

COMPLIANCE NAS EMPRESAS TERCEIRIZADAS DO MUNICÍPIO DE MACAPÁ/AP: UM ESTUDO SOBRE O NÍVEL DE MATURIDADE

Ana Karla Da Silva Moraes Arruda
Francisca Flávia Uchôa Cardoso
Marcele Martins De Lima

Resumo

Neste estudo buscou-se verificar o conhecimento das empresas do município de Macapá/AP acerca do Programa de *Compliance*, especificamente as empresas prestadoras de serviços terceirizados, por disponibilizar as organizações práticas que permitam a criação de mecanismos e procedimentos de controles internos, visto que o produto comercializado por tais empresas é essencialmente dependente do fator humano, portanto, suscetível a falhas. Diante disso, essa pesquisa foi desenvolvida com o objetivo de avaliar o nível de maturidade do *Compliance* nas empresas terceirizadas localizadas no Município de Macapá, no Estado do Amapá. Para atingir tal objetivo, foram realizadas as pesquisas exploratória e descritiva por meio de um levantamento de *survey*. Para a coleta e análise dos dados foi utilizado um questionário estruturado, utilizando-se da estatística descritiva. Os resultados revelam que 80% das empresas pesquisadas apresentam baixo nível de maturidade do Programa de *Compliance*, ou seja, adotam ações isoladas, sendo altamente expostas a maiores riscos de fraudes, corrupção e lavagem de dinheiro. Sendo assim, a média de todas as participantes foi de 29,18%, considerado um nível médio baixo, sendo necessário buscar adequações as condicionantes para incrementação de maturidade do programa.

Palavras-chave: *Compliance*, Nível de Maturidade, Terceirização, Lei Anticorrupção, Macapá/AP

Abstract

This study sought to verify the knowledge of the companies in the municipality of Macapá / AP, about the Compliance Program, specifically the companies that provide outsourced services, by providing practical organizations that allow the creation of mechanisms and procedures for internal controls, since the product commercialized by such companies is essentially dependent on the human factor, therefore susceptible to failures. Therefore, this research was developed with the objective of evaluating the level of Compliance maturity in outsourced companies located in the Municipality of Macapá, in the State of Amapá. To achieve this objective, the exploratory and descriptive research was carried out by means of a survey survey. A structured questionnaire was used to collect and analyze the data, using descriptive statistics. The results show that 80% of the companies surveyed have a low level of maturity of the Compliance Program, that is, they adopt isolated actions, being highly exposed to greater risks of fraud, corruption and money laundering. Thus, the average of all the participants was 29.18%, considered a low average level, and it is necessary to seek adequacy of the conditioning factors to increase the maturity of the program.

Mulangue, J.C.; Importância da comunicação organizacional na qualidade de vida no trabalho: resumo da revisão bibliográfica. Revista Portuguesa de Gestão Contemporânea, V.2, Nº2, p.44-68, Ago./Dez. 2021. Artigo recebido em 25/10/2021. Última versão recebida em 20/11/2021. Aprovado em 15/12/2021.

Keywords: Compliance; Outsourcing; Maturity Level; Macapá/AP

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, é visível a necessidade das organizações em adequar sua gestão as normas regulatórias, buscando um nível aceitável de confiabilidade nas suas ações, bem como, adaptando-se as regras, políticas e diretrizes de governança corporativa. Além disso, as empresas desejam se consolidar no mercado e, devido a pressão por parte dos *stakeholders*, a mesma deve adotar uma postura ética, que vai impactar diretamente na sua reputação e imagem perante o mundo dos negócios.

No contexto brasileiro, devido aos vários casos de fraudes e corrupção envolvendo empresas públicas e privadas na última década, o cenário é de mudança e adaptação à legislação, com a adoção de mecanismos de controles, que visam evitar, detectar e corrigir quaisquer atos ilícitos e assim diminuir os riscos para o negócio.

Segundo dados da KPMG (2017), os diversos desafios neste ambiente atual aumentam a necessidade de desenvolver, por parte das empresas brasileiras uma visão cada vez mais estratégica e baseada nos pilares do *Compliance*, com os objetivos voltados para o fortalecimento dos sistemas de controle, da transparência e da adequação da empresa as normas legais e reguladoras.

O objetivo desta pesquisa é avaliar o nível de maturidade do *Compliance* nas empresas terceirizadas localizadas no Município de Macapá, no Estado do Amapá. Além de verificar como as empresas de terceirização estão se adequando ao conjunto de práticas utilizadas no controle interno e externo de suas ações.

A importância do assunto abordado está relacionada ao conceito de ética e transparência nas empresas, que são fatores cada vez mais prioritários nas relações comerciais. Setores financeiros e administrativos estão se tornando mais expostos, levando seus gestores a pensar em práticas corporativas e estratégias que sejam efetivas e eficazes, não apenas no combate a fraudes e corrupção, mas

também na identificação de falhas que possibilitam uma reversão de más condutas já existentes nas organizações.

Como a terceirização vem se exacerbando com o avanço da globalização, as empresas terceirizadas precisam adotar sistemas de gestão e assim prestar um serviço de qualidade em consonância com as legislações vigentes. As ações que levam a não conformidade, estão expostas a Lei nº 12.846/2013, mais conhecida como Lei Anticorrupção, que estabelece que as organizações respondam civil e administrativamente quanto às ações praticadas por seus representantes e colaboradores quando esse ocasionar prejuízos ou danos ao patrimônio público.

Considerando a nova sistemática de relação de trabalho, bem como, o aumento das organizações empresariais e órgãos públicos terem a possibilidade de estabelecer os seus vínculos de mão de obra terceirizada, impacta diretamente com adoção de práticas de *Compliance*.

Para que este conjunto de práticas seja aplicado com efetividade, é necessário conhecer o nível de maturidade do *Compliance* das organizações, através dos pilares que permitem os gestores e os profissionais de *Compliance* a criação de um programa de conformidades que contenha objetivos, diretrizes, plano de ação e outros aspectos importantes para o “correto” funcionamento da empresa.

As práticas que visam prevenir e/ou identificar condutas que não estejam em conformidade com as regras (legislação, regulamentos, normas e procedimentos externos ou internos), identificando riscos e/ou causas e agindo preventiva e/ou corretivamente, desencadeia uma cultura que encoraje o cumprimento das regras estabelecidas e de uma conduta ética, orientada pelo princípio de que “fazer o certo é o melhor”.

Este trabalho está dividido em cinco partes: sendo a primeira esta Introdução que apresenta uma visão geral, abordando a contextualização, a justificativa, a importância e o objetivo geral do estudo; em seguida, apresenta-se o Referencial Teórico, que traz os fundamentos teóricos sobre a temática estudada; a terceira parte apresenta a Metodologia, com os métodos utilizados para realização da pesquisa; a quarta parte traz a Análise e Discussão dos dados, com os principais resultados obtidos; e na última parte apresentam-se as Considerações Finais, demonstrando um parâmetro geral do trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O QUE É *COMPLIANCE*?

