



Organização
Pan-Americana
da Saúde



Organização
Mundial da Saúde

ESCRITÓRIO REGIONAL PARA AS Américas

164ª SESSÃO DO COMITÊ EXECUTIVO

Washington, D.C., EUA, 24 a 28 de junho de 2019

Tema 3.6 da agenda provisória

CE164/9, Rev. 1
14 de junho de 2019
Original: inglês

RELATÓRIO ANUAL DO ESCRITÓRIO DE INVESTIGAÇÕES CORRESPONDENTE A 2018

Introdução

1. O Escritório de Investigações foi estabelecido em 1º de janeiro de 2018 por decisão da Administração Executiva da Repartição Sanitária Pan-Americana (RSPA), endossada pelo Comitê Executivo da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), a fim de se contar com uma unidade separada dedicada à realização da função investigativa no âmbito da RSPA. Antes de 1º de janeiro de 2018, a função investigativa era desempenhada pelo Escritório de Ética.
 2. O Escritório de Investigações desempenha uma função essencial na promoção da boa governança da Organização. Realiza investigações administrativas profissionais, independentes e oportunas para a apuração dos fatos em caso de acusação de irregularidades envolvendo o pessoal da RSPA e entidades externas que têm relações contratuais com a OPAS. As conclusões e resultados obtidos pelo Escritório de Investigações proporcionam à administração uma base objetiva sobre a qual pode tomar decisões fundamentadas e medidas disciplinares apropriadas para responsabilizar o pessoal por sua conduta. Para permitir um exercício independente de suas funções, o Escritório está diretamente subordinado aos Órgãos Diretores da OPAS por intermédio do Comitê Executivo.
 3. O pessoal designado ao Escritório de Investigações deve demonstrar integridade pessoal, objetividade e confidencialidade, e o Escritório deve cumprir seu mandato sem influência externa. Seus investigadores são todos peritos certificados em fraude, e o Escritório tem capacidade linguística interna em três dos quatro idiomas oficiais da OPAS: espanhol, inglês e português.
 4. As investigações empreendidas por esse Escritório são estritamente administrativas por natureza e tem a finalidade de revelar os fatos de maneira imparcial, objetiva e oportuna. As denúncias de suspeitas de irregularidades podem ser apresentadas ao Escritório de Investigações por diversos canais, inclusive pelo Serviço de Ajuda da OPAS. Esse serviço da OPAS é administrado por uma empresa externa independente e
-

proporciona uma linha de comunicação segura e acessível por meio de um website exclusivo e seguro, onde um indivíduo pode expressar suas preocupações ou denunciar supostas irregularidades ao Escritório de Investigações.

5. O Serviço de Ajuda da OPAS está disponível nos quatro idiomas oficiais da Organização (espanhol, francês, inglês e português) e permite que as partes ou observadores não envolvidos apresentem suas denúncias anonimamente, se assim o desejarem, sem temer represálias.

6. Além de sua função primordial, o Escritório de Investigações também atua como secretaria do Comitê Permanente de Proteção Patrimonial e Prevenção de Perdas (APLP, sigla em inglês).¹ O APLP se reúne periodicamente para discutir casos de fraude, furto e perda do patrimônio da OPAS.

7. O Escritório de Investigações é também membro do Sistema de Integridade e Gestão de Conflitos da OPAS (ICMS, sigla em inglês).² O ICMS reúne todos os escritórios da RSPA responsáveis por lidar com assuntos referentes à integridade da Organização e à resolução de conflitos. Além disso, o Investigador Principal preside o Comitê Coordenador do ICMS, responsável por examinar as alegações de irregularidades e tomar decisões a respeito de qualquer ação provisória necessária para permitir que o referido Escritório conclua uma investigação e proteja os interesses do pessoal e da Organização.

