO, para concluir a denúncia.

6.1.11. Análise da resposta da área responsável

A resposta da unidade deve ser examinada criticamente, observando se o cerne da denúncia foi efetivamente apurado. A resposta deve ser objetiva e conclusiva, identificando a forma de apuração, o seu resultado e as suas consequências.

No caso de restar confirmada a denúncia, é fundamental que a unidade informe as providências adotadas. No caso de não ser confirmada, a área responsável deve expor as razões que a levaram a esse resultado.

Sempre que necessário, o analista de OUVIDORIA, orientado pelo Ouvidor, deve devolver o protocolo às áreas de apuração para que a resposta seja complementada ou retificada, considerando:

- Análise das fragilidades identificadas na apuração;
- Observância das recomendações;
- Envolvimento de áreas da empresa para definição de planos de ação.

6.1.12. Resposta ao denunciante

O denunciante deve ser respondido, no Canal de Denúncia, em até 2 dias úteis, contados do recebimento da resposta das áreas responsáveis.

Em atenção à política de confidencialidade e à segurança da informação, nenhum nome ou elemento que identifique os profissionais que apuraram a denúncia devem ser encaminhados aos denunciantes, salvo em casos específicos e excepcionais.

6.1.13. Encerramento no Canal de Denúncia

O protocolo deve ser encerrado imediatamente após o envio da resposta conclusiva ao demandante.

Caso o denunciante questione ou refute a resposta enviada, fornecendo dados complementares, antes desconhecidos, o Ouvidor deve ser consultado para decidir

pela abertura ou não de novo protocolo ou pelo reencaminhamento à área de apuração. Caso não haja informações supervenientes, o protocolo, em regra, permanecerá encerrado, o que deverá ser comunicado ao denunciante.

6.2. Atribuições referentes às atividades de execução deste padrão

6.2.1. Compete ao Ouvidor:

- Validar o processo de **tratamento** de denúncia.
- Orientar os parâmetros de reporte à Alta Administração.
- Informar ao Comitê de Auditoria da BR sobre as denúncias de fraude e corrupção que ofereçam riscos de imagem para a Companhia, de acordo com a classificação obtida em Matriz de Risco da OUGE , que consiste em primeiro parâmetro de seleção, e, considerando a impossibilidade de reportar todas as denúncias classificadas como de alto risco e de muito alto risco, de acordo com a sua discricionariedade, considerando o Plano de Negócios, os interesses estratégicos da Petrobras Distribuidora e o Plano de Trabalho da OUVIDORIA no momento do reporte.
- Definir as diretrizes do processo e as orientações gerais à equipe.
- Supervisionar o processo de **tratamento** de denúncia, de acordo com as diretrizes gerenciais, acompanhando os protocolos e orientando especificamente os Profissionais de OUVIDORIA.
- Assegurar o devido **tratamento** das manifestações mais complexas e relevantes, cujos impactos sejam potencialmente danosos à Companhia. No caso específico de fraude e corrupção, o **tratamento** está condicionado às classificações da Matriz de Risco da OUGE.
- Gerir o processo de **tratamento** de denúncias, podendo delegar a empregado especificamente designado.
- Gerir as interfaces com as unidades da companhia que atuam no processo de **tratamento** das denúncias recebidas pela OUVIDORIA, podendo delegar a empregado especificamente designado.

6.2.2. Compete ao Coordenador de OUVIDORIA Designado

- Gerir a extração de dados sobre as denúncias para elaboração dos relatórios periódicos à Alta Administração, bem como para os reportes eventuais que sejam solicitados à OUVIDORIA.
- Conferir o Canal de Denúncia e analisar as manifestações recebidas.
- Receber as denúncias, reclassificando-as quando necessário e redistribuindo-as à equipe para **tratamento**, de acordo com os fluxos e prazos estabelecidos neste

padrão.