O Programa de *Compliance* foi criado nos Estados Unidos da América (EUA), por meio das instituições financeiras, a partir da criação do Banco Central Americano, em 1913, que apresentou a estrutura de um sistema financeiro com mais flexibilidade, segurança e estabilidade. Então, as instituições financeiras dos Estados Unidos começaram a perceber a necessidade de um sistema seguro, protegido e que agissem de acordo com as legislações (XAVIER, et al, 2017).

De acordo com Gabardo e Castella (2015) o *Compliance* ganhou força nos Estados Unidos, por meio da criação das agências regulamentadoras, devido à grande necessidade de adoção de procedimentos internos de controle e monitoramento das atividades das pessoas no dia a dia das organizações. Foram então criadas a *Prudents Securities* em 1950 e a regulação *Securities and Exchange Commission* (SEC) de 1960, que objetiva promover a transparência e combater a corrupção nos mercados financeiros.

“O termo pode ser traduzido para “conformidade” e se baseia, literalmente, em um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética” (CLAMER, 2018, p. 36). Por sua vez, Bidniuk (2005), descreve que *compliance* ou conformidade, pode ser definida como estar de acordo com os procedimentos regulamentares, sejam eles, um processo contratual, um mecanismo regulatório e a legislação vigente.

Nesse contexto, *Compliance* é um conjunto de normas estabelecidas para os processos e para as atividades de uma empresa, que tem como finalidade atuar na prevenção, detecção e correção de condutas criminosas, ilegais e fraudes que possam ocorrer no ambiente do negócio, além de promover o cumprimento das legislações e do código de ética e dessa forma assegurar sua efetividade.

Na concepção de Amorim, Cardozo, Vicente (2012) no Brasil, o conceito de *compliance* foi introduzido junto com a governança corporativa e começou a ser discutido a partir da Resolução 2.554/98 do Banco Central, que dispõe sobre a implantação e implementação de sistema de controles internos e da Lei 9.613/98, que dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores; a

prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesta Lei; cria o Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, e dá outras providências.

Conforme Xavier et al (2017), o *Compliance* começou realmente a ser adotado no Brasil por meio da Lei nº 12.846 de 02 de agosto de 2013, a chamada Lei Anticorrupção Empresarial, que objetiva reprimir a corrupção, estabelecendo que as empresas, fundações e associações passarão a ter responsabilização objetiva nos âmbitos civil e administrativa, cada vez que um colaborador ou representante por meio de uma ação, cause prejuízos ao bens públicos, violar princípios e diretrizes da administração pública ou compromissos internacionais assumidos pelo Brasil.

A Lei Anticorrupção apresenta um grande marco por disponibilizar às empresas o controle e a direção do caminho a ser seguido para moderar a conduta dos colaboradores e conseqüentemente, reduzir os riscos de penalidades, multas ou condenações resultantes de ilegalidades. Desta forma, foi estimulado a adoção de Programa de *Compliance* as organizações, por meio da possibilidade de redução das penas aplicadas em resposta a sua implementação (AMARAL, 2015).

Nessa perspectiva, a Lei Anticorrupção incentivou as empresas a adotarem uma gestão da transparência, por meio do uso de mecanismos e procedimentos internos de fiscalização e controle, com o objetivo de descobrir desvios de conduta ética, que podem resultar em penalidades e também sensibilizar sobre a aplicação de códigos de ética e de conduta nas empresas.

2.1.1 Os pilares do Programa de Compliance

Segundo Castro e Santos (2017) o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União (CGU) expedem em suas orientações que às normas e aos regulamentos ao programa de compliance, em qualquer empresa, independentemente de seu porte, seja pautado em pilares que formam a estrutura do programa.

Os pilares formam um conjunto de elementos que possibilitam a identificação dos aspectos que estão aplicados em maior escala nas organizações, a fim de medir a maturidade do *Compliance* e garantir a sua efetividade. A CGU (2015) e Serpa (2016) e vários outros autores, citam os pilares e apresentam algumas diferenças, como a quantidade e os nomes, entre outros.

Clamer (2018) descreve que os órgãos reguladores brasileiros como o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) e a Controladoria-Geral da União (CGU) elaboraram metodologias de implementação dos programas de *Compliance* para serem acatados pelas organizações. Nessa perspectiva, Serpa (2016) descreve que os pilares, mínimos de *Compliance* baseados na *Federal Sentencing Guidelines*, são:

Suporte da alta administração: a alta direção deve apoiar e ter total envolvimento no planejamento e na execução das ações, sendo uma condição necessária e permanente, para implantar a cultura de conduta ética e ter um Programa de *Compliance* efetivo. Desta forma, também é necessário ter profissionais especializados em *Compliance* para implantar o projeto de integridade.

Nesse sentido, é importante destacar que a implantação de um Programa de *Compliance* só será efetiva se tiver a adesão total de todos os diretores da organização.

Avaliação de riscos: também chamada de Mapeamento de Riscos de *Compliance* (*Compliance Risk Assessment – CRA*), é uma das etapas mais importantes da implantação de um programa de integridade por disponibilizar os riscos e seus impactos no alcance aos objetivos organizacionais, pois todas as empresas estão sujeitas a situações de riscos que podem afetar ou não seu funcionamento.

Conforme Castro e Santos (2017) inicialmente faz-se necessário uma análise organizacional com a finalidade de conhecer todos os setores da empresa, identificar a área de atuação, os parceiros estratégicos, seu público alvo, entre outros aspectos, que vai possibilitar ter um diagnóstico de risco e assim avaliar e criar ações preventivas e corretivas.

Código de conduta e políticas de compliance: este pilar especifica que um Programa de *Compliance* deve adotar um código de ética, no qual deve constar as políticas a serem implementadas na organização, com o objetivo de manter a conformidade das leis, garantir a integridade e conduta comportamental ética.

O código de conduta ética, as políticas, os procedimentos de prevenção das inconformidades devem ser feitos com base no diagnóstico do perfil e riscos da empresa e deve está alinhada aos pilares do programa de integridade. Este instrumento é o primeiro ato da implantação efetiva do *Compliance* (CASTRO; SANTOS, 2017).

Treinamento e Comunicação: o Programa de *Compliance* deve está inserido na cultura organizacional, ou seja, todos os colaboradores, desde os operários até alta administração devem compreender e conhecer os objetivos, as regras, suas funções, para que o sucesso individual leve ao sucesso organizacional (XAVIER et al., 2017). Nessa perspectiva, é essencial investir em treinamentos e comunicação interna.