8. Este primeiro relatório anual do Escritório de Investigações descreve o trabalho, as realizações e as lições aprendidas em 2018. Dele constam as áreas a seguir: a) denúncias de supostas irregularidades que foram recebidas e investigadas; b) lições aprendidas com as investigações; e c) ações futuras a serem realizadas para melhorar a integridade e a reputação da Organização e do pessoal da RSPA.

O Escritório de Investigações em 2018

9. Em 2018, o Escritório investigou supostas irregularidades, inclusive fraude, assédio, abuso de autoridade e represália, entre outras possíveis violações dos regulamentos, regras e políticas da OPAS.

10. As etapas características de uma investigação são *a)* a admissão; *b)* a investigação em si; e *c)* a emissão do relatório. Primeiramente, durante a fase de admissão, o Escritório faz uma análise preliminar do que foi relatado e decide se uma abordagem menos formal poderia ser mais apropriada. Uma abordagem menos formal pode ser uma orientação do Escritório de Investigações ou o encaminhamento do caso a um departamento mais

¹ O APLP conta com os seguintes membros, além do Escritório de Investigações: o Diretor de Administração, Gestão de Recursos Financeiros e Operações de Serviços Gerais, o Escritório do Assessor Jurídico, Supervisão Interna e Serviços de Avaliação e o Escritório de Ética.

² O ICMS tem os seguintes membros, além do Escritório de Investigações: o Escritório de Ética, o Escritório do Ouvidor, o Escritório do Assessor Jurídico, Gestão de Recursos Humanos, o Especialista em Segurança das Informações, Supervisão Interna e Serviços de Avaliação, o Comitê de Apelação e a Associação do Pessoal da OPAS/OMS.

apropriado no âmbito da RSPA. Se for determinado que uma abordagem mais formal é necessária, o Escritório dá início a uma investigação, o que inclui a análise da documentação pertinente e entrevistas com pessoas que possam ter informações relevantes para fornecer sobre o assunto investigado. Após o término da investigação, o Escritório apresenta um relatório com seus resultados à Administração da RSPA, que é responsável por decidir se será imposta ação administrativa ou disciplinar.

11. O Escritório de Investigações atua como apurador dos fatos, enquanto a Administração da RSPA é responsável pelas decisões. Esta separação de funções entre o apurador dos fatos e o responsável pelas decisões é essencial para que se tenha maior escrutínio e transparência.

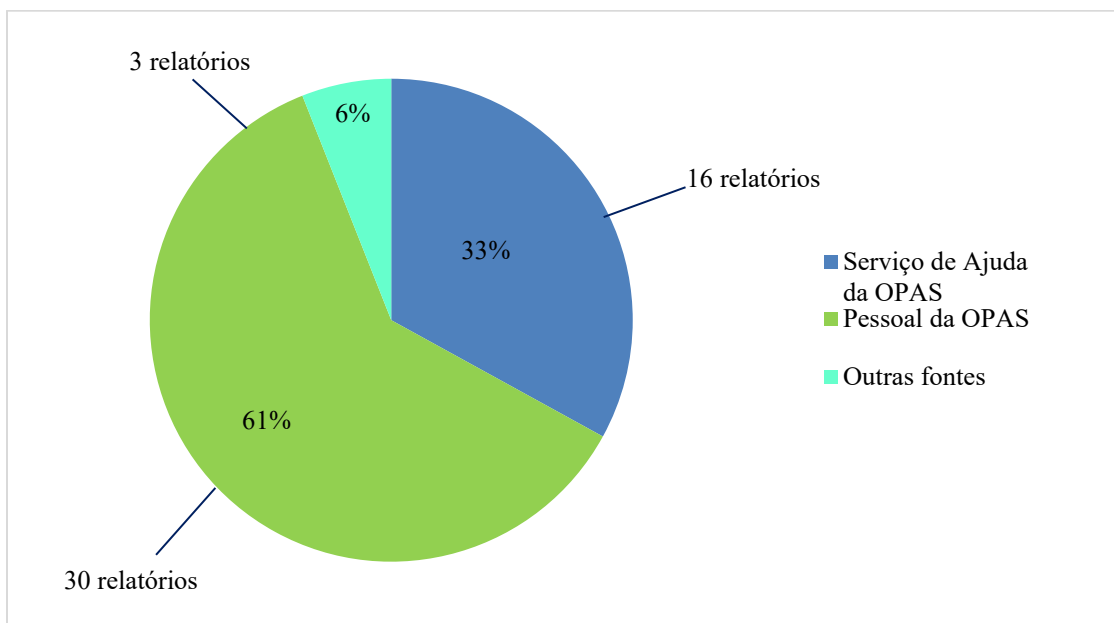
12. O Escritório de Investigações recebeu 49 denúncias de supostas irregularidades em 2018. Como mostra a Tabela 1, uma média de 45 denúncias de irregularidades foram recebidas nos últimos três anos. Portanto, o número de 49 denúncias em 2018 está um pouco acima da média dos últimos três anos e é consideravelmente maior que as 38 denúncias recebidas em 2017.

