

ESCOLA DE COMUNICAÇÃO, ARTES E DESIGN – FAMECOS
CURSO DE RELAÇÕES PÚBLICAS

NATHALIA PALOSCHI LIMA

**AS CONTRIBUIÇÕES DAS RELAÇÕES PÚBLICAS PARA OS PROGRAMAS DE
COMPLIANCE: REFLEXÕES SOBRE POSSIBILIDADES...**

Porto Alegre
2020

GRADUAÇÃO



Pontifícia Universidade Católica
do Rio Grande do Sul

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO, ARTES E DESIGN FAMECOS
CURSO DE BACHARELADO EM RELAÇÕES PÚBLICAS

NATHALIA PALOSCHI LIMA

**AS CONTRIBUIÇÕES DAS RELAÇÕES PÚBLICAS PARA OS PROGRAMAS DE
COMPLIANCE: REFLEXÕES SOBRE POSSIBILIDADES...**

PORTO ALEGRE

2020

NATHALIA PALOSCHI LIMA

**AS CONTRIBUIÇÕES DAS RELAÇÕES PÚBLICAS PARA OS PROGRAMAS DE
COMPLIANCE: REFLEXÕES SOBRE POSSIBILIDADES...**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Relações Públicas pela Escola de Comunicação, Artes e Design – Famecos da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Profa. Dra. Cleusa Maria Andrade Scroferneker

PORTO ALEGRE

2020

NATHALIA PALOSCHI LIMA

**AS CONTRIBUIÇÕES DAS RELAÇÕES PÚBLICAS PARA OS PROGRAMAS DE
COMPLIANCE: REFLEXÕES SOBRE POSSIBILIDADES...**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Relações Públicas pela Escola de Comunicação, Artes e Design – Famecos da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Aprovado em ____/____/2020.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Cleusa Maria Andrade Scroferneker

(Orientadora)

Profª Dra. Ana Luisa Baseggio

Prof. Dr. Diego Wander

Porto Alegre

2020

“Não há barreira, trava ou ferrolho que
você possa impor à liberdade da mente.”
Virginia Woolf (1929)

AGRADECIMENTOS

Enfim, aqui estamos nós. Digo nós porque não cheguei até aqui sozinha, tive muito apoio e suporte durante toda minha jornada acadêmica. Dedico esta construção a todos que me acompanharam até este momento, mas em especial ao meu avô, Nino, que no meio deste percurso passou a estar comigo no plano espiritual. Agradeço também em especial aos meus pais, Roberto e Patricia, que em toda minha vida me incentivaram a estudar e me deram meios privilegiados para que eu tivesse as melhores oportunidades. E também à minha família: Viviane, Nair, Adalberto e Jacqueline, obrigada por estarem sempre do meu lado!

Agradeço imensamente à minha orientadora, Prof.^a Dra. Cleusa Scroferneker, por toda paciência, carinho e empenho em me auxiliar na formulação da ideia e da execução deste trabalho, me sinto honrada em ter tido a oportunidade de desenvolver a monografia junto a uma professora tão apaixonada pelo tema e pela profissão. Agradeço também à Prof.^a Dra. Claudia Peixoto de Moura, minha mentora de outros projetos acadêmicos e também de vida, com quem aprendo muito, e que me auxiliou a identificar o objeto de estudo deste trabalho. Minha gratidão a todos os outros professores que estiveram presentes na minha jornada: Prof.^a Dra. Ana Luisa Baseggio, Prof. Dr. Diego Wander, Prof.^a Dra. Silvana Sandini, Prof.^a Dra. Denise Pagnussat, Prof.^a Dra. Ana Roig, Prof.^a Dra. Neka Machado e Prof.^a Dra. Gláfrica Furtado, que marcaram de forma tão positiva minha trajetória. Agradeço também à Prof.^a Dra. Ágatha C. Paraventi pela gentileza, disponibilidade e contribuição tão enriquecedora à discussão desse trabalho.

Por fim, cabe aqui agradecer também meus amigos: Nathalia Sadoski, William Silvano e Thays Maria, meu grupo de todos os semestres na PUCRS, sem vocês não teria tido a menor graça! À Bruna Busse e ao Jefferson Rennan, que me salvaram nas turmas em que eu não conhecia ninguém e por quem terei sempre imenso carinho. Agradeço também aos meus amigos Bruno Raupp e Natalie Matiolo, pelas trocas de experiências, ajudas e ombro amigo. Também quero agradecer ao meu parceiro de vida, Juliano Gross, que me incentiva, apoia, mima e cuida todos os dias, que escutou pacientemente minhas reclamações e frases desconexas deste TCC e de tantos outros trabalhos.

Chegamos juntos até aqui. Obrigada!

RESUMO

O tema da monografia trata sobre Relações Públicas e os Programas de *Compliance* e têm como objetivos: discutir sobre as principais especificidades dos Programas de *Compliance*; evidenciar as aproximações entre a Governança Corporativa e os Programas de *Compliance*, considerando os Códigos de Conduta de duas organizações distinguidas no Prêmio Guia Exame de *Compliance* 2019, e refletir sobre como as Relações Públicas podem contribuir para a efetividade dos Programas de *Compliance*. A escolha do tema deu-se pela sua relação com a Governança Corporativa e a ética organizacional, pela sua relevância no atual contexto das organizações, principalmente em função da pandemia do novo Coronavírus, e por entendermos que as Relações Públicas podem contribuir para a efetividade desses Programas. Para atendermos aos objetivos propostos, recorreremos à pesquisa exploratória, técnicas de levantamento bibliográfico e documental, e à técnica de questionário com questões abertas. Igualmente, realizamos um levantamento dos vídeos brasileiros publicados no YouTube com o termo “*compliance*”, no período de 2015 (ano da publicação mais antiga encontrada) até 22 de novembro de 2020. Para entender sobre os Programas de *Compliance*, analisamos Códigos de Conduta do Magazine Luiza e do Hospital Sírio-Libanês. Com base no referencial teórico, na análise dos Códigos de Conduta e nas informações do questionário, destacamos algumas possibilidades de contribuições das Relações Públicas para os Programas de *Compliance*, principalmente por envolverem comunicação e relacionamento, que se constituem, sob a nossa perspectiva, nos elementos basilares e essenciais da área.

PARALAVRAS-CHAVE: Relações Públicas; Programas de *Compliance*; Códigos de Conduta; Governança Corporativa; Magazine Luiza; Hospital Sírio-Libanês.

ABSTRACT

The monograph's theme deals with Public Relations and *Compliance* Programs and aims to: discuss the main specificities of *Compliance* Programs; highlight the similarities between Corporate Governance and *Compliance* Programs, considering the Codes of Conduct of two organizations distinguished in the Exame *Compliance* Guide Award 2019, and reflect on how Public Relations can contribute to the effectiveness of *Compliance* Programs. The theme was chosen due to its relationship with Corporate Governance and organizational ethics, its relevance in the current context of organizations, mainly due to the new Coronavirus pandemic, and because we understand that Public Relations can contribute to the effectiveness of these Programs. To achieve the proposed objectives, we resort to exploratory research, bibliographic and documentary survey techniques, and the questionnaire technique with open questions. We also conducted a survey of Brazilian videos published on YouTube with the term "*compliance*", in the period from 2015 (year of the oldest publication found) until November 22, 2020. To understand about the *Compliance* Programs, we analyzed Codes of Conduct of Magazine Luiza and the Sírio-Libanês Hospital. Based on the theoretical framework, the analysis of the Codes of Conduct and the information in the questionnaire, we highlight some possibilities for Public Relations contributions to the *Compliance* Programs, mainly because they involve communication and relationships, which are, from our perspective, in the elements basic and essential aspects of the area.

KEYWORDS: Public Relations; *Compliance* Programs; Codes of Conduct; Corporate governance; Magazine Luiza; Sírio-Libanês Hospital.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Proposta de sistema ético empresarial.....	24
FIGURA 2 – Processo de implementação do Programa de <i>Compliance</i> na Siemens Brasil.....	29
FIGURA 3 – Aspectos sociais desenvolvidos pelos Programas de Integridade e Conformidade.....	31
FIGURA 4 – Composição do Sistema de Governança Corporativa do Magazine Luiza.....	36
FIGURA 5 – Estatutos, políticas e códigos do Magazine Luiza.....	39
FIGURA 6 – Condutas inegociáveis passíveis de demissão por justa causa no Magazine Luiza.....	41
FIGURA 7 – Diretrizes de relacionamento do Magazine Luiza com seus clientes.....	43
FIGURA 8 – Princípios norteadores do Hospital Sírio-Libanês.....	47
FIGURA 9 – Sistema de Governança Corporativa do Hospital Sírio-Libanês.....	48
FIGURA 10 – Pilares do Programa de <i>Compliance</i> do Hospital Sírio-Libanês.....	51
FIGURA 11 – Canal de <i>Compliance</i> HSL.....	53
FIGURA 12 – Exemplo de explicação de termos presentes no Código de Conduta do Hospital Sírio Libanês.....	55
FIGURA 13 – Capítulo 9: Respeito à Livre Concorrência.....	59

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Princípios básicos de Governança Corporativa.....	19
QUADRO 2 – Atividades desempenhadas pelo profissional responsável pela área de <i>compliance</i>	26
QUADRO 3 – Pilares de trabalho do Magazine Luiza.....	33
QUADRO 4 - Componentes da identidade organizacional do Magazine Luiza.....	35
QUADRO 5 – Os canais de denúncia do Magazine Luiza e suas atribuições.....	44
QUADRO 6 – Diretrizes organizacionais do Hospital Sírio-Libanês.....	46
QUADRO 7 – Os comitês do Hospital Sírio-Libanês.....	50
QUADRO 8 – Diretrizes do Respeito aos Agentes Públicos.....	58

SUMÁRIO

1	CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	11
2	ÉTICA ORGANIZACIONAL, GOVERNANÇA EMPRESARIAL E OS PROGRAMAS DE COMPLIANCE.....	16
3	OS PROGRAMAS DE COMPLIANCE: MAGAZINE LUIZA E HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS EM ANÁLISE.....	33
3.1	MAGAZINE LUIZA.....	33
3.1.1	Governança Corporativa e o Programa de <i>Compliance</i> do Magazine Luiza.. ..	36
3.1.2	Sobre o Código de Ética e Conduta do Magazine Luiza.....	39
3.2	HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS	45
3.2.1	Governança Corporativa e Programa de <i>Compliance</i> do HSL.....	47
3.2.2	Sobre o Código de Conduta do Hospital Sírio-Libanês.....	52
3.3	PROGRAMAS DE COMPLIANCE: OS CÓDIGOS DE CONDOTA ANALISADOS	62
4	COMPLIANCE E RELAÇÕES PÚBLICAS: COMO PODEMOS CONTRIBUIR?.....	64
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	72
	REFERÊNCIAS.....	76
	APÊNDICE A – Tabela de levantamento de vídeos publicados no YouTube sobre o tema “<i>Compliance</i>” em português de 2015 a 2020.	83
	ANEXO A – Dúvidas e orientações do Magazine Luiza aos seus funcionários.....	100
	ANEXO B – Questionário com a Profa. Dra. Ágatha C. Paraventi.....	101

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Com o advento da globalização e da sociedade em rede, as organizações encontram-se cada dia mais impactadas, precisando responder e atender às demandas impostas pelo mercado, pelos investidores e pelos públicos, especialmente dos seus públicos de interesse. (PARAVENTI, 2016). Afetadas por um cenário de muita pressão, as organizações “[...] vivem uma posição tida como ‘esquizofrênica’ na tentativa de gerenciar sua responsabilidade de longo prazo cobrada pela sociedade.” (PARAVENTI, 2016, p. 116). Esta responsabilidade a longo prazo citada pela autora refere-se à “legitimidade moral das organizações, à sua ‘licença para operar’, ao resultado do diálogo e a contratos morais que a organização desenvolveu com todas as suas contrapartes [...]” (PARAVENTI, 2016, p. 116), sendo que a gestão dessa responsabilidade moral “[...] cabem às áreas de governança corporativa, gestão de riscos, programas de compliance e aos programas de ética ou de integridade.” (PARAVENTI, 2016, p. 116). Para Paraventi (2016), nesse contexto a comunicação organizacional e relações públicas, como gestoras de identidade, assumem um papel significativo considerando as questões envolvendo imagem e reputação organizacionais positivas, as quais por sua vez, “[...] vinculam-se ao campo da ética, como fundamento para a coordenação de esforços internos para a gestão dos relacionamentos com os públicos de interesse.” (PARAVENTI, 2016, p. 116).

É importante destacarmos também que para a referida autora, apesar de a comunicação ter como responsabilidade entregar aos públicos de interesse transparência – lembrando que o termo é discutível e polêmico, uma vez que é inviável estabelecer semanticamente o que é transparência nas organizações –, é preciso considerar “[...] a entrega de informações relevantes e importantes a cada público de interesse [...]” (PARAVENTI, 2016, p. 132). Entendemos que todo este conjunto de ações que visam fomentar o relacionamento entre a organização e seus públicos, possibilitará a construção e o estabelecimento da confiança, visto que “Cabe aos comunicadores a administração dessa relação [de confiança] por meio da gestão de comunicações que vão desde a comunicação de riscos até a prestação de contas, reportes solicitados, informações gerenciais e de interesse público.” (PARAVENTI, 2016, p. 132).

Fortes (2009) entende que as Relações Públicas têm muito a contribuir com a Governança Corporativa¹, que é o primeiro passo para a criação dos Programas de Conformidade, tendo em vista que a área “[...] tanto na teoria e em suas práticas comunicacionais, têm como premissa maior o relacionamento e os princípios estabelecidos como primordiais para a boa governança², comprovando-se a interdependência das atividades das duas áreas.” (FORTES, 2009, p. 152).

Outro aspecto que merece ressaltarmos e que está diretamente relacionado à Governança Corporativa e aos Programas de *Compliance* refere-se à ética organizacional. Segundo Paraventi (2016, p. 134), “A comunicação de ética organizacional demanda consistência e práticas alinhadas efetivas – no contexto do *compliance*, não se discute se uma transgressão será descoberta pela sociedade, e sim quando”. Sob essa perspectiva, assume relevância “O papel moral [e ético] dos profissionais de comunicação na condução de suas atividades [...], principalmente sua responsabilidade compartilhada com as organizações na construção de um contexto social moralmente mais adequado ao desenvolvimento dos seres humano.” (PARAVENTI, 2016, p. 134).

Com o contexto da pandemia do novo Coronavírus, a comunicação passa ter ainda mais relevância na efetividade dos Programas de *Compliance*. Os questionamentos propostos por Paraventi (2020), particularmente: “Como manter legitimidade em um contexto como esses? Como dialogar e manter um clima organizacional saudável, que proteja os objetivos coletivos da organização após demissões?” nos estimulam a (re)pensar sobre esse tema, especialmente no que se refere às possibilidades de contribuições da área de Relações Públicas face aos desafios que se impõem nesse momento de Pandemia.

A partir destas colocações, propomos três problemas de pesquisa: Quais as principais especificidades dos Programas de *Compliance*? Quais as aproximações entre a Governança Corporativa e os Programas de *Compliance*, considerando os Códigos de Conduta de duas organizações distinguidas no Prêmio Guia Exame de

¹ Optamos por utilizar caixa alta, quando nos referirmos à Governança Corporativa, Programa de *Compliance* e Programa de Integridade, respitando contudo, as citações dos autores, caso as indiquem em caixa baixa.

² Transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa são os princípios fundantes da Governança Corporativa (IBGC, 2020)

Compliance 2019? Como as Relações Públicas podem contribuir para a efetividade dos Programas de *Compliance*?

Para responder aos nossos questionamentos, definimos como objetivos: Discutir sobre as principais especificidades dos Programas de *Compliance*; Evidenciar as aproximações entre a Governança Corporativa e os Programas de *Compliance*, considerando os Códigos de Conduta de duas organizações distinguidas no Prêmio Guia Exame de *Compliance* 2019, e refletir sobre como as Relações Públicas podem contribuir para a efetividade dos Programas de *Compliance*.

Para atender aos dois primeiros objetivos, além da revisão teórica sobre o tema, selecionamos duas empresas ganhadoras do Prêmio Guia Exame de *Compliance* 2019³: Magazine Luiza, primeira colocada na Categoria Varejo, e Hospital Sírio-Libanês, destaque na Categoria Saúde. É importante mencionarmos que, embora o Laboratório Fleury tenha sido o primeiro colocado na categoria Saúde, optamos pelo Hospital Sírio-Libanês em função da sua relevância como instituição de saúde de reconhecimento nacional e internacional⁴. Esta premiação aconteceu através da avaliação de 298 organizações que se inscreveram e responderam a um questionário sobre seus programas. As organizações que se destacaram, obtendo a melhor avaliação em relação aos seus Programas de *Compliance* receberam a visita da reportagem da EXAME para a validação das respostas. Por fim, um comitê de consultores de diferentes instituições analisou os dados e destacou 39 empresas pelas suas boas práticas de *compliance* em 13 setores diferentes (BE COMPLIANCE, 2019). A premiação contou com a parceria entre a Revista EXAME, o Instituto Fernando Soares Brandão (FSB) e a Fundação Dom Cabral. O Magazine Luiza foi o ganhador no setor varejo, e o Hospital Sírio-Libanês, recebeu destaque no setor saúde, como mencionado.

Para a elaboração dessa monografia recorreremos à pesquisa exploratória, que possui como “[...] objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses” (GERHARDT et al, 2009, p. 35), e que foi desenvolvida mediante levantamentos bibliográfico e documental. O

³ Informações sobre o Prêmio, no link: <https://exame.com/negocios/as-empresas-premiadas-pelo-guia-exame-de-compliance/>

⁴ Para informações detalhadas sobre essa Instituição, acessar: <https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/institucional/Paginas/default.aspx>

levantamento bibliográfico é realizado a partir de materiais previamente elaborados, especialmente de livros e artigos científicos (GIL, 2008). O levantamento documental, por sua vez, diferencia-se do bibliográfico pela natureza de suas fontes, pois faz uso de documentos que “[...] não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos de da pesquisa [...]” (GIL, 2008, p. 51), como documentos oficiais, gravações, reportagens, cartas, filmes, relatórios de pesquisa, relatórios de empresas, etc. (GIL, 2008). Em nosso trabalho, utilizamos os materiais sobre as organizações analisadas disponíveis na internet, relacionados ao tema da pesquisa. Utilizamos igualmente a técnica de questionário, com questões abertas, que segundo Gil (2008, p. 121), consiste em uma “técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças [...]”.

A monografia está organizada em cinco capítulos. Nas Considerações Iniciais contextualizamos o tema, apresentamos os problemas de pesquisa e os objetivos, bem como os procedimentos metodológicos adotados e a estrutura proposta para a monografia. No segundo capítulo, aprofundamos a discussão sobre a Ética Organizacional, a Governança Corporativa, o setor de *compliance* e os Programas de *Compliance* através das reflexões de Paraventi (2016), Antonik (2016), IBGC (2015, 2017, 2020), Silveira (2014), Fortes (2009), Jensen e Meckling (1976), Leitão (2020), Costa (2019), Ito (2016), FEBRABAN (2018), Pinheiro e Rangel (2017), Figueiredo (2015), Stark (2016) e Bastos (2019). Para reafirmarmos a importância do tema tratado, também realizamos um levantamento dos vídeos brasileiros publicados no portal do YouTube⁵ que possuem o termo “*compliance*” em seu título.

No terceiro capítulo, realizamos a análise dos Programas de *Compliance* do Magazine Luiza e do Hospital Sírio-Libanês com base em seus Códigos de Conduta, utilizando dos materiais disponibilizados pelo Magazine Luiza (2017a, 2017b, 2018, [2020a], [2020b]), Rivas (2020), Hospital Sírio-Libanês (2018, 2019, [2020a], 2020b, 2020c, 2020d, 2020e) e IBGC (2015). No quarto capítulo tratamos do tema central desta monografia: os Programas de *Compliance* e as Relações Públicas. Os autores

⁵ O YouTube é uma plataforma de vídeos online e gratuita que permite que seus usuários compartilhem e interajam através de comentários na página do vídeo. A missão da empresa é: “dar a todos uma voz e revelar o mundo.” (YOUTUBE, 2020).

que subsidiaram nossos levantamentos e reflexões foram: De Salvo (2012), Catto e Zablonky (2018), Barichello e Stasiak (2009), Fortes (2009), Theodoro e Gonçalves (2017), Wolton (2010), Ayres (2020), Paraventi (2020, 2016), Ernst & Young (2020a, 2020b). Destacamos aqui que a grande contribuição das respostas da pesquisadora Ágatha C. Paraventi (2020) ao questionário enviado (ANEXO A). É importante mencionar que essa pesquisadora se constitui na nossa principal referência para a discussão/reflexão sobre o tema dessa monografia, pela sua expertise e principalmente, por ser uma das únicas autoras com artigo publicado em que articula ética, *compliance* e o papel da comunicação (PARAVENTI, 2016).

No capítulo 5, das Considerações Finais, buscamos responder às nossas questões de pesquisa, ressaltando pontos/aspectos que julgamos importantes, inclusive para atender ao título do trabalho, e que foram abordados no decorrer dos capítulos da monografia.

2 ÉTICA ORGANIZACIONAL, GOVERNANÇA EMPRESARIAL E OS PROGRAMAS DE COMPLIANCE

A ética organizacional no campo da administração ganhou força no final dos anos 1970 quando diversas empresas norte-americanas foram envolvidas em escândalos de corrupção e subornos (PARAVENTI, 2016). Para evitar ações judiciais por parte da sociedade e retomar a confiança dos clientes – que estavam pressionando as organizações para que estas prestassem mais atenção aos valores éticos da sociedade – elas passaram então a adotar iniciativas voltadas para ética organizacional. Em 1990, quase todas as empresas norte-americanas já faziam uso de códigos de conduta (PARAVENTI, 2016).

Já no Brasil as diretrizes éticas organizacionais são mais recentes, tendo seu marco na metade da década de 1990 a partir da necessidade de modelos de gestão mais eficazes a despeito do alinhamento e controle de condutas que beneficiassem as instituições e seus públicos de interesse (PARAVENTI, 2016). É possível perceber que em ambos os países o *compliance* surge da necessidade de atitudes corporativas que respeitassem as leis e regras da sociedade.

A atualização e o aprimoramento desses modelos são pautados, sobretudo, pelo aparecimento de desvios éticos ou transgressões que se transformam em escândalos corporativos por perdas financeiras, danos às partes interessadas e à sociedade e prejuízos de imagem. (PARAVENTI, 2016, p. 118).

Antonik (2016) ao abordar sobre o fazer ético destaca a sua importância para a reputação de uma organização, sua permanência no mercado, e também para garantir retorno financeiro, visto que “[...] no ambiente empresarial, a ética é a garantia da reputação⁶ da organização. Seus valores são respeitados com o objetivo de assegurar a sua perenidade e sobrevivência e, como não poderia deixar de ser, assegurar resultados.” (ANTONIK, 2016, p. XXV). Para o referido autor, para haver a ética empresarial é preciso o controle adequado dos processos da empresa (ANTONIK, 2016). Ele também ressalta que “[...] embora se inter-relacionem, são

⁶ A reputação pode ser definida como “um crédito de confiança adquirido pela organização através de suas ações ao longo dos anos, estando este associado a um bom nome, familiaridade, boa vontade, credibilidade e reconhecimento nas relações com grupos de interesse.” (PAGNUSSATT, 2011, p. 42).

organizadas em forma de ‘caixinhas’, cada qual com um gerente responsável”. (ANTONIK, 2016, p. 19-20), numa tentativa de manipular a ética. Para o referido autor:

[...] empresas socialmente responsáveis têm zelo com a organização, mas sobretudo com o controle. Treinamentos românticos e cartazes afixados nas paredes não coíbem desvios. Empresários preparados pregam a ética, mas sobretudo verificam se ela está sendo aplicada. (ANTONIK, 2016, p. 19-20).

Em um contexto mundial de tantas incertezas e desafios que as organizações vêm atravessando – onde temos mudanças climáticas, desafios sociais e ambientais, inovações tecnológicas, ampliação da desigualdade social, e tantos outros – é possível entender que a ética se torna cada vez mais indispensável para a saúde e longevidade das organizações (IBGC, 2015). E é neste contexto que a Governança Corporativa, subcampo da área da administração, “[...] estuda caminhos para as organizações buscarem o alinhamento de interesses e informacional que caracteriza as delegações de poder.” (PARAVENTI, 2016, p. 120). De acordo com o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC, 2015), além da ética organizacional, também é preciso pensar no conceito de cidadania corporativa, no qual a empresa, que obrigatoriamente é constituída de pessoas, deve atuar de forma responsável com o ambiente no qual está inserida.

Para corroborar com o conceito da cidadania corporativa trazido pelo IBGC, Paraventi (2020) relaciona o termo *stakeholder* à ética organizacional dizendo que:

[...] a sociedade concede uma licença para a operação das empresas privadas, sendo que essa licença prevê a observação, pela empresa, de todos os *stakeholders*. Nessa teoria, os gestores têm a obrigação ética de atender às demandas das contrapartes e minimizar os impactos para todos os agentes afetados pela empresa, incluindo nesse conjunto de agentes os clientes, fornecedores, funcionários, acionistas e a comunidade local, bem como os gestores, que devem ser agentes a serviço desse grupo ampliado. (PARAVENTI, 2020, p. 117-118).

Sob essa perspectiva, para que uma empresa possa atuar efetivamente, é preciso observar as necessidades e desejos não apenas do seu conjunto administrativo, mas também da comunidade e de todos os públicos de interesse que possam vir a relacionar-se com ela em algum momento. Isso porque quem permite a sua operação são esses diversos grupos nos quais os gestores de todas as organizações devem estar atentos. Assim, “Os agentes de governança devem

considerar, portanto, as aspirações e a forma pela qual a sociedade em geral entende e absorve os efeitos positivos e negativos – as externalidades – da atuação das organizações e responde a eles.” (IBGC, 2015, p. 15-16).

A Governança Corporativa é definida pelo IBGC (2020) como:

[...] o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas.