Controles internos: as organizações devem criar mecanismos de controle, geralmente formalizados nas políticas e procedimentos para assegurar que os riscos operacionais e de *Compliance* sejam minimizados, além de assegurar que os registros contábeis e financeiros demonstrem de forma completa e precisa os negócios e operações da empresa.

Canais de denúncia: é indispensável para implantação de qualquer programa de integridade. A Lei Anticorrupção reforçou a necessidade de implantação do canal de denúncias, levando em consideração a proteção do denunciante e seu anonimato (CASTRO; SANTOS, 2017).

Uma vez implantado o Programa de *Compliance* as pessoas precisam de canais de denúncias, como e-mails, telefones e outras formas de comunicação, para denunciar as violações de conduta.

Investigações internas: junto a implantação do programa de *Compliance*, as empresas devem possuir processos internos que possibilitem investigações para a resolução das denúncias de atos ilegais e antiéticos. (XAVIER et al., 2017). Em seguida, devem-se tomar as providências necessárias, com as devidas correções e, conforme o caso, punições.

Due diligence: também conhecida como avaliação prévia à contratação, retrata que a empresa não deve apenas implementar o Programa de *Compliance* internamente, mas se expandir para os fornecedores, representantes, distribuidores e parceiros por meio da prática de *due diligence*, que avalia o histórico antes de estabelecer uma relação de negócio.

São avaliadas rigorosamente aspectos como a estrutura societária, a situação financeira, os potenciais agentes, outros parceiros comerciais, as práticas comerciais antiéticas ou outras formas que podem expor a empresa a um negócio inaceitável ou que envolva riscos legais (XAVIER et al., 2017).

Auditoria e monitoramento: é preciso a adoção de procedimentos para verificar se o Programa de *Compliance* está sendo aplicado de forma efetiva. Assim

como, a criação de mecanismos para corrigir as falhas encontradas. É de suma importância que o programa de integridade seja algo rotineiro da organização e deva estar sempre alinhada às áreas funcionais da empresa, como auditoria, recursos humanos, jurídica, financeira, entre outras (CASTRO; SANTOS, 2017).

Além disso, esse pilar trata da manutenção do *Compliance*. Ele deve ser contínuo, avaliando sempre se os diversos pilares do programa estão funcionando conforme planejado e se as pessoas estão, de fato, comprometidas com as normas, a efetividade do programa é indispensável e está relacionada aos pilares que o estruturam.

Para Castro e Santos (2017) é de suma importância que o Programa de Integridade seja algo rotineiro da organização e deva estar sempre alinhada às áreas funcionais da empresa, como auditoria, recursos humanos, jurídica, financeira, entre outras.

2.2 A TERCEIRIZAÇÃO NO BRASIL

O processo de terceirização surgiu nos EUA, após a Segunda Guerra Mundial, tendo seu início no setor automobilístico e posterior expansão aos demais setores da economia (GIMENES et al., 2016). Carvalho (2017) descreve que as peças que eram utilizadas eram produzidas por outras empresas e sua montagem era finalizada na matriz.

No contexto brasileiro, a terceirização é um fenômeno não muito recente. Na visão de Lourenço (2015) sua adoção foi incentivada por diversas variáveis como exigências de saltos de competitividade por causa da globalização econômica e estabelecimento de medidas neoliberais do governo brasileiro na década de 1990.

Complementando o entendimento, Costa (2016) acrescenta que a utilização da terceirização até o final da década de 1980 era restrita a necessidades pontuais das empresas de substituir trabalhadores ou cobrir demandas sazonais. Observado o contexto atual, observa-se uma grande expansão no uso da terceirização em outras atividades, inclusive algumas tarefas centrais do processo produtivo.

A terceirização comumente tem sido definida como um processo planejado de transferência de atividades delegadas a terceiros, possibilitando à

empresa concentrar-se apenas em tarefas essencialmente ligadas ao negócio de atuação (GIMENES et al., 2016).

Para Delgado (2013) a terceirização pode ser definida como um processo no qual a empresa deixa de produzir/envolver-se em uma ou mais atividades realizadas anteriormente por si, e transfere essas atividades para outras empresas especializadas nesse tipo de serviço. A expressão terceirização deriva do neologismo oriundo da palavra terceiro, que compreende intermediário e/ou interveniente.

De acordo com Cortez (2015), a terceirização visa, como um dos seus principais objetivos, a redução de custos operacionais, por meio do auxílio do processo de flexibilização da legislação laboral, que permita a inserção de um trabalhador em uma atividade da empresa, pela intermediação de outra empresa prestadora de serviços.

Observada de um ponto de vista empresarial, a terceirização apresenta-se como uma forma de gestão administrativa nas áreas que não representam o *core bussines* da empresa, possibilitando a ampliação da competitividade através do foco. Vista sob a ótica trabalhista, a contratação do trabalhador é feita pela empresa prestadora de serviços (também conhecida como interveniente), e não pela empresa tomadora de serviços. Nesse sentido, todas as questões trabalhistas na relação de trabalho empregado x empregador são resolvidas e de responsabilidade da empresa terceirizada.

No Brasil, mais que uma estratégia de especialização, a terceirização pode ser entendida como o principal mecanismo de redução de custos de trabalho, ao permitir que as empresas transmitissem as empresas parceiras à responsabilidade legais de sua contratação, inclusive todos os encargos trabalhistas. O avanço da utilização da terceirização na década de 1990 deve-se muito ao contexto político, que pressionava maior liberdade e flexibilidade nas relações de trabalho (COSTA, 2016).

No ponto de vista de Cortez (2015) outros fatores que também influenciaram a utilização expansiva da terceirização foram os avanços tecnológicos na sociedade, por meio da informática, robótica, telecomunicações e microeletrônica. Além disso, o contexto econômico também influenciou no sentido de necessitar de uma resposta ao baixo crescimento econômico.

O autor complementa que, além da área privada, a terceirização também se faz presente no setor público, por meio de empresas que prestam serviços nas atividades-meio, ou em atividades acessórias, nas quais o setor público não dispõe de pessoal no quadro efetivo para realização dessas atividades. As principais atividades terceirizadas no setor público são transporte público, serviço de conservação e limpeza, saúde, segurança, vigilância, informativa, coleta de lixo, construções diversas, entre outros.

A terceirização é um modelo de gestão administrativa que apresenta baixo custo, apesar de também apresentar riscos. Ao utilizar esse mecanismo, as empresas podem direcionar mais esforços com a consecução do produto final, e as funções menos importantes, que não tem contato direto com o cliente, podem ser exercidas por empresas especializadas, acelerando o processo (GIMENES et al., 2016).

A respeito dessa discussão, Estender, Macedo e Azevedo (2015) contribuem no entendimento acrescentando que a principal vantagem advém da redução dos custos fixos, transformando-os em custos variáveis ao terceirizar atividades que não adicionam valor direto ao produto final.