Tabela 1. Estatísticas da gestão de casos, 2016-2018

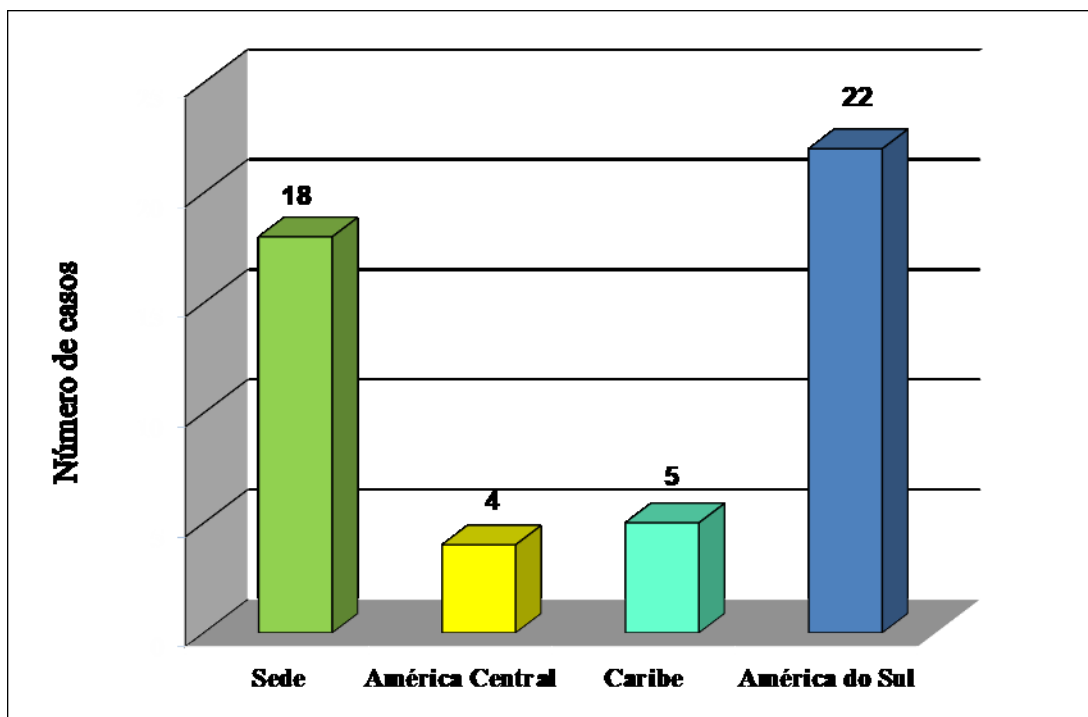
Item	2016	2017	2018
Denúncias continuadas do(s) ano(s) anterior(es)	27	22	15
Denúncias recebidas em um dado ano	49	38	49
Número total de denúncias examinadas	76	60	64
Denúncias indeferidas ou encaminhadas	21	12	20
Denúncias encerradas pelo Escritório de Investigações com emissão de parecer às partes	23	21	20
Denúncias que resultaram na apresentação de relatório de investigação à Administração da RSPA	10	12	10
Denúncias transferidas ao ano seguinte	22	15	14