- Acompanhar o trâmite dos protocolos, observando os prazos de apuração e de resposta aos denunciantes.
- Orientar e supervisionar a cobrança das áreas de apuração, de acordo com os fluxos e prazos estabelecidos neste padrão.
- Orientar e supervisionar o encerramento dos protocolos, submeter ao Ouvidor as propostas de arquivamento de denúncias, de acordo com os fluxos e prazos estabelecidos neste padrão.
- Reunir os dados quantitativos e qualitativos que permitam mapear os temas e assuntos das denúncias que tramitam pela Petrobras Distribuidora, o resultado de sua apuração e as respectivas consequências, permitindo o reporte à Alta Administração.

6.2.3. Compete ao profissional de OUVIDORIA

- Realizar a atividade precípua de análise das demandas, de acordo com os padrões vigentes e as orientações recebidas, tendo em vista a elaboração dos “produtos de ouvidoria”.
- Realizar as tarefas pertinentes à análise, entre outras, preencher os campos do sistema, conferindo-os e atualizando-os periodicamente.
- Encaminhar os protocolos às áreas de apuração, de acordo com o fluxo e com os prazos estabelecidos neste padrão, cobrando a respectiva resposta sempre que expirado o prazo de apuração.
- Solicitar informações ao denunciante, quando necessário, atualizando-o sobre o estágio de **tratamento** da denúncia.
- Reclassificar a denúncia, quando necessário, de acordo com as orientações do Coordenador de OUVIDORIA designado.
- Controlar o prazo de resolução de seus respectivos protocolos.
- Encerrar os protocolos, de acordo com o fluxo e os prazos estabelecidos neste padrão.
- Comunicar ao Ouvidor os eventos que impliquem o descumprimento do fluxo e dos prazos estabelecidos neste padrão.

6.3. Monitoramento

O monitoramento das denúncias, quando se encontrarem em **tratamento** pelas

áreas de apuração, deve ser feito em dois níveis.

Os profissionais de OUVIDORIA devem conferir, periodicamente, os protocolos que se encontram nas áreas de apuração, requerendo uma previsão de prazo para o término dos trabalhos investigativos e o fornecimento de uma resposta conclusiva.

De forma complementar, os profissionais de OUVIDORIA designados pelo Ouvidor devem realizar alinhamentos com as áreas de apuração, com destaque para a Segurança Empresarial, GGRC e APD. As atas das reuniões devem ser registradas no PROAR.

Para permitir o monitoramento das denúncias de fraude e corrupção de muito alto, alto, médio e baixo risco (Matriz de Risco A, B, C e D), a GGRC deve indicar, em local específico no sistema, o estágio da apuração da denúncia, as fases e prazo estimado para conclusão.

Periodicamente, a OUVIDORIA receberá da OUGE os andamentos das denúncias de muito alto risco e de alto risco para fins de elaboração de relatórios e reportes periódicos ao Comitê de Auditoria, devendo apontar aquelas cuja apuração excedeu o prazo inicialmente estimado pela APD.

6.4. Itens críticos para verificação

Para as atividades descritas no item 6.1 há os seguintes itens críticos:

Atividade	Item crítico	Controle do item crítico
Classificar e Reclassificar	Classificação de temas e assuntos Preenchimento correto dos campos do sistema.	Extração, mensal, de planilhas do Sistema que, em seguida, devem orientar a equipe necessários.
Responder ao denunciante	Encaminhar às áreas de apuração	Prazo de encaminhamento. Distribuição diária de protocolos pelo Coordenador. Controle diário, pelo profissional de Ouvidoria, da resolução de seus respectivos protocolos.
Encerrar protocolo	Disponibilização dos conteúdos de encerramento no Canal de Denúncias, no SCDO e na Minha BR	Análise crítica das respostas recebidas, de forma clara e objetiva: forma de apuração e consequências. Extração, mensal, de planilhas do Sistema para corrigir o campo desfecho. O Coordenador de Tratamento de Denúncias deve apresentar às áreas de apuração um relatório sintético permitindo o cruzamento das informações com a Administração.