Um dos principais aspectos negativos da terceirização é sua sofisticada forma de contratar. Apesar disso, uma desvantagem que pode vir a acontecer é a exclusão social, pois o mau uso dessa forma de contratação cria injustiça e discriminação.

Nesse sentido, observa-se que apenas o ato de terceirização não é suficiente. A empresa deve preparar o ambiente organizacional para receber os colaboradores terceirizados, principalmente se as atividades que estes desenvolvem forem de forma contínua (ESTANDER; MACEDO; AZEVEDO, 2015). Portanto, nota-se um desafio a ser vencido na terceirização: equilibrar a relação entre empresa e colaborador.

2.2.1 Legislações sobre a terceirização no Brasil

De acordo com Carvalho (2017), a terceirização foi introduzida de maneira disforme no Brasil, pois inicialmente não há nenhuma discussão acerca da descentralização de atividades na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), mesmo que a terceirização já sendo praticada no cotidiano das relações trabalhistas. A discussão sobre quais atividades poderiam ser terceirizadas teve como marco o

Decreto-Lei nº 200/1967 e a Lei nº 5.645/1970 que passou a contemplar atividades como transporte, conservação, custódia, operação de elevadores, limpeza e outras similares.

Atualmente, há certa discussão sobre a alteração do decreto-lei 200/67, onde tramitam diversos projetos que lei de altera este decreto, tanto no Senado Federal, quando no Congresso Nacional. A principal referência legal para a terceirização é a Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST), que mostra as hipóteses de terceirização lícita e demarca os limites traçados pelo direito do trabalho (OLIVEIRA; MELO JUNIOR; SILVA, 2015).

Os autores também descrevem que um dos projetos sobre a terceirização que vem sendo construído e discutido a um longo tempo é o Projeto de Lei nº 4330/04. Esse projeto apresenta algumas polêmicas que dificultam a sua alteração, como a abrangência dos serviços terceirizados, ou seja, passaria então a se terceirizar não apenas atividades acessórias ou complementares, mas também aquelas atividades fins da empresa. Além disso, esse projeto prevê a responsabilidade subsidiária da contratante quando as obrigações trabalhistas.

Contudo, a lei que de fato foi sancionada, também conhecida como Nova Lei da Terceirização, é a Lei nº 13.429/2017, que apresenta traços característicos discutidos e contidos em outros projetos de lei, como a possibilidade de terceirizar atividades, sejam elas atividades meio ou atividades fins, bem como a responsabilidade subsidiária da contratante sobre as obrigações trabalhistas dos trabalhadores.

Para Dias (2017) apesar de sancionada, essa lei ainda não alcançou um consenso sobre seus efeitos, tendo na literatura, defensores e autores que não concordam com a mesma.

2.2 A IMPORTÂNCIA DO *COMPLIANCE* PARA AS EMPRESAS TERCEIRIZADAS

Como se pode verificar ao longo dos anos, cada vez mais a terceirização toma seu espaço dentro das organizações. Süsskind (2002, p. 201) explica o contexto no qual realmente à terceirização de impôs:

...uma consequência do casamento da globalização da economia com a liberação do comércio mundial (quase sempre com barreiras opostas em detrimento de países em vias de desenvolvimento, com Brasil), foi a

horizontalização da produção de bens ou serviços, mediante contratação de segmentos da empresa contratante.

Porém, apesar das inúmeras vantagens advindas desse modelo de contratação, o simples fato de haver inúmeros trabalhadores realizando suas funções dentro das organizações é suficiente para torná-la no mínimo co-responsável pelos atos praticados por esses terceiros, daí surge a discussão quanto aos meios de controle.

Para Colares (2014) o controle através do Programa de *Compliance* nas empresas de terceirização se faz necessário no desenvolvimento de ferramentas de controle e melhoria da verificação dos riscos como mapeamento e controle, de todos os profissionais, se estão adequadamente treinados e cientes tanto das normas internas quanto daquelas dos clientes. A não adoção de tais medidas acabará gerando, a médio e longo prazo, se não prejuízos, ao menos uma estagnação econômica.

Assim, faz-se necessária uma breve análise quanto à importância da implementação de um conjunto de disciplinas a fim de fazer-se cumprir as diretrizes traçadas pelas empresas de terceirização no combate a quaisquer desvios ou inconformidades que possam ocorrer dentro do pacto contratual.

Porém, dados demonstrados na segunda edição da pesquisa intitulada Nível de Maturidade de *Compliance* das Organizações Brasileiras 2016, realizada pela ICTS, houve um considerável aumento do interesse no tema *Compliance*, após o Decreto nº 8.420 de 18 de março de 2018, que regulamenta a Lei Anticorrupção nas empresas brasileiras, contudo, existe a necessidade de se melhorar a qualidade dos elementos de controle existentes nas organizações.

São práticas, bem complexas, visto que há uma sujeição quase que única do fator humano e, com muita frequência, o serviço é prestado dentro das dependências dos clientes. Tais aspectos trazem desafios para uma gestão adequada na garantia não somente as normas internas sejam observadas, mas conseguir determinar quais normas deve prevalecer (COLARES, 2014).

Assim, de acordo com esse pensamento é válido dizer que em qualquer setor da economia que se observe as exigências por eficiência e melhores resultados, faz com que o aumento proporcional no risco de fraudes, desvios, irregularidades, descumprimento de normas regulatórias, corrupção, enfim, qualquer

meio que se encontre para se atingir os próprios objetivos, sejam de relevante importância nas relações que envolvem a prestação de serviços.

3 METODOLOGIA

Com o objetivo de avaliar o nível de maturidade do *Compliance* nas empresas terceirizadas do Município de Macapá, Amapá, foi inicialmente definida a natureza da pesquisa. Neste estudo, foi adotada a metodologia da pesquisa exploratória e descritiva com abordagem qualitativa e quantitativa.

Foi realizada a pesquisa de caráter exploratório sobre o assunto abordado, com a finalidade de obter mais conhecimento teórico e entendimento sobre os aspectos relacionados ao problema do estudo (GIL, 2017). A pesquisa também se caracteriza como descritiva, pois na perspectiva de Vergara (2016) observa e descreve o fenômeno de determinada natureza e estabelece relações entre variáveis que se manifestam espontaneamente.

Em relação à abordagem deste estudo, o mesmo é classificado como qualitativo e quantitativo. De natureza quantitativa, pois considera as técnicas estatísticas para coleta dos dados, visualização e compreensão e apresentação dos resultados. Trata-se de pesquisa de cunho qualitativo quando ao processo, tendo como foco a interpretação do fenômeno do objeto estudado (FERNANDES et al., 2018).

Quanto aos meios para o levantamento dos dados foi utilizada a pesquisa de *survey*, que conforme Fonseca (2002) pode ser descrita como um instrumento de pesquisa para a obtenção de dados ou informações para entendimento sobre um determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população alvo.