13. O Escritório de Investigações encerrou 50 dos 64 casos examinados em 2018. Como pode ser visto na Tabela 1, houve uma diminuição constante no número de casos transferidos de um ano a outro.

14. A Figura 1 indica que cerca de dois terços das denúncias de supostas irregularidades foram recebidas diretamente dos funcionários da RSPA. Esse número provavelmente reflete o aumento da confiança do pessoal em apresentar suas questões diretamente ao Escritório de Investigações. Um terço (16) das denúncias foi recebido por meio do Serviço de Ajuda da OPAS, e três de outras fontes; essas 19 denúncias foram apresentadas anonimamente.

Figura 1. Denúncias de supostas irregularidades, por fonte de informação, 2018

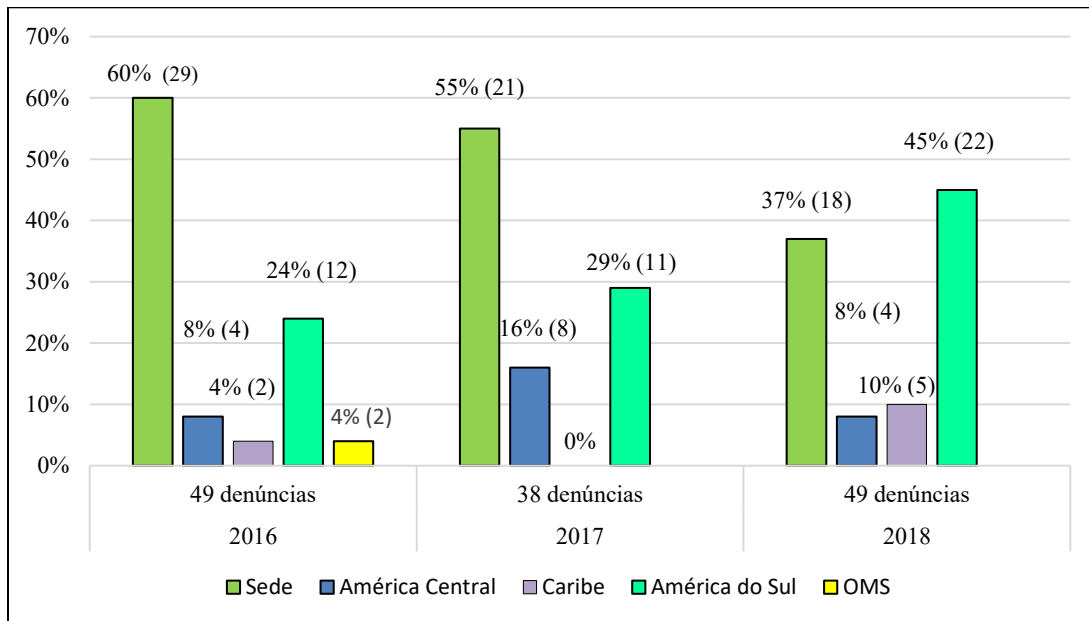
15. Em 2018, o Escritório de Investigações recebeu mais denúncias das Representações nos países da América do Sul do que da Sede, como mostra a Figura 2.

Figura 2. Denúncias de supostas irregularidades, por sub-região, 2018

16. Esta é a primeira vez nos últimos três anos que o número de denúncias recebidas de uma das sub-regiões ultrapassou o da Sede e é testemunho dos contínuos esforços de sensibilização empreendidos pelos membros do ICMS.