As boas práticas de governança corporativa convertem princípios básicos em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor econômico de longo prazo da organização, facilitando seu acesso a recursos e contribuindo para a qualidade da gestão da organização, sua longevidade e o bem comum.

A fim de cumprir com seu objetivo, as práticas são recomendações objetivas que buscam alinhar interesses e a preservação e otimização do valor econômico da organização a longo prazo (IBGC, 2015). Silveira (2014), por sua vez, define a Governança Corporativa como:

[...] um conjunto de práticas de negócio alicerçadas sobre princípios comuns que foram desenvolvidas em todo o mundo a partir do início da década de 1990. A discussão sobre o tema se inicia, portanto, a partir dos sólidos princípios que desde o início nortearam o movimento em prol da boa governança. (SILVEIRA, 2014, p. 2).

Para dar conta do seu propósito e resultar em um “[...] clima de confiança tanto internamente quanto na relação com terceiros” (IBGC, 2015, p. 20), a Governança Corporativa é orientada pelos seguintes princípios básicos: transparência, equidade, prestação de contas, responsabilidade corporativa (IBGC, 2020), detalhados no Quadro 1.

QUADRO 1 – Princípios básicos de Governança Corporativa

PRINCÍPIO	APLICABILIDADE
Transparência	<p>“Disponibilização de informações e dados da organização que sejam de interesse dos seus públicos, e não apenas as informações obrigadas por leis e regulamentos.</p> <p>“Não é indicado que as empresas se atenham a ceder apenas dados relacionados ao seu desempenho econômico-financeiro, mas devem contemplar fatores tangíveis e intangíveis que “norteiam a ação gerencial e que conduzem à preservação e à otimização do valor da organização” (IBGC, 2020).</p>
Equidade	<p>“Devem ser levados em consideração os direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas dos <i>stakeholders</i> da organização, bem como destinar tratamento justo e igualitário a todos, sem favorecer sócios, acionistas e diretores devido à seus altos cargos” (IBGC, 2020).</p>
Prestação de contas (<i>accountability</i>)	<p>“O agente de governança deve entregar relatórios de toda movimentação econômico-financeiro da organização e também de sua atuação. De acordo com o IBGC, essa prestação de contas deve ser feita de “modo claro, conciso, compreensível e tempestivo, assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões e atuando com diligência e responsabilidade no âmbito dos seus papéis” (IBGC, 2020).</p>
Responsabilidade corporativa	<p>“Este princípio orienta o agente de governança não apenas sobre seu olhar atento à viabilidade econômica da empresa, mas também à imagem da empresa no mercado, reduzindo os <i>outputs</i> negativos e maximizando os positivos. Além disso, também devem ser considerados nos modelos de negócio os diversos capitais da empresa “(financeiro, manufaturado, intelectual, humano, social, ambiental, reputacional, etc.) no curto, médio e longo prazos”. (IBGC, 2020).</p>

Fonte: elaborado pela autora, com base nas informações disponíveis no Portal do IBGC (2020).

Além destes princípios, outros documentos internacionais levantados por Silveira (2014) também enfatizam que a prática deve obedecer a outros aspectos, tais como: avaliação de desempenho, remuneração justa e meritocracia; contrapesos independentes no processo decisório; sustentabilidade e visão de longo prazo na condução do negócio; respeito às formalidades, controles e supervisão independentes; tom e comportamento ético das lideranças; cooperação entre colaboradores e promoção do interesse coletivo da organização; equidade e promoção da participação efetiva de todos os acionistas; diversidade interna,

tratamento justo dos *stakeholders*, e ausência de políticas e práticas discriminatórias (SILVEIRA, 2014).

Para Fortes (2009) a Governança nasce no meio desse contexto instável já mencionado para mediar os interesses entre as organizações e seus públicos. Assim,

Nesse cenário de instabilidade surge um novo modelo de gestão chamado de governança corporativa, com o objetivo de conciliar os interesses das partes envolvidas, baseando-se em princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. (FORTES, 2009, p. 150).

Para o autor, a Governança é definida como um "[...] sistema e estrutura de poder que rege os mecanismos pelos quais as companhias são dirigidas e controladas." (FORTES, 2009, p. 150). Quanto aos seus pontos de contato, Fortes (2009, p. 150) afirma que "Ela abrange o conjunto de relações e obrigações entre a direção das empresas, seu conselho de administração, seus acionistas e outras partes envolvidas [...]". Para haver efetividade em suas ações, o referido autor complementa indicando que a atuação da Governança Corporativa deve ter "[...] fundamento em princípios da justiça, da transparência e da responsabilidade em relação aos interesses do negócio e da sociedade. Esses padrões de atuação conduzem à eficiência." (FORTES, 2009, p. 150). Para finalizar o raciocínio sobre a conceituação do Sistema de Governança Corporativa, ele trata das consequências à empresa que aplica as boas práticas da Governança, pois elas "[...] têm a finalidade de agregar valor à corporação, facilitar seu acesso ao capital e contribuir para a sua perenidade." (FORTES, 2009, p. 150).

Por isso, igualmente faz parte da função da Governança Corporativa – também denominada de Governança Empresarial – estar atenta às situações inevitáveis de conflito entre gestores de organizações e *stakeholders*, uma vez que seus interesses nem sempre estarão alinhados. Essas situações de conflito são evidenciadas pela Teoria da Agência (JENSEN E MECKLING, 1976), explicada por Paraventi (2016). Essa teoria "[...] visa analisar os conflitos e custos resultantes da separação entre a propriedade e o controle de capital, o que origina as assimetrias informacionais, os riscos e outros problemas pertinentes à relação principal-agente." (PARAVENTI, 2016, p. 121).

Para Fortes (2009), o processo de mediação entre as partes interessadas “[...] envolve a melhoria contínua das práticas adotadas no cotidiano da organização”, e para isso, é preciso “[...] mobilizar os públicos pela conscientização, começando pela alta administração, já que os mecanismos de governança mexem na essência do funcionamento da estrutura organizacional.” (FORTES, 2009, p. 152). Nessa mesma linha de pensamento de acordo com Paraventi (2016):

As organizações estão em posição central na sociedade. Por causa da revolução tecnológica e digital, não são únicas na voz, mas são pressionadas e observadas por todos os protagonistas sociais a oferecerem respostas e a terem reposição legítima em todas as suas ações. Essa influência demanda cada vez maior responsabilidade das organizações – nos impactos no contexto ambiental, econômico, social e nas influências de sua atitude no contexto moral no qual estão inseridas, em toda a sua cadeia produtiva e na sociedade. (PARAVENTI, 2016, p.119-120).

Chamamos atenção que Fortes já apontava, em 2009, a Governança Corporativa como sendo uma tendência mundial. Para ele, a tendência é justificada por ser um “[...] modelo coerente e transparente de relacionamento com todos os públicos envolvidos com uma organização.” (FORTES, 2009, p. 152).

Leitão, um dos conselheiros do IBGC e CEO da Sá Leitão Auditores e Consultores, em artigo intitulado “A crise e os pilares da governança”, escrito para a coluna Opiniões do Jornal do Comércio (2020), menciona que o uso das práticas recomendadas pela Governança Corporativa (GC) – está atrelado à redução do impacto social negativo de uma entidade no contexto em que atua, e à construção de uma sociedade que possa prover cada vez mais por todos, isto é,

A GC é uma necessidade frente às transformações econômicas, sociais e políticas, observadas nas últimas décadas. Nesse momento turbulento é importante a aplicação dos seus pilares básicos, tornando a gestão mais ágil e focada no futuro, sem esquecer de valorizar as visões de curto, médio e de longo, de forma a preservar o empreendimento funcionando, a reduzir o impacto social e a contribuir para a construção de uma sociedade mais justa para todos. (LEITÃO, 2020, p. 23).

E é em decorrência destas transformações econômicas, sociais e políticas citadas por Leitão (2020), que as organizações passam a ampliar o foco da/na Governança Corporativa. A respeito disso, o IBGC destaca que “A evolução e a rápida

transformação do ambiente de negócios, marcadas por crises, ameaças cibernéticas, grandes escândalos decorrentes de fraudes e corrupção e inovações destrutivas, vêm forçando as organizações a ampliar o foco da governança.” (IBGC, 2017, p. 9). A partir destas evoluções de contexto nas organizações:

Passaram a ser contemplados públicos que vão além dos acionistas e administradores (conselheiros de administração e diretores), o que exige maior cuidado no processo de tomada de decisão e ampliação da capacidade de avaliação, fundamentação, julgamento e deliberação ética dos agentes de governança. (IBGC, 2017, p. 9).

Considerando essa nova amplitude de foco da Governança Corporativa, os Programas de *Compliance* são implantados para auxiliar no norteamento das ações dos agentes de Governança. Isso se dá em decorrência da relação entre os princípios básicos da Governança Corporativa e a identidade da organização⁷, “[...] influenciando a deliberação ética e norteando a atuação dos agentes de governança e o funcionamento do sistema de *compliance*.” (IBGC, 2017, p. 31). Ou seja, as práticas de *compliance* surgem como uma das estratégias da Governança Corporativa para promover o fazer ético nas organizações, sobre o qual Antonik (2016) sugere o uso dos Códigos de Ética não somente para “[...] formalizar as intenções que a empresa tem na cabeça”, mas porque o uso destes códigos auxilia a estabelecer e firmar “[...] as condições de comportamento que, por conseguinte, deverão ser respeitadas.”(ANTONIK, 2016, p. XXVI).

Essas condições de comportamento a serem respeitadas têm no *compliance* a sua principal referência. Segundo Costa (2019), coordenadora do FGV Ethics⁸:

Compliance é conformidade. Conformidade com regras internas, com regras externas, com todas as regras. É isso fundamentalmente que quer dizer o termo *compliance*, que vem do inglês "*to comply with*" e significa conformidade em geral com toda regulamentação e normas

⁷ A identidade de marca, ou identidade organizacional, pode ser compreendida como “[...] a expressão visual e verbal de uma marca. A identidade da marca suporta, exprime, comunica, sintetiza e visualiza a marca. A identidade acaba sendo a auto apresentação da marca, da organização, do político, do candidato.” (NETO, BACHA, TOMAZ e PRANDO, 2014, p. 7)

⁸ O Centro de Estudos em Ética, Transparência, Integridade e *Compliance* (FGV Ethics), é o centro de estudos éticos da Fundação Getúlio Vargas. É descrito pela fundação como um fórum multidisciplinar, o qual possui como objetivo “estudar, aprender, refletir, inovar, produzir e disseminar conhecimento aplicado sobre esses temas, os quais ajudam, hoje, a agregar valor às empresas e à sociedade civil como um todo.” (FGV Ethics, 2020).

por parte de uma empresa, por parte de uma sociedade em geral. (COSTA, 2019, 1 MINUTO).

Ito (2016), responsável pela área de *compliance* e risco da consultoria multinacional KPMG no Brasil desde 1999, em entrevista à Revista ESPM (2016), afirma que o *compliance* não é apenas um fazer, mas sim uma preocupação corporativa relacionada às condições externas impostas à organização, e cabe a todos os seus setores e departamentos. Para ele:

Compliance representa a preocupação corporativa de que haja o cumprimento de todas as regras, as leis e os regulamentos a que cada empresa está sujeita. O compliance abrange todos os departamentos e atividade de uma companhia e envolve desde as regras impostas pelas agências reguladoras do governo até as regras contábeis, leis tributárias e licenças ambientais. (ITO, 2016, p. 14).

Porém, vai muito além de apenas estar em conformidade. Para a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) (2018, p. 7), o *compliance* ultrapassa este conceito, pois também está “[...] abrangendo aspectos de governança, conduta, transparência e temas como ética e integridade”. Quando trata de *compliance*, a instituição explica que a função

[...] ganha cada vez mais importância como mecanismo de prevenção, detecção e resposta a práticas indevidas que possam implicar descumprimento de normas e de padrões de ética e conduta, ajudando a proteger a imagem e reputação e desenvolver valor [...] (FEBRABAN, 2018, p. 5).

Da mesma forma, no documento intitulado *Compliance à Luz da Governança Corporativa*, elaborado pelo IBGC (2017), o termo *compliance* é “[...] entendido em sentido amplo, como a busca permanente de coerência entre aquilo que se espera de uma organização – respeito a regras, propósito, valores e princípios que constituem sua identidade – e o que ela de fato pratica no dia a dia.” (IBGC, 2017, p. 8). No texto que se segue e que faz parte do mesmo documento, é possível identificar que novamente a Governança Corporativa e o *compliance* estão sendo abordados juntos a fim de construir uma sociedade com instituições mais éticas, mas também mais humanas e coerentes.

A construção de uma organização íntegra – coerente com sua identidade – implica atitudes e ações que demonstrem uma visão de responsabilidade corporativa que vá muito além da luta contra a corrupção. O processo deve levar em conta a dignidade das pessoas, a forma de definir e implementar produtos e serviços, escolhas tecnológicas, sistemas de produção e distribuição, as relações com fornecedores, parceiros, clientes e poder público, incluindo as externalidades (positivas e negativas) geradas por seus negócios e suas operações na sociedade e no meio ambiente. (IBGC, 2017, p. 17).

O IBGC (2017) explica que os Programas de Integridade (como também são chamados os Programas de *Compliance*) podem ser definidos como um “[...] conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes [...]” (IBGC, 2017, p. 47) e tem como objetivo específico (FIGURA 1) “[...] detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública (nacional e estrangeira).” (IBGC, 2017, p. 47).

FIGURA 1 – Proposta de sistema ético empresarial



Fonte: elaborado pela autora, com base nas informações discutidas neste capítulo (2020).

Nessa proposta, a ética empresarial representa o campo geral onde encontram-se a Governança Corporativa, o *compliance*, e os Programas de

Integridade ou *Compliance*. Como mencionado, se não houver uma intenção ética nas ações da empresa, não há como ser trabalhado o conceito de Governança Corporativa, uma vez que ela prevê a construção de um ambiente com princípios sustentados na transparência, equidade, responsabilidade corporativa e prestação de contas aos *stakeholders*. De mesma forma, o setor de *compliance* – o qual busca cumprir as regras e normas impostas pelas leis governamentais, pelos códigos de conduta das organizações e pela sociedade, visando manter a coerência entre a identidade e as ações das empresas – e seus Programas de Integridade (que podem ser entendidos como mecanismos pelos quais a área de *compliance* deixará documentado os valores e princípios éticos e o tipo de conduta que deverão seguir os funcionários, acionistas, fornecedores e demais públicos de interesse dessas organizações) fazem parte da construção da Governança Corporativa.

Para além do debate sobre o conceito de *compliance*, o IBGC (2017) também aborda a respeito do profissional responsável pela área. Para o Instituto, o papel deste profissional está evoluindo rapidamente, e tem como requisitos principais o conhecimento de ferramentas tecnológicas, a habilidade de gerenciamento de riscos e relacionamentos com *stakeholders* (IBGC, 2017). Sobre as características destes profissionais, o IBGC (2017, p. 25) destaca “[...] a autonomia, a independência e o conhecimento técnico do tema, do negócio, das políticas internas, das leis e da regulação do setor”. Quanto às suas funções, este profissional deve “[...] acompanhar de perto o relacionamento de colaboradores com órgãos reguladores e avaliar possíveis medidas de mitigação de riscos, pois a organização está sujeita a autuações ou outros tipos de sanções por descumprimento de normas.” (IBGC, 2017, p. 25).

As atividades desempenhadas pelo profissional responsável pela área de *compliance* nas organizações, “[...] visando garantir a efetividade do sistema de *compliance* [...]” (IBGC, 2017, p. 25), são destacadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (QUADRO 2).

QUADRO 2 – Atividades desempenhadas pelo profissional responsável pela área de *compliance*

- a) coordena canais de denúncias;
- b) discute o grau de exposição e evolução dos riscos de *compliance*;
- c) conscientiza a organização sobre a aderência aos princípios éticos, normas de conduta e obrigações aplicáveis, liderando o processo de disseminação da cultura de *compliance*;
- d) executa o monitoramento integrado das atividades de *compliance*;
- e) colabora na elaboração de um plano de treinamento para todos os colaboradores e partes interessadas;
- f) coordena as iniciativas de comunicação voltadas para disseminar o tema pela organização;
- g) coordena a realização de controles e testes para verificar a aderência às políticas e aos procedimentos da organização;
- h) colabora no processo de investigação de irregularidades, com amplo acesso a documentos e informações de diferentes áreas da organização, de acordo com a política aprovada pelo conselho de administração;
- i) sugere, em conjunto com o comitê de conduta, a aplicação de sanções previstas em política de consequências;
- j) participa das reuniões do comitê de conduta;
- k) assegura que as sanções determinadas sejam aplicadas

Fonte: IBGC (2017, p. 25)

Desde a implementação da Lei brasileira nº 12.846/2013, também denominada Lei Anticorrupção, muito tem sido discutido acerca do tema *compliance* no Brasil. Pinheiro e Rangel (2017) dizem que questões relacionadas à ética empresarial, Governança Corporativa, responsabilidade social e *compliance* estão engajando estudiosos e empresas em nível mundial desde a publicação em 2013 da *United Nations Convention Against Corruption*⁹, e “[...] em especial, no Brasil, onde, em consonância com a adesão do Brasil à Convenção da ONU, estabeleceu-se um moderno e rigoroso aparato legal sobre o tema, incluindo a aprovação da Lei Anticorrupção de 2013”. (PINHEIRO E RANGEL, 2017, p. 153). Segundo os autores:

Não sem motivo, o número de livros (e de outras formas de publicação) lançados sobre os citados temas cresceram exponencialmente nos últimos anos no país. São obras de todas as fórmulas e matizes, com níveis de aprofundamento distintos, destinadas aos mais diversos públicos de interesse. Em parte, tais publicações aprofundam questões de caráter jurídico ou de procedimentos sobre o novo marco institucional, mas, em sua maioria, buscam apontar de que maneira as boas práticas de governança

⁹ Para informações detalhadas sobre esse documento acessar: <https://www.unodc.org/unodc/en/treaties/CAC/>

corporativa e compliance, quando adotadas, criam instrumentos determinantes para a sustentabilidade das empresas. (PINHEIRO E RANGEL, 2017, p. 153).

Para Figueiredo (2015), a popularidade desta lei deu-se graças à veiculação de “[...] uma manifestação normativa única, voltada a sancionar pessoas jurídicas pela prática de ‘atos lesivos à Administração Pública’, conforme a definição contida no art. 5º do diploma”, (FIGUEIREDO, 2015, p. 13), ou seja, a partir da regulamentação desta, as empresas que forem identificadas realizando atos de corrupção irão responder judicialmente.

Para afirmar a tendência do tema *compliance* no Brasil nos últimos anos, foi realizado um levantamento dos vídeos publicados no YouTube com a palavra-chave “*compliance*”, com títulos em português e data de publicação entre 2015 e 2020. Dos 190 resultados encontrados no YouTube em 22/11/2020, 72% (137 vídeos) tem data de publicação em 2020. A tabela referente a este levantamento encontra-se no Apêndice A.

Dentre os títulos mais postados encontram-se os relacionados à explicação do termo e do Programa de *Compliance*, como por exemplo “O que é *compliance*?”, “Afinal, o que é *compliance*?” e “O que é *Compliance* em 3 minutos!”. Outro tema abordado pelos vídeos pesquisados refere-se à aplicação prática dos Programas de Integridade, como por exemplo “Como alinhar *Compliance* à LGPD”, “Prestação de Contas por *Compliance*, em Condomínios” e “Papo de Gestão #29 Workshop *Compliance* na Prática (Parte II)”. Em seguida, os vídeos com a terceira maior quantidade de postagens são os que relacionam os Programas de Integridade e a pandemia do novo Coronavírus, tendo tido um total de 14 publicações desde março de 2020 – o que representa 7% de todos os vídeos encontrados com a palavra-chave “*compliance*” até 22 de novembro de 2020.

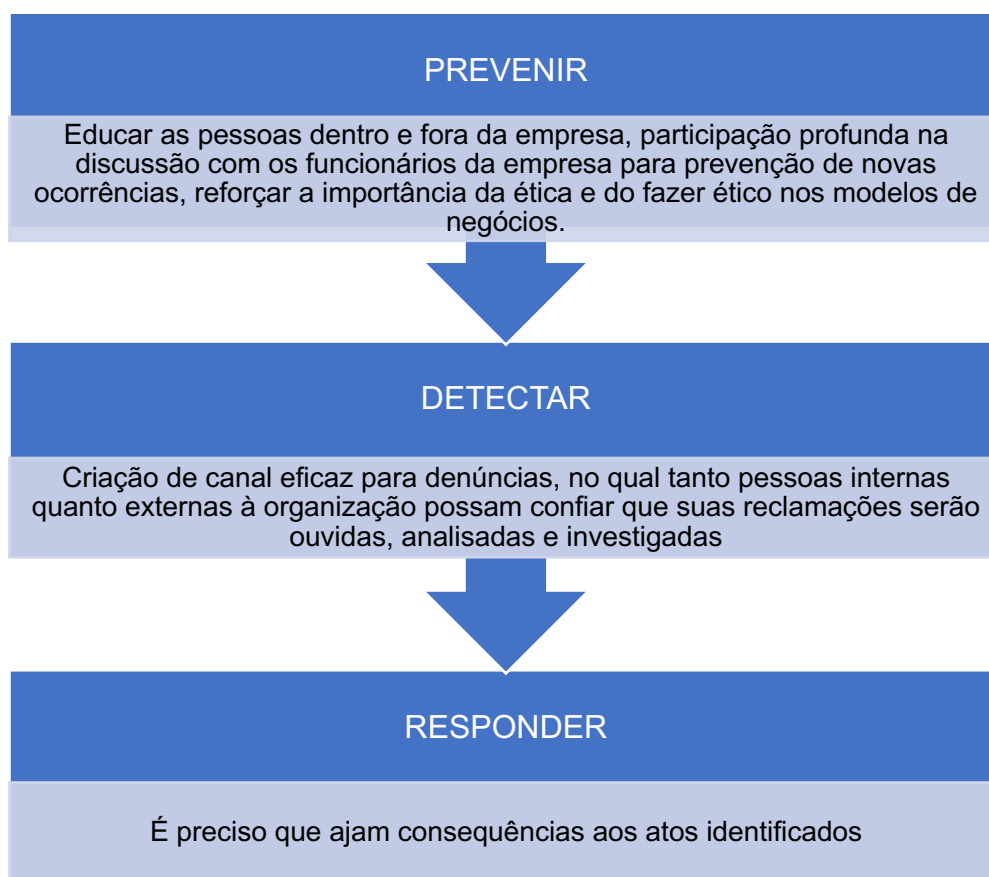
Quanto aos vídeos mais relevantes encontrados, vale destacar “O *compliance* com jeito petista” publicado em 16 de janeiro de 2020 e que possuía até 22 de novembro de 2020, 74.671 de visualizações. Apesar de ser recente, está entre os dez mais visto na lista dos títulos apurados sobre o tema, e também é o único a relacionar o *compliance* a um partido político específico. Nele, os jornalistas apresentam que o Partido dos Trabalhadores (PT) informa que pretendeu contratar um escritório contábil

para acompanhar a implementação do Programa de Integridade na administração do partido. Apesar do tema ser pouco relevante para a discussão deste trabalho, é interessante ser ressaltado para demonstrar como a política brasileira (e também os brasileiros) ainda são sensíveis aos temas relacionados à corrupção.

Outro vídeo com o número de acessos significativo é "Paulo Stark – Sistema de compliance para valer, não para constar", publicado em 31 de outubro de 2016 e que possuía até 22 de novembro de 2020 15.285 visualizações, no qual Paulo Stark, o então CEO da Siemens Brasil¹⁰, fala a respeito do Programa de *Compliance* implementado na organização em relação às denúncias de corrupção nas filiais da Alemanha e outros países. O painalista discorre em linguagem clara e acessível sobre como o programa foi implementado e quais ações foram adotadas pela empresa de forma global, buscando prevenir novas ocorrências em outras unidades. Em sua fala, Paulo Stark destaca que a Siemens implementou o Programa de *Compliance* baseada na prevenção, na detecção e na resposta aos atos (FIGURA 2).

¹⁰ "A Siemens tem como maior propósito contribuir para melhorar a vida das pessoas por meio de negócios bem-sucedidos e sustentáveis." (CLARK, 2020, p. 2).

FIGURA 2 – Processo de implementação do Programa de *Compliance* na Siemens Brasil



Fonte: Elaborado pela autora, com base no vídeo “Paulo Stark – Sistema de compliance para valer, não para constar” (2020)

Além disso, Stark também destaca que essas diretrizes são importantes para haver a implementação do programa, e que o exemplo de diretores e gestores é fundamental para a continuidade da aplicação dos Programas de Integridade. Para ele, não bastam haver dados e relatórios de investigação, pois o real resultado advém da resposta a esses levantamentos, enfatizando que não podem haver dilemas ao se descobrir uma fraude ou um ato de corrupção dentro da empresa, visto que é preciso agir de forma ética e de acordo com as autoridades, mesmo que possa ser doloroso para a empresa. (STARK, 2016).

O terceiro vídeo destacado¹¹ é o “*Compliance* e ética: onde elas começam e onde elas (não) terminam | Anna Bastos | TEDxGoiânia”, publicado em 5 de março de 2019. O motivo pelo qual este vídeo merece destaque é a forma como Anna Bastos, advogada e especialista internacional em ética e *compliance*, aborda o tema ética – a partir de exemplos entre pais e filhos pequenos –, solicitando que a plateia reflita sobre as seguintes perguntas: como vocês estão agindo para atingir os seus objetivos? Vocês estão respeitando os seus valores? Vocês estão sendo íntegros? Como é a sua postura e o seu comportamento como cidadão?. A partir então destes questionamentos, a palestrante propõe a aproximação com o contexto no âmbito político e institucional.