Para a coleta de dados foi aplicado um questionário estruturado, que foi desenvolvido utilizando nove pilares do Programa de *Compliance* sugerido por Serpa (2016) e tendo como base os elementos do SEBRAE (2015) e da ICTS (2018). O questionário obtinha vinte perguntas, sendo que cinco eram voltadas para conhecimento geral das empresas e quinze questões relacionadas aos elementos do programa que possibilitam medir o nível de maturidade.

A princípio foram contatados os órgãos públicos competentes para saber quantas empresas terceirizadas estão atuando no Município de Macapá, mas

nenhum soube informar esse quantitativo. Então o levantamento foi realizado por meio de pesquisas em sites, instituições e empresas, obtendo-se aproximadamente 60 empresas, na qual foi encaminhado o formulário eletrônico.

Dessa forma, optou-se pela coleta de dados das primeiras 15 empresas respondentes, sendo esta, a amostra da pesquisa. Na análise e interpretação dos dados coletados, foi feito a tabulação dos dados e foi aplicada a estatística descritiva por meio das técnicas de gráficos, tabelas, porcentagens e média.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A presente pesquisa sobre nível de maturidade de *compliance* nas empresas terceirizadas do município de Macapá/AP conta com 15 participações e traz análises e discussão das informações coletadas por meio do questionário. Inicialmente será detalhado o perfil das empresas pesquisadas. Em seguida, as suas relações comerciais. Logo depois, serão apresentados os fatores e o nível de maturidade do Programa de *Compliance*.

4.1 PERFIL DAS EMPRESAS PESQUISADAS

A partir dos dados obtidos, nota-se maior participação de micro e pequenas empresas, 46,7% e 46,7% respectivamente, como mostra o Gráfico 1, correspondendo a Pesquisa sobre Nível de Maturidade em *Compliance* de 2018, realizada em 446 organizações brasileiras pela portal Protiviti, na qual 30% das empresas pesquisadas eram microempresas e 26% empresas de pequeno porte, destacando o interesse e a necessidade de adequação dessas categorias (ICTS, 2018).

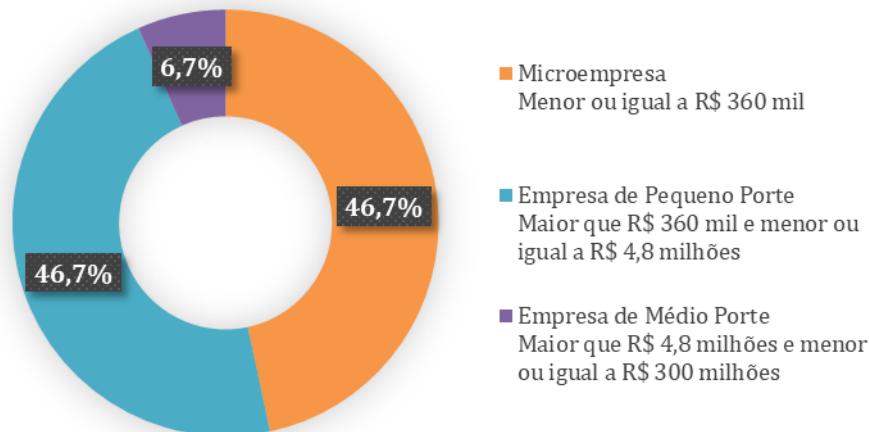


Gráfico 1 - Porte das Empresas por Faturamento
Fonte: Dados da pesquisa

O perfil das empresas participantes em relação ao número de colaboradores, mostra que 6,7% possui apenas 1 colaborador, 53,3% possuem entre 02 a 19 colaboradores, 33,3 % de 20 a 99 e 6,7% de 100 a 499 trabalhadores diretos e/ou terceirizados. Várias pesquisas nacionais apresentam o aumento de participações de empresas que possuem mais de 500 trabalhadores, mas destacam que a legislação sobre o programa de integridade se aplica a todas as empresas.

De acordo com Mustafa, Pagotto e Betiol (2019), é importante que as empresas com menor porte passem a customizar Programa de *Compliance* para sobreviver daqui por diante, pois precisam buscar soluções para aumentar a maturidade e tornar-se mais competitiva.

Dentre as empresas terceirizadas respondentes da pesquisa todas são de pessoas jurídicas privadas. E destas, 03 são do ramo de hotelaria e restaurantes, 02 são prestadoras de serviços diversos, 02 são do segmento da construção civil e 02 de tecnologia da informação e 01 do setor de transporte, da educação, telecomunicações, saúde, indústria e outros, respectivamente.

4.2 RELAÇÕES COMERCIAIS

Os relacionamentos de uma organização são relevantes para um efetivo Programa de *Compliance*, dentro das relações estão as relações comerciais com entes públicos. No presente estudo a maioria das empresas pesquisadas possuem algum vínculo com órgãos públicos, como apresenta o gráfico abaixo.

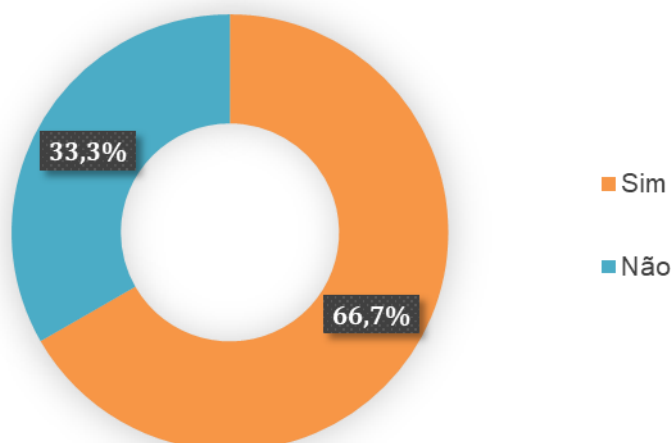


Gráfico 2 - Relações com entes públicos
Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com a Lei da Anticorrupção, todas as empresas que firmam contrato com o Estado, com prazo igual ou superior a 180 dias, e cujos limites em valor sejam maiores ao da modalidade de licitação por concorrência, sendo R\$ 1,5 milhão para obras e serviços de engenharia, e R\$ 650 mil para compras e serviços, precisam ter um programa de integridade.

Desta forma, há a necessidade das empresas que possuem relações com entes públicos de incrementar a maturidade do programa, pois apresentam mais exposição a Lei Anticorrupção, assim como as empresas que prestam serviços terceirizados a empresas privadas, para dar continuidade ou adquirir novas aquisições de contratos.

4.3 PROGRAMA DE COMPLIANCE

Os resultados sobre o Programa de *Compliance* identificou que 46,7% das empresas temos como responsável pelo programa o proprietário, dono, CEO ou um sócio, 26,7% disseram que outros setores quaisquer, 20% responderam ser o departamento de recursos humanos e 6,7% responderam ser o próprio setor de *compliance*.