17. A Figura 3 traz uma comparação sub-regional das denúncias recebidas durante os últimos três anos.

Figura 3. Denúncias de supostas irregularidades, por sub-região, 2016-2018



18. De acordo com os dados recebidos da Gestão de Recursos Humanos, a RSPA tinha um total de 2.204 funcionários e trabalhadores contingentes em 24 de janeiro de 2019. Destas 2.204 pessoas, 33% (730) trabalham na Sede; 14% (315) na América Central; 17% (379) no Caribe; e 35% (780) na América do Sul. A Figura 3 indica que há pouca correlação direta entre as denúncias recebidas por sub-região e o número correspondente de pessoal. O número de denúncias recebidas da América Central e do Caribe não corresponde à alocação de pessoal nessas duas sub-regiões. É evidente que a quantidade de denúncias da América Central e do Caribe é incompatível, o que talvez seja reflexo do fato de que não há conscientização suficiente a respeito dos mecanismos de notificação nas Representações nos países dessas regiões.

19. Várias denúncias de supostas irregularidades em 2018 se referiam à conduta inadequada no local de trabalho como comportamento indelicado e venda de itens pessoais no escritório (Tabela 2). Embora essas condutas possam ser inadequadas no ambiente de trabalho, não merecem necessariamente uma ação disciplinar e podem ser abordadas e resolvidas com uma orientação do Escritório de Investigações ou mediante o encaminhamento a um membro do ICMS.

20. Houve um aumento digno de nota das denúncias de suposta fraude, de seis denúncias em 2017 a 15 em 2018. A RSPA vem fortalecendo sua gestão de riscos, e a prevenção e a detecção de fraudes são elementos fundamentais. O Escritório de Investigações é uma parte importante da estratégia de gestão de risco da RSPA. Portanto, as investigações de fraude servem não só para dissuadir e identificar a fraude, mas também para proteger a reputação e o bem-estar financeiro de toda a Organização.

Tabela 2. Denúncias de supostas irregularidades recebidas, por tipo, 2016-2018

Tipologia	2016	2017	2018
Fraude	4	6	15 ³
Assédio	5	5	4 ⁴
Assédio sexual	1	3	1
Discriminação	1	0	0
Frequência/não cumprimento das horas de trabalho adequadas	1	0	5
Conflitos de interesses	2	4	6
Conduta inadequada no local de trabalho	16	14	14
Represália	1	0	2
Rumores	1	0	1
Práticas de contratação/processos de seleção	7	5	2
Questões gerais sobre o local de trabalho	7	0	0
Questões sobre os trabalhadores domésticos G-5	1	1	0
Rescisão inadequada	2	0	0
Total:	49	38	49

21. A maioria dos relatórios de investigação apresentados pelo Escritório à Administração da RSPA em 2018 dizia respeito a assédio, conforme consta da Tabela 3. Um dos casos era de assédio sexual.

Tabela 3. Relatórios de investigação emitidos à Administração da RSPA, 2016-2018

Relatórios de investigação emitidos à Administração da RSPA, por tipologia	2016	2017	2018
Fraude	1	1	3
Assédio	5	3	4
Assédio sexual	2	2	1
Discriminação	-	1	-
Frequência/não cumprimento das horas de trabalho adequadas	-	-	-
Conflitos de interesses	-	-	1
Conduta inadequada no ambiente de trabalho	1	1	1
Represália	-	-	-
Rumores	-	-	-
Práticas de contratação/processos de seleção	1	2	-

³ Em 2018, o Escritório de Investigações recebeu uma denúncia que abrangia suposta fraude e suposto assédio, e esta denúncia está representada em ambas as categorias.

⁴ Ibid.