6.5. Avaliação e Melhoria

Os executantes do padrão devem sugerir ao Ouvidor eventuais melhorias do processo, com destaque para o fluxo, os prazos, a cobrança e os reportes à Alta Administração da Companhia.

6.6. CUMPRIMENTO DA LEI SARBANES-OXLEY (SOX)

A totalidade do procedimento de **tratamento** das denúncias de fraude e corrupção está alinhado e comprometido com as diretrizes da Lei Sarbanes-Oxley (Sox), especificamente, sob tais aspectos:

- CDD07 Consistência do reporte - Detecção se todas as informações sobre quantidades de denúncias de fraude e corrupção prestadas a Alta Administração estão corretas: batimento dos números e protocolos de denúncias de fraude e corrupção recebidos pela Ouvidoria Geral da Petrobras e, posteriormente, encaminhados à Ouvidoria da BR. Análise e correção de eventuais inconsistências encontradas.

- CDD08 Reporte a Alta Administração - Reportar as denúncias de fraude e corrupção, que inclui o tema conflito de interesses (que por sua vez contempla as denúncias sobre partes relacionadas) trimestralmente, em forma de relatório integrado, ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Auditoria Estatutário, fornecendo condições à Alta Administração para o monitoramento das questões que lhe chegam em relação àqueles assuntos, com ênfase nos aspectos qualitativos e análises de dados de forma a reforçar a atuação da Ouvidoria e a levar à gestão elementos para sua atuação estratégica.

7. REGISTROS

Não aplicável.

8. ANEXOS

8.1 Anexo A - Fluxo de **Tratamento** de Denúncias de Dano Patrimonial e Extrapatrimonial



Anexo A - Fluxo de Denúncia de Fraude e Corrupção.png

8.2 Anexo B - Fluxo de **Tratamento** de Denúncias de Violência no Trabalho (VT) e de Segurança, Meio ambiente e Saúde (SMS)



Fluxo de Denúncias de VT e SMS.png



8.3 Anexo C - Anexo C -Fluxo de Tratamento de Denúncias de Fraude e Corrupção.png

SUMÁRIO DE REVISÕES		
0	19/12/2011	[19/12/2011 18:34:19] - Este padrão foi migrado do SPBR para o SINPEP. O código foi alterado de "PG-OUVI-005" para "PP-2BR-00429-0".
REV.	Data	DESCRIÇÃO E/OU ITENS ATINGIDOS
F	26/02/2019	<p>Solicitação(ões) de Revisão Aprovada:</p> <p>Sugestão: Prezado Romão,</p> <p>Constatei a necessidade de revisão dos itens adiante elencadas.</p> <p>6.1.5.1. Requisitos para a triagem da denúncia (..) As denúncias anônimas sobre questões comportamentais, que apontam violência física serão aceitas apenas se contiverem nomes de pessoas relacionadas ao problema, sendo obrigatória a identificação precisa do denunciado e eventuais testemunhas. Necessária ainda, nesses casos de anonimato, de indícios mínimos que possam subsidiar a apuração, tais como considerados: a) unidade da companhia em que está ocorrendo o problema, b) fatos que caracterizem o desvio comportamental, c) acompanhados das referidas datas da(s) ocorrência(s). As denúncias anônimas sobre questões comportamentais, que apontam violência psicológica no trabalho, a exemplo de casos de assédio moral e sexual, serão aceitas apenas mediante a autorização da vítima ou se tiverem como vítimas um grupo de pessoas, se contiverem nomes de pessoas relacionadas ao problema, sendo obrigatória a identificação precisa do denunciado e eventuais testemunhas. Necessária ainda, nesses casos de anonimato, de indícios mínimos que possam subsidiar a apuração, tais como considerados: a) unidade da companhia em que está ocorrendo o problema, b) fatos que caracterizem o desvio comportamental, c) acompanhados das referidas datas da(s) ocorrência(s).</p> <p>- Além da inclusão do risco C, sugiro adequar o prazo de manifestação da GGRC para um intervalo de tempo mais palpável, com a inclusão de mais um parágrafo:</p> <p>6.1.6. Arquivamento da denúncia (...) Nos casos de fraude e corrupção, quando verificada a ausência de informações imprescindíveis para que a denúncia de classificação de risco médio ou baixo (matrizes de risco C ou D) contenha elementos mínimos de materialidade e/ou de autoria, permitindo o seu tratamento e a sua respectiva apuração, a OUVIDORIA opinará pelo seu arquivamento, enviando comunicação para a GGRC, que deverá confirmar esse entendimento em até 15 (dez) dias úteis, prorrogáveis sob justificativa. Nos casos de fraude e corrupção, quando verificado que a denúncia de classificação de risco médio ou baixo (matrizes de risco C ou D), seja correlacionada à outra denúncia já em apuração (litispendência), já tenha sido objeto de apuração, CIA ou apuração especial, possua objeto já judicializado, já tenha sido objeto de apuração pela holding, ou seja, razões que não permitam o seu tratamento e a sua respectiva apuração, a OUVIDORIA opinará pelo seu arquivamento, enviando comunicação para a GGRC, que deverá confirmar esse entendimento em até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis sob justificativa.</p> <p>Sds., André Machado</p> <p>Sugestão: Em complementação à solicitação anterior:</p>