O nível de maturidade do Programa de *Compliance* é avaliado por meio de seus pilares que possibilitam identificar o conjunto de fatores ou elementos que estão aplicados em maior escala nas empresas, esses elementos funcionam como

indicadores para medir o nível de maturidade (CLAMER, 2018). Desta forma, os elementos mais e menos aplicados nas empresas estão apresentados na Tabela 1.

Elementos em maior escala		Elementos em menor escala	
Comprometimento da direção	60%	Gerenciamento de riscos	20%
Código de Ética	40%	Política Anticorrupção	20%
<i>Due diligence</i>	33,3%	Plano de ação	10%
Auditorias às fraudes	33,3%	Função <i>Compliance</i>	6,7%

Tabela 1 - Principais elementos de *Compliance*

Fonte: Elaborado pelas autoras

O elemento em maior escala ou mais presente na pesquisa foi o comprometimento da alta direção, no qual 60% afirmam que os gestores estão envolvidos com o Programa de *Compliance*. Clamer (2018) descreve que esse elemento é de suma importância, pois avalia o envolvimento da alta administração com o interesse de preservar a ética por meio de estruturas de integridade contra a corrupção.

Enquanto que 40% afirmam ter um Código de Ética e 33,3% realizam auditorias internas para verificar fraudes e transações ilegais, refletindo no aumento do nível de maturidade. Assim como 33,3% das empresas realizam diligências de terceiros e reconhecem a importância desta ferramenta para os negócios, por possibilitar a diminuição dos riscos. Esses três elementos também foram os mais presentes na pesquisa realizada pelo portal Protiviti em 2018 (ICTS, 2018).

Em relação aos elementos em menor escala nas empresas pesquisadas, 80% não implementam e não divulgam a Lei Anticorrupção, ou seja, não possuem políticas e procedimentos do negócio voltadas para o gerenciamento de riscos. Esse resultado mostra que as empresas estão inadequadas e conseqüentemente estão mais expostas a cometer atos ilícitos e serem penalizadas.

O resultado apresenta relação com a pesquisa realizada pela KPMG (2017) no qual 80% gestores, sócios, presidentes das organizações ainda têm dúvidas sobre a Lei Anticorrupção, sendo que 36% das empresas ainda não

implementaram e não reformularam suas políticas e procedimentos para ficar em conformidade com a nova legislação.

Revelou-se também que 80% das empresas nunca realizaram o mapeamento dos riscos expostos em sua rotina de trabalho, sendo este base para um efetivo programa de integridade, como define a Portaria CGU nº 909/2015, dizendo que, o programa que se mostrar eficaz para mitigar o risco de ocorrências de atos lesivos da Lei Anticorrupção, não será considerado para a redução das penalidades.

Outro elemento aplicado em menor escala é o Plano de ação, no qual 90% das empresas dizem não ter um plano de ação de melhorias para gerenciamento de riscos e outros aspectos que podem influenciar o desempenho da empresa. Este elemento também é um dos elementos menos presente na pesquisa realizada pela ICTS em 2018

Conforme Clamer (2018) este elemento abrange diretrizes e meios para cumprimento das políticas, planos, procedimentos, leis e regulamentos, que devem ser formalizados e tenha responsáveis e prazos bem definidos com foco em ações de melhoria identificados no gerenciamento de riscos.

E o elemento menos presente na pesquisa foi a Função *Compliance*, sendo que 93.3% das empresas afirmam não terem um responsável formal e capacitado para conduzir o seu Programa de *Compliance* ou Programa de Ética ou Integridade. Esse resultado está diretamente relacionado às empresas não estarem dando suporte e disponibilizando recursos para conduzir o programa, um reflexo disso é a grande quantidade de profissionais de diversas áreas atuando como responsável pelo *compliance*, não havendo um especialista na área.

Para avaliar o nível de maturidade do Programa de *Compliance* nas empresas participantes, foram analisados todos os elementos e sua aplicabilidade utilizando a curva de maturidade aplicada pela ICTS em suas pesquisas.

Sendo assim foi realizada a avaliação, onde 08 empresas foram avaliadas com o nível baixo, 4 no nível médio baixo, 2 no nível médio alto e 1 no nível alto, como demonstrado no gráfico abaixo.

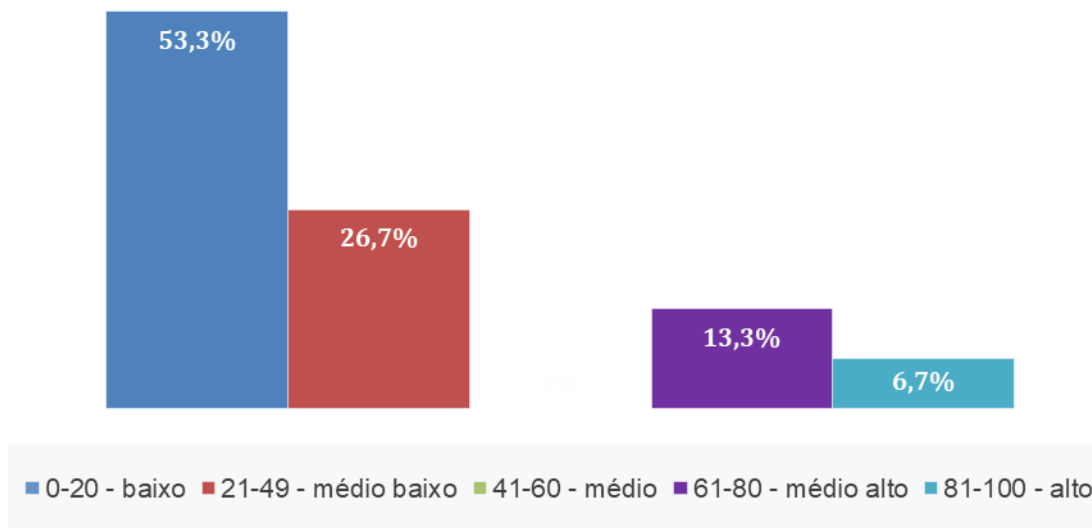


Gráfico 3 - Nível de maturidade do *Compliance*

Fonte: Elaborado pelas autoras

Como mostra o gráfico, 80% das empresas pesquisadas apresentam baixo nível de maturidade, ou seja, adotam ações isoladas, sendo altamente expostas a maiores riscos de falcatruas e corrupção. Esse nível está relacionado a poucos esforços da empresa para criar um ambiente pautado na ética. Um número relativamente maior comparado com a pesquisa da ICTS em 2018, onde 36% das organizações brasileiras apresentam baixo nível de maturidade do programa.