Relatórios de investigação emitidos à Administração da RSPA, por tipologia	2016	2017	2018
Questões gerais sobre o local de trabalho	-	-	-
Questões sobre os trabalhadores domésticos G-5	-	2	-
Rescisão inadequada	-	-	-
Total:	10	12	10

22. O Escritório apresentou 10 relatórios de investigação à Administração da RSPA em 2018. A Tabela 4 detalha o local das supostas irregularidades, a natureza de cada alegação e os resultados investigativos e medidas adotadas pela Administração da RSPA. Cinco pessoas foram desligadas da RSPA em 2018 como resultado das investigações empreendidas pelo Escritório.

Tabela 4. Relatórios de investigação apresentados à Administração da RSPA, 2018

Local	Suposta irregularidade	Comprovado ou não comprovado pelo Escritório de Investigações	Medidas disciplinares/administrativas adotadas pela Administração da RSPA
Representação nos países	Fraude	Comprovado	O indivíduo foi devolvido ao Ministério da Saúde.
Representação nos países	Assédio sexual	Comprovado	O indivíduo recebeu uma redução de classe (<i>step</i>) na escala de salários.
Representação nos países	Práticas pessoais de empréstimo	Comprovado	Decisão pendente.
Sede	Assédio; não cumprimento das horas de trabalho adequadas	Comprovado	Rescisão do contrato do indivíduo.
Representação nos países	Fraude	Comprovado	Dois indivíduos foram devolvidos à agência de emprego.
Representação nos países	Conflito de interesses—atividade política	Comprovado	O contrato do indivíduo não foi renovado.
Representação nos países	Assédio	Não comprovado	O indivíduo recebeu uma carta administrativa.
Sede	Assédio	Não comprovado	Nenhuma medida.
Sede	Assédio; fraude	Comprovado	O indivíduo foi devolvido ao contratante.
Sede	Fraude	Comprovado	O indivíduo recebeu uma carta administrativa.

Fraude, furto, dano e perda do patrimônio da OPAS

23. Todos os casos de fraude, furto, dano e perda de patrimônio devem ser notificados ao Escritório de Investigações. Na qualidade de secretaria do Comitê APLP, o Escritório de Investigações serve como ponto focal para esses assuntos no âmbito da RSPA.

24. De acordo com a Política de Responsabilidade Patrimonial da OPAS, instituída em 2012, o pessoal é responsável por repor ou consertar qualquer equipamento perdido, roubado, danificado ou destruído devido a negligência ou falta grave intencional. Essa exigência motiva o pessoal da RSPA a cuidar do patrimônio da Organização como se fosse seu próprio. As denúncias de furto e perda de equipamento da OPAS são apresentadas ao Escritório de Investigações, que determina se foram tomadas medidas razoáveis para proteger o patrimônio ou o equipamento da perda ou furto. Caso contrário, pode-se requerer que os funcionários reembolsem à Organização o custo do bem desaparecido ou danificado.

25. Em 2018, o Escritório de Investigações recebeu 56 denúncias de fraude; furto, dano ou perda de bens ou equipamento da OPAS; ou utilização indevida e fraudulenta dos cartões de crédito institucionais ou de viagem da OPAS por indivíduos que não pertencem ao quadro de pessoal. A perda total notificada chegou a US\$143.153,06.⁵ A OPAS recuperou \$83.819,13, resultando em um prejuízo líquido de \$59.333,92 para a Organização. Este é o maior número de notificações recebidos nos últimos 10 anos, e o prejuízo líquido para a Organização é o quarto mais alto já registrado pelo APLP nesse mesmo período. Esses casos, também descritos no Relatório Financeiro do Diretor 2018, foram os seguintes:

- a) Doze casos envolviam o furto ou a perda de livros-texto do Programa Ampliado de Livros de Texto e Materiais de Instrução (PALTEX), com um valor total de \$59.088,15. Em 11 desses casos, as perdas foram plenamente reembolsadas à OPAS pelos distribuidores do ponto de venda.⁶ Em um caso, os livros-texto haviam sido perdidos em trânsito e nunca haviam chegado ao ponto de venda pretendido. Como resultado, a Organização sofreu uma perda líquida de \$3.263,42.
- b) Trinta e quatro casos incluíam furto, dano ou perda de bens atraentes (computadores portáteis, *tablets*, *smartphones*, projetores, etc.) na sede da OPAS e nas Representações nos países. O prejuízo líquido total para a OPAS chegou a \$8.889,27.
- c) Três casos envolveram suposta fraude, que resultou em investigações por parte do Escritório. O prejuízo líquido para a Organização totalizou \$47.181, como mostra a Tabela 5.

