

Claudia Ferrari



Por onde começar?

Diagnóstico de gap

Usar a ISO como base

Para o tal "Programa de Compliance", sugro usar como base a ISO 31000-2009 e dar um SGC unificado no seu SGC.

Veja o que existe e o que estão desenvolvendo.

Item	Descrição	Estado
1	Política de Compliance	Em desenvolvimento
2	Processos de Compliance	Em desenvolvimento
3	Canais de denúncia	Em desenvolvimento
4	Formação e sensibilização	Em desenvolvimento
5	Monitorização e avaliação	Em desenvolvimento
6	Comunicação e transparência	Em desenvolvimento

Fique atento ao planejar o conteúdo interno

Não, conteúdo sobre arte:

1. Fugitivo;
2. Exato de foco;
3. Conteúdo informatizado;
4. Linguagem clara ou datada, jurídica;
5. Conteúdo centrado apenas nas vantagens para a empresa;
6. Falta de humanização;
7. Conteúdos isolados, sem periodicidade.

Antónimos a serem aplicados:

1. Legítimo;
2. Obrigatório;
3. Profissional;
4. Envolvente;
5. Orientado às pessoas;
6. Humanizado;
7. Recorrente.



"Dono" do SGC

Quem é responsável pelo "Programa de Compliance" (pelo SGC)?



Compliance...

Definição
O compliance é a prática de assegurar que as atividades da organização sejam realizadas em conformidade com as leis, regulamentos, normas e políticas aplicáveis.

Cultura de compliance
A cultura de compliance é a forma como a organização se comporta perante as regras, normas e políticas aplicáveis.

Integridade, Governança, ESG
A integridade, governança e ESG são conceitos que se relacionam com a ética e a transparência da organização.



Conclusão

Uma organização não tem valores. A ética, a cultura, os condutas e sim os membros que a sustentam.

Portanto, é por meio da conscientização e reiteração, treinamento das pessoas que os valores serão vivenciados, a ética será tutelada, a cultura será disseminada e a conduta será realizada em conformidade.



Compliance: Por onde começar?

reiterado...
valores serão vivenciados, a ética será
tutelada, a cultura será disseminada e a
conduta será realizada em conformidade.

Compliance:

Por onde começar?

Claudia Ferrari

(ATITUDE)^Q

www.atitudeq.com - Reprodução proibida sem autorização da AtitudeQ Treinamento Ltda.



O que eu tenho estudado

- ✓ Especializada em neurociência aplicada à aprendizagem - T'AI
- ✓ Pós-graduada em Sustentabilidade - UNESC
- ✓ MBA em Gestão de Negócios no BUREAU VERITAS;
- ✓ Especializada em Gerenciamento de Custos da Qualidade pela UNICAMP;
- ✓ MBA em Gestão de Pessoas pela UNIANCHIETA;
- ✓ Pós-graduada em Análise e Projetos de Sistemas pela UNIP;
- ✓ Graduada em Administração de Empresas pela UNIANCHETA;
- ✓ Certificada em Gestão de Riscos ISO 31000 e Auditoria Baseada em Riscos;
- ✓ Auditora de 1ª e 2ª parte IATF 16949, ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 45001, OHSAS 18001, VDA 6.3., FSSC 22000 e VDA 6.3;
- ✓ Auditora de 3ª parte ISO 9001 e ISO 14001 pelo Instituto Falcão Bauer;
- ✓ Especialista em FMEA, APQP, PPAP, MASP, 5S, QRQC-PDCA-FTA e TWI.

No que eu tenho trabalhado

- ✓ Responsável TQ/EHS na TitanX, SGQ certificado IATF16949 e SGA em ISO 14001.
- ✓ Sócia-proprietária da AtitudeQ Consultoria, Auditoria e Treinamento Ltda.
- ✓ Instrutora de treinamentos no BV, BSI, FM2S, IFBQ, IQA, SGS e SINDIPEÇAS nos últimos 14 anos, já tendo treinado mais de 16.000 pessoas em mais de 170 empresas;
- ✓ Auditorias de primeira, segunda e terceira parte nos últimos 35 anos no setor automotivo e outros;
- ✓ Aulas como especialista e palestras em Universidades e Eventos;
- ✓ Atividades voluntárias de treinamento e orientação profissional em organizações do setor público e privado.
- ✓ Sócia consultiva no Movimento FestQuali.
- ✓ Representante do software Quality Act para gerenciamento de QRQC.
- ✓ Official Labsoft Partner - myLIMS.

Compliance...



Definição

(ISO 37301:2021 adaptado)

Atendimento a **todos** os requisitos (necessidades ou expectativas declaradas, obrigatórias ou implícitas) que uma organização **obrigatoriamente** tem que cumprir como também os quais **voluntariamente** ela escolhe cumprir.