De acordo com Bastos (2019) é preciso que haja políticos e empresários dispostos a “jogar o jogo” de forma limpa, caso contrário “[...] a roda não gira, o sistema não funciona”. (BASTOS, 2019, 3 MINUTOS). Ao tratar sobre a educação dos filhos pequenos, Bastos (2019) aborda a questão dos contratos sociais e diários que são feitos, como por exemplo combinar com o filho pequeno que se ele levantar da cama irá passear, quando na verdade ele deverá ir para a pré-escola. Esse exemplo é trazido para referir-se ao tema corrupção, pois “[...] quando a gente fala de corrupção, a gente fala de pequenos e grandes contratos ilegais e antiéticos que vão favorecer um pequeno grupo [...]” (BASTOS, 2019, 3:28 MINUTOS).

Ela ainda ressalta que os Programas de Integridade e Conformidade visam promover os seguintes aspectos (FIGURA 3): a melhora no ambiente do negócio, uma mudança cultural (tanto no setor público, como no setor privado), e além disso, com um ambiente mais ético e transparente, a empresa passa a ser melhor percebida por investidores – principalmente estrangeiros –, promovendo a geração de mais empregos, e conseqüentemente o aumento da renda da população e o desenvolvimento regional (BASTOS, 2019).

¹¹ Até 22 de novembro de 2020 possuía 3.929 visualizações.

FIGURA 3 – Aspectos sociais desenvolvidos pelos Programas de Integridade e Conformidade



Fonte: Elaborado pela autora, com base no vídeo “Compliance e ética: onde elas começam e onde elas (não) terminam | Anna Bastos | TEDxGoiânia” (2020).

Segundo Bastos (2019), a sociedade global está passando por uma mudança cultural, e certas atitudes institucionalizadas no corpo social que antes eram toleradas, já não são mais aceitas. Dentre os estudos e pesquisas abordados por ela, é interessante ressaltarmos o estudo realizado pelo Instituto IBOPE no final de 2018, o qual revelou que “[...] pela primeira vez na história do Brasil a maior preocupação de 62% dos eleitores para essa eleição de 2018 era a corrupção.” (BASTOS, 2019, 8 MINUTOS). Para ela, os pequenos contratos sociais que fazemos durante os dias entre família são baseados no amor e na confiança, porém quando nos encontramos em sociedade, estes pequenos contratos são feitos com base no respeito – respeito às leis de trânsito, aos assentos prioritários, aos nossos amigos – e quando vamos para o ambiente empresarial nossos valores e princípios devem nos acompanhar. A advogada também evidencia a importância do exemplo em todos esses ambientes citados anteriormente (BASTOS, 2019).

Com base nos aspectos abordados, no capítulo a seguir apresentamos os Programas de *Compliance* da empresa varejista Magazine Luiza e do Hospital Sírio Libanês, recorrendo aos seus Códigos de Conduta. A escolha destas organizações dá-se pela relevância e consolidação dos seus atuais Programas, os quais foram premiados pelo Guia Exame de *Compliance* 2019.

3 OS PROGRAMAS DE COMPLIANCE: MAGAZINE LUIZA E HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS EM ANÁLISE

Para entendermos [e visualizarmos] de maneira prática os conceitos abordados no capítulo anterior, selecionamos os Programas de *Compliance* de duas empresas distinguidas pelo Guia Exame de *Compliance* 2019, o Magazine Luiza, vencedora da categoria varejo, e o Hospital Sírio-Libanês, o qual recebeu destaque no setor saúde. O Guia Exame de Compliance é um projeto realizado pela Revista Exame em parceria com o Instituto FSB Pesquisa e a Fundação Dom Cabral. De acordo com o IBGC, a iniciativa tem como objetivo “[...] avaliar e reconhecer publicamente as melhores práticas de conformidade ética nas empresas.” (IBGC, 2019). Na primeira edição da premiação, 298 companhias inscreveram-se para ter seu programa de integridade avaliado pelo comitê do projeto.

3.1 MAGAZINE LUIZA

O Magazine Luiza S.A, rede varejista fundada em Franca – interior de São Paulo na década de 50 – e que atua com foco na comercialização de bens duráveis no Brasil (B3, 2020), foi o vencedor do Guia Exame de *Compliance* 2019 na categoria Varejo como a melhor empresa do setor. A empresa, que começou apenas como loja física, hoje posiciona-se como uma “[...] plataforma digital de varejo, um ecossistema que contribui para que milhares de outros negócios ingressem no universo das transações virtuais.” (MAGAZINE LUIZA, [2020b]), e fundamenta seu trabalho em cinco pilares (QUADRO 3):

QUADRO 3 – Pilares de trabalho do Magazine Luiza

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">a) Crescimento exponencial;b) Entrega mais rápida;c) Superapp;d) Oferta de novas categorias de produtos, principalmente por meio do marketplace, e oe) Magalu ao seu Serviço (ou Magalu as a Service). |
|--|

Fonte: Portal do Magazine Luiza ([2020b]).

Para a empresa, o principal desafio de seus mais de 35 mil funcionários é “[...] fortalecer esses pilares para que o ecossistema digital funcione de forma plena.” (MAGAZINE LUIZA, [2020b]). Além da marca Magazine Luiza, a organização também possui em seu catálogo as lojas: Netshoes, Zattini, LogBee, Época Cosméticos, Estante Virtual, Consórcio Magalu, entre outras (MAGAZINE LUIZA, [2020b]). Em 2019, o Magalu obteve R\$ 27,3 bilhões em vendas totais. Até a última atualização da página de seu Portal¹², a empresa contava com 1.113 lojas físicas, distribuídas em 819 cidades brasileiras e em 21 Estados (MAGAZINE LUIZA, [2020b]). Devido à alta demanda, a empresa abriu mais cinco Centros de Distribuições (CD) em 2019, totalizando 17 CDs localizados em diferentes regiões no país. Outra iniciativa da empresa é possuir sua própria frota de entrega, chamada Malha Luiza, “[...] composta por cerca de 2 500 caminhoneiros e com a Logbee, empresa de tecnologia logística responsável pela distribuição em grandes centros, como São Paulo, Belo Horizonte, Florianópolis, Goiânia, Recife e Campinas.” (MAGAZINE LUIZA, [2020b]).

Outra característica marcante da empresa – além da sua representação no mercado varejista brasileiro – é a sua luta pela igualdade de gênero e racial. A empresa, presidida por Luiza Helena Trajano há 24 anos – e também presidente do Conselho de Administração (CA) desde 01 de janeiro de 2016 –, informa em seu Portal ser uma das nove empresas da bolsa de valores de São Paulo a possuir três mulheres em seu conselho administrativo. Segundo Andrade (2020), em notícia escrita ao portal de notícias Estadão, “Ao considerar as empresas de capital aberto, a que melhor representa essa mudança em direção a maior participação feminina é a Magazine Luiza, apontada como a companhia com maior igualdade no Conselho de Administração.” (ANDRADE, 2020).

Já Rivas (2020), em sua publicação no canal de conteúdos da Invest News, aponta que através da pesquisa realizada pela Teva Índices em parceria com a Easynvest, foi possível identificar que apesar da presença feminina haver aumentado nos conselhos administrativos das companhias listadas na B3¹³ nos últimos anos, nenhuma grande companhia presente na bolsa de valores de São Paulo possui mais do que 3 mulheres em seu CA. Dos sete cargos ocupados no conselho de

¹² Em 23 de novembro de 2020.

¹³ A B3 – Brasil, Bolsa, Balcão “é uma das principais empresas de infraestrutura de mercado financeiro no mundo, com atuação em ambiente de bolsa e de balcão.” (B3, [2020]).

administração do Magazine Luiza, três são mulheres, o que representa 43% destas posições. Esta mesma pesquisa indica também outras companhias com um bom protagonismo feminino, sendo elas: Santander (33%), Tim (30%), Natura (25%) e Telefônica Brasil (25%) também com três mulheres no seu quadro de conselheiros administrativos (RIVAS, 2020).

No Quadro 4 apresentamos alguns dos componentes que constituem a identidade organizacional do Magazine Luiza: a missão, visão, valores e propósito da empresa conforme consta em seu Portal.

QUADRO 4 – Componentes da identidade organizacional do Magazine Luiza¹⁴

Missão	“Ser uma empresa competitiva, inovadora e ousada, que visa sempre o bem-estar comum” (MAGAZINE LUIZA, [2020a]).
Visão	“Ser o grupo mais inovador do varejo nacional, oferecendo diversas linhas de produtos e serviços para a família brasileira. Estar presente onde, quando e como o cliente desejar, seja em lojas físicas, virtuais ou online. Encantar sempre o cliente com o melhor time do varejo, um atendimento diferenciado e preços competitivos.” (MAGAZINE LUIZA, [2020a]).
Valores	<p>“Gente que Gosta de Gente: Trabalhamos de forma colaborativa, com transparência, humildade e respeito. Temos energia positiva e comemoramos resultados.</p> <p>“Mão na Massa: Fazemos acontecer e trabalhamos duro, sem medo de errar.</p> <p>“Simplicidade e Inovação: Estamos em constante aprendizado, sempre exercendo autonomia com responsabilidade.</p> <p>“Cliente em 1º Lugar: Colocamos o cliente no centro das decisões e temos paixão por servir.</p> <p>“Atitude de Dono: Fazemos mais com menos e pensamos na empresa como um todo” (MAGAZINE LUIZA, [2020a]).</p>
Propósito	<p>“Levar ao acesso de muitos o que é privilégio de poucos.</p> <p>“Este é o propósito definido pela Companhia para o negócio e para a responsabilidade social durante o Ciclo da Transformação Digital, por acreditar que a melhor maneira de a empresa ter impacto social é promover a inclusão digital. Hoje, 45% da população com smartphone utiliza apenas dois aplicativos, e apenas 10% das pessoas que compram uma smartTV usam os recursos disponíveis, como navegar na internet. Fazer uma ponte entre os brasileiros e o mundo digital é um papel da Companhia, ensinando também a usufruir desse mundo com moderação” (MAGAZINE LUIZA, [2020a]).</p>

Fonte: Portal do Magazine Luiza (2020)

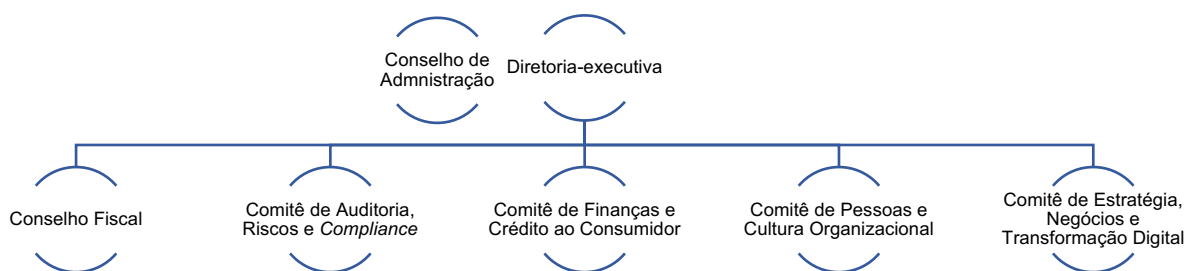
¹⁴ Grifos do Quadro 4 são do portal do Magazine Luiza (2020).

Conforme o Quadro 4, é possível perceber que a preocupação da empresa em definir de forma clara quem ela é (sua identidade organizacional). Os valores da empresa estão presentes em suas diretrizes de *compliance* e Governança Corporativa como veremos no subcapítulo a seguir.

3.1.1 Governança Corporativa e o Programa de *Compliance* do Magazine Luiza

O Sistema da Governança Corporativa da Companhia é composto por: “Conselho de Administração e Diretoria-executiva, apoiados pelo Conselho Fiscal e quatro comitês: Auditoria, Riscos e Compliance; Finanças e Crédito ao Consumidor; Pessoas e Cultura Organizacional; e Estratégia, Negócios e Transformação Digital.” (FIGURA 4) (MAGAZINE LUIZA, 2017a, p. 17).

FIGURA 4 – Composição do sistema de Governança Corporativa do Magazine Luiza



Fonte: elaborado pela autora com base no Relato Integrado (MAGAZINE LUIZA, 2017a, p. 17)

Os membros do Conselho de Administração do Magazine Luiza são eleitos em Assembleia Geral dos Acionistas, e possuem mandato de dois anos, podendo ser reeleitos. Os conselheiros administrativos são responsáveis pela criação e condução das diretrizes da empresa, e também são eles quem elegem os membros da Diretoria Executiva (MAGAZINE LUIZA, 2017a).

A Diretoria Executiva da empresa é responsável por administrar os negócios e pôr em prática as resoluções do Conselho Administrativo (MAGAZINE LUIZA, 2017a). O Magazine Luiza define a função do diretor presidente como “[...] responsável por

delegar as funções e atribuições de cada diretor-executivo”. (MAGAZINE LUIZA, 2017a, p. 17). Quanto ao Conselho Fiscal, este é um órgão societário, permanente e que atua de forma independente da alta administração, e é instalado em Assembleia Geral Ordinária, que deve ser solicitada pelos Acionistas (MAGAZINE LUIZA, 2017a). O órgão é responsável por fiscalizar “[...] as atividades da Administração e a análise das demonstrações financeiras.” (MAGAZINE LUIZA, 2017a, p. 17).

São quatro os comitês de apoio à Governança Corporativa da Companhia:

- **“Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance:** Assessora o Conselho de Administração na supervisão das atividades normativas do Magazine Luiza, por meio avaliação das demonstrações financeiras, formulário de referência, *releases* e relatório de administração; avaliação de desempenho e independência dos auditores independentes; monitoramento sobre a adequação da Empresa às exigências das leis e demais regulamentos; e monitoramento das atividades de gerenciamento dos principais riscos corporativos delegados formalmente pelo Conselho.
- **“Comitê de Finanças e Crédito ao Consumidor:** Assessora o Conselho de Administração na definição da política e do planejamento financeiro da Companhia, das políticas e níveis de endividamento adequados para as atividades e da política de aplicações financeiras e de investimentos; bem como monitora os riscos financeiros para o Magazine Luiza e as atividades das subsidiárias Luizacred e Luizaseg.
- **“Comitê de Pessoas e Cultura Organizacional:** É responsável pelas diretrizes de valores, padrões éticos e legais, estatutos, regimentos e regulamentos e estrutura organizacional da Companhia até o nível de diretoria.
- **“Comitê de Estratégia, Negócios e Transformação Digital:** É responsável por definir as aspirações de ramo e modelo de negócios, riscos e retorno dos investidores, entrada e saída de negócios e setores de atividades, bem como pela macroestratégia dos negócios e de sustentabilidade [...]” (MAGAZINE LUIZA, 2017a, p. 19)¹⁵.

¹⁵ Grifos da citação são do documento Magazine Luiza (2017a).

O Programa de *Compliance* do Magazine Luiza teve início com o lançamento do primeiro Código de Ética e Conduta em 1992. Em 2002, com a entrada de acionistas minoritários na empresa, a Governança Corporativa atingiu um novo patamar avançando significativamente suas políticas, e com a abertura de capital e oferta de ações, o Magazine Luiza entrou no nível mais elevado de governança em 2011: o Novo Mercado da BM&FBovespa¹⁶ (MAGAZINE LUIZA, [2020c]).

Em 2011 e 2012 os trabalhos de Governança Corporativa foram ampliados com o aperfeiçoamento “[...] dos trabalhos do Comitê de Auditoria e Riscos e do Conselho de Administração. Além disto, foi constituído o Comitê de Finanças, em março de 2012, e instituído o Conselho Fiscal pela Assembleia Geral, em abril do mesmo ano.” (MAGAZINE LUIZA, [2020c]).

Já em 2013 iniciou “[...] o processo de estruturação de um plano de sucessão dos principais executivos.” (MAGAZINE LUIZA, [2020c]). E em 2015 foram anunciadas alterações na estrutura corporativa da empresa que acompanhassem as demais mudanças estratégicas que ocorreram na época (MAGAZINE LUIZA, [2020c]).

De acordo com as informações disponíveis no Portal da empresa, a Governança Corporativa é vista com muita seriedade, com a busca pelo aperfeiçoamento das melhores práticas, ou seja, “Os princípios da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa guiam as ações do Magazine Luiza, com o intuito de alinhar os interesses de nossos stakeholders.” (MAGAZINE LUIZA, [2020c]).

Os documentos do Programa de Integridade da empresa (FIGURA 5) são divididos e disponibilizados separadamente em seu portal para consulta pública em: Código de Conduta, Política de Tratamento da Informação, Política de Presentes e Hospitalidade, Manual de Integridade, Manual Anticorrupção, Política de Gerenciamento de Riscos Corporativos, Política de Transações com Partes Relacionadas, Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários, e por fim, Estatuto Social (MAGAZINE LUIZA, [2020d]).

¹⁶ “As companhias inseridas nessa listagem comprometem-se, de forma voluntária, a adotar práticas que excedam as exigências da legislação e os direitos dos acionistas.” (MAGAZINE LUIZA, [2020a]).

FIGURA 5 – Estatutos, políticas e códigos do Magazine Luiza

Você está em: Magazine Luiza > GOVERNANÇA > Estatutos, Políticas e Códigos

Estatutos, Políticas e Códigos

22/07/2020	Estatuto Social
08/10/2018	Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Negociação de Valores Mobiliários
08/10/2018	Política de Transações com Partes Relacionadas
08/10/2018	Política de Gerenciamento de Riscos Corporativos
02/03/2018	Manual Anticorrupção
02/03/2018	Manual de Integridade
02/03/2018	Política de Presentes e Hospitalidade
02/03/2018	Política de Tratamento da Informação
16/02/2018	Código de Conduta

Fonte: Portal do Magazine Luiza ([2020d]).

Todos esses documentos que fazem parte do Programa de *Compliance* do Magazine Luiza são públicos e estão disponíveis para acesso pela sociedade. A data ao lado de cada um dos nomes dos documentos refere-se à última atualização realizada pela empresa. Em função do tema de nossa monografia optamos por detalhar o Código de Conduta, que abrange de forma geral o que é esperado dos funcionários e parceiros do Magazine Luiza.

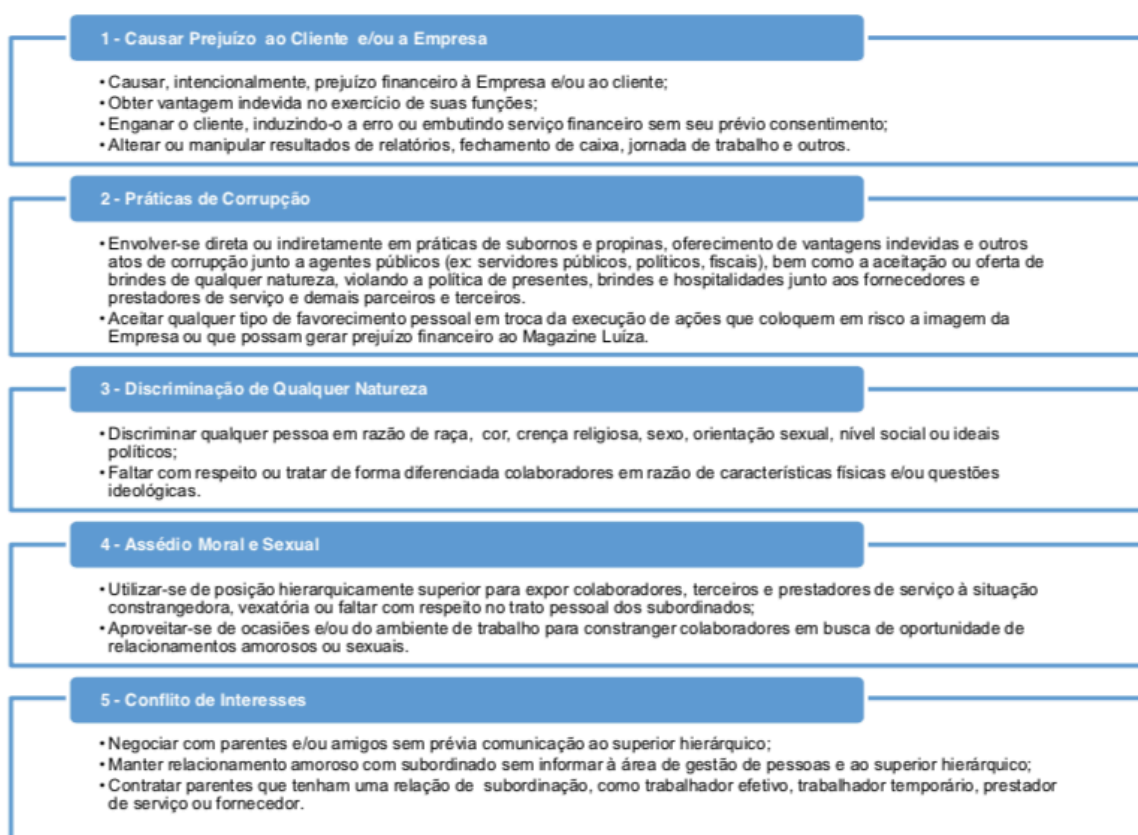
3.1.2 Sobre o Código de Ética e Conduta do Magazine Luiza

O Código de Ética e Conduta – Programa de Integridade da empresa, atualizado em 2018, é composto por sete capítulos, nos quais são destacados o propósito, missão e valores da empresa, os valores e as condutas inegociáveis, as diretrizes de comportamento, as responsabilidades da liderança dentro da empresa, a responsabilidade do relacionamento com terceiros, as orientações sobre os canais de comunicação da organização, e disposições gerais abordadas no documento (MAGAZINE LUIZA, 2018).

Esse Código aplica-se a todos os funcionários, acionistas e parceiros do Magazine Luiza, e tem a pretensão de ser observado por todos que mantêm relações comerciais e profissionais com a organização. Conforme descrito no capítulo sete do Código de Ética e Conduta – Programa de Integridade do Magazine Luiza “Todos os colaboradores devem ler e compreender as diretrizes e as regras aqui instituídas. Após a leitura e compreensão do mesmo, os colaboradores devem assinar o Termo de Compromisso e Aceite (Anexo I) disponível no Portal Luiza.” (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 11). A empresa também estabelece seu compromisso de revisar e atualizar o documento para que este acompanhe o cenário atual e seja aplicável (MAGAZINE LUIZA, 2018). No que diz respeito às medidas disciplinares para as violações às diretrizes de conduta estabelecidas pelo Código, a organização informa que podem ser desde advertências verbais até demissões por justa causa, e quando necessário, podem adotar ações judiciais, e também, em caso de violações de leis, o Magazine Luiza deixa estabelecida sua cooperação com as autoridades competentes para a resolução da situação (MAGAZINE LUIZA, 2018).

Nesse mesmo documento, merece destaque a sessão intitulada “inegociáveis”, a qual refere-se às “[...] condutas não admitidas no Magazine Luiza, em hipótese alguma e sob quaisquer circunstâncias, passíveis de demissão por justa causa.” (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 3), e ressaltam que chamam essas condutas não admitidas de inegociáveis (FIGURA 6) porque “[...] ferem gravemente os valores do Magazine Luiza.” (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 3).

FIGURA 6 – Condutas inegociáveis passíveis de demissão por justa causa no Magazine Luiza



Fonte: Código de Ética e Conduta (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 3).

As condutas inegociáveis são, portanto, atos de cidadania e boa fé, mas ainda sim precisam estar “fixados” e explicados para que a empresa possa se precaver de qualquer inconveniente. Em seguida, o Código ainda destaca: “O Magazine Luiza trabalha para que todos colaboradores sejam fiéis a esses preceitos e saibam que o respeito ao Código de Ética e Conduta é condição para manter-se empregado na Empresa.” (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 4).

Outro ponto que merece ser enfatizado é o terceiro capítulo do referido Código, que discorre sobre as Diretrizes de Comportamento, e começa dizendo que são diretrizes que “Todos nós devemos” (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 4) exercer, pondo-se em *status* de igualdade a todos os funcionários, ou seja, essas regras valem a todos que exercem qualquer função em nome da organização Magazine Luiza. Dentre as condutas exigidas pela organização, encontram-se orientações sobre comportamento de relacionamento entre líderes e suas equipes, bem como o que a

empresa espera de seus funcionários para que suas ações sejam sempre éticas e legais, ou seja, “Agir com honestidade, sinceridade, lealdade e respeito para com os colegas de trabalho, com os terceirizados e com todos os parceiros de negócios, em todas as situações.” (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 4). Quanto ao que diz respeito ao tema de combate à corrupção e práticas ilegais, o documento traz que os funcionários do Magazine Luiza devem:

- “Agir para que quaisquer práticas ilegais, uma vez identificadas, sejam imediatamente reportadas ao Magazine Luiza, por meio dos canais disponíveis de denúncia, para que todas as medidas necessárias sejam adotadas.
- “Informar imediatamente à sua liderança e/ou a área de integridade qualquer ato que seja contrário aos valores e aos inegociáveis do Magazine Luiza.
- “Prevenir danos, evitar o mau uso dos bens da Empresa, impedir o uso ilegal e cuidar para que não ocorram perdas, furtos ou desvios.
- “Obter resultados de forma transparente e íntegra.
- “Elaborar relatórios, informes e outros documentos de forma correta e fiel aos dados, e
- “Manter sigilo absoluto sobre informações gerais, campanhas promocionais e sobre as estratégias do Magazine Luiza, não as fornecendo a terceiros (imprensa, fornecedores, promotoras, concorrentes, etc.).” (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 4-5).

O Magazine Luiza entende que a responsabilidade da aplicação de todos os princípios do seu Código de Ética e Conduta é, principalmente, das lideranças das equipes. Além destas responsabilidades citadas, o Código esclarece que é função do líder “Abster-se de qualquer prática de suborno ou corrupção pública e privada e atuar por sua não ocorrência.” (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 7), colaborando assim para o desenvolvimento desta cultura de conformidade, ética e transparência.