A KPMG (2015) descreve que os principais riscos expostas a essas empresas são os regulatórios, como 46% de riscos de fraude, 41% de corrupção e lavagem de dinheiro e 27% em relação ao código de conduta ética.

Percebe-se que apenas 20% das empresas apresentam nível de maturidade alto, ou seja, estão aplicando os elementos que asseguram um Programa de *Compliance* efetivo. Resultado bastante parecido com a pesquisa da ICTS 2018, em que 28% das organizações afirmam está cumprindo todos ou maior parte dos elementos do programa.

Nesse contexto, o resultado geral do nível de maturidade das 15 empresas, ou seja, a média de todas as participantes foi de 29,18%, considerado um nível médio baixo, sendo necessário buscar adequações as condicionantes para incrementarão de maturidade do programa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou avaliar através da obtenção dos dados coletados, qual o condição das empresas pesquisadas em relação ao nível de maturidade do *Compliance*, direcionando o estudo para as empresas de prestação de serviços terceirizados. Além de possibilitar a identificação das dificuldades específicas dessas organizações para implementação do Programa de *Compliance*.

Os resultados obtidos na pesquisa revelam o baixo nível de maturidade do Programa de *Compliance* das empresas terceirizadas atuando no município de Macapá/AP, que as coloca em maior exposição as atos lesivos que podem prejudicar a imagem da empresa no mercado.

As informações revelam que, apesar da falta de mecanismos e procedimentos internos consistentes, as maiorias das empresas estudadas caminham para organização de elementos que possibilitam um sistema de *Compliance*, através do comprometimento de seus gestores e a implantação de códigos de conduta nas organizações.

Percebe-se que as ações ainda estão sendo implementadas de forma isoladas, pois muitas empresas ainda não tem conhecimento suficiente sobre o *Compliance* e como ele pode contribuir para o adequado funcionamento do negócio. Talvez por ainda ser considerado um instrumento de gestão novo no Brasil, principalmente no Estado do Amapá.

Nesse sentido, o *Compliance* deve ser implementado dentro das empresas como um sistema de gestão para o controle e monitoramento interno das empresas, proporcionando a eficiência por meio da redução da incidência a desconformidades e fraudes. Além disso, gera uma vantagem competitiva e atratividade para o negócio, já que o mercado global e a sociedade como um todo vem conscientizando-se em relação ao consumo sustentável e ético, exigindo das empresas posturas e comportamentos que reflitam esses valores.

Considerando que o *Compliance* já é uma realidade nas grandes corporações e que sua implementação agrega benefícios para empresas de qualquer porte e em especial as que são terceirizadas, principalmente quando se leva em consideração o fato de que seu produto depende essencialmente do fator humano e que o seu desempenho impacta diretamente no sucesso de outra empresa, conseqüentemente torna-se mais difícil ignorar a necessidade da aplicação do *compliance*.

Entende-se que por meio desta pesquisa foi possível verificar o conhecimento acerca do nível de maturidade do Programa de *Compliance* nas empresas prestadoras de serviços terceirizados do município de Macapá/AP. Dessa forma, seria de grande importância também analisar o conhecimento sobre *compliance* das empresas de todo Estado do Amapá ou das instituições públicas do Estado.

REFERÊNCIAS

AMARAL, H. L. do. “**Compliance na Lei Anticorrupção**: uma análise da aplicação prática do Art. 7, VIII, da Lei 12.846/2013”. Boletim Jurídico - 2015. Disponível em: <http://www.boletimjuridico.com.br/m/texto.asp?id=3969>. Acesso em: 02 jun. 2019.

AMORIM, E. N. C.; CARDOZO, M. A.; VICENTE, E. F. R. Os impactos da implementação de controles internos, auditoria e *Compliance* no combate e prevenção à lavagem de dinheiro no Brasil. **Enfoque: Reflexão Contábil**, v. 31, n. 3, 2012.

BIDNIUK, Vladimir Barcellos. **Governança, Risco e Compliance (CRG)** – Parte 1 2005. Disponível em: <http://www.garcia.pro.br/governanca/Material%20anterior/DomBosco%20-%20Governanca%20-%20Conformidade%20-%20artigo%203%20-%20baquete%20parte1.pdf>. Acesso em: 20 mai. 2019.

CARVALHO, E. P. D. C. de. **Análise das mudanças no instituto da terceirização com o advento da Lei 13.429/17**. 42 f. TCC (Graduação) - Curso de Curso de Direito, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2017.

CASTRO, L. L.; SANTOS, P. P. dos. **Compliance em Empresas Familiares: Guia legal para sociedades empresárias**. Pará de Minas, MG: Virtual Books, 2017.

CLAMER, Roberto. **Avaliação dos sistemas de Compliance com a governança corporativa nas organizações da Serra Gaúcha**: uma análise nas empresas de capital aberto com ações na BM&F Bovespa. 2018.

COLARES, W. C. **Ética e compliance nas empresas de outsourcing** / – São Paulo: Insper, 2014 199 f.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO (CGU) Portaria CGU nº 909 de 7 de abril de 2015: Dispõe sobre a avaliação de programas de integridade de pessoas jurídicas. Disponível em: https://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/portarias/portaria_cgu_909_2015.pdf. Acesso em: 22 mai. 2019.

CORTEZ, J. C. **Terceirização trabalhista**. São Paulo: Lrt, 2015.

COSTA, Márcia da Silva. Terceirização no Brasil: velhos dilemas e a necessidade de uma ordem mais incluyente. **Cad. EBAPE**. BR, v. 15, nº 1, Rio de Janeiro, Jan/Mar, 2016.

DELGADO, Mauricio Godinho. **Curso de Direito do Trabalho**. 12 ed. São Paulo: Lrt, 2013.

DIAS, Eliezer Coelho. **A Nova Lei da Terceirização do Trabalho (Lei Nº13.429/2017)**. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF, 2017.

ESTENDER, Antonio Carlos; MACEDO, Daniela Luiza; AZEVEDO, Elis Regina. Vantagens e desvantagens de terceirizar atividades. **Revista Científica do ITPAC**, Araguaína, v.8, n.1, Pub.3, 2015.

FERNANDES, Alice Munz et al. Metodologia de pesquisa de dissertações sobre inovação: Análise bibliométrica. **Desafio Online**, v. 6, n. 1, 2018.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

GABARDO, Emerson; CASTELLA, Gabriel Morettini e. A nova lei anticorrupção e a importância do *Compliance* para as empresas que se relacionam com a administração pública. A&C – **Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 15, n. 60, p. 129-147, abr./jun. 2015.

GIMENES, Antonia Maria et al. **Terceirização**: Vantagens e desvantagens para as organizações. Londrina: Instituto de Ensino Superior de Londrina, 2016.