O termo Compliance é uma palavra da língua inglesa (to comply with), que significa **agir de acordo com**, ou seja, agir de acordo com as regras, normas e procedimentos existentes.

Cultura de compliance

(ISO 37301:2021 adaptado)

Valores, ética, crenças e conduta (**comportamentos** e práticas que impactam os resultados para os clientes, pessoal, fornecedores, mercados e comunidade) que existem por **toda** a organização e interagem com as estruturas e os sistemas de controle da organização para produzir normas **comportamentais** que contribuem com o compliance

PF > PJ (ISO 37301:2021 adaptado)

O compliance é um processo contínuo e o **resultado de uma organização que cumpre suas obrigações**.

O compliance se torna sustentável ao ser incorporado na cultura da organização, e no **comportamento** e na **atitude das pessoas** que trabalham para ela.

Integridade, Governança, ESG

(ISO 37301:2021 adaptado)

As organizações estão cada vez mais convencidas de que, ao aplicar valores vinculativos e uma gestão de compliance apropriada, elas podem salvaguardar a sua **integridade** e evitar ou minimizar o não compliance das obrigações de compliance da organização. A integridade e o compliance eficaz são, portanto, elementos chave de uma **gestão boa e diligente**. O compliance também contribui para o **comportamento socialmente responsável** das organizações.



Por onde começar?

Diagnóstico de gap

Passo 0

1. Atualizar o plano de compliance
2. Definir o escopo do diagnóstico
3. Definir o formato do relatório
4. Definir o critério (padrão) de referência

1

Definir o critério (padrão) que usará como referencial para realizar o diagnóstico

2

Defina quem na organização fará o diagnóstico de gap ou se será necessário recurso humano externo

3

Defina o formato do relatório no qual será feito o diagnóstico de gap (qualitativo, quantitativo, ambos)

4

Submeta o relatório de diagnóstico de gap para análise crítica e tomada de decisão pela alta direção

5

Elabore o plano de adequação ao compliance considerando por exemplo um modelo 5W+2H

6

Execute
Monitore
Corrija
Melhore



Usar a ISO como base

Para o tal "Programa de Compliance", sugiro usar como base a ISO 31307:2021 e ter um SGC unificado no seu SGI

Veja o que existe e o que estão desenvolvendo

Nro.	Título	Tipo	Status (fonte site ISO - nov-2023)
ISO 37000:2021	Governança das organizações	Orientações	Publicada
ISO 37001:2016	Sistemas de gestão antissuborno	Requisitos com orientações para uso	publicada – confirmado em 2022
ISO 37002:2021	Sistemas de gestão de denúncias	Diretrizes	Publicada
ISO/CD 37003	Sistemas de gestão de controle de fraude	Orientação para organizações que respondem ao risco de fraude	Em desenvolvimento
ISO 37004:2023	Governança das organizações - Modelo de maturidade de governança	Orientação	Publicada
ISO/DIS 37005	Governança de organizações - Desenvolvimento de indicadores para uma governação eficaz	-	Em desenvolvimento
ISO/TS 37008:2023	Investigações internas de organizações	Orientação	Publicada
ISO/AWI 37009	Conflitos de interesse	Diretrizes	Em desenvolvimento
ISO 37301:2021	Sistemas de gestão de conformidade	Requisitos com orientação para uso	Publicada
ISO/CD 37302	Gestão de conformidade - Diretrizes para avaliação da eficácia	Diretrizes	Em desenvolvimento
ISO/CD 37303	Gestão de conformidade - Diretrizes para gestão de competências	Diretrizes	Em desenvolvimento

Passo 0

A Alta Direção DEVE

comprometer-se

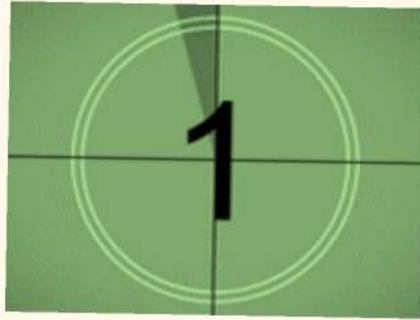
engajar-se

prover recursos

ASSUMIR

RESPONSABILIDADES E

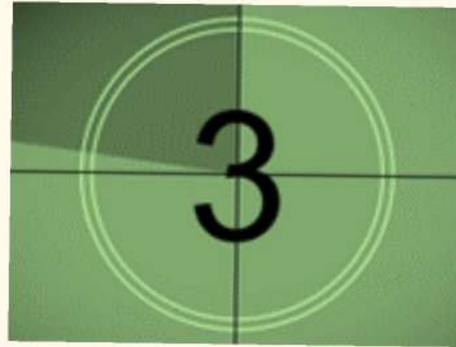
RESPONSABILIZAÇÃO



**Definir o critério (padrão)
que usará como referencial
para realizar o diagnóstico**



**Defina quem na organização
fará o diagnóstico de gap ou
se será necessário recurso
humano externo**



Defina o formato do relatório no qual será feito o diagnóstico de gap (qualitativo, quantitativo, ambos)



Submeta o relatório de diagnóstico de gap para análise crítica e tomada de decisão pela alta direção



**Elabore o plano de
adequação ao compliance
considerando por exemplo
um modelo 5W+2H**



Execute
Monitore
Corrija
Melhore

Claudia Ferrari



Por onde começar?