- Na prática, a comunicação prevista na alínea "e" é feita pela Coordenação:

6.1.6.1. Motivações para arquivamento da denúncia:

(...)

e) se a denúncia não estiver circunscrita à Petrobras Distribuidora S.A., mas relacionada a qualquer outra empresa do Sistema Petrobras, o arquivamento deve ser comunicado pelo Coordenador da Ouvidoria imediatamente à OUGE.

- O 1.º e o 4.º parágrafos devem esclarecer a forma de contagem do prazo, como "dias corridos":

6.1.7.1. Informações complementares ou imprescindíveis

Os requisitos para o devido tratamento da denúncia devem ser preenchidos. Caso contrário, informações adicionais podem ser solicitadas imediatamente ao denunciante, com prazo de 15 dias corridos.

(...)

Caso o denunciante não responda às perguntas no prazo fixado de 15 dias corridos, o profissional de OUVIDORIA deverá arquivar a demanda, esclarecendo ao denunciante que se ainda houver interesse na apuração dos fatos deverá ser realizado um novo registro.

- O item 6.1.10.1 deve passar a conter a seguinte redação:

6.1.10.1. Quando se tratar de apuração de denúncias de fraude e corrupção de risco médio ou baixo (matrizes de risco C e D), será emitido relatório de apuração pela GGRC a ser enviado para a OUVIDORIA.

- Entendo que a alínea "d" do item 6.1.10.1.1 deve ser suprimida, pois entendo que a mesma não seria necessária. Já que, na prática, esta etapa não se verifica:

6.1.10.1.1. No caso de denúncias de fraude e corrupção, cujo relatório seja emitido pela Conformidade da Petrobras, a recepção do relatório observará o seguinte procedimento:

(...)

d) A comunicação da designação pelo Ouvidor/Coordenador da Ouvidoria deverá ser encaminhada ao analista de OUVIDORIA designado com cópia ao Distribuidor, que direcionará o protocolo no SCDO

- Os 3.º e 4.º parágrafos do item 6.3 devem passar a conter a seguinte redação

6.3. Monitoramento

(...)

De forma complementar, os analistas de OUVIDORIA designados pelo Ouvidor devem realizar alinhamentos com as áreas de apuração, com destaque para a OUGE, Segurança Empresarial, Conformidade e GGRC. As atas das reuniões devem ser registradas no PROAR.

Para permitir o monitoramento das denúncias de fraude e corrupção de médio e baixo risco (Matrizes de Risco C e D), a GGRC deve indicar, em local específico no sistema, o estágio da apuração da denúncia, as fases e prazo estimado para conclusão.