ICTS, Global Serviços de Consultoria em Gestão de Riscos Ltda. **Pesquisa Nível de Maturidade em Compliance das organizações brasileiras**, edição 2018. Disponível em: <https://www.portaldecompliance.com.br/assets/pdf/Nivel-Maturidade-Compliance-2018.pdf>. Acesso em: 03 jun. 2019.

ICTS, Global Serviços de Consultoria em Gestão de Riscos Ltda. **Pesquisa Nível de Maturidade de Compliance das Organizações Brasileiras**, edição 2017. Disponível em: https://www.protiviti.com/sites/default/files/infografico_-_nivel_de_maturidade_em_compliance_nas_empresas_brasileiras.pdf. Acesso em; 03 jun. 2019.

KPMG. **Maturidade do Compliance no Brasil**, 2017. Disponível em: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/br/pdf/2017/01/br-kpmg-pesquisa-maturidade-2a-edicao.pdf>. Acesso em 04 jun. 2019.

KPMG. **O futuro do Compliance**, 2017. Disponível em: <https://home.kpmg/br/pt/home/insights/2017/01/pesquisa-maturidade-do-compliance-no-brasil-2a-edicao.html>. Acesso em: 05 mai. 2019.

KPMG. **Pesquisa Maturidade do Compliance no Brasil**, 2015a. Disponível em: https://www.kpmg.com/BR/PT/Estudos_Analises/artigosepublicacoes/Documents/Advisory/pesquisa-compliance-no-brasil.pdf. Acesso em: 28 mai. 2019.

LOURENÇO, Edvânia Ângela de Souza. **Terceirização: a derruição de direitos e a destruição da saúde dos trabalhadores**. Serv. Soc., São Paulo, n. 123, p. 447-475, jul./set. 2015.

MANZANO, M.; SANTOS, A. L.; TEIXEIRA, M. **Desenvolvimento econômico e trabalho nos anos recentes**. In: KREIN, J. D. et al. (Org.). Regulação do trabalho e instituições públicas. Fundação Perseu Abramo, v. 1, 2013.

MUSTAFA, Andrea; PAGOTTO, Leopoldo; BETIOL, Luciana Stocco. Integridade nos micros e pequenos negócios. **GV EXECUTIVO**, v. 18, n. 3, p. 20-24, 2019.

OLIVEIRA, Danielle Valéria Dias de; MELO JUNIOR, Gilberto Aparecido de; SILVA, Danilo de Oliveira. Terceirização e seus aspectos negativos. In: Simpósio de Ciência Aplicadas da FRT, 12. **Anais**. São Paulo: Frt, p. 1 – 7, 2015.

SERPA, ALEXANDRE DA CUNHA. **Compliance descomplicado – Um guia simples e direto sobre mecanismos de compliance**. 1 ed., 2016.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). **Integridade para pequenos negócios: construa o país que desejamos a partir da sua empresa**, 2015. Disponível em: <https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/etica-e-integridade/arquivos/integridade-para-pequenos-negocios.pdf>. Acesso em: 25 mai. 2019.

SÜSSEKIND, Arnaldo. **Curso de direito do trabalho**. São Paulo: Renovar, 2002
VERGARA Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

XAVIER, D. F. S. et al. *Compliance* uma ferramenta estratégica para a segurança das informações nas organizações. **Anais do VI SINGEP**, São Paulo, 2017.

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS (APÊNDICE)
QUESTIONÁRIO - AVALIAÇÃO NÍVEL DE MATURIDADE DE COMPLIANCE

DADOS EMPRESARIAIS

1. Setor ou segmento de atividade da empresa.

- () Construção Civil
- () Indústria em geral
- () Lazer e eventos
- () Energia
- () Vigilância
- () Transporte
- () Telecomunicações
- () Limpeza
- () Tecnologia da Informação
- () Serviços diversos
- () Materiais diversos
- () Hotelaria e restaurantes
- () Água, saneamento e gás

- () Gráfica
- () Setor da educação
- () Setor da saúde
- () Outros

2. Qual o perfil da empresa?

- () Pública
- () Privada
- () Mista

3. Qual o porte da empresa?

- () Microempreendedor individual
- () Microempresa
- () Empresa de pequeno porte
- () Empresa de grande porte

4. A empresa tem quantos colaboradores diretos e/ou terceirizados.

- () 01
- () 02 19
- () 20 a 99
- () 100 a 499
- () Acima de 500

RELACIONAMENTOS COMERCIAIS

5. A empresa possui relações comerciais com entes públicos?

- () Sim
- () Não

SOBRE O PROGRAMA DE COMPLIANCE

6. Quem é responsável pelo Programa de Compliance na empresa? (Algumas empresas chamam de Programa de Ética ou Programa de Integridade)

- () Compliance
- () Jurídico
- () RH
- () Financeiro
- () Presidente/Sócio/Dono/CEO
- () Outros

7. A empresa já mapeou os riscos de exposição à nova Lei Anticorrupção e demais regulações a que está sujeita?

- () Sim
- () Não

8. Possui um plano de ação formalizado com responsáveis e prazos para tratamento dos pontos de melhoria identificados no mapeamento de riscos?

- () Sim
- () Não

9. A alta direção da empresa patrocina o Programa de Compliance da empresa, respeitando as regras e promovendo o Programa nas reuniões internas e nas ações de comunicação interna?
- () Sempre
() As vezes
() Nunca
10. A empresa possui um responsável formal e capacitado para conduzir o seu Programa de Compliance (Compliance Officer)?
- () Sim
() Não
11. A empresa tem um Código de Ética e Conduta formalizado?
- () Sim
() Não
12. O Código de Ética e Conduta é divulgado periodicamente a todos os seus colaboradores?
- () Sim
() Não
13. A empresa possui e divulga sua Política Anticorrupção?
- () Sim
() Não
14. A homologação de fornecedor ou parceiro contempla uma pesquisa sobre a reputação (mídia negativa, cadastro de empresas inidôneas, entre outros, num processo também conhecido por *due diligence*)?
- () Sim
() Não
15. A empresa possui indicadores de gestão formalizados e operacionais para o seu Programa de Compliance?
- () Sim
() Não
16. A empresa executa auditorias orientadas para verificação de fraudes e quaisquer outras transações ilegais?
- () Sim
() Não
17. Quantos treinamentos os colaboradores recebem em média da empresa por ano sobre ética no ambiente corporativo, código de conduta ética, lei e política anticorrupção, e afins?
- () 0
() 1
() 2

Compliance Nas Empresas Terceirizadas Do Município De Macapá/AP: Um Estudo Sobre O Nível De Maturidade

() 3 ou mais

18. A empresa disponibiliza o Canal de Denúncias para seu público interno e externo?

() Sim

() Não

19. A empresa disponibiliza o Canal de Denúncias para seu público interno e externo?

() Sim

() Não

20. As denúncias recebidas por este canal são devidamente apuradas e investigadas com independência?

() Sim

() Não