Quanto ao relacionamento com terceiros, referente ao quinto capítulo do Código de Ética do Magazine Luiza, a empresa parte do princípio que estes relacionamentos com parceiros e acionistas deverão sempre ser “[...] baseados na

ética, respeito e na transparência.” (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 8), e estes parceiros devem seguir o mesmo em seus negócios, pois a empresa não mantém relações comerciais com empresas que não combatam “[...] o trabalho infantil, forçado, escravo ou em condições análogas ao escravo” (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 8). No subcapítulo 5.2 referente às Diretrizes de Relacionamento com Fornecedores, a organização mais uma vez demonstra o cuidado que possui com as relações comerciais que possam indicar qualquer falta de ética ou integridade, e por isso estabelece que:

- “Todos fornecedores devem ser tratados com respeito e lealdade, mas com isenção de favorecimentos.”
- “As informações dos nossos fornecedores devem ser tratadas com cautela e confidencialidade.”
- “Todos os fornecedores da Empresa devem cumprir com as exigências legais, trabalhistas e ambientais, adotar medidas anticorrupção além de gozar de boa reputação.” (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 8).

No que se refere às diretrizes de relacionamento com seus clientes, o Magazine Luiza demonstra consideração e importância das condutas que devem ser seguidas (FIGURA 7).

FIGURA 7 – Diretrizes de relacionamento do Magazine Luiza com seus clientes

Em contato com nossos clientes os colaboradores devem:

- Oferecer o Atendimento 10 estrelas, tratando os clientes com carinho e respeito, sem discriminação e buscando construir, independentemente de sexo, idade, condição física ou financeira, relacionamentos verdadeiros e duradouros;
- Comercializar produtos e serviços com honestidade e transparência, respeitando os direitos dos clientes e oferecendo orientações e informações claras e confiáveis;
- Impedir a divulgação de informações enganosas ou abusivas aos clientes;
- Fornecer informações verdadeiras e transparentes durante todo o relacionamento com os clientes;
- Buscar a satisfação e o encantamento dos clientes, considerando suas opiniões para a melhoria do atendimento e comprometendo-se a entregar os produtos e serviços com qualidade e segurança nos prazos e condições combinados;
- Reforçar o relacionamento com os clientes oferecendo serviços complementares de maneira a gerar valor na relação entre ambos.

Fonte: Código de Ética e Conduta (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 9).

Para o Magazine Luiza “O cliente é a razão da nossa existência e, por isso, devemos adotar atitudes que priorizem suas necessidades, satisfaçam seus desejos e gerem sua felicidade e encantamento.” (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 9).

O item seguinte tratado pelo Código diz respeito aos canais de comunicação¹⁷ disponibilizados pela empresa para tratativa de denúncias, dúvidas e preocupações referentes aos atos praticados por funcionários ou parceiros do Magazine Luiza que estejam em desacordo com as leis vigentes, o Código de Ética e Conduta, o Manual Anticorrupção, as Políticas e Procedimentos estabelecidos pela empresa. Os funcionários são orientados a entrar em contato com seus líderes, a área de gestão de pessoas da sua unidade, a área de integridade e o canal de denúncias, Diretoria de Integridade ou diretamente com a Presidente (QUADRO 5).

QUADRO 5 – Os canais de denúncia do Magazine Luiza e suas atribuições¹⁸

Líderes de times	“[...] preocupações e problemas relacionados a processos, procedimentos e estratégia de trabalho.” (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 10). Caso o problema não possa ser tratado diretamente com o líder, a empresa orienta que o funcionário fale com o superior do seu líder.
Área de Gestão de Pessoas de cada unidade	“Demandas a respeito do ambiente e condições de trabalho, de relacionamento e questões pessoais, por exemplo.
Área de Integridade	“Dúvidas e questões sobre ‘[...] critérios definidos no Código de Ética e Conduta, no Manual Anticorrupção, nas Políticas e procedimentos do Magazine Luiza.” (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 10)
Canal de Denúncias, Diretoria de Integridade ou canal direto com a Presidência da empresa	“Assuntos relacionados à ‘violações a lei, ao Código de Ética e Conduta, ao Manual Anticorrupção, as Políticas e procedimentos do Magazine Luiza”. (MAGAZINE LUIZA, 2018, p. 10)

Fonte: Código de Ética e Conduta (MAGAZINE LUIZA, 2018).

O Canal de Denúncias disponibilizado pela empresa é confidencial e está disponível durante as 24 horas do dia e durante todo o ano. Porém, as denúncias não são feitas de forma anônima (salvo exceções não descritas no Código de Ética e

¹⁷ Expressão utilizada pela empresa.

¹⁸ Grifos do Quadro 5 são do documento Magazine Luiza (2018).

Conduta), e o funcionário deverá se identificar. Os contatos presentes no documento para que as denúncias sejam realizadas são o Disque Presidência: (16) 3711-2068, o e-mail: luizahelena@magazineluiza.com.br e o canal confidencial: www.disquedenunciamagazineluiza.com e 0800 792 1007 (MAGAZINE LUIZA, 2018).

3.2 HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS

O Hospital Sírio-Libanês (HSL), localizado na cidade de São Paulo, foi criado em 28 de novembro de 1921 “[...] quando um grupo de imigrantes da comunidade sírio-libanesa no Brasil se reuniu com o objetivo de criar um projeto que retribuísse a acolhida calorosa que receberam no país.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, [2020c]). Neste encontro foi instituída a Sociedade Beneficente de Senhoras, entidade filantrópica responsável como mantenedora do hospital atualmente (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, [2020c]; HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, [2020d]).

O primeiro prédio começou a ser construído em 1931 (dez anos depois da fundação da Sociedade) e a sua inauguração marcada para acontecer em 1941¹⁹. Contudo, em função de uma série de intercorrências oriundas da Segunda Guerra Mundial e a ocupação do prédio pelo Estado²⁰, a inauguração oficial do Hospital ocorreu em 15 de agosto de 1965, 44 anos depois da fundação da Sociedade Beneficente de Senhoras (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, [2020c]). A instituição hoje conta com uma área construída de aproximada 100mil m² no bairro Bela Vista em São Paulo, possui atendimento para mais de 40 especialidades. Em 1971 o hospital foi pioneiro na abertura da primeira Unidade de Terapia Intensiva (UTI) no Brasil, e em 2000 participou da primeira tele cirurgia guiado por robô do hemisfério sul (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, [2020c]).

De acordo com a carta de mensagem da atual presidente do Hospital, Marta Kehdi Schahin, no Código de Conduta da organização, a instituição dedica-se há um

¹⁹ Com o cenário da Segunda Guerra Mundial (1939-45), o governo de São Paulo, por meio de um decreto, instalou a escola preparatória para cadetes de São Paulo no edifício que estava sendo preparado para ser um centro de atendimento à saúde, adiando os planos da Sociedade Beneficente de Senhoras, tendo seu espaço de volta apenas em 1959 (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2020d).

²⁰ Para detalhamento acessar o portal do Hospital na aba:

<https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/institucional/sociedade-beneficente-de-senhoras/Paginas/historia.aspx>

século na promoção da assistência à saúde, “[...] independentemente de credo, raça ou nível socioeconômico, bem como ao desenvolvimento da educação e pesquisa.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 3). Para desenvolver estas atividades, o Hospital pauta-se pelas suas diretrizes organizacionais (QUADRO 6).

QUADRO 6 – Diretrizes organizacionais do Hospital Sírio-Libanês²¹

- **Missão:** ser uma instituição de saúde excelente na Medicina e no cuidado, calorosa e solidária na essência;
- **Visão:** convivendo e compartilhando, contribuimos para uma sociedade mais justa e fraterna;
- **Valores:** busca, calor humano, excelência e solidariedade;
- **Propósito:** Conviver e compartilhar.

Fonte: Código de Conduta (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 4).

De acordo com as Diretrizes, a prática do propósito da organização de “Conviver e compartilhar” estimulam “[...] relações sociais mais justas e fraternas.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 3). Quanto aos seus valores, no Manual de Relacionamento com o Fornecedor ([2020a], p. 7), o HSL especifica que estes significam “Busca: a curiosidade por um amanhã que vai além do hoje; Calor humano: a empatia e o amor para o com o outro; Excelência: a impecabilidade no exercício da medicina e do cuidado, e a Solidariedade: a essência de conviver e compartilhar com toda a sociedade.”

Além destes conceitos, a organização também trabalha “[...] com base na preservação do meio ambiente, respeitando a saúde e segurança dos colaboradores, clientes, fornecedores, comunidade e outras partes interessadas.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, [2020a], p. 7). Para cumprir com esses valores, ela é norteada pelos princípios presentes na Figura 8.

²¹ Grifos do Quadro 7 são do documento Código de Conduta (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018).

FIGURA 8 – Princípios norteadores do Hospital Sírio-Libanês

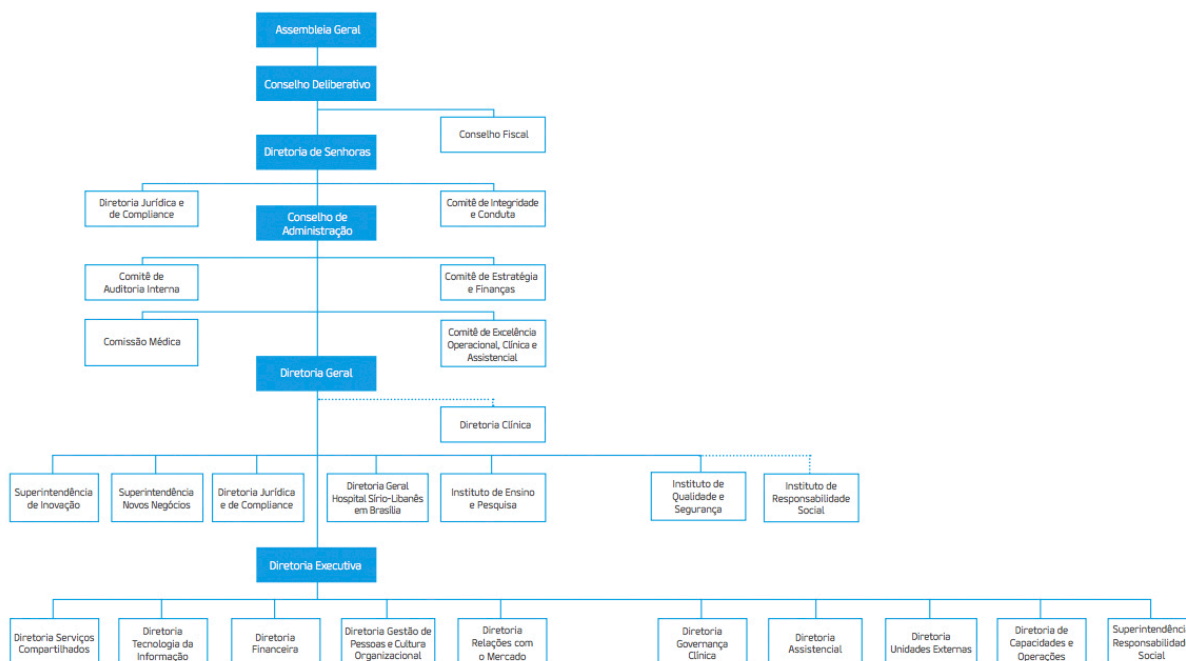
- **Contribuir** para a saúde e qualidade de vida das pessoas.
- **Preservar** o meio ambiente e prevenir a poluição.
- **Prevenir** lesões e doenças de seus colaboradores.
- **Contribuir** para o “desenvolvimento sustentável” e compartilhar conhecimento, influenciando parceiros, fornecedores e comunidade em boas práticas em saúde, segurança e meio ambiente.
- **Atender** à legislação aplicável, bem como ao código de conduta institucional e outros requisitos subscritos pela organização.
- **Comprometer-se** com a melhoria contínua de seu Sistema de Gestão.

Fonte: HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS ([2020a], p. 7).

E por buscarem trabalhar dentro das suas diretrizes organizacionais, o Programa de *Compliance* do HSL recebeu prêmio destaque no setor de saúde pelo Guia Exame de *Compliance* 2019.

3.2.1 Governança Corporativa e Programa de *Compliance* do HSL

O Sistema de Governança Corporativa do HSL é composto pela: “Assembleia Geral, Conselho Deliberativo, Diretoria de Senhoras, Conselho de Administração e Conselho Fiscal, cujos integrantes não recebem remuneração pela função.” (HOSPITAL SÍRIO LIBANÊS, 2019, p. 27) e é organizado hierarquicamente (FIGURA 9).

FIGURA 9 – Sistema de Governança Corporativa do Hospital Sírio-Libanês

Fonte: Relatório Anual (Hospital Sírio-Libanês, 2019, p. 27)²²

O órgão do topo da hierarquia do Sistema de Governança Corporativa do HSL é composto pela Assembleia Geral. Neste órgão, todos os associados podem participar ativamente com direito a voz, mas o direito ao voto é reservado aos associados fundadores e efetivos (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019). São funções dos membros da Assembleia Geral eleger os membros do Conselho Deliberativo de três em três anos, bem como decidir sobre a destituição de membros deste conselho quando necessário, deliberar sobre alterações nos estatutos e sobre a dissolução ou extinção da Sociedade Beneficente de Senhoras (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019).

Já ao Conselho Deliberativo “[...] composto por 61 associadas com mandatos de três anos, cabe eleger os membros da Diretoria de Senhoras, nomear os integrantes do Conselho Fiscal e aprovar as demonstrações financeiras.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019, p. 27). Quanto ao Conselho Fiscal, este é

²² Para mais informações sobre os cargos e suas composições acessar: <https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/institucional/relatorio-sustentabilidade/Documents/relatorio-sustentabilidade-2019.pdf>

[...] eleito pelo Conselho Deliberativo a cada três anos e composto por três membros efetivos e três suplentes para fiscalizar a administração da instituição e examinar anualmente as demonstrações financeiras para que haja equilíbrio financeiro, eficiência e qualidade nos processos. (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019, p. 27).

A atual Diretoria do Hospital, chamada de Diretoria de Senhoras, é composta por 14 mulheres, as quais possuem o objetivo de aplicar os conceitos e os valores que a Sociedade Beneficente de Senhoras prega, e fazer com que estejam incorporados no dia a dia da instituição (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019). Elas também participam das reuniões de planejamento estratégico, de orçamento e de constituição dos regimentos internos, e demais atividades. A gestão vigente possui mandato de 2018 a 2021 (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, [2020b]). É também papel da Diretoria de Senhoras nomear, eleger ou destituir o Conselho de Administração, que é composto por 12 membros: “[...] quatro profissionais com experiência em gestão hospitalar, quatro médicos do corpo clínico e quatro membros da Diretoria de Senhoras.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019, p. 27).

São quatro comitês (QUADRO 7) que constituem o corpo do Sistema organizacional de Governança Corporativa no Hospital Sírio-Libanês (FIGURA 9).

QUADRO 7 – Os comitês do Hospital Sírio-Libanês²³

Comitê de Auditoria	“É composto por duas representantes da Diretoria de Senhoras, pela presidente da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês, um membro do Conselho de Administração e um médico. Entre suas atribuições, realiza reuniões mensais e responde para o Conselho de Administração, tendo como função definir, aprovar e supervisionar o plano Anual de Auditoria.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019, p. 28).
Comitê de Integridade e Conduta	“É composto por cinco membros – a presidente da Sociedade Beneficente de Senhoras Sírio-Libanês, o diretor geral, a diretora jurídica e de <i>compliance</i> , um médico do corpo clínico e um membro externo independente. Sua principal atribuição é tratar das manifestações encaminhadas pelo canal de <i>compliance</i> .” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019, p. 28).
Comitê de Estratégia e Finanças e Comitê de Excelência Operacional	“Composto por quatro membros tem o papel de assessorar o Conselho de Administração; já o Comitê de Excelência Operacional, Clínica e Assistencial faz a gestão da assistência à saúde, analisa, revisa e define processos.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019, p. 28).
Comitê de Excelência Operacional, Clínica e Assistencial	“Assiste ao Conselho de Administração na definição das políticas de remuneração dos administradores e demais colaboradores, elabora e monitora a execução da política de sustentabilidade da Instituição e respectivos programas, além de assessorar o Conselho de Administração e assistir aos demais <i>stakeholders</i> em assuntos relacionados à sustentabilidade corporativa. Também, atribui e monitora juntamente com o Comitê Executivo programas relacionados à eficiência operacional, produção hospitalar, indicadores de qualidade e segurança (gerenciamento de risco do paciente), acompanha e incentiva os investimentos nas áreas de Tecnologia da Informação e Inovação.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019, p. 28).

Fonte: Relatório Anual (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019, p. 28).

De forma geral, estes comitês possuem como função contribuir “[...] para as decisões estratégicas e para a gestão de riscos à saúde e segurança dos pacientes e às operações [...]” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019, p. 28).

O Programa de *Compliance* do Hospital Sírio-Libanês foi implantado em 2017 a partir de uma estrutura organizada de Governança Corporativa. O Programa foi implementado após a “[...] reformulação do código de conduta, que versa sobre as relações com clientes, diretoria, colaboradores, fornecedores, agentes públicos,

²³ Grifos do Quadro 8 são do documento Relatório Anual (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018).

terceiros e demais partes interessadas.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019, p. 28). De acordo com o seu Relatório Anual de Sustentabilidade (2019), o tema *compliance* nos hospitais e outros centros de saúde ainda é recente. Para eles, os Programas se justificam pela premissa de “[...] garantir que tanto a instituição quanto os seus integrantes atuem de forma ética, socialmente responsável e em cumprimento com as leis e políticas internas.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019, p. 28).

O Código de Conduta do HSL, após passar pela reformulação, trata das “[...] orientações de conformidade, que foram aprimoradas para incluir a conduta esperada de todas as partes, assegurar respeito, lisura, transparência e imparcialidade nas relações.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019, p. 28). Temas como “[...] conflito de interesses, privacidade, assédio, discriminação, fraude, corrupção e concorrência [...]” fazem parte do dia a dia dos funcionários do hospital, por isso suas “[...] práticas são geridas por políticas e pelo canal de compliance, lançado em 2018, e o Comitê de Integridade e Conduta, que supervisiona o monitoramento realizado pela Diretoria Jurídica e de Compliance.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019, p. 28). Os pilares do Programa de *Compliance*, destaque no setor de Saúde do Guia Exame de *Compliance* 2019, estão presentes na Figura 10.

FIGURA 10 – Pilares do Programa de *Compliance* do Hospital Sírio-Libanês



Fonte: Relatório Anual (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2019, p. 29)

Como podemos constatar, os pilares do Programa de *Compliance* do HSL são os mesmos da empresa Siemens apresentados anteriormente na Figura 2. A empresa trabalha o programa pela perspectiva de prevenção (identificando os riscos, definindo políticas e procedimentos, realizando treinamentos e fazendo a gestão da sua comunicação para garantir que todos tenham conhecimento e subsídio para atuar de forma coerente com as expectativas da empresa), de detecção (fazendo a gestão de terceiros e criando um canal de denúncias aberto aos públicos) e de resposta (realizando investigações e auditorias quando necessário, e fazendo o monitoramento do sistema).

3.2.2 Sobre o Código de Conduta do Hospital Sírio-Libanês

O Código de Conduta do Hospital Sírio-Libanês faz parte do Programa de *Compliance* da instituição juntamente com o Manual de Relacionamento com o Fornecedor. Estes são os dois documentos disponibilizados pela organização que detalham os procedimentos e as condutas indicadas em situações de conflito, corrupção e/ou que possam ser danosas à saúde da organização.

O documento do Código de Conduta pode ser encontrado na página “Canal de *Compliance*” (FIGURA 11), acessado facilmente através do portal do Hospital Sírio-Libanês.

FIGURA 11 – Canal de Compliance HSL



Fonte: Portal Canal de *Compliance* (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, [2020e]).

Neste portal é possível acessar o documento do Código de Conduta, que teve sua última versão atualizada em janeiro de 2018, nas versões em português do Brasil e em inglês; também é possível fazer denúncias de forma anônima ou não, relatar conflitos de interesse ou relatar interações ilegais de funcionários do Hospital com agentes públicos, concorrentes ou parceiros de negócios, bem como acompanhar o registro realizado. Na página inicial também é disponibilizado o número de telefone 0800-602-6907 para dúvidas ou sugestões referentes ao setor de *compliance*.

De acordo com o sumário do Código de Conduta do HSL, que está dividido em 17 capítulos, os temas apresentados são: propósito, missão e valores; público-alvo; respeito com clientes, pessoas, instituição, terceiros, agentes públicos, à livre concorrência, ao meio ambiente, saúde e segurança; ensino e pesquisa; atividades de caráter político; canais de denúncia disponibilizados pelo Hospital; controle dos registros e documentos do Programa de *Compliance*; treinamentos; monitoramento do Programa, e por fim, sobre as medidas disciplinares (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018). O Código de Conduta aplica-se:

[...] a toda Sociedade Beneficente de Senhoras – Hospital Sírio-Libanês, suas unidades e seus colaboradores, de qualquer nível hierárquico, incluindo corpo clínico aberto, voluntários, menores aprendizes, estagiários, trainees, diretores estatutários, membros de conselho, residentes, corpo docente, corpo discente, pacientes,

acompanhantes, visitantes e quaisquer terceiros envolvidos com o Sírio-Libanês, sendo aqui denominados como “Integrantes”. (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 5).

Além disso, o documento também especifica que “O Sírio-Libanês e seus Integrantes comprometem-se a cumprir com a legislação brasileira em vigor, [...]” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 5), e que em caso de conflito, a “[...] legislação brasileira vigente prevalecerá [...].” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 5).

O quarto capítulo do documento aborda sobre o respeito com os clientes. O Hospital identifica como clientes tanto seus pacientes, como seus representantes legais e seus acompanhantes ou visitantes (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018). Conforme sua missão e valores, o Hospital começa orientando seus funcionários a comprometerem-se a “Tratar todos os Clientes com educação, humanismo, respeito, gentileza e compreensão.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 6). Outras orientações referem-se à confidencialidade dos dados, prontuários dos pacientes e à forma de se portar em frente ao cliente.

O quinto capítulo do Código de Conduta do Hospital Sírio-Libanês aprofunda-se no tema de respeito às pessoas, no qual além de falar sobre a necessidade do respeito à diversidade, à intolerância, à discriminação com base em qualquer aspecto, também tratar de temas como assédio e comportamentos indevidos:

[...] o Sírio-Libanês e seus Integrantes não permitirão qualquer tipo de comportamento que possa ofender a integridade física ou psíquica de qualquer indivíduo. Esse comportamento inclui, mas não se limita ao assédio sexual, assédio moral, agressão física ou qualquer outro tipo de ação ofensiva. (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 8).

Outros assuntos destacados neste capítulo competem a formatos de trabalho que possam ferir os Direitos Humanos e a legislação brasileira em vigor, sobre os quais o Hospital compromete-se com a erradicação do trabalho forçado e também do trabalho infantil, informando que “[...] não empregará e não permitirá a contratação, por parte dos Terceiros.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 8) de ambos os formatos de trabalho. Sobre o assunto trabalho, a instituição também “compromete-se a obedecer um processo seletivo justo e isento, sem a influência indevida de Integrantes ou Terceiros.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 8).

No sexto capítulo o Código de Conduta trata do respeito com a instituição, e compromete-se mais uma vez com a condução das atividades de maneira íntegra e transparente, seguindo as leis e decretos do governo brasileiro.

Todas as atividades e decisões do Sírio-Libanês e de seus Integrantes, no exercício de suas funções no Sírio-Libanês, serão tomadas e conduzidas de forma íntegra e transparente, resguardando os melhores interesses do Sírio-Libanês e de acordo com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas do Sírio-Libanês. (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 9).

Neste ponto podemos destacar que diferentemente do Código de Ética e Conduta do Magazine Luiza, que primeiro instrui sobre termos tratados ao longo do documento e depois discorre sobre eles, o Código de Conduta do Hospital Sírio-Libanês explica alguns termos conforme os aborda ao longo do documento (FIGURA 12).

FIGURA 12 – Exemplo de explicação de termos presentes no Código de Conduta do Hospital Sírio Libanês

6.2. Conflito de Interesses: o Sírio-Libanês e seus Integrantes não permitirão a realização de acordos ou a tomada de ações ou decisões em face de potencial Conflito de Interesses.

6.2.1. Será considerado “Conflito de Interesses” qualquer situação ou conduta que: I) afete ou possa afetar o desempenho profissional dos Integrantes, no exercício de suas funções no Sírio-Libanês, ou II) afete ou possa afetar a capacidade de tomada de ações ou decisões dos Integrantes em benefício do Sírio-Libanês, ou III) que afete ou possa afetar a capacidade de tomada de ações ou decisões de outros Integrantes ou de Terceiros, inclusive Agentes Públicos, ou IV) tenha como objetivo a obtenção indevida de benefícios pessoais próprios e/ou para Terceiros.

6.2.2. A caracterização do Conflito de Interesses independe da concretização de dano ou de benefício.

Fonte: Código de Conduta (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 9)

Inicialmente o Código aborda e trata do assunto, e em seguida explica o que caracteriza o tema para que todas as partes estejam cientes. A linguagem utilizada aqui é de fácil entendimento.

O tema de combate à corrupção é tratado ainda no capítulo “Respeito com a instituição”, sobre o qual o Hospital informa que:

[...] o Sírio-Libanês e seus Integrantes não permitirão o pagamento ou o recebimento de qualquer forma de propina, suborno ou qualquer outra vantagem indevida, dentro ou fora do Brasil. A simples promessa também será interpretada como um ato indevido. (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 10).

As palavras “propina” e “suborno” não são definidas ao longo do documento, mas sobre “vantagem indevida” o Código considera como “[...] quaisquer tipos de vantagens prometidas, oferecidas ou dadas a um Agente Público ou a um terceiro relacionado a este em troca de benefício ou expectativa de benefício.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 10). Quanto a essas vantagens, o texto especifica que “[...] não se limita a pagamentos em dinheiro, podendo incluir, por exemplo, presentes, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 10).

O Magazine Luiza, em relação ao tema corrupção, elaborou um Manual Anticorrupção, que possui o objetivo de assegurar que todos os funcionários da organização entendam os preceitos da Lei Brasileira Anticorrupção, a fim de evitar violações às leis brasileiras e assegurar o mais alto nível de integridade, legalidade e transparência nos negócios e relações comerciais e trabalhistas estabelecidos diariamente (MAGAZINE LUIZA, 2017b). Cabe-nos igualmente, mencionar, que semelhantemente ao Hospital Sírio-Libanês, o Manual do Magazine Luiza define como infrações qualquer ato ilícito que prejudique a instituição, seja por prática de “[...] fraude, corrupção, suborno ou propina, pagamento de facilitação e vantagem indevida.” (MAGAZINE LUIZA, 2017b, p. 9).