Sugestão:

Em 22/02/2019, a KPMG (Pedro Antonio de Mesquita) manteve contato com esta Ouvidoria para comunicar que registraria em Relatório o seguinte "ponto identificado": ausência de previsão em padrão específico para tratamento de denúncia de fraude e corrupção envolvendo profissionais da GGRC.

De fato, no padrão vigente PP-0BR-00321-E de "Tratamento e Monitoramento de Denúncias" não existe dispositivo para disciplinar a hipótese. Muito embora, considerando entendimento firmado (com base em precedentes: ID 10496/2018, ID 10526/2018 e ID 10576/2018) conjuntamente pelas áreas diretamente interessadas (GGRC, Ouvidoria e APD), as denúncias de fraude e corrupção envolvendo profissionais da GGRC já vinham sendo encaminhadas para apuração pela APD/ASUB.

		<p>Razão pela qual se faz oportuno e necessário efetuar alteração no referido padrão de forma a contemplar expressamente um dispositivo normativo sobre a hipótese, tal como consta do item 3.1.4 do DI-1PBR-00246 da Ouvidoria Geral.</p> <p>Com a anuência de todas as áreas envolvidas (troca de Notes em 25/02/2019), com destaque para a Auditoria Interna, entendeu-se que deve ser incluído o seguinte item no supracitado padrão:</p> <p>6.1.8.2 Compete à Auditoria Interna da Petrobras Distribuidora:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apurar, em até 50 dias, as denúncias de fraude, corrupção e lavagem de dinheiro de baixo (D) e médio risco (C) que envolvam profissionais ligados à GGRC como um todo, informando à Ouvidoria da Petrobras Distribuidora a (i) forma de apuração e itens a serem avaliados (ii) o seu resultado, discriminando a procedência ou improcedência de todos os itens avaliados e, nos casos de procedência, (iii) as suas consequências e (iv) as ações corretivas que serão implementadas, quando aplicável, o seu andamento e conclusão - Informar o prazo previsto para a conclusão da apuração sempre que o prazo previsto for ultrapassar 50 dias, contados do recebimento da denúncia. - A apuração de denúncias de fraude, corrupção e lavagem de dinheiro de alto (B) e muito alto (A) que envolvam profissionais ligados à GGRC como um todo são de competência da área de Apuração de Denúncias (APD) da Holding. <p>A inclusão de novo dispositivo afeta outros itens, o que exige adequações correlacionadas.</p> <p>Sugestão: Inclusão de fluxo ajustado.</p>
E	21/09/2018	<p>Solicitação(ões) de Revisão Aprovada:</p> <p>Sugestão: Prezado Romão,</p> <p>Solicito a alteração da redação dos seguintes itens do procedimento:</p> <p>4.DEFINIÇÕES (...) GGRC – Gerência Executiva de Governança, Risco e Conformidade da Petrobras Distribuidora S.A. área responsável na Petrobras Distribuidora S.A. pela apuração de denúncias com riscos médio e baixo (Matrizes de Risco C e D), bem como pelas respostas relacionadas, e pelo monitoramento das denúncias com risco muito alto e alto (respectivamente, Matrizes de Risco A e B) junto à Conformidade da Holding.</p> <p>6.1.7.1 Informações Complementares ou Imprescindíveis (...) Caso o denunciante não responda às perguntas no prazo fixado de 15 dias, o profissional de OUVIDORIA deverá arquivar a demanda, esclarecendo ao denunciante que se ainda houver interesse na apuração dos fatos deverá ser realizado um novo registro.</p> <p>Sugiro considerar a supressão deste item, pois a obrigação é da GGRC:</p> <p>6.3.1. As denúncias que forem concluídas como procedentes, ainda que em parte, receberão por parte da OUVIDORIA, acompanhamento das medidas corretivas indicadas pela apuração. Assim, periodicamente a OUVIDORIA enviará à OUGE relatório de acompanhamento das ações corretivas por parte das áreas responsáveis.</p> <p>8. CUMPRIMENTO DA LEI SARBANES-OXLEY (SOX) A totalidade do procedimento de tratamento das denúncias de fraude e corrupção está alinhado e comprometido com as</p>