⁵ A não ser que outra moeda esteja indicada, todos os valores monetários neste relatório estão expressos em dólares dos Estados Unidos.

⁶ Exige-se que os distribuidores indenizem a OPAS por furto ou perda de qualquer livro-texto em seus pontos de distribuição; portanto, a OPAS normalmente recupera totalmente essas perdas. Caso o reembolso não seja efetuado, o contrato com o distribuidor é rescindido e o ponto é eliminado da lista de distribuidores qualificados.

Tabela 5. Casos de fraude denunciados que resultaram em um relatório de investigação à Administração da RSPA, 2018⁷

Local	Suposta fraude	Valor da suposta fraude	Comprovado ou não comprovado pelo Escritório de Investigações	Medidas disciplinares/administrativas adotadas pela Administração da RSPA
Representação nos países	Fraude do seguro de saúde do pessoal.	\$47.181	Comprovado	Decisão pendente.
Sede	Furto de receitas.	\$882	Comprovado	O indivíduo foi devolvido ao empregador.
Sede	Fraude dos benefícios.	\$2.929	Comprovado	O indivíduo recebeu uma carta administrativa.

- d) Há uma investigação em curso de um caso de suposta fraude. Estima-se que o valor envolvido seja \$20.637.
- e) Seis transações fraudulentas foram feitas por pessoas fora da Organização, usando os cartões de crédito de compra ou viagem de funcionários da RSPA. Os encargos fraudulentos, no total de \$1.496,41, foram plenamente reembolsados pelas instituições financeiras que emitiram os referidos cartões.

Lições aprendidas

26. É importante que o Escritório de Investigações aborde os casos de forma minuciosa e oportuna. Em 2018, todas as denúncias de assédio foram encerradas em menos de seis meses. O Escritório de Investigações continuará investigando e encerrando os casos de assédio dentro de seis meses e procurará encerrar os casos de assédio sexual dentro de três meses. A Tabela 6 contém um resumo do tempo médio decorrido para o encerramento dos casos pelo Escritório de Investigações em 2018.

⁷ Esses três relatórios de investigação foram apresentados à Administração da RSPA no primeiro trimestre de 2019. O resumo desses relatórios constará do Relatório Anual do Escritório de Investigações para 2019.

Tabela 6. Tempo médio para encerramento dos casos, 2018

Relatórios recebidos	Tempo médio
Fraude	6 meses
Assédio	4 meses
Frequência/não cumprimento das horas de trabalho adequadas	2 meses
Conflito de interesses	3 meses
Conduta inadequada no ambiente de trabalho	2 meses
Represália	1 dia
Rumores	1 dia
Práticas de contratação/processos de seleção	3 semanas

27. O Escritório de Investigações observa o número relativamente reduzidos de casos de assédio sexual investigados nos três últimos anos (Tabela 2). Isso pode ser um sinal de subnotificação e pode valer a pena considerar outras atividades de conscientização a respeito dos mecanismos de notificação, principalmente nas Representações nos países.

28. O Escritório de Investigações também observa uma quantidade incongruente de denúncias recebidas da América Central e do Caribe. O Escritório assegurará uma cobertura mais ampla nessas regiões quando forem realizadas atividades de conscientização. O pessoal precisa estar a par dos recursos disponíveis no sistema interno de justiça.