Em seguida, mais uma vez o Código de Conduta do Hospital Sírio-Libanês ressalta como deve ser a conduta dos funcionários do Hospital, lembrando sobre a transparência e a integridade “[...] todas as condutas dos Integrantes devem estar pautadas pela transparência, boa-fé e integridade” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 10), e segue dissertando sobre a intolerância à condutas fraudulentas: “Independentemente de gerar benefícios ao Sírio-Libanês ou aos Clientes, condutas fraudulentas realizadas pelos Integrantes não são admitidas.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 10).

Como observado no Código de Ética e Conduta do Magazine Luiza, o Código de Conduta do HSL também ressalta sobre a importância do zelo e da responsabilidade quanto aos equipamentos, recursos e insumos da empresa.

[...] os Integrantes deverão utilizar racionalmente os equipamentos, recursos e insumos do Sírio-Libanês, de modo a evitar desperdícios e, única e exclusivamente, para realização de atividades diretamente relacionadas ao Sírio-Libanês. O uso para propósitos ilegais, obtenção de benefícios pessoais, prejuízo de outrem e/ou financiamento de atividades políticas, é terminantemente proibido. Compete ainda a cada Integrante zelar para que os ativos do Sírio-Libanês não sejam objeto de dano, furto ou uso inadequado. (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 11).

Todas estas atitudes que visam a ética e a integridade da companhia contribuem para o processo de prevenção do Programa de *Compliance*. Por isso o Código também ressalta que a conduta e atuação profissional do funcionário envolvem controles financeiros e contábeis. Estes devem comprometer-se a controlar tais atividades, evitando desvios ou usos indevidos dos valores, bem como à utilização do sistema de um registro contábil que seja completo, preciso e verdadeiro, assim como os “Contratos, notas fiscais, relatórios, faturas e todos os outros documentos relacionados à contratação de bens e serviços deverão sempre corresponder à realidade do que foi contratado.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 11).

Assim como nos capítulos anteriores do Código, o sétimo trata do respeito para com os terceiros; começa por explicar quem são considerados como “terceiros”, e em seguida destaca a ética e a transparência para o bom funcionamento deste relacionamento:

O Sírio-Libanês e seus Integrantes comprometem-se a conduzir o relacionamento com os Terceiros de forma ética e transparente, resguardando os melhores interesses do Sírio-Libanês e de acordo com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas. (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 12).

O documento também explica que “De acordo com a legislação brasileira, em determinadas hipóteses, o Sírio-Libanês pode ser responsabilizado pelos atos praticados pelos Terceiros.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 12), reforçando a necessidade de os parceiros também seguirem as diretrizes impostas por este

documento. Além de tratar de questões de formas de pagamento e presentes ou quaisquer outros itens de/a terceiros, o Hospital reforça que “[...] incentiva que os Terceiros implementem programas de Compliance próprios, compatíveis com os parâmetros estabelecidos neste Código de Conduta.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 13).

O oitavo capítulo, que se debruça sobre o respeito com os agentes públicos, começa por informar o que é considerado um “agente público”, e mais uma vez explica que:

O Sírio-Libanês e seus Integrantes comprometem-se a conduzir o relacionamento com os Agentes Públicos de forma ética e transparente, resguardando os melhores interesses do Sírio-Libanês e de acordo com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas do Sírio-Libanês. (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 14).

Pela leitura do documento observamos que o texto utilizado segue o mesmo padrão em todos os capítulos, mudando apenas os públicos a quem se destina o capítulo. As diretrizes seguintes especificadas pelo Código (QUADRO 8) dizem respeito às formas de contrato, formas de pagamento e vantagens indevidas.

QUADRO 8 – Diretrizes do Respeito aos Agentes Públicos

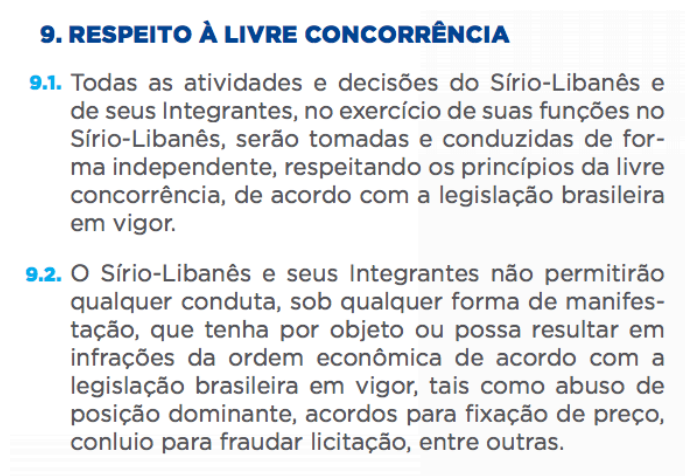
- “Em razão dos diversos contratos assinados com o poder público, é comum o recebimento de recursos públicos pelo Sírio-Libanês. O Sírio-Libanês e seus Integrantes comprometem-se a aplicar tais recursos de maneira adequada, sendo proibida destinação diversa da estipulada em contrato ou em lei;
- “Todos os pagamentos efetuados ou recebidos pelo Sírio-Libanês ou por seus Integrantes, no exercício de suas funções no Sírio-Libanês, deverão estar expressamente previstos em contrato e/ou refletir de forma completa e precisa uma transação licitamente realizada.
- “O Sírio-Libanês e seus Integrantes não prometerão, oferecerão ou darão qualquer vantagem indevida a um Agente Público, ou a um terceiro relacionado a este, em troca de benefício ou expectativa de benefício. Tal vantagem não se limita a pagamentos em dinheiro, podendo incluir, por exemplo, presentes, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego”.

Fonte: Código de Conduta (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 14-15)

De forma geral, as diretrizes especificadas para cada um dos públicos tratados são bastante semelhantes entre si. Também é possível perceber a proximidade com os conceitos de missão, visão, valores e propósito da instituição.

O nono capítulo do Código de Conduta do Hospital Sírio-Libanês discorre sobre o respeito à livre concorrência (FIGURA 13), porém não explica o que considera por livre concorrência.

FIGURA 13 – Capítulo 9: Respeito à Livre Concorrência



Fonte: Código de Conduta (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 14-15).

De forma breve e sucinta, o Código informa aos leitores que a ética, o respeito e a transparência devem permanecer no relacionamento entre o Hospital Sírio-Libanês e o mercado, levando em consideração a legislação em vigor que trata da livre concorrência (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018). Mais uma vez não são elucidados conceitos abordados no capítulo, como abuso de posição, acordos para fixação de preço e conluio para fraudar licitação.

No capítulo número 10, o Código trata do respeito ao meio ambiente, à saúde e à segurança do trabalho. Neste, o primeiro item aborda de forma geral comprometimento entre o Hospital e seus integrantes no cumprimento da “[...] legislação ambiental e sanitária, além das políticas e normas internas do Sírio-Libanês, bem como se empenhar na preservação do meio ambiente.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 16). Já nos demais itens são tratados temas como

segurança do ambiente de trabalho e uso ilegal de drogas ou álcool (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018).

No capítulo seguinte é abordado o tema ensino e pesquisa. No que diz respeito à área de *compliance*, o Código aborda as questões de conflito de interesse, vantagem indevida e seleção justa de candidatos aos projetos e atividades de ensino, orientando sempre que o funcionário entre em contato com a Diretoria Jurídica e *Compliance* quando necessário (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018).

Já o décimo segundo capítulo aborda as atividades de caráter político, no qual o Código informa que o Hospital Sírio-Libanês não participa, apoia ou contribui com qualquer partido político e “[...] respeita a livre expressão, manifestação e participação de seus integrantes em atividade política, filiação partidária e candidatura para cargo público ou político.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 18). Porém, não é permitido que seus funcionários utilizem o Hospital como meio para beneficiar-se de qualquer forma em suas candidaturas ou participações em atividades políticas, bem como é proibida “[...] a propaganda e atividade política de qualquer natureza nas dependências do Sírio-Libanês, assim como é vedada a vinculação da imagem ou do nome do Sírio-Libanês para propaganda ou atividade política.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 19).

O décimo terceiro capítulo do Código de Conduta do Hospital Sírio-Libanês destaca os seus canais de denúncia, e informa que tanto integrantes do Hospital, como não integrantes, podem realizar denúncias junto à Diretoria Jurídica e *Compliance*, mas alerta que mesmo que as denúncias sejam anônimas, elas “[...] deverão ser feitas de forma ética, transparente e não deverão ter como objetivo satisfazer interesses próprios, de Terceiros ou prejudicar a imagem de terceiros.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 19). Um ponto que merece destaque neste capítulo é que o Código deixa registrado que o Hospital “[...] não permitirá qualquer tipo de retaliação, especialmente contra o denunciante.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 20), e que todas as denúncias realizadas são divulgadas apenas às partes que interessarem durante o processo de investigação do caso (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018). Vale lembrarmos que como abordamos no capítulo 2 onde tratamos dos Programas de *Compliance*, os canais de denúncia fazem parte da estrutura do programa, pois visam “[...] acolher opiniões, críticas, reclamações e denúncias [...]” (IBGC, 2015, p. 95), para que desta forma contribuam com o “[...] combate a fraudes

e corrupção e para a efetividade e transparência na comunicação e no relacionamento da organização com as partes interessadas.” (IBGC, 2015, p. 95).

O próximo capítulo elucida sobre o controle dos registros e documentos do Programa de *Compliance* do Hospital, e neste, como o próprio título explica, trata de delegar à Diretoria Jurídico e *Compliance* a responsabilidade sobre “[...] manter registro de todos os relatos, informações, documentos produzidos, relatórios e medidas tomadas durante o processo de tratamento da denúncia, bem como da metodologia utilizada nas investigações.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 21). Aqui é importante enfatizarmos que o documento também deixa evidente que: “É proibido eliminar ou adulterar qualquer documento que possa ser requisitado por órgãos públicos.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 21) e orienta ao funcionário que identificar este tipo de conduta interromper o ato e comunicar à Diretoria Jurídico e *Compliance* (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018).

Em seguida o Código trata dos treinamentos, que é um dos pilares do Programa de *Compliance*. Porém há apenas duas explicações sobre a questão: 1) o que o Hospital entende por treinamento; 2) que a participação nestes treinamentos é obrigatória para todos os convocados (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018).

O penúltimo capítulo fala do monitoramento deste Programa de *Compliance*, e deixa evidenciado que [...] é uma iniciativa da Diretoria de Senhoras e da Diretoria Executiva, que irão apoiar e empregar todos os esforços para o seu correto funcionamento e adesão pelos Integrantes, Terceiros e Clientes.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 22).

No que diz respeito às medidas disciplinares, o Código de Conduta do Hospital Sírio-Libanês informa que:

A violação do Código de Conduta, das políticas internas do Sírio-Libanês ou da legislação brasileira em vigor pode acarretar em sanções que, dependendo da gravidade dos fatos, podem variar de uma advertência verbal até o encerramento do contrato de trabalho ou de credenciamento para os Integrantes ou rescisão contratual, para os Terceiros. (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, 2018, p. 22).

Ou seja, para manter relações trabalhistas ou comerciais com o Hospital é necessário que os parceiros também cumpram as leis vigentes e diretrizes presentes

no Código de Conduta da instituição. Para o IBGC (2015, p. 94), os códigos de conduta não devem ser restritos à organização, mas ele deve ser aplicado “[...] a administradores, sócios, colaboradores, fornecedores e demais partes interessadas [...]”, pois estes documentos devem “[...] expressar o compromisso da organização, de seus conselheiros, diretores, sócios, funcionários, fornecedores e partes interessadas com a adoção de padrões adequados de conduta.” (IBGC, 2015, p. 94).

3.3 PROGRAMAS DE *COMPLIANCE*: OS CÓDIGOS DE CONDUTA ANALISADOS

Ambos os Programas descritos e analisados, por meio dos seus Códigos de Conduta foram premiados pelo Guia Exame de *Compliance* 2019, sendo o do Magazine Luiza como o melhor programa do setor de varejo, e o do Hospital Sírio-Libanês sendo destaque no setor da saúde. Mesmo sendo Programas que receberam distinção por premiação, há particularidades interessantes que merecem ser mencionadas.

Os Código de Ética e Conduta evidenciam uma significativa preocupação com a experiência dos públicos aos quais ele se destinam, especialmente no que se refere aos termos essenciais que serão abordados no decorrer dos respectivos Códigos, para facilitar o entendimento. Além disso, há a preocupação em abordar as questões de maneira prática, apresentando situações possíveis que os funcionários encontrarão no seu dia a dia, sugerindo atitudes pautadas pela sua missão, visão, valores e propósito. O Código de Conduta do HSL não deixa de contemplar seus públicos no que diz respeito aos seus regimentos, porém é apresentada de forma menos minuciosa do que o Código do Magazine Luiza, sem exemplos práticos e explanações de todos os termos específicos utilizados no decorrer do texto.

Outro ponto interessante é o fato de o Código do Magazine Luiza usar o tempo verbal na primeira pessoa do plural (nós), o que expressa a ideia de aplicação do Código a todos que mantêm qualquer tipo de relacionamento com a empresa, independente do cargo que ocupar, o que é diferente no Código do Hospital Sírio-Libanês, o qual expõe as diretrizes aos públicos informando o que deve ser feito em cada uma das situações, utilizando da terceira pessoa do singular em seu texto.

No Código do Magazine Luiza e em outros documentos que integram o Programa de Integridade da empresa não há representação visual das etapas do Programa de *Compliance* da organização, diferentemente do que ocorre no Relatório Anual de Responsabilidade Social (2019) do Hospital Sírio-Libanês (FIGURA 10).

Nos documentos analisados foi perceptível a aproximação dos códigos com as diretrizes organizacionais de missão, visão e valores das duas organizações. No Código de Conduta do HSL é explicitado que os relacionamentos deverão se dar de forma ética e transparente, e em seus princípios é previsto “atender à legislação aplicável, bem como ao código de conduta institucional e outros requisitos subscritos pela organização.” (HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS, [2020], p. 7). As diretrizes de relacionamento (FIGURA 7) presentes no Código de Ética e Conduta do Magazine Luiza estão, igualmente, vinculadas à missão, visão e valores da empresa.

É possível concluir, portanto, que ambos os Códigos apresentam-se de forma estruturada conforme os conceitos abordados no capítulo 2, sendo referência no assunto, apesar das suas especificidades. É possível também perceber que documentos apresentados tratam do relacionamento entre/com os públicos (funcionários, agentes públicos, clientes, fornecedores, terceirizados, etc.), e buscam contribuir para que estes relacionamentos se mantenham de forma ética e transparente, da mesma maneira que procuram resguardar a reputação organizacional, o bom funcionamento das empresas e sua saúde financeira.

No capítulo que se segue, buscaremos refletir sobre as possibilidades de contribuições das Relações Públicas para os Programas de *Compliance*.

4 COMPLIANCE E RELAÇÕES PÚBLICAS: COMO PODEMOS CONTRIBUIR?

Para responder esse questionamento inicial, é preciso definirmos o que são as Relações Públicas e qual o papel desempenhado pelo profissional que atua nesta área. De Salvo (2012, p. 27), define a atividade como “[...] preventiva e orientadora”, afirmando que:

Em todos os países desenvolvidos, as técnicas de Relações Públicas têm sido e continuam a ser adotadas por sua importância dentro das empresas na prevenção de problemas, na antecipação de soluções, na motivação constante da força de trabalho e no estabelecimento de diálogo e relacionamento com todos os públicos, direta ou indiretamente ligados à empresa. A necessidade desse diálogo e relacionamento é hoje condição indispensável para que qualquer empresa – independentemente de seu tamanho ou setor de atuação – tenha um bom conceito público e, principalmente, condições de se desenvolver. (DE SALVO, 2012, p. 26).

Catto e Zablonsky (2018), ao tratarem dos relacionamentos entre os públicos e a organização, abordam que “[...] é a partir dos relacionamentos que as organizações são socialmente construídas.” (CATTO E ZABLONSKY, 2018, p. 2018), ou seja, é preciso haver o gerenciamento dos interesses e desejos dos públicos das organizações para a construção e manutenção destes relacionamentos.

Quanto à natureza da profissão de Relações Públicas, concordamos com Barichello e Stasiak (2009), quando afirmam que a profissão envolve:

[...] o trabalho com os aspectos institucionais das organizações com base em atividades específicas e no uso de instrumentos e meios que permitem diagnosticar, prognosticar, propor políticas e implementar programas e instrumentos que assegurem a interação com os públicos. (BARICHELO E STASIAK, 2009, p. 170).

Encontramos em Fortes (2009) a ligação entre as atividades de Relações Públicas e a Governança Corporativa que conforme abordamos nos capítulos anteriores, é a base para a estruturação e sustentação de um Programa de *Compliance*. Para o autor (FORTES, 2009):

Já é de conhecimento que as atividades de Relações Públicas criam o conceito institucional, o que agrega valor à organização. Sua função de promover diálogo atua na conciliação de interesses, promovendo a eficácia da governança corporativa. (FORTES, 2009, p. 151).

Considerando a relação entre Ética e Relações Públicas, Theodoro e Gonçalves (2017, p. 30) argumentam que “Na sociedade contemporânea, as relações públicas possuem uma grande importância para o desenvolvimento institucional e mercadológico de uma organização” e por isso “As ações e estratégias desenvolvidas pela área têm o intuito de gerar um ambiente harmônico e propício ao crescimento institucional.” (THEODORO E GONÇALVES, 2017, p. 30).

Buscando qualificar as nossas reflexões sobre o tema, recorreremos à Professora Dra. Ágatha C. Paraventi, autora de artigo “Ética, compliance e o papel da comunicação”, Coordenadora do Comitê Temático Aberje "Comunicação, Integridade e *Compliance*" e Pesquisadora do Centro de Estudos de Comunicação Organizacional e Relações Públicas – CECORP ECA/USP. Enviamos, por e-mail, as questões abaixo relacionadas²⁴, articulando Comunicação, Relações Públicas e os Programas/Sistemas de *Compliance*.

- Qual o seu entendimento/observações sobre cenário atual vivido pelas empresas face à pandemia e como esse contexto impacta na atuação dos profissionais de comunicação que trabalham com os Programas de *Compliance* nas organizações?
- Em sua opinião qual o papel/relevância do profissional de Relações Públicas na garantia da efetividade do Sistema de *Compliance* nas organizações?
- No documento intitulado *Compliance à Luz da Governança Corporativa*, elaborado pelo IBGC (2017), é destacado que os requisitos principais esperados de um profissional de *compliance* são: o conhecimento de ferramentas tecnológicas, a habilidade de gerenciamento de riscos e relacionamentos com *stakeholders*. Através desta descrição podemos estabelecer relações às habilidades e competências do profissional de

²⁴ Optamos por incluir as questões no texto para melhor entendimento das contribuições da autora com construção/elaboração do nosso trabalho.

Relações Públicas? Você acredita que o profissional responsável pela área de *compliance* poderia ser um RP?

- Quais seriam as suas recomendações para o profissional de Relações Públicas que deseja estimular a implantação/implementação de um Programa de *Compliance* na empresa em que trabalha?
- Em sua opinião, qual a relevância do Comitê Aberje de Comunicação, Integridade e *Compliance*? Como profissional de Relações Públicas, como entende a sua atuação nesse Comitê?

Sobre o papel e a relevância do profissional de Relações Públicas na garantia da efetividade do Sistema de *Compliance* nas organizações, Paraventi (2020) afirma que:

A atividade de comunicação é observada como um dos pilares mais importantes em um sistema de *compliance* ou integridade, por conta do seu papel indissociável para a formação da cultura organizacional. O aspecto de comunicações realizadas para cumprimento de evidências, que serão consultadas em caso de investigação ou de busca de certificações, também coloca uma participação importante na comunicação, ao comprovar que a organização atuou efetivamente em um contexto preventivo, mas é menos essencial à orientação de comportamentos. (PARAVENTI, 2020).

Para complementar seu posicionamento a respeito desse questionamento, reitera que:

As áreas de *compliance* e integridade já compreenderam, após 7 anos da aprovação da Lei Empresa Limpa (12.846) e de sua posterior regulamentação (Decreto 8.420), que apenas informar não promove compreensão e condutas responsáveis. (PARAVENTI, 2020).

Ou seja, é preciso haver uma estratégia de comunicação presente, uma vez que “Informar não é comunicar.” (WOLTON, 2010, p. 11). Paraventi (2020) ainda ressalta que os Sistemas de *Compliance* envolvem diversos públicos, e entende que “[...] as teorias, técnicas e habilidades de relações públicas contribuem muito para a compreensão das diversas perspectivas dos públicos envolvidos”. (PARAVENTI, 2020). Para a pesquisadora, as Relações Públicas também contribuem para a “[...] promoção de comunicações que alcancem maior abertura e compreensão”. (PARAVENTI, 2020), isso porque um dos aspectos fundamentais:

[...] do campo das relações públicas é a perspectiva relacional e dialógica que sustenta a atividade: o esforço tanto para escutar a perspectiva dos públicos em suas inseguranças, resistências e dúvidas, como para promover espaços de construção colaborativa de políticas e de compartilhamento de pensamentos e sentimentos é essencial para a formação da cultura organizacional. (PARAVENTI, 2020).

Sob essa perspectiva, um Programa de *Compliance* pode existir sem o auxílio da comunicação e das Relações Públicas, mas poderá não ser efetivo, pois envolve o relacionamento da organização com diversos públicos, tais como funcionários, gestores, acionistas, fornecedores, clientes, sociedade civil, imprensa e etc., e como apontou Paraventi (2020) “[...] apenas informar não promove compreensão e condutas responsáveis.”

Já quando questionamos se acredita que o profissional responsável pela área de *Compliance* poderia ser um (a) Relações Públicas, fazendo alusão ao documento *Compliance à Luz da Governança Corporativa*, elaborado pelo IBGC (2017), tratado em capítulo anterior, o qual aborda os principais requisitos de um profissional de *Compliance*, Paraventi (2020) destacou que:

[...] o processo de gestão de um programa exige fortes competências de gestão, de construção de compromisso, de diálogo com diversas partes” e por isso entende ser uma área multidisciplinar, ainda que a maioria dos Chief Compliance Officers (CCOs) sejam advogados, não há um pré-requisito na formação para este cargo, mas é de extrema importância o conhecimento das questões de âmbito legal, uma vez que os códigos de condutas abordam temas e orientações pautadas em leis e regulamentações. (PARAVENTI, 2020).

Ao perguntarmos sobre qual a sua opinião sobre a relevância do Comitê Aberje de Comunicação, Integridade e *Compliance* – sendo uma profissional de Relações Públicas - entende sua atuação nesse Comitê afirmou: “O Comitê tem um papel fundamental na promoção da multidisciplinaridade da área.” (PARAVENTI, 2020).

Quanto às recomendações para profissionais de Relações Públicas que desejam participar da implantação/implementação de um Programa de *Compliance*, ela frisa que o “[...] aspecto que mais gera compreensão da necessidade são os indicadores.” (PARAVENTI, 2020), e por isso “É preciso conhecer os riscos e como eles têm se materializado em uma organização, e como afetam os resultados

coletivos, individuais e os direitos legítimos de cada parte interessada.” (PARAVENTI, 2020). Destaca ainda que ao relacionarmos a responsabilidade de conhecermos estes riscos a longo prazo é que temos o início de uma “[...] boa conversa no âmbito da Governança Corporativa.” (PARAVENTI, 2020). Para corroborar com as falas de Paraventi (2020), Lins (2020) ao discorrer sobre “O papel da integridade para a reputação das organizações”, enfatiza:

[...] trabalhar integridade como ativo reputacional não significa “fazer press releases ou publicidade sobre como a empresa é íntegra”. Trabalhar integridade como ativo reputacional demanda mapear os processos que representam riscos reputacionais e fortalecer a cultura de integridade para evitar crises reputacionais. (LINS, 2020).

Ao referirmos sobre o atual cenário da pandemia de COVID-19²⁵ e seu impacto na atuação dos profissionais de comunicação que trabalham com os Programas de *Compliance* nas organizações, Paraventi (2020) observa que este cenário afetou de duas formas o perfil dos riscos, sendo que no primeiro ponto constata que:

[...] a agenda de contratações no período (doações, novos materiais de saúde e segurança ou para adaptação de atividades) foi alterada pelo caráter de urgência e os processos de *due diligence*²⁶ foram impactados. As operações que investigam os casos de desvios de verbas por órgãos públicos nesse período evidenciam o potencial desse risco. (PARAVENTI, 2020).

Paraventi (2020) observa os riscos de uma perspectiva das relações trabalhistas:

Outros riscos importantes conectam-se às relações com os empregados – desde os que não paralisaram atividades presenciais (riscos de contaminação e mudança de processos), os que foram para o regime de suspensão contratual (quais critérios e como foi pensada a equidade para a redução de jornada e salários), quanto os que migraram para o trabalho remoto (riscos trabalhistas decorrentes de jornada, conflito do ambiente pessoal e do trabalho, riscos de proteção de informações sensíveis). (PARAVENTI, 2020).

²⁵ A pandemia do novo Coronavírus (Sars-Cov-2) foi declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 11 de março de 2020 (UMA-SUS, 2020). De acordo com o portal da Fundação Oswaldo Cruz “Os coronavírus causam infecções respiratórias em seres humanos e em animais. Geralmente, são doenças respiratórias leves a moderadas, semelhantes a um resfriado comum. Já o novo coronavírus é uma nova cepa do vírus (2019-nCoV) que foi notificada em humanos pela primeira vez na cidade de Wuhan, na província de Hubei, na China.” (FIOCRUZ, 2020).

²⁶ Segundo o portal de conteúdos do Grupo BLB Brasil, o termo *due diligence* refere-se a um “[...] processo aprofundado de estudo, análise e avaliação de informações e documentos de diversos setores de uma empresa.” (BLB, 2017).