		<p>diretrizes da Lei Sarbanes-Oxley (Sox), especificamente, sob tais aspectos:</p> <p>- CDD07 Consistência do reporte - Detecção se todas as informações sobre quantidades de denúncias de fraude e corrupção prestadas a Alta Administração estão corretas: batimento dos números e protocolos de denúncias de fraude e corrupção recebidos pela Ouvidoria Geral da Petrobras e, posteriormente, encaminhados à Ouvidoria da BR. Análise e correção de eventuais inconsistências encontradas.</p> <p>- CDD08 Reporte a Alta Administração - Reportar as denúncias de fraude e corrupção, que inclui o tema conflito de interesses (que por sua vez contempla as denúncias sobre partes relacionadas) trimestralmente, em forma de relatório integrado, ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Auditoria Estatutário, fornecendo condições à Alta Administração para o monitoramento das questões que lhe chegam em relação àqueles assuntos, com ênfase nos aspectos qualitativos e análises de dados de forma a reforçar a atuação da Ouvidoria e a levar à gestão elementos para sua atuação estratégica.</p> <p>9. ANEXOS (...) 9.3 Anexo C - Fluxo de Tratamento de Denúncias de Fraude e Corrupção (INSERIR ARQUIVO DO NOVO FLUXO)</p> <p>Atenciosamente, André Machado.</p>
D	18/12/2017	Atualização do padrão, no que concerne ao item 8 (fluxos de tratamento de denúncias de Fraude e Corrupção).
C	15/10/2017	Solicitação(ões) de Revisão Aprovada: Sugestão: Atualizar o padrão, face procedimento de tratamento de Denúncias da Ouvidoria Geral da Petrobras.
B	17/07/2015	Solicitação(ões) de Revisão Aprovada: Sugestão: Ajustar o padrão de acordo com o novo PG-0BR-00009 (Comissão de Apuração Interna) da BR, bem como o fluxo de tratamento de denúncias SOx.
A	18/03/2013	Solicitação(ões) de Revisão Aprovada: Sugestão: Adequação ao novo sistema. O código deste padrão foi alterado de "PP-2BR-00429-A" para "PP-0BR-00321-A".

LISTA DE DISTRIBUIÇÃO

ELETRÔNICA

BR-CADM/AUDI, BR-CADM/GGRC, BR-CADM/GGRC/GADC, BR-CADM/GGRC/GADC/C1GADC, BR-CADM/GGRC/GCONF, BR-CADM/GGRC/GCONF/C1GCONF, BR-CADM/GGRC/GGOVE, BR-CADM/GGRC/GRISC, BR-CADM/OUVI, BR-CADM/OUVI/C1OUVI, BR-CADM/OUVI/C2OUVI, BR-DFIN/GAPT, BR-DFIN/GCON, BR-DFIN/GOF, BR-DFIN/GTI, BR-DIOL/GEI, BR-DIOL/GESMS, BR-DIOL/GLOG, BR-DIOL/GOP, BR-DIOL/GSC, BR-DMCO/GGC, BR-DMCO/GNE, BR-DMCO/GPA, BR-DMCO/GPQ, BR-DRPS/GAT-1, BR-DRPS/GAT-2, BR-DRPS/GAT-3, BR-DRPS/GAT-4, BR-DRPS/GCRP, BR-PRD/GCO, BR-PRD/GJD, BR-PRD/GPL, BR-PRD/GRH

Deve-se dar prioridade à consulta a padrões através do SINPEP, evitando a sua impressão

IMPRESSA

DESTINATÁRIOS

Clique aqui para acessar ou fechar as informações sobre declaração

*** * * ÚLTIMA FOLHA DO PADRÃO * * ***