29. O Escritório de Investigações administrou as denúncias de assédio rapidamente, mas reconhece que o tempo referente à fraude pode ser melhorado. É difícil fixar um prazo para a resolução desses casos porque os investigadores querem ter certeza de que realizaram uma análise minuciosa e de que têm evidências suficientes para oferecer à Administração da RSPA, com a compreensão dos fatos mais completa possível. Contudo, com a criação de um Escritório de Investigações especializado e fortalecido, espera-se que o tempo para considerar todos os tipos de casos melhore.

30. O Escritório de Investigações tem autoridade para investigar alegações de faltas graves contra qualquer pessoa contratada para exercer funções em um local de trabalho da OPAS, inclusive trabalhadores terceirizados. É importante que tais pessoas recebam treinamento e sejam conscientizadas das regras e normas da Organização e que todo o pessoal esteja ciente de que pode apresentar denúncias ao Escritório de Investigações ou a outro recurso do ICMS.

Ações futuras

31. O Escritório de Investigações colaborará com outros escritórios em um esforço coletivo de prevenção e detecção de possível fraude e corrupção e na proteção dos recursos e bens da Organização.

32. O Escritório de Investigações contribuirá para a formulação de uma Política Antifraude a ser lançada em 2019 e continuará apoiando estratégias e políticas de gestão de riscos para toda a Organização juntamente com outros departamentos.

33. O Escritório implementará ferramentas digitais de perícia para facilitar investigações mais eficazes. Essa capacidade interna será muito útil para tornar as investigações mais convincentes e profissionais e, em longo prazo, aumentar a eficiência e proporcionar economias à Organização.

34. O Escritório de Investigações empreenderá uma análise do Protocolo de Investigação da OPAS para assegurar-se de que esteja em conformidade com as atuais melhores práticas do setor. Também estabelecerá critérios para o manuseio e a priorização das denúncias que receber.

35. O principal produto do Escritório é o relatório de investigação. Daqui para frente, o Escritório pretende fornecer outro relatório às partes pertinentes da Administração da RSPA, o qual dará ênfase às constatações relacionadas aos pontos fracos do controle e outras observações relevantes no curso do seu trabalho investigativo.

Ação pelo Comitê Executivo

36. O Comitê Executivo é convidado a tomar nota deste relatório, solicitar mais informações ou esclarecimentos sobre o trabalho e as atividades do Escritório de Investigações em 2018 e dar orientações adicionais à RSPA, conforme julgar conveniente.

Anexo



Formulário analítico para vincular os temas da agenda com os mandatos institucionais

1. Tema da agenda: 3.6 – Relatório Anual do Escritório de Investigações Correspondente a 2018
2. Unidade responsável: Escritório de Investigações (INV)
3. Preparado por: Sr. Alexander Lim
4. Vínculo entre este tema e a Agenda de Saúde Sustentável para as Américas 2018-2030: Não aplicável.
5. Vínculo entre este tema e o Plano Estratégico da Organização Pan-Americana da Saúde 2014-2019 (modificado): Categoria 6: Serviços institucionais/funções facilitadoras Área programática 6.2: Transparência, prestação de contas e gestão de riscos Resultado intermediário 6.2: A OPAS funciona com responsabilidade e transparência e dispõe de estruturas de gestão e avaliação de riscos que funcionam de maneira adequada. Resultado imediato 6.2.3: Melhoria do comportamento ético, do respeito no local de trabalho e do devido processo em toda a Organização [o resultado imediato 6.2.3 é citado no Programa e Orçamento da OPAS 2014–2015].
6. Lista de centros colaboradores e instituições nacionais vinculados a este tema: Não aplicável.
7. Boas práticas nesta área e exemplos de países da Região das Américas: Não aplicável.
8. Repercussões financeiras do tema: Este tema não tem repercussões financeiras específicas, mas o Escritório de Investigações continua dependendo do nível de financiamento apropriado para que possa cumprir seu mandato.