Outro aspecto mencionado por Paraventi (2020) refere-se ao novo cenário que “[...] ampliou os desafios da comunicação”, ou seja,

O equilíbrio da comunicação mais "empática" (vejo ressalvas no termo) e solidária, com a necessidade de manter a agenda da produção é complexo. E ele torna-se mais complexo em um momento de tamanha incerteza e de desequilíbrio / falta de coerência entre comunicações e decisões. (PARAVENTI, 2020).

Este é um tema bastante complexo e que envolve interesses sensíveis e de agenda global que são conflitantes e geram impactos no curto, médio e longo prazo (PARAVENTI, 2020). Por isso questiona:

Como manter legitimidade em um contexto como esses? Como dialogar e manter um clima organizacional saudável, que proteja os objetivos coletivos da organização após demissões, com um funcionário com receio de trabalhar por ter risco de saúde a ele ou à família, ou com os demais funcionários após a internação ou morte de um colega de trabalho? (PARAVENTI, 2020).

Durante o II Fórum de Comunicação Corporativa, promovido pela Aberje e o Valor Econômico, sobre “Comunicação Corporativa e a pandemia: o que funcionou, o que mudou e o que precisa mudar”, Ayres (2020), ao comentar a fala de Fernão Silveira²⁷, relembra que é importante considerar a atuação dos profissionais de comunicação em momentos como o que estamos atravessando nesta pandemia “[...] os holofotes do mundo corporativo se viraram todos para a Comunicação.” (AYRES, 2020). Em artigo elaborado por Ayres (2020) para o portal da Aberje sobre o Fórum, ela traz a fala de Fernão Silveira na íntegra, destacando que:

As áreas de Comunicação tiveram um novo protagonismo em que tiveram que orientar os colaboradores ao trabalho remoto, dialogar com consumidores e fornecedores e comunicar ainda mais nossas ações de responsabilidade social e atuação cidadã, além de auxiliar outras áreas da empresa e muitas vezes até liderar os movimentos de transformação digital (AYRES, 2020).

Lembramos que no levantamento realizado sobre os vídeos publicados no YouTube envolvendo a temática *Compliance*, neste ano de 2020 houve um aumento

²⁷ Diretor de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade da Fiat Chrysler Automóveis (FCA) para a América Latina (AYRES, 2020).

significativo, principalmente relativos à gestão dos Programas e à pandemia do novo Coronavírus. Durante os relatos no II Fórum de Comunicação Corporativa ficou evidente que a pandemia também resultou em novas oportunidades e desafios para o trabalho dos comunicadores com os Programas de Conformidade, pois novas regras e leis precisaram ser implementadas e informadas aos públicos de interesse das organizações, lembrando, contudo, que mais do que informar, é preciso garantir a efetividade dessas informações.

No artigo publicado em 2016, Paraventi ao referir-se à atuação dos profissionais de comunicação nos contextos dos Programas de Ética e *Compliance*, destacava a necessidade da leitura e análise crítica sobre os seguintes temas:

- O cenário e o setor em que a organização está inserida;
- A cultura interna e regional da organização;
- Os influenciadores do comportamento humano;
- Os “[...] objetivos predeterminados ao programa e de processos estratégicos de comunicação que possam contribuir com a entrega do comportamento e a consolidação da identidade organizacional.” (PARAVENTI, 2016, p. 131).

A autora também realçava que “A construção de atitudes e práticas envolve a identidade, a cultura, o sentido e o ser organizacional, em um processo complexo de comunicação e significação, experiências e narrativas [...]” (PARAVENTI, 2016, p. 131) e entendia que a comunicação pode ser “[...] propagadora de espaços de diálogo entre diferentes esferas hierárquicas e de legitimidade para os grupos, com *inputs* relevantes de promoção de significado” (PARAVENTI, 2016, p. 131), tornando-se “[...] fundamental para o sucesso de um programa de ética.” (PARAVENTI, 2016, p. 131).

A pandemia de COVID-19 também trouxe novos desafios para a área de comunicação e de *Compliance*. De acordo com a Ernst & Young (EY)²⁸, em pesquisa²⁹ sobre a integridade global nas empresas, um dos levantamentos apontou como a pandemia afeta a ética e a integridade das organizações, e foi constatado que 90%

²⁸ Empresa multinacional de serviços profissionais. De acordo com o portal da empresa, “À medida que as indústrias convergem, elas criam novos valores e oportunidades para os negócios. A EY ajuda as organizações a identificar e capitalizar essas novas oportunidades.” (ERNST & YOUNG, 2020).

²⁹ Pesquisa Global Integrity Report 2020, para ver na íntegra acesse: https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/pt_br/releases/ey-global-integrity-report-2020.pdf

dos profissionais entrevistados “[...] acreditam que a crise causada pela Covid-19 representa um risco à conduta ética e íntegra nos negócios [...].” (ERNST & YOUNG, 2020). Segundo a pesquisa, este cenário pode acarretar uma “[...] flexibilização em políticas e procedimentos de controles internos das organizações, ao mesmo tempo em que aumenta a pressão por resultados.” (ERNST & YOUNG, 2020).

Tendo em vista estes dados e as nossas reflexões no decorrer do trabalho, acreditamos que a área de Relações Públicas e da Comunicação necessitam atuar buscando reafirmarem a sua relevância em auxiliar as organizações ao disponibilizar informações fidedignas aos públicos de interesse, construir relacionamentos saudáveis e verdadeiros, incluir na rotina dos funcionários a conscientização da importância das diretrizes presentes nos Códigos de Conduta e seus manuais através de campanhas e ações, manter espaços de diálogo abertos, principalmente em como a pandemia está afetando essas diretrizes, enfim, auxiliar a organização e seus públicos a alcançarem seus objetivos, levando em consideração a ética, a integridade e o respeito entre todos.

Pela análise dos Códigos de Conduta das duas organizações selecionadas identificamos, mesmo que de forma implícita, a presença das Relações Públicas, visto que as suas diretrizes/determinações/orientações estão fundamentadas em comunicação e relacionamentos entre/com os seus diferentes públicos, elementos basilares dessa área e que em realidade, constituem a sua essência. Retomando uma das falas de Paraventi (2020), as Relações Públicas possuem como “[...] aspectos fundamentais a perspectiva relacional e dialógica [...].” (PARAVENTI, 2020). Acreditamos, portanto, que os Programas de Compliance se constituem em importantes espaços de atuação para as Relações Públicas. São possibilidades que se abrem...

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou responder a três questões de pesquisa: Quais as principais especificidades dos Programas de *Compliance*? Quais as aproximações entre a Governança Corporativa e os Programas de *Compliance*, considerando os Códigos de Conduta? Como as Relações Públicas podem contribuir para a efetividade dos Programas de *Compliance*?

A partir do estudo realizado, podemos afirmar que a Governança Corporativa, subcampo da administração, busca encontrar um lugar comum entre a ética, os interesses e necessidades da organização e de terceiros, bem como a saúde financeira e reputacional da empresa (SILVEIRA, 2014. IBGC, 2015. PARAVENTI, 2016. ANTONIK, 2016). A Governança Corporativa possui como princípios/pilares: a transparência, a equidade, a prestação de contas e a responsabilidade corporativa (IBGC, 2020). E são esses princípios/pilares que fazem com que atinja seu propósito e proporcione à organização um clima de confiança tanto de seus funcionários, como em suas relações com terceiros (IBGC, 2015). Para Fortes (2009), as empresas que fazem uso do sistema de Governança muito têm a se beneficiar, pois “As boas práticas de governança corporativa têm a finalidade de agregar valor à corporação, facilitar seu acesso ao capital e contribuir para a sua perenidade.” (FORTES, 2009, p. 150).

Com tantas mudanças e transformações que temos vivido nos últimos anos, o IBGC (2017) afirma que a Governança Corporativa também precisou se atualizar “[...] forçando as organizações a ampliar o foco da governança.” (IBGC, 2017, p. 9), e em decorrência dessas mudanças “Passaram a ser contemplados públicos que vão além dos acionistas e administradores (conselheiros de administração e diretores), [...]” exigindo, por sua vez, “[...] maior cuidado no processo de tomada de decisão e ampliação da capacidade de avaliação, fundamentação, julgamento e deliberação ética dos agentes de governança.” (IBGC, 2017, p. 9).

E é a partir desta nova amplitude da Governança que os Programas de *Compliance* surgem, como uma estratégia da GC para direcionar as ações dos agentes de Governança (ANTONIK, 2016; IBGC, 2017). De acordo com a FEBABRAN (2018) o *Compliance* não significa apenas estar em conformidade com as leis e regras que uma empresa precisa cumprir, mas que ele ultrapassa este conceito, “[...]”

abrangendo aspectos de governança, conduta, transparência e temas como ética e integridade.” (FEBRABAN, 2018, p. 7).

Antonik (2016) afirma que os Códigos de Ética auxiliam tanto na formalização do que a empresa espera dos funcionários e de terceiros com quem elas mantêm relações, mas também porque firmam “as condições de comportamento que, por conseguinte, deverão ser respeitadas.” (ANTONIK, 2016, p. XXVI). Os Programas de *Compliance* são entendidos então como um “[...] conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes [...]” (IBGC, 2017, p. 47) e possuem como objetivo específico “[...] detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública (nacional e estrangeira).” (IBGC, 2017, p. 47). Podemos estabelecer também que a Governança Corporativa e o *Compliance* buscam a construção de uma sociedade com instituições que prezem pelo fazer ético, pela humanização e pela coerência entre seu discurso e suas ações (ANTONIK, 2016. IBGC, 2017).

Ao respondermos a nossa segunda questão sobre “Quais as aproximações entre a Governança Corporativa e os Programas de Compliance, considerando os Códigos de Conduta?” concluímos que os Códigos tratam de expor as leis vigentes referentes ao seu segmento e local de atuação, e buscam, a partir da sua identidade organizacional, informar aos públicos o que a organização espera deles e como estes devem se portar em determinadas situações, como ao atender um cliente, como realizar as compras da empresa, as relações que devem prezar, como devem ser encontros de representantes da empresa com terceiros fora do seu ambiente físico, quais mecanismos são necessários para evitar fraudes, etc. Pela leitura e análise dos documentos das duas organizações, identificamos a preocupação com o relacionamento com seus públicos. Sob esse aspecto, o Magazine Luiza destaca-se pelo cuidado na experiência do funcionário ao receber o Código de Conduta. E é em decorrência deste cuidado que afirmamos que as Relações Públicas estão presentes nos materiais analisados, visto que a área tem como seu objeto central de trabalho a gestão do relacionamento das organizações com seus públicos.

Apesar dos Códigos analisados não terem sido atualizados ainda em 2020 para que contemplem as recomendações referentes à pandemia do novo Coronavírus, e a

partir da fala da pesquisadora Ágatha C. Paraventi, percebemos que neste novo cenário que estamos vivendo a comunicação e as Relações Públicas estão sendo cada vez mais requisitadas, e neste ponto então contemplamos a última questão deste trabalho. Para Paraventi (2020), a pandemia afeta, por exemplo, o processo de contratações e compras das empresas, os processos de *due dilligence* e por consequência as investigações de casos de não conformidade, mas além disso, ela traz riscos para o relacionamento entre as organizações e seus empregados – tanto os que seguem trabalhando presencialmente, como os que estão trabalhando remotamente, e também os que paralisaram/tiveram contrato suspenso (PARAVENTI, 2020). Estes aspectos desenham um novo cenário para a comunicação e para as Relações Públicas, ampliando os desafios para as áreas e para os profissionais (que muitas vezes também são empregados dessas organizações). Corroborando com essa nossa afirmação, recuperamos uma das questões de Paraventi (2020): Como manter legitimidade em um contexto como esses?

Em 2016, Paraventi afirmava que é responsabilidade do comunicador refletir como a comunicação por vias formais, humana, relacional e dialogada influencia os processos de transformações do comportamento dos públicos de interesse, pois “A comunicação se efetiva no entendimento, em uma significação coletiva compartilhada [...]” (PARAVENTI, 2016, p. 133).

Cabe-nos igualmente destacar que em 2016, a pesquisadora afirmava que “Os espaços de diálogo (institucionalizados ou não) constituem, dessa forma, o momento em que as atitudes para o comportamento serão sancionadas, e precisam ser promovidos pelos profissionais de comunicação.” (PARAVENTI, 2016, p. 133-134). E serão esses espaços de diálogos, que devem ser incentivados pelas Relações Públicas, profissionais de comunicação, apoiados em práticas responsáveis consistentes das organizações, buscando assegurar “[...] a efetividade da comunicação para a integridade corporativa.” (PARAVENTI, 2016, p. 134).

É sob essa perspectiva que identificamos as possibilidades de atuação dos profissionais de comunicação na gestão compartilhada e multidisciplinar “[...] dos programas de ética e *compliance* é extremamente positiva para os resultados organizacionais.” (PARAVENTI, 2016, p. 134). Fortes (2009, p. 152), ao relacionar Relações Públicas e Governança já mencionava que “As Relações Públicas precisam exercer suas funções estratégicas e funcionais, especialmente no que tange à

mediação de conflitos de interesse entre as organizações e seus públicos, bem como à mobilização consciente para a consecução de objetivos comuns”, o que possibilitaria, segundo as suas palavras, a criação “[...] processos sólidos de formação de imagem e de manutenção de reputação, agregando valor às organizações e contribuindo para sua perenidade.” (FORTES, 2009, p. 152).

Ao finalizarmos esse trabalho sobre um tema que nos entusiasmou, temos a convicção sobre as possibilidades de contribuição das Relações Públicas [e da comunicação] para os Programas de *Compliance*, considerando a gestão dos relacionamentos com os públicos de interesse das organizações, criando e mantendo espaços de diálogo abertos – principalmente no que se refere aos canais de denúncia dos Programas de Integridade – e buscando então de forma ética e respeitosa atender aos objetivos de todas as partes envolvidas.

Esperamos que esta monografia – cuja realização foi muito prazerosa – possa contribuir com a área de pesquisas sobre os espaços de atuação do profissional de Relações Públicas, buscando assim gerar maior visibilidade a este profissional, estimulando o debate e a pesquisa do tema no meio acadêmico.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Cibelli Maria Pinheiro. **Comunicação e Relações Públicas: o fundamento e a estratégia da confiança na relação líder-liderado**. Anais do XI Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas (Abrapcorp 2017). Disponível em: <https://editora.pucrs.br/edipucrs/acessolivre//anais/abrapcorp/assets/edicoes/2017/arquivos/48.pdf> Acesso em 22 out. 2020
- ANDRADE, Jenne. **Magazine Luiza é a empresa da Bolsa com a maior participação feminina. Veja o ranking**. Estadão. São Paulo, 25 de setembro de 2020. Disponível em: <https://investidor.estadao.com.br/negocios/magazine-luiza-mglu3-participacao-feminina-bolsa-ranking> Acesso em 17 out. 2020
- ANTONIK, Luis Roberto. **Compliance, ética, responsabilidade social e empresarial: uma visão prática**. Rio de Janeiro, RJ: Alta Books, 2016. 336 p. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=lang_pt&id=rsqSDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=compliance&ots=2XSIUrDZYL&sig=x6LsApOmYZMbkcFxr0LrT-m6Zxg&redir_esc=y#v=onepage&q=compliance&f=false Acesso em 26 ago. 2020
- AYRES, Aurora. **Comunicação Corporativa e a pandemia: o que funcionou, o que mudou e o que precisa mudar**. Aberje. São Paulo, 1 de outubro de 2020. Disponível em: <https://www.aberje.com.br/comunicacao-corporativa-e-a-pandemia-o-que-funcionou-o-que-mudou-e-o-que-precisa-mudar/> Acesso em 7 nov. 2020
- B3. **Magazine Luiza**. São Paulo, 2020. Disponível em: http://www.b3.com.br/pt_br/produtos-e-servicos/negociacao/renda-variavel/empresas-listadas.htm Acesso em 17 out. 2020
- B3. **Quem somos**. São Paulo, [2020]. Disponível em: http://www.b3.com.br/pt_br/b3/institucional/quem-somos/ Acesso em 3 dez. 2020
- BARICHELLO, Eugenia Mariano da. STASIAK, Daiana. Apontamentos sobre a práxis de Relações Públicas na web. In: Revista Organicom: **Comunicação Organizacional e Relações Públicas: pesquisa, reprodução, aplicação**. v. 6 n. 10-11, 2009. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139021/134369> Acesso em 31 out. 2020
- Bate-Papo FGV: Ética e compliance nas empresas, com Ligia Maura Costa**. [S. l.: s. n.], 16 de dezembro de 2019. 1 vídeo (9 minutos e 37 segundos). Publicado pelo canal FGV. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=EqKvh6BkIFE>. Acesso em: 26 ago. 2020.
- BE COMPLIANCE. **As empresas premiadas pelo Guia Exame de Compliance**. São Paulo, 6 de dezembro de 2019. Disponível em: <https://www.becompliance.net.br/as-empresas-premiadas-pelo-guia-exame-de-compliance> Acesso em 15 nov. 2020

BRASIL. UNA-SUS. **Organização Mundial de Saúde declara pandemia do novo Coronavírus**. Brasília, 11 de março de 2020. Disponível em: <https://www.unasus.gov.br/noticia/organizacao-mundial-de-saude-declara-pandemia-de-coronavirus> Acesso em 31 out. 2020

CANALTECH. **YouTube**. 2020. Disponível em: <https://canaltech.com.br/empresa/youtube/> Acesso em 13 set. 2020

CASALI, Alípio. Ética e sustentabilidade nas Relações Públicas. In: Revista Organicom: **Ética e Comunicação nas Organizações**. v. 5 n. 8, 2008. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/138966/134314> Acesso em 7 nov. 2020

CATTO, Camilo. ZABLONSKY, Marcos José. **Relações Públicas: competências profissionais para a geração de valor organizacional**. In: ABRAPCORP, 2018, Goiânia. Anais do XII Congresso Abrapcorp 2018, 2018. v. 12, p. 52-67. Disponível em: http://portal.abrapcorp.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Abrapcorp_Anais_2018_GPs.pdf Acesso em 10 nov. 2020

CLARK, André. **Relatório Institucional e de Sustentabilidade 2019/2020: Siemens Brasil**. 2020. Disponível em: <https://assets.new.siemens.com/siemens/assets/api/uuid:26694533-ed20-43cc-937c-78908fad518b/RA-2019-11-BAIXA-final.pdf> Acesso em 3 dez. 2020

Compliance e ética: onde elas começam e onde elas (não) terminam | Anna Bastos | TEDxGoiânia. [S. l.: s. n.], 5 de março de 2019. 1 vídeo (12 minutos e 17 segundos). Publicado pelo canal TEDx Talks. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=xDLVmZzWNUk> acesso em 23 set. 2020

DE SALVO, Antônio. **Respeitável Público: Relações Públicas e a força invisível dos negócios**. Coleção Grandes Nomes. São Paulo: ABERJE, 2012.

ERNST & YOUNG. **O que fazemos**. São Paulo, 2020a. Disponível em: https://www.ey.com/pt_br/what-we-do Acesso em 8 nov. 2020

ERNST & YOUNG. **Pandemia trouxe riscos à ética e integridade nos negócios, afirma pesquisa da EY**. São Paulo, 26 de agosto de 2020b. Disponível em: https://www.ey.com/pt_br/news/2020-press-releases/08/pandemia-trouxe-riscos-a-etica-e-integridade-nos-negocios--afirm Acesso em 8 nov. 2020

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO DA FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS (FGV EAESP). **Centro de Estudos em Ética, Transparência, Integridade e Compliance (FGV Ethics)**. São Paulo, 2020. Disponível em: <https://eaesp.fgv.br/ensinoeconhecimento/centros/fgvethics> Acesso em 20 set. 2020

FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos. **Cartilha Função de compliance**. São Paulo: Febraban, s. d. Coleção InFi - Instituto Febraban de Educação, 2018. Disponível em: <https://www.febraban.org.br/7rof7swg6qmyvwjcfwf7i0asdf9jyv/sitefebraban/funcoescpliance.pdf> Acesso em 25 ago. 2020

FIGUEIREDO NETO, Celso. BACHA, Maria de Lourdes. THOMAZ, José Carlos. PRANDO, Rodrigo. **Identidade, Imagem e Reputação: da gestão de marca à gestão da comunicação política**. Encontro Nacional de Pesquisa em Comunicação e Imagem – ENCOI: Londrina, Paraná, 2014.

FIGUEIREDO, Rudá Santos. **Direito de Intervenção e Lei 12.846/2013: a adoção do compliance como excludente de responsabilidade**. Programa de Pós-Graduação em Direito, Mestrado em Direito Público. Universidade Federal da Bahia: Salvador, 2015. Disponível em:
<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/17475/1/Dissertacao%20rud%C3%A1%20figueiredo.pdf> Acesso em 26 ago. 2020

FILIPPE, Marina. **As empresas premiadas pelo Guia Exame de Compliance**. Revista Exame. 4 de dezembro de 2019. Disponível em:
<https://exame.com/negocios/as-empresas-premiadas-pelo-guia-exame-de-compliance/> Acesso em 12 out. 2020.

FIOCRUZ - Fundação Oswaldo Cruz: uma instituição a serviço da vida. **O que é o novo coronavírus?** Rio de Janeiro, 3 de fevereiro de 2020. Disponível em:
<https://portal.fiocruz.br/pergunta/o-que-e-o-novo-coronavirus> Acesso em 31 out. 2020.

FORTES, Waldir Gutierrez. Governança corporativa e Relações Públicas: pontos de contato. In: Revista Organicom: **Comunicação Organizacional e Relações Públicas: pesquisa, reprodução, aplicação**. v. 6 n. 10-11, 2009. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139018/134366>. Acesso em 5 set. 2020.

GERHARDT, Tatiana Engel, et al. Unidade 4 – Estrutura do Projeto de Pesquisa. In: GERHARDT, Tatiana Engel e SILVEIRA, Denise Tolfo (Orgs), **Métodos de Pesquisa**. Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009, p. 65 – 88. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf> Acesso em: 20 nov. 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008, 6. ed. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf> Acesso em 20 nov. 2020.

GRUPO BLB BRASIL. **O que é Due Dilligence? Entenda o conceito e sua aplicação em empresas**. São Paulo, 17 de maio de 2017. Disponível em:
<https://www.blbbrasil.com.br/blog/due-diligence/> Acesso em 31 out. 2020.

HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS. **Canal de Compliance**. São Paulo, [2020e]. Disponível em: <https://www.contatoseguro.com.br/pt/siriolibanes/> Acesso em 18 out. 2020.

HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS. **Código de Conduta**. São Paulo, 1ª versão, impressa em janeiro de 2018. Disponível em: <https://cdn->

site.contatoseguro.com.br/assets/img/hotsite/siriolibanes/codigo-conduta.pdf Acesso em 18 out. 2020.

HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS. **Diretoria, Conselhos e Comissões**. São Paulo, [2020b]. Disponível em: <https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/institucional/diretoria-conselhos-e-comissoes/Paginas/diretoria-senhoras.aspx> Acesso em 18 out. 2020.

HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS. **Manual de Relacionamento com Fornecedor**. São Paulo, [2020a]. Disponível em: <https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/trabalhe-conosco/fornecedores/Documents/manual-relacionamento-online.pdf> Acesso em 18 out. 2020.

HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS. **Relatório Anual**. São Paulo, 2019. Disponível em: <https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/institucional/relatorio-sustentabilidade/Documents/relatorio-sustentabilidade-2019.pdf> Acesso em 18 out. 2020

HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS. **Sírio-Libanês - Conviver e compartilhar**. São Paulo, [2020c]. Disponível em: <https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/institucional/Paginas/default.aspx> Acesso em 18 out. 2020

HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS. **Sociedade Beneficente de Senhoras: História**. São Paulo, [2020d]. Disponível em: <https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/institucional/sociedade-beneficente-de-senhoras/Paginas/historia.aspx> Acesso em 18 out. 2020

HUMBERG, Mario Ernesto. Ética organizacional e Relações Públicas. In: Revista Organicom: **Ética e Comunicação nas Organizações**. v. 5 n. 8, 2008. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/138970/134318> Acesso em 7 nov. 2020

IBGC – INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Código de boas práticas**. 5. Ed. São Paulo, SP. 2015. Disponível em: <https://conhecimento.ibgc.org.br/Lists/Publicacoes/Attachments/21138/Publicacao-IBGCCodigo-CodigodasMelhoresPraticasdeGC-5aEdicao.pdf> Acesso em 2 set. 2020

IBGC – INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Compliance à Luz da Governança Corporativa**. 1. Ed. São Paulo, SP. 2017. Disponível em: <https://conhecimento.ibgc.org.br/Lists/Publicacoes/Attachments/23486/Publicacao-IBGCorienta-ComplianceSobaLuzDaGC-2017.pdf> Acesso em 12 set. 2020

IBGC – INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Inscrições abertas para o Guia Exame de Compliance**. IBGC Comunica. São Paulo, 23 de maio de 2019. Disponível em: <https://ibgc.org.br/blog/guia-exame-compliance> Acesso em 12 out. 2020

IBGC – INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **O que é governança corporativa**. São Paulo, 2020. Disponível em:

<https://www.ibgc.org.br/conhecimento/governanca-corporativa> Acesso em 2 set. 2020

ITO, Sidney. Compliance: avanço rápido reflete nova mentalidade. In: REVISTA ESPM: **Compliance: ética, transparência e cidadania**. Ano 22. Edição 103, no 3. Maio/Junho 2016, p. 12 - 17. Disponível em: <http://arquivo.espm.br/revista/2016/2016-mai-jun/> Acesso em 24 de março de 2020

JENSEN M. e MECKLING, W. Theory of the firm: Managerial behavior, agency cost, and ownership structure. In: **Journal of Financial Economics**. 1976. p. 305-360. Disponível em: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/0304405X7690026X?token=43238A9E2AA2D0F4F45CD0ACDF23B65BA1962FB9D26FBB0DA6DDABE0CC950523F422783E5E2AB67547F2C73D913ED63F> Acesso em 2 set. 2020

LEITÃO, Cláudio Sá. **A crise e os pilares da governança**. Jornal do Comércio. Recife, 6 de agosto de 2020.

LINS, Tatiana Maia. **O papel da integridade para a reputação das organizações**. Blog Aberje. São Paulo, 10 jun. 2020. Disponível em: <https://www.aberje.com.br/blog/o-papel-da-integridade-para-a-reputacao-das-organizacoes> Acesso em 31 out. 2020

MAGAZINE LUIZA. **Código de Ética e Conduta – Programa de Integridade**. 16 de fevereiro de 2018. Disponível em: <https://ri.magazineluiza.com.br/Download.aspx?Arquivo=VohEzHvTtsHDMlXZEdqTCQ==> Acesso em 12 de out. 2020

MAGAZINE LUIZA. **Estatutos, Políticas e Códigos**. São Paulos, [2020d]. Disponível em: <https://ri.magazineluiza.com.br/ListEstatutos.aspx?idCanal=/EigRdOu6BBQndW6fU+bTw==> Acesso em 12 out. 2020.

MAGAZINE LUIZA. **Governança**. São Paulos, [2020c]. Disponível em: <https://ri.magazineluiza.com.br/ShowCanal/Visao-Geral?=SM7R98aCJ9JwGD8JN+X76w==> Acesso em 12 out. 2020

MAGAZINE LUIZA. **Manual Anticorrupção**. 29 de março de 2017b. Disponível em: <https://ri.magazineluiza.com.br/Download.aspx?Arquivo=I9PWZa/9xqRbTa9SGBSlmg==> Acesso em 17 out. 2020

MAGAZINE LUIZA. **Nossa Estratégia**. São Paulo, [2020a]. Disponível em: <https://ri.magazineluiza.com.br/ShowCanal/Nossa-Estrategia?=LZKRKYC4fKjk6oPPJL7+xw==> Acesso em 12 out. 2020

MAGAZINE LUIZA. **Quem Somos**. São Paulo, [2020b]. Disponível em: <https://ri.magazineluiza.com.br/ShowCanal/Quem-Somos?=urUqu4hANldyCLgMRgOsTw==> Acesso em 12 out. 2020

MAGAZINE LUIZA. **Relato Integrado**. 2017a. Disponível em: <https://ri.magazineluiza.com.br/Download.aspx?Arquivo=4kH6sXvdkDIPbIIojoWnQ> == Acesso em 17 out. 2020

O compliance com jeito petista. [S. l.: s. n.], 16 de janeiro de 2020. 1 vídeo (6 minutos e 44 segundos). Publicado pelo canal Os Pingos nos Is. Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=94h5P8Y8MVE> Acesso em 23 set. 2020

PAGNUSSATT, Denise. **A relevância dos resultados de pesquisa sobre reputação e imagem nas organizações premiadas no Rio Grande do Sul**. 2011. 177 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011. Disponível em <http://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/4476> Acesso em 11 out. 2020

PARAVENTI, Ágatha Camargo. Entrevista concedida via e-mail a Nathalia Paloschi. Porto Alegre, 9 out. 2020. [A entrevista encontra-se transcrita no Anexo B desta monografia]

PARAVENTI, Ágatha Camargo. Ética, compliance e o papel da comunicação. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (org.). **Comunicação Organizacional Estratégico: Aportes conceituais aplicados**. São Paulo: Summus, 2016. p. 115 - 134.

Paulo Stark - Sistema de compliance para valer, não para constar. [S. l.: s. n.], 31 de outubro de 2016. 1 vídeo (14 minutos e 47 segundos). Publicado pelo canal Ideia Sustentável. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=XANTsrXsZUE> acesso em 23 set. 2020

PEDROZA, Vitor. **5 lições que aprendi em um Comitê de Crise da COVID-19**. Aberje. São Paulo, 7 de outubro de 2020. Disponível em: <https://www.aberje.com.br/coluna/5-licoes-que-aprendi-em-um-comite-de-crise-da-covid-19> Acesso em 8 nov. 2020

PINHEIRO, Fabiana. RANGEL, Ronaldo. Um olhar prático para compliance e outros temas ainda obscuros. In: Revista Organicom: **Comunicação, Ética e Integridade**. v. 1, n. 1, 2017, p. 153 - 154. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/issue/view/10451/1306> Acesso em 05 set. 2020.

RIVAS, Katherine. **Nenhuma grande companhia listada na Bolsa tem mais de 3 mulheres no Conselho**. Invest News. São Paulo: 24 de setembro de 2020. Disponível em: <https://investnews.com.br/financas/nenhuma-grande-companhia-listada-na-bolsa-tem-mais-de-3-mulheres-no-conselho/> Acesso em 17 out. 2020

SEBASTIÃO, Sônia Pedro. **Relações públicas: a comunicação, as organizações e a sociedade**. Public Relations: Communication, Organizations and Society. p. 23 - 42. Disponível em: <https://doi.org/10.4000/cp.112> Acesso em 22 out. 2020

SILVEIRA, Alexandre Di Miceli da. **Governança corporativa: o essencial para líderes**. 1. ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2014

THEODORO, Victor Silva. GONÇALVES, Gisela Marques Pereira. Ética das Relações Públicas: os casos da Public Relations Review e Journal of Public Relations Research. In: Revista Organicom: **Comunicação, ética e integridade**. v. 14 n. 27, 2017. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/144106/138778> Acesso em 31 out. 2020

TRAJANO, Luiza Helena. Código de Ética e Conduta – Programa de Integridade. **CARTA DA PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**. Magazine Luiza. 12 de fevereiro de 2018, p. 1. Disponível em: <https://ri.magazineluiza.com.br/Download.aspx?Arquivo=VohEzHvTtsHDMlxZEdqTCQ==> Acesso em 12 de out. 2020

WOLTON, Dominique. **Informar não é comunicar**. Tradução de Juremir Machado da Silva. Porto Alegre, Editora Sulina, 2010. Disponível em: <http://imprensasindical.org.br/wp-content/uploads/2019/03/88202667-Informar-nao-e-comunicar.pdf> Acesso em 31 out. 2020

YOUTUBE. **Sobre nós**. 2020. Disponível em: <https://www.youtube.com/about/> Acesso em 13 set. 2020

APÊNDICE A – Tabela de levantamento de vídeos publicados no YouTube sobre o tema “*Compliance*” em português de 2015 a 2020.

TÍTULO	VISUALIZAÇÕES	DATA DE POSTAGEM	CANAL	LINK	Categoria
Como implementar o compliance nas empresas	18.343	29/07/2015	ANEFAC	https://www.youtube.com/watch?v=xrKxG5BJE1c	implementação de compliance
Entrevista com Mauro Sampaio sobre Gestão de Risco e Compliance	93.434	25/10/2015	e-Xyon Tecnologia par Gestão	https://www.youtube.com/watch?v=L9oLNcHuGlc	o que é compliance
Bate-papo: auditoria interna, controles internos, gerenciamento de riscos e compliance	11.866	05/01/2016	Grupo Portal de Auditoria	https://www.youtube.com/watch?v=k5Ctzbo7RJ4	o que é compliance
Compliance e controle interno	10.943	26/02/2016	TVCRSãoPaulo	https://www.youtube.com/watch?v=mDGkV_uQcRQ	aplicação de compliance
O QUE É COMPLIANCE	178.930	29/02/2016	LEC News	https://www.youtube.com/watch?v=2BDpJ6UMXb4	o que é compliance
4 Passos para ser um profissional de compliance de sucesso	74.911	08/03/2016	LEC News	https://www.youtube.com/watch?v=9oPNeTOvAOs	profissional de compliance
Desafios de uma carreira em compliance	11.608	08/04/2016	LEC News	https://www.youtube.com/watch?v=eg3GzSFQsfE	profissional de compliance
3 Dicas de implementar um programa de compliance (com Denis Jacob)	23.112	12/05/2016	LEC News	https://www.youtube.com/watch?v=zYrPqUflhFY	implementação de compliance
Monitoramento da efetividade do Programa de Compliance	5.597	01/08/2016	Amcham Brasil	https://www.youtube.com/watch?v=FFC1JppVBlo	programa de compliance
O que faz um compliance officer?	17.684	18/08/2016	LEC News	https://www.youtube.com/watch?v=e6pdKYuAU0M	profissional de compliance
Afinal, como é o dia a dia do profissional de compliance?	8.985	13/10/2016	LEC News	https://www.youtube.com/watch?v=l4tuJVDQr4A	profissional de compliance

Paulo Stark – Sistema de compliance para valer, não para constar	15.285	31/10/2016	Ideia Sustentável	https://www.youtube.com/watch?v=XANTsrXsZUE	implementação de compliance
Direito: Lei anticorrupção e compliance	14.534	29/11/2016	Dourados Webtv	https://www.youtube.com/watch?v=666R9eQX-ko	Aplicação de compliance
Treinamento de compliance - parte 1	11.035	26/12/2016	VideoAssociados ABEC	https://www.youtube.com/watch?v=7ewY5V2P_x0	o que é compliance
Como implementar um programa de Compliance. 5 passos para estimular o Compliance. - IComply News #89	4.629	22/06/2017	iCOMPLY App	https://www.youtube.com/watch?v=jU5qtdadMXw	implementação de compliance
Gestão de risco e compliance – prof. Daniel Balke	15.443	21/07/2017	Faculdade Legale Virtual	https://www.youtube.com/watch?v=pMrAENYfFS0	o que é compliance
Afinal, o que é compliance?	85.756	26/07/2017	Petrobras	https://www.youtube.com/watch?v=FLpEEY8v14I	o que é compliance
O que é compliance? O que é um programa de compliance? Fundamentos com Rogéria Gieremek – Parte 1	36.036	02/08/2017	iCOMPLY App	https://www.youtube.com/watch?v=B5oJDFIPDzs	o que é compliance
O que é Compliance em 3 minutos!	14.502	08/08/2017	Studio Estratégia	https://www.youtube.com/watch?v=mNfwxfIPQpw	o que é compliance
Compliance no serviço público – desafios e reflexões	17.663	06/10/2017	Escola de Governo do Estado de São Paulo – EGESP	https://www.youtube.com/watch?v=Wz2bIX9EHAE	Aplicação de compliance
PAINEL CONTROLE INTERNO E COMPLIANCE	788	16/11/2017	Instituto Rui Barbosa	https://www.youtube.com/watch?v=RwOdcCL8nA4	congresso de compliance
Entenda o que é a Lei Compliance e como ela pode ajudar no combate à corrupção Conexão	9.653	17/11/2017	Canal Futura	https://www.youtube.com/watch?v=-cfuStTA5J0	o que é compliance

Reportagem Especial: Saiba o que é o Compliance trabalhista	7.427	20/11/2017	Tribunal Superior do Trabalho	https://www.youtube.com/watch?v=uVHAH7j8l7o	Aplicação de compliance
Palestra: Gestão de Riscos e Compliance nas Organizações	3.713	26/12/2017	TVCR RS	https://www.youtube.com/watch?v=JYZ9VJqZTJl	o que é compliance
COMPLIANCE ÉTICA E CONDUTA GRUPO HINODE	107.645	18/01/2018	Grupo Hinode Oficial	https://www.youtube.com/watch?v=tXjop3rpWvA	programa de compliance
Compliance trabalhista	4.730	05/04/2018	TRTCeará	https://www.youtube.com/watch?v=KcR-ey7P2OQ	Aplicação de compliance
O QUE É COMPLIANCE? Fica a Dica	2.273	21/07/2018	WK Sistemas	https://www.youtube.com/watch?v=zqyRvLN6rMc	o que é compliance
Papo de Gestão #29 Workshop Compliance na Prática (Parte II)	790	28/08/2018	Núcleo de Gestão Empresarial da ACIJ	https://www.youtube.com/watch?v=rfPChxZ5-P0	aplicação de compliance
O que é Compliance?	6.215	14/10/2018	Siteware	https://www.youtube.com/watch?v=JgCXxyY0tl4	o que é compliance
Governança corporativa, riscos e compliance	10.442	22/10/2018	Grupo BLB Brasil	https://www.youtube.com/watch?v=GR-LiEa5pT0	o que é compliance
Compliance e os Ramos do Direito!	1060	29/11/2018	Mundo do Direito por Quetilin Baesso	https://www.youtube.com/watch?v=wju6gxmRyR8	o que é compliance
Estácio Práticas de Compliance	4.362	11/12/2018	Estácio	https://www.youtube.com/watch?v=kvcFaoYmM84	aplicação de compliance
Você sabe o que é o Compliance? A Zetra te explica!	4.385	15/01/2019	Zetra Videos	https://www.youtube.com/watch?v=1N8ytbrVsvw	o que é compliance
Compliance e ética: onde elas começam e onde elas (não) terminam Anna Bastos TEDxGoiânia	3.929	05/02/2019	TEDx Talks	https://www.youtube.com/watch?v=xDLVmZzWNUk	o que é compliance

Compliance & Advocacia (LIVE)	595	16/02/2019	Mundo do Direito por Quetilin Baesso	https://www.youtube.com/watch?v=liz3k7z3v2l	aplicação de compliance
Compliance na Prática #01 - Exposição a riscos e fraudes: como as empresas podem se proteger?	1.418	13/03/2019	Professor Jacoby	https://www.youtube.com/watch?v=iLVuQe5P38c	o que é compliance
Entenda a importância do compliance no serviço público	1.064	19/03/2019	Folha Dirigida	https://www.youtube.com/watch?v=L0oF1KjzCc	Aplicação de compliance
Conheça o MBA Executivo em Compliance e Gestão de Riscos segundo nossos professores e alunos	818.035	08/04/2019	Estácio	https://www.youtube.com/watch?v=4kWRCS38hac	o que é compliance
Direito Digital e Compliance – Pós-Graduação – Semana 1 - Abril/2019	5.765	22/04/2019	TV Damásio	https://www.youtube.com/watch?v=3CidLUq6WkA	aplicação de compliance
Compliance na Saúde	1.156	24/04/2019	Assuntos da Saúde	https://www.youtube.com/watch?v=9Z3qdOnEWdg	o que é compliance
Você sabe o que é Compliance?	3.132	13/05/2019	Portal Conhecer	https://www.youtube.com/watch?v=IOwWgkJF_J8	o que é compliance
IBGC - Por que estamos falando tanto de Compliance e Governança?	8.894	22/05/2019	IBGC Oficial	https://www.youtube.com/watch?v=-KM_OT23Cv0	o que é compliance
A HISTÓRIA DE UMA HEAD DE COMPLIANCE - Rompendo a Resistência Necton	15.870	04/06/2019	Necton Investimentos	https://www.youtube.com/watch?v=8uxpDpw_b3Y	profissional de compliance
Compliance e Gestão de Riscos	6.874	06/06/2019	MBA USP/Esalq	https://www.youtube.com/watch?v=hD7leCbdbIM	o que é compliance
Governança Corporativa e Compliance	991	19/07/2019	CRA RJ	https://www.youtube.com/watch?v=A2KyTnK8Oul	o que é compliance
Os 9 Pilares do Programa de Compliance LECCAST	12.619	16/10/2019	LEC News	https://www.youtube.com/watch?v=JcYscOnpkns	programa de compliance

Você sabe o que é compliance em SST?	277	11/11/2019	Luciano Cunha	https://www.youtube.com/watch?v=bbTg_mccEQV8	aplicação de compliance
Inovando em Compliance - 16/10	706	25/11/2019	AndradeGutierrez	https://www.youtube.com/watch?v=XnexBDriVcs	aplicação de compliance
Compliance Para PME's LECCAST	1.776	02/12/2019	LEC News	https://www.youtube.com/watch?v=wLb11lv-dUs	Aplicação de compliance
Pós-graduação a distância em Compliance e Integridade Corporativa	1.864	05/12/2019	PUC Minas Virtual	https://www.youtube.com/watch?v=XR35U70pizc	o que é compliance
I Congresso de Compliance da OAB SP	3.402	09/12/2019	OAB SP	https://www.youtube.com/watch?v=iS291IHkxbs	congresso de compliance
Governança e Gestão Pública: Compliance no setor público	1.499	11/12/2019	UnBTv	https://www.youtube.com/watch?v=xTel51Xqe2I	Aplicação de compliance
Bate-Papo FGV Ética e compliance nas empresas, com Ligia Maura Costa	10.790	16/12/2019	FGV	https://www.youtube.com/watch?v=EqKvh6BkIFE&t=1s	o que é compliance
Compliance com jeito petista	74.671	16/01/2020	Os pingos nos is	https://www.youtube.com/watch?v=94h5P8Y8MVE	Aplicação de compliance
Compliance Trabalhista	2.672	17/01/2020	Fabício Lima	https://www.youtube.com/watch?v=f2HDirjX_O8	Aplicação de compliance
Tutorial sobre controles de equipes da Microsoft para segurança e conformidade	32.618	27/01/2020	Microsoft Mechanics	https://www.youtube.com/watch?v=Km4T4hMM_k	programa de compliance
Lava Jato e a indústria do compliance – Ep. 5 - #LavaJatoladoB	18.383	12/02/2020	TV GGN	https://www.youtube.com/watch?v=dd995ei6wka	Aplicação de compliance
👉 Saber Direito - Compliance e Governança Corporativa - Aula 1	2.331	02/03/2020	TV Justiça Oficial	https://www.youtube.com/watch?v=dM864JNCTVA	o que é compliance
Como alinhar Compliance à LGPD	943	12/03/2020	Advise	https://www.youtube.com/watch?v=-ZFohKZkITc	aplicação de compliance
O que é Compliance Trabalhista e por que é	2.200	26/03/2020	CEISC	https://www.youtube.com/watch?v=KEdJgpJhgDI	Aplicação de compliance

importante? Quinta da CLT					
Compliance em tempos de Lockdown. Convidados: Profs. Dalton Sardenberg e Bernardo Portugal	2.330	08/04/20 20	Fundação Dom Cabral	https://www.youtube.com/watch?v=mxtO_WaJyc	Pandemia e compliance
Compliance no setor público LECCAST	1.527	15/04/20 20	LEC News	https://www.youtube.com/watch?v=e4r7uTvtybg	Aplicação de compliance
Conteúdo a Distância - O COMPLIANCE TRIBUTÁRIO COMO FERRAMENTA EM ÉPOCA DE CRISE	972	15/04/20 20	TV CRCMG	https://www.youtube.com/watch?v=fUu0STwK7to	Pandemia e compliance
Como ingressar na carreira em compliance	2.718	22/04/20 20	LEC News	https://www.youtube.com/watch?v=3xQIDjnnpY0	profissional de compliance
Logística - Websérie Compliance NDD #2	33	22/04/20 20	NDD - Tech	https://www.youtube.com/watch?v=zYoBhkgKs80	aplicação de compliance
😊 Saber Direito - Compliance em licitações e contratos - Aula 1	2.040	27/04/20 20	TV Justiça Oficial	https://www.youtube.com/watch?v=v2PgxXwVYtQ	o que é compliance
😊 Saber Direito - Compliance em licitações e contratos - Aula 2	1.075	28/04/20 20	TV Justiça Oficial	https://www.youtube.com/watch?v=7h3bWLzxD_Q	o que é compliance
Pós-Graduação em Compliance e Gestão de Riscos	790	29/04/20 20	Estácio	https://www.youtube.com/watch?v=82ABluB6-ww	o que é compliance
😊 Saber Direito - Compliance em licitações e contratos - Aula 3	759	29/04/20 20	TV Justiça Oficial	https://www.youtube.com/watch?v=dYL7JLPA2hs	o que é compliance
Os impactos da Crise do Covid- 19 no Compliance Tributário	739	29/04/20 20	APET - Direito tributario	https://www.youtube.com/watch?v=bmtkhozKgnw	Pandemia e compliance
Webinar: Inteligência Artificial, LGPD e Compliance	514	30/04/20 20	Lee Brock Camargo Advogados	https://www.youtube.com/watch?v=icTpg3DN8IQ	aplicação de compliance

Governança e Compliance em tempos de crise	1.639	06/05/2020	Ibmec	https://www.youtube.com/watch?v=kWY5K8WnrQo	o que é compliance
Webinário EMPRESARIAL, PREVIDENCIÁRIO & COMPLIANCE	1.555	09/05/2020	IEPREV	https://www.youtube.com/watch?v=EXaJOtaB-ck	o que é compliance
Abol Day - Como o Compliance Officer deve agir em tempos de crise. Por Wagner Giovanini	91	22/05/2020	Abol Brasil	https://www.youtube.com/watch?v=IWNGRWuHNV4	profissional de compliance
Compliance no enfrentamento da Covid 19	469	26/05/2020	Migalhas	https://www.youtube.com/watch?v=AvoMEgTGNM4	Pandemia e compliance
Dicas de como fazer Compliance efetivo	220	27/05/2020	Marcos Assi	https://www.youtube.com/watch?v=cw9hEvtP4ZE	aplicação de compliance
IBGC Conecta - Compliance e transparência viabilizando o enfrentamento efetivo da Covid-19	706	09/06/2020	IBGC Oficial	https://www.youtube.com/watch?v=VOGKsjplko0	Pandemia e compliance
Aula Sobre Compliance e Consultoria Tributária	2.445	11/06/2020	Professor Fellipe Guerra	https://www.youtube.com/watch?v=Zdu meHYOB60	o que é compliance
Encontro de Líderes - Compliance com Foco nas PMEs e Organizações Contábeis	2.205	11/06/2020	CRCSP	https://www.youtube.com/watch?v=n1P0lsjv_M	Aplicação de compliance
Mas afinal, o que é Compliance?	905	27/06/2020	Canal Compliance	https://www.youtube.com/watch?v=cFJ5Lqzhztg	o que é compliance
Webinar: A ISO 37001 e os controles internos nos programas de compliance	635	30/06/2020	QMS Brasil	https://www.youtube.com/watch?v=bmxg9ZtDifQ	programa de compliance
Investigações Internas de Compliance LECCAST	2.357	02/07/2020	LEC News	https://www.youtube.com/watch?v=2wYE_w6KeyY	o que é compliance
FGV Ethics Webinar - Compliance no Agronegócio em Tempos de Pandemia	280	07/07/2020	FGV	https://www.youtube.com/watch?v=UQZyQtoUi-k	pandemia e compliance

Anahp AO VIVO Compliance e transparência na saúde em tempos de pandemia	932	08/07/2020	Anahp Associação Nacional de Hospitais Privados	https://www.youtube.com/watch?v=FHAuoR-s6Q0	Pandemia e compliance
Mundo Corporativo entrevista Márcia Makishi, especialista em compliance da Inovativa Executivos	1.252	15/07/2020	Rádio CBN	https://www.youtube.com/watch?v=KgH0lf6wLf8	o que é compliance
Projeto Transforma em movimento: Governança, Risco, Compliance e Controles Internos nas OPS	1.509	21/07/2020	Transforma Saúde	https://www.youtube.com/watch?v=YEzGZWMUxKg	o que é compliance
Transparência e compliance: desafios e oportunidades para as organizações em tempos de incerteza.	506	22/07/2020	Fundação Dom Cabral	https://www.youtube.com/watch?v=Ku7cl4Vhawl	Pandemia e compliance
Webinar Compliance em Tempos de Pandemia Governança Corporativa como Ferramentas Estratégicas	140	22/07/2020	Cultura e Eventos - OAB SP	https://www.youtube.com/watch?v=xLiUuvRLcc	pandemia e compliance
O que é e para que serve o Compliance?	1.374	27/07/2020	New Law	https://www.youtube.com/watch?v=IKSk7vJIUpY	o que é compliance
Pós Graduação Direito Tributário e Compliance Prof. Roque Carrazza - MeuCurso - AO VIVO	1197	04/08/2020	Meu Curso	https://www.youtube.com/watch?v=wSdIJqNvVHo	o que é compliance
Criminal Compliance: teoria e prática Sistemas Penais Econômicos	822	04/08/2020	IDP	https://www.youtube.com/watch?v=Mys83fDOalg	o que é compliance

COMPLIANCE, ACORDOS DE LENIÊNCIA, LEI ANTICORRUPÇÃO: QUESTÕES CONTROVERSAS.	731	04/08/2020	Instituto de Garantias Penais	https://www.youtube.com/watch?v=06sauOedkyg	o que é compliance
Live : Governança e Compliance em tempos de crise	561	11/08/2020	Ibmec	https://www.youtube.com/watch?v=ydD9JgUhogo	Pandemia e compliance
I Simpósio Internacional de Gestão de Riscos de Fraudes e Compliance - Dia 12.08	2.243	12/08/2020	Nice Proinfo FIA	https://www.youtube.com/watch?v=nTLMALfjKF4	congresso de compliance
Responsabilização Penal, Compliance e Administração Pública	539	12/08/2020	IDP	https://www.youtube.com/watch?v=DoFqU8ELgj0	o que é compliance
Como gerenciar riscos e compliance corporativos	139	14/08/2020	Marcos Assi	https://www.youtube.com/watch?v=bGXudKntMkA	aplicação de compliance
Como aplicar Compliance na prática em empresas grandes e pequenas? Governança e Compliance	49	14/08/2020	Governança Já - Adriana Solé	https://www.youtube.com/watch?v=zECH1esYv9s	aplicação de compliance
Compliance como gerador de mais-valia e redução de riscos e custos	92	20/08/2020	FIA Business School	https://www.youtube.com/watch?v=uV3Ug3oWxcg	aplicação de compliance
Webinar Cyber Insegurança: como melhorar o compliance durante a Covid-19?	646	21/08/2020	FGV	https://www.youtube.com/watch?v=HHOQ2_KEB8s	Pandemia e compliance
V Compliance Across Americas e 4º Pacto pelo Brasil - Cerimônia Abertura	2.507	25/08/2020	Canal Compliance	https://www.youtube.com/watch?v=wDfls3U-pKA	congresso de compliance
Café com Governança e Compliance - 1ª edição: Perspectivas e desafios da Lei nº 6.112/2018	1024	26/08/2020	Controladora-Geral do DF	https://www.youtube.com/watch?v=Bz3PXav5tDo	o que é compliance

ENTREVISTA COM TÚLIO CARVALHO (TRIBUTÁRIO E COMPLIANCE) E MARIANA PIMENTEL (DIREITO DESPORTIVO)	3.026	27/08/2020	Fala Galo 13	https://www.youtube.com/watch?v=Zk5RC0ZwACc	o que é compliance
Webinar: Due Diligence de terceiros: efetividade ao Programa de Compliance e "Compliance by Design"	79	27/08/2020	Cultura e Eventos - OAB SP	https://www.youtube.com/watch?v=ExvJvnG6pE4	o que é compliance
Descomplicando a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e Compliance para o Terceiro Setor	2.136	03/09/2020	Canal Audisa	https://www.youtube.com/watch?v=g1wBfrjUTKg	o que é compliance
SEMANA SOLIDÁRIA DO ADMINISTRADOR E CONTADOR - COMPLIANCE NOS SETORES PÚBLICO E PRIVADO	770	08/09/2020	Faculdade Vale do Cricaré - FVC	https://www.youtube.com/watch?v=f4NLzv194yw	Aplicação de compliance
Aula Inaugural - Pós Graduação Dir. Tributário e Compliance Prof. Edvaldo Brito - MeuCurso - AO VIVO	487	08/09/2020	Meu Curso	https://www.youtube.com/watch?v=4V3WLE7ID5o	o que é compliance
Prof. Marcos Assi aborda Gestão de Riscos, Governança e Compliance	256	08/09/2020	JRD.digital	https://www.youtube.com/watch?v=vzOROWlfmNE	o que é compliance
Encontro 2 - Implementação do Compliance e Gerenciamento de Riscos Minicurso - Compliance	137	08/09/2020	IDP	https://www.youtube.com/watch?v=A3qT1MU6peU	implementação de compliance
CICLO DE ESTUDOS DE INTELIGÊNCIA - COMPLIANCE E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: DESAFIOS E PERSPECTIVAS	496	09/09/2020	CGE RJ	https://www.youtube.com/watch?v=C0B71e1cdAQ	Aplicação de compliance

Workshop: LGPD / Compliance / Governança	432	09/09/20 20	CRA SC	https://www.youtube.com/watch?v=ehPxqA_gxLs	o que é compliance
Entrevista PORTO SURGICAL no V Congresso Integra Compliance Across Americas final	167	09/09/20 20	Canal Compliance	https://www.youtube.com/watch?v=65AuMQCJwUQ	congresso de compliance
Sistema Desportivo Nacional - PAINEL 11: COMPLIANCE NO DESPORTO	100	09/09/20 20	OAB Alagoas TV	https://www.youtube.com/watch?v=LeayHHmV5xw	aplicação de compliance
Prestação de Contas por Compliance, em Condomínios	64	09/09/20 20	Wania Baeta	https://www.youtube.com/watch?v=6wB47CZReJA	aplicação de compliance
Entrevista com Patrocinador: CLICK COMPLIANCE	58	09/09/20 20	Canal Compliance	https://www.youtube.com/watch?v=8quAyVU5nfU	o que é compliance
Webinar Otimizando a função de Compliance	11	09/09/20 20	ICTS	https://www.youtube.com/watch?v=RdBI4wEmRG0	aplicação de compliance
Tendências atuais de Governança Corporativa e Compliance	762	10/09/20 20	Canal Compliance	https://www.youtube.com/watch?v=e0nm_NaYXZA	o que é compliance
Avanços e desafios de compliance na Prevenção à Lavagem de Dinheiro	501	10/09/20 20	Insper	https://www.youtube.com/watch?v=4tDCQjeoAVo	o que é compliance
Live: A transformação digital aplicada aos modelos de Governança, Riscos e Compliance	483	10/09/20 20	SoftExpert Software	https://www.youtube.com/watch?v=2GXqqrj0lqE	aplicação de compliance
Compliance na administração pública federal: por onde começar?	398	10/09/20 20	ceforcdvideo s	https://www.youtube.com/watch?v=XAG10QZCbA8	Aplicação de compliance
COMPLIANCE EM TEMPOS DE PANDEMIA	350	10/09/20 20	DIREITO EM DEBATE - UNIC BEIRA RIO	https://www.youtube.com/watch?v=pbIFNKCSkCg	Pandemia e compliance
Live - Por que compliance? Há vantagens para o seu negócio?	237	10/09/20 20	Uniube - Universidade de Uberaba	https://www.youtube.com/watch?v=pghcogROJeo	o que é compliance

Palestra sobre Compliance Condominial com a Dra Tarsia Smeha Quiliao	137	10/09/2020	Papo Condominial	https://www.youtube.com/watch?v=sKigyCnrA8A	aplicação de compliance
Infra Talks: Compliance em tempos de pandemia	93	10/09/2020	Toledo Marchetti Advogados	https://www.youtube.com/watch?v=c2vlxzXr_cA	pandemia e compliance
WFaria News - Edição 18 - Tributário e Compliance	85	10/09/2020	Wfaria Advogados	https://www.youtube.com/watch?v=zckBfE_Qevg	aplicação de compliance
Tendências atuais de Governança Corporativa e Compliance - Participação Guilherme Corona	8	10/09/2020	Corona e Bio Sociedade de Advogados	https://www.youtube.com/watch?v=WrlVe3LL-s8	implementação de compliance
Dicas de um CFO sobre riscos e compliance	141	11/09/2020	Marcos Assi	https://www.youtube.com/watch?v=wMf0SF-hHvg	o que é compliance
Programa de Compliance, por onde começar?	67	11/09/2020	Compliance Brazil	https://www.youtube.com/watch?v=FUaVjhM0oXo	implementação de compliance
Diversidade e Compliance	672	12/09/2020	Canal Compliance	https://www.youtube.com/watch?v=kMEuFkF2aok	o que é compliance
Compliance e Mulheres na Alta Direção: Valor Agregado às Organizações.	592	12/09/2020	Canal Compliance	https://www.youtube.com/watch?v=tLCxkbrlRfg	o que é compliance
Compliance, Proteção de Dados e Indústria 4.0 – Painel 02	454	12/09/2020	Canal Compliance	https://www.youtube.com/watch?v=x8DKdibxEJQ	o que é compliance
Compliance, Proteção de Dados e Indústria 4.0 – Painel 01	415	12/09/2020	Canal Compliance	https://www.youtube.com/watch?v=0UuFssFpLDk	o que é compliance
Compliance na América Latina	300	12/09/2020	Canal Compliance	https://www.youtube.com/watch?v=KLrqah121ko	o que é compliance
Compliance nas Eleições	222	12/09/2020	Canal Compliance	https://www.youtube.com/watch?v=aVwUmtlVAyQ	Aplicação de compliance
Webinar MBA LIVE Compliance: uma nova realidade	1.583	15/09/2020	FGV	https://www.youtube.com/watch?v=JPnOgN1_ek8	O que é compliance

Encontro com Acadêmicos: O Compliance gerando valor aos profissionais de contabilidade	5.149	17/09/2020	CRCSP	https://www.youtube.com/watch?v=1C2WLxo0dXk	congresso de compliance
Conheça as ideias da Mais Vasco sobre Governança e Compliance	1.671	21/09/2020	Mais Vasco	https://www.youtube.com/watch?v=o8YcvKFOQMY	o que é compliance
Compliance Partidário com Rodolfo Viana Pereira	933	21/09/2020	FapamTv	https://www.youtube.com/watch?v=PXINWRMJ4H8	aplicação de compliance
LGPD e Compliance	1.343	22/09/2020	Inspere	https://www.youtube.com/watch?v=8RkxFSpxjoi	aplicação de compliance
BP ao vivo Compliance no Mercado: riscos e cuidados em nossas relações com fornecedores	675	22/09/2020	BP	https://www.youtube.com/watch?v=COH3L6hrg4Y	aplicação de compliance
Compliance nas Estatais	416	22/09/2020	Canal Compliance	https://www.youtube.com/watch?v=SnrjmkD76M0	Aplicação de compliance
Webinar 8 Compliance Fiscal com Jorge Campos	220	22/09/2020	Dootax	https://www.youtube.com/watch?v=g3JiGBDsy1I	aplicação de compliance
Ambipar - Compliance	196	22/09/2020	Ambipar Group	https://www.youtube.com/watch?v=X4RwioGTzgQ	o que é compliance
2º Café com Governança e Compliance - "Governança pública: avanços e perspectivas para o GDF"	473	23/09/2020	Controladoria-Geral do DF	https://www.youtube.com/watch?v=wFyhHKBR4	aplicação de compliance
Compliance na Área da Saúde/Proteção de Dados na Saúde	182	23/09/2020	Canal Compliance	https://www.youtube.com/watch?v=QJYPnks6vo0	aplicação de compliance
Compliance nas organizações KPMG Live	504	24/09/2020	KPMG Brasil	https://www.youtube.com/watch?v=ISpafE74xo4	aplicação de compliance
Compliance na Saúde - Vídeo indicado aos advogados que atuam no Direito Médico e da Saúde	210	26/09/2020	Faculdade Legale Virtual	https://www.youtube.com/watch?v=d6REQI0xdzY	aplicação de compliance

COMPLIANCE EM SST	285	28/09/2020	Julio Botelho	https://www.youtube.com/watch?v=ZD3V-ZceR5U	aplicação de compliance
Compliance na Administração Pública - Mês da Advocacia	29	28/09/2020	ECA OAB SC	https://www.youtube.com/watch?v=yE2GPTHsGg	Aplicação de compliance
COMPLIANCE NO FUTEBOL Resenha Com FutClass	174	01/10/2020	FutClass Academia do Futebol	https://www.youtube.com/watch?v=zD6WqiAWyyl	aplicação de compliance
Eleições, compliance e liberdade de expressão no ambiente de trabalho	183	08/10/2020	Inspere	https://www.youtube.com/watch?v=IEtYeNmLxEk	aplicação de compliance
HORA EXTRA: Compliance Antidiscriminatório	208	13/10/2020	ESA OBA SP	https://www.youtube.com/watch?v=t1_nOK_qCQo	Aplicação de compliance
Criminal Compliance Lavagem de Dinheiro	273	15/10/2020	CERS Cursos Online	https://www.youtube.com/watch?v=OswjqOHW0vA	aplicação de compliance
IV Simpósio Compliance	79	15/10/2020	Câmara Brasil-Alemanha no RS	https://www.youtube.com/watch?v=RJ_6j8aCgo	congresso de compliance
Compliance e Governança: práticas anticorrupção e os novos caminhos para o profissional do direito	303	19/10/2020	Faculdade do Cerrado Piauiense	https://www.youtube.com/watch?v=mibWS3yl7o8	o que é compliance
I Semana Governança Corporativa - Compliance e Governança Corporativa - 19/10/20	217	19/10/2020	LabCEO UFF	https://www.youtube.com/watch?v=BlzF9-9cPiU	congresso de compliance
Meetup Integridade e Compliance: casos de implementação LGPD	309	21/10/2020	Canal da Industria	https://www.youtube.com/watch?v=IHgHlr5KQ2Y	aplicação de compliance
3ª edição - Café com Governança e Compliance da CGDF	549	22/10/2020	Controlador a-Geral do DF	https://www.youtube.com/watch?v=aI9OZ17ifB4	o que é compliance

97a. Comissão de Compliance- Rogério Galloro; Fernanda Oliveira MINFRA COMPLIANCE -	50	22/10/2020	José Guimarães Comissão de Compliance	https://www.youtube.com/watch?v=1gkeXz7iCv4	congresso de compliance
Como funciona o Compliance do Mercado Bitcoin	1.568	23/10/2020	Mercado Bitcoin	https://www.youtube.com/watch?v=XrQQtMRRByk	aplicação de compliance
Compliance aplicado nos condomínios	1.271	23/10/2020	TV Síndico Legal	https://www.youtube.com/watch?v=F6zsBk_Odxo	congresso de compliance
Compliance - Paulo Rogério Arcebispo Silva	378	23/10/2020	ETEC - Fernando Prestes	https://www.youtube.com/watch?v=4Ye992d_V1M	o que é compliance
Aula Magna / Pós-Graduação em Compliance, LGPD e Prática Trabalhista	2.017	24/10/2020	IEPREV	https://www.youtube.com/watch?v=-E5f0OfMs0U	O que é compliance
I Congresso Trabalhista com Ênfase em Compliance, LGPD e Prática Trabalhista - IEPREV	11.683	26/10/2020	IEPREV	https://www.youtube.com/watch?v=Pq8cBq5AFM4	congresso de compliance
#DeixaComQueM sabe 07: COMPLIANCE	3.052	27/10/2020	Sempre Vasco TV	https://www.youtube.com/watch?v=1yL0wAvqns	o que é compliance
Auditoria Tributária e Compliance Fiscal	556	28/10/2020	Tax Group	https://www.youtube.com/watch?v=wj23lfj7gyA	aplicação de compliance
Aula - Auditoria e Compliance Tributário	8.901	29/10/2020	Professor Fellipe Guerra	https://www.youtube.com/watch?v=f-mxxLBBcUQ	aplicação de compliance
Gestão de Compliance e seus desafios	133	29/10/2020	Marcos Assi	https://www.youtube.com/watch?v=tcWXLzc0usg	aplicação de compliance
A importância da Governança na agenda ESG e nos Sistemas de Compliance	798	04/11/2020	Central Nacional Unimed	https://www.youtube.com/watch?v=8iB8Mx5MD_8	o que é compliance
XXI Ciclo de Estudos Jurídico Faculdade Asa - Compliance	868	05/11/2020	Faculdade Asa	https://www.youtube.com/watch?v=voQHHRWNqXU	o que é compliance
COMPLIANCE BRASIL 2020	358	05/11/2020	Verde Ghaia	https://www.youtube.com/watch?v=Gles9mXXSZw	congresso de compliance

Business Week - Compliance nas empresas	1.639	09/11/2020	UNIFAMAZ - Centro Universitário	https://www.youtube.com/watch?v=bk1EPbr5Flc	congresso de compliance
Adoção do Compliance como fator estratégico para as organizações	286	11/11/2020	PUC Goiás	https://www.youtube.com/watch?v=PzzYbs-e2p8	o que é compliance
4º Café com Governança e Compliance	255	11/11/2020	Controladora-Geral do DF	https://www.youtube.com/watch?v=ZoYscA5jpD8	o que é compliance
Compliance e LGPD. O que isso tem a ver?	3.871	12/11/2020	Fundação Brasileira de Contabilidade	https://www.youtube.com/watch?v=vl3-KX9kJAo	aplicação de compliance
CNJ Entrevista - Evento debate relação entre compliance e combate à corrupção (12/11/2020)	53	13/11/2020	Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	https://www.youtube.com/watch?v=2NtXi8n0rkY	o que é compliance
LIVE Compliance e antissuborno para Transformar, o Santos FC!	394	16/11/2020	Transforma Santos	https://www.youtube.com/watch?v=9FpOlX-Z6eg	aplicação de compliance
LIVE: Compliance e os Seus Desafios de Entendimento	126	17/11/2020	CRC GO	https://www.youtube.com/watch?v=QKF2UGLOdHo	o que é compliance
Compliance e a Efetividade dos Mecanismos Anticorrupção em Tempos de Pandemia	119	17/11/2020	Rede Governança Brasil	https://www.youtube.com/watch?v=iNDwtj-sdpc	pandemia e compliance
● LIVE Requisitos Legais e Compliance em Segurança do Trabalho	36	17/11/2020	Portal Prevencionistas	https://www.youtube.com/watch?v=euCStQQqkIQ	aplicação de compliance
IV Fórum da Comissão de Compliance da OAB/MG	2.053	18/11/2020	Comissões OAB MG	https://www.youtube.com/watch?v=7H5bKbEbgKY	congresso de compliance
Compliance e o comportamento humano LECCAST	335	18/11/2020	LEC News	https://www.youtube.com/watch?v=OISBFHDwi4	aplicação de compliance

O caminho para a remuneração em saúde com foco em Compliance	61	18/11/2020	Grupo IAG Saúde	https://www.youtube.com/watch?v=M1UZZ7jO78s	aplicação de compliance
Empresas Eletrobras lançam websérie de Compliance - Programa Eletrobras 5 Dimensões. Confira!	50	18/11/2020	Chesf Oficial	https://www.youtube.com/watch?v=nR8HwFW6eRc	o que é compliance
Live: Questões polêmicas sobre o Compliance – Parte 18 com Wagner Giovanini	18	18/11/2020	Conexão Ética	https://www.youtube.com/watch?v=hq4LctbtaNM	o que é compliance
Gestão de Risco e Compliance	280	19/11/2020	FECAP	https://www.youtube.com/watch?v=hz3P7R0NB3Y	o que é compliance
LIVE ASUG & Compliance 18.11.2020	17	19/11/2020	ASUG Brasil	https://www.youtube.com/watch?v=vUONlwyhuUA	aplicação de compliance
EPISÓDIO 3 - COMPLIANCE NA VIDA REAL	18	20/11/2020	IPACOM NEWS	https://www.youtube.com/watch?v=BGSFgp_6kKw	O que é compliance
Porque é essencial que sua empresa esteja em compliance com a LGPD	16	20/11/2020	IBM Brasil	https://www.youtube.com/watch?v=fLIR68erFGE	aplicação de compliance
CAFÉ COMPLIANCE COM MÚSICA #fiqueemcasa	14	20/11/2020	Compliance Soluções Fiscais	https://www.youtube.com/watch?v=ACFPpuo7RI	o que é compliance
Você sabe o que é compliance? Como compliance se aplica a logística?	5	21/11/2020	Melior Log	https://www.youtube.com/watch?v=EC79fGp2LyI	aplicação de compliance

ANEXO A – Dúvidas e orientações do Magazine Luiza aos seus funcionários

Dúvida:	Orientação:
Posso fazer doações ao partido político ao qual estou filiado?	<i>Sim, desde de que sejam realizadas em nome próprio e não podem ser feitas em troca de qualquer tipo de vantagem. Não deixe de observar diretrizes, requisitos e limites estabelecidos na legislação eleitoral.</i>

Situação:	Como agir:
Oferecer refeições à agente pública em visita oficial ao Magazine Luiza.	<i>Não há problema, desde que o valor não ultrapasse o previsto o Código de Ética e Conduta da esfera pública envolvida e que isso seja uma exceção. Valores superiores ou o pagamento de refeições com frequência podem ser considerados como suborno.</i>
Oferecer brindes da empresa a agente público ou autoridades governamentais	<i>É permitido oferecer brindes que possuam caráter promocional, não possuam valor comercial e estejam devidamente identificados com a marca do Magazine Luiza. Se tiver dúvidas sobre esses critérios, é preferível não oferecer o brinde.</i>

Dúvida:	Orientação:
Posso atender um fiscal sozinho?	<i>Não. Toda conversa com fiscais deve ser feita com a participação de pelo menos dois empregados Magazine Luiza, em uma sala apropriada para o trabalho. Todo o início de fiscalização deve ser imediatamente comunicado à Diretoria Jurídica, que fornecerá as orientações de como proceder.</i>
Como devo lidar com fiscais que pedem nossos produtos?	<i>Informe que não está autorizado a dar nenhuma mercadoria e, nesse caso, comunique o fato imediatamente ao seu Gestor de Integridade.</i>

ANEXO B – Questionário com a Profa. Dra. Ágatha C. Paraventi**1. Qual o seu entendimento/observações sobre cenário atual vivido pelas empresas face à pandemia e como esse contexto impacta na atuação dos profissionais de comunicação que trabalham com os programas de *compliance* nas organizações?**

O contexto da pandemia mudou um pouco o perfil dos riscos e ampliou os desafios de comunicação. No contexto dos riscos, posso citar dois aspectos: 1) observo que a agenda de contratações no período (doações, novos materiais de saúde e segurança ou para adaptação de atividades) foi alterada pelo caráter de urgência e os processos de *due diligence* foram impactados. As operações que investigam os casos de desvios de verbas por órgãos públicos nesse período evidenciam o potencial desse risco. 2) Outros riscos importantes conectam-se às relações com os empregados - desde os que não paralisaram atividades presenciais (riscos de contaminação e mudança de processos), os que foram para o regime de suspensão contratual (quais critérios e como foi pensada a equidade para a redução de jornada e salários), quanto os que migraram para o trabalho remoto (riscos trabalhistas decorrentes de jornada, conflito do ambiente pessoal e do trabalho, riscos de proteção de informações sensíveis).

Os desafios de comunicação neste período foram muito elevados. O equilíbrio da comunicação mais "empática" (vejo ressalvas no termo) e solidária, com a necessidade de manter a agenda da produção é complexo. E ele torna-se mais complexo em um momento de tamanha incerteza e de desequilíbrio / falta de coerência entre comunicações e decisões. Como manter legitimidade em um contexto como esses? Como dialogar e manter um clima organizacional saudável, que proteja os objetivos coletivos da organização após demissões, com um funcionário com receio de trabalhar por ter risco de saúde a ele ou à família, ou com os demais funcionários após a internação ou morte de um colega de trabalho? Os interesses se conflitam de uma maneira mais sensível em uma agenda global como essa, com tantos impactos no curto, médio e longo prazos.

2. Em sua opinião qual o papel/relevância do profissional de Relações Públicas na garantia da efetividade do sistema de *compliance* nas organizações?

A atividade de comunicação é observada como um dos pilares mais importantes em um sistema de *compliance* ou integridade, por conta do seu papel indissociável para a formação da cultura organizacional. O aspecto de comunicações realizadas para cumprimento de evidências, que serão consultadas em caso de investigação ou de busca de certificações, também coloca uma participação importante na comunicação, ao comprovar que a organização atuou efetivamente em um contexto preventivo, mas é menos essencial à orientação de comportamentos.

As áreas de *compliance* e integridade já compreenderam, após 7 anos da aprovação da Lei Empresa Limpa (12.846) e de sua posterior regulamentação (Decreto 8.420), que apenas informar não promove compreensão e condutas responsáveis. Nesta busca pelo desenvolvimento do tema, o esforço multidisciplinar com apoio de profissionais e conhecimentos do campo da comunicação, gestão de pessoas, cultura organizacional, filosofia, economia comportamental, direito, antropologia, entre outros, tem sido fundamental. Vejo que as teorias, técnicas e habilidades de relações públicas contribuem muito para a **compreensão das diversas perspectivas dos públicos** envolvidos em um sistema de *compliance* (líderes, funcionários, consumidores e clientes, fornecedores, sociedade civil, comunidades, imprensa, etc) para promoção de comunicações que alcancem maior abertura e compreensão. Outro aspecto fundamental do campo das relações públicas é a **perspectiva relacional e dialógica** que sustenta a atividade: o esforço tanto para escutar a perspectiva dos públicos em suas inseguranças, resistências e dúvidas, como para promover espaços de construção colaborativa de políticas e de compartilhamento de pensamentos e sentimentos é essencial para a formação da cultura organizacional.

3. No documento intitulado *Compliance à Luz da Governança Corporativa*, elaborado pelo IBGC (2017), é destacado que os requisitos principais esperados de um profissional de *compliance* são: o conhecimento de ferramentas tecnológicas, a habilidade de gerenciamento de riscos e relacionamentos com *stakeholders*. Através desta descrição podemos estabelecer relações às habilidades e competências do profissional de Relações Públicas? Você acredita que o profissional responsável pela área de *compliance* poderia ser um RP?

Entendo que a primeira parte da pergunta está respondida na anterior. Vejo que não há impedimento, pois observo que embora a grande maioria dos *Chief Compliance Officers*, ou CCOs sejam advogados, alguns muito reconhecidos por trabalhos sólidos têm outras formações. Não há uma regra, um pré-requisito na formação. Contudo, os principais temas e orientações de conduta a serem protegidos estão no âmbito legal e regulatório e por esse motivo, o conhecimento do campo legal é tão importante, até para condução de investigações. Por outro lado, o processo de gestão de um programa exige fortes competências de gestão, de construção de compromisso, de diálogo com diversas partes. Vejo a área como multidisciplinar.

Contudo, também observo que a necessidade, a identificação da relevância do sistema dentro das organizações, tem sido cada vez mais impulsionada pela área de comunicação e relações públicas. Inclusive, esse foi o motivo que me levou a pesquisar no projeto de pesquisa do mestrado, em 2010, o tema. Eu atuava como Gerente de Comunicação e Marketing em uma organização e me perguntava: Como vou gerir de forma sustentada a reputação de uma organização, se o que promove a sua credibilidade e confiança não são os discursos organizacionais, mas sim os comportamentos, as tomadas de decisão dos funcionários, todos os dias? Por esse motivo eu decidi pesquisar o papel da comunicação para a cultura de integridade.

4. Quais seriam as suas recomendações para o profissional de Relações Públicas que deseja estimular a implantação/implementação de um programa de *compliance* na empresa em que trabalha?

Entendo que o aspecto que mais gera compreensão da necessidade são os indicadores. É preciso conhecer os riscos e como eles têm se materializado em uma organização, e como afetam os resultados coletivos, individuais e os direitos legítimos de cada parte interessada. Quando se relaciona essa responsabilidade com o longo prazo da organização, por aspectos tangíveis, é possível começar uma boa conversa no âmbito da Governança Corporativa.

5. Em sua opinião, qual a relevância do Comitê Aberje de Comunicação, Integridade e Compliance? Como profissional de Relações Públicas, como entende a sua atuação nesse Comitê?

O Comitê tem um papel fundamental na promoção da multidisciplinaridade da área. Os membros atuam em áreas de conformidade e de comunicação, e discutimos a partir de teorias, casos práticos e indicadores, os desafios, caminhos e tendências. A pauta anual é definida pelo próprio grupo para os encontros (mensais). Nesta gestão de 2020 e na de 2019 fui eleita como coordenadora do grupo, para apoiar a área dos Comitês Aberje na indicação de convidados, materiais para leitura e moderação dos debates. Vejo que minha formação como relações públicas que pesquisa o tema colabora (junto com outros membros da área de comunicação) com a perspectiva de objetos caros a nós, como por exemplo, os fundamentos da busca da transparência, aspectos de formação reputacional, processos de relacionamento e diálogo com diversos *stakeholders* para integridade, compreensão da cultura organizacional, etc.