Diagnóstico de gap

1. Identificar a legislação aplicável
2. Avaliar a conformidade com a legislação
3. Identificar as lacunas
4. Avaliar o impacto das lacunas
5. Priorizar as lacunas
6. Elaborar o plano de ação

Usar a ISO como base

Para o tal "Programa de Compliance", sugiro usar como base a ISO 31007:2022 e dar um SGC unificado no seu SGC.

Veja o que existe e o que estão desenvolvendo.

Item	Descrição	Responsável	Prazo	Status
1	Identificar a legislação aplicável	João Silva	30/09/2023	Concluído
2	Avaliar a conformidade com a legislação	Maria Costa	15/10/2023	Em andamento
3	Identificar as lacunas	João Silva	30/10/2023	Em andamento
4	Avaliar o impacto das lacunas	Maria Costa	15/11/2023	Em andamento
5	Priorizar as lacunas	João Silva	30/11/2023	Em andamento
6	Elaborar o plano de ação	Maria Costa	15/12/2023	Em andamento

Fique atento ao planejar o conteúdo interno

Não, conteúdo sobre atos:

1. Fugitivos;
2. Exa de foco;
3. Conteúdo infantilizado;
4. Linguagem chata ou datada, jurídica;
5. Conteúdo centrado apenas nas vantagens para a empresa;
6. Falta de humanização;
7. Conteúdos isolados, sem periodicidade.

Antônimos a serem aplicados:

1. Legítimo;
2. Obrigatório;
3. Profissional;
4. Essencial;
5. Orientado às pessoas;
6. Humanizado;
7. Recorrente.



"Dono" do SGC

Quem é responsável pelo "Programa de Compliance" (pelo SGC)?



Compliance...

Definição
O compliance é a prática de assegurar que as atividades da organização sejam realizadas em conformidade com a legislação aplicável, os princípios éticos, os valores e a cultura da organização, bem como os requisitos estabelecidos em seus instrumentos de gestão.

Cultura de compliance
A cultura de compliance é a forma como a organização se comporta perante a lei, os princípios éticos, os valores e a cultura da organização, bem como os requisitos estabelecidos em seus instrumentos de gestão.

Integridade, Governança, ESG
A integridade, a governança e o ESG são conceitos que se relacionam e se complementam, formando um todo que contribui para a sustentabilidade da organização.



Conclusão

Uma organização não tem valores. A ética, a cultura, os condutas e sim os membros que a sustentam.

Portanto, é por meio da conscientização e reiteração, treinamento das pessoas que os valores serão vivenciados, a ética será tutelada, a cultura será disseminada e a conduta será realizada em conformidade.



Compliance: Por onde começar?

Usar a ISO como base



Para o tal "Programa de Compliance", sugiro usar como base a ISO 31307:2021 e ter um SGC unificado no seu SGI

Veja o que existe e o que estão desenvolvendo

Nro.	Título	Tipo	Status (fonte site ISO – nov-2023)
ISO 37000:2021	Governança das organizações	Orientações	Publicada
ISO 37001:2016	Sistemas de gestão antissuborno	Requisitos com orientações para uso	publicada – confirmado em 2022
ISO 37002:2021	Sistemas de gestão de denúncias	Diretrizes	Publicada
ISO/CD 37003	Sistemas de gestão de controle de fraude	Orientação para organizações que respondem ao risco de fraude	Em desenvolvimento
ISO 37004:2023	Governança das organizações - Modelo de maturidade de governança	Orientação	Publicada
ISO/DIS 37005	Governança de organizações - Desenvolvimento de indicadores para uma governação eficaz	-	Em desenvolvimento
ISO/TS 37008:2023	Investigações internas de organizações	Orientação	Publicada
ISO/AWI 37009	Conflitos de interesse	Diretrizes	Em desenvolvimento
ISO 37301:2021	Sistemas de gestão de conformidade	Requisitos com orientação para uso	Publicada
ISO/CD 37302	Gestão de conformidade - Diretrizes para avaliação da eficácia	Diretrizes	Em desenvolvimento
ISO/CD 37303	Gestão de conformidade – Diretrizes para gestão de competências	Diretrizes	Em desenvolvimento

Pilares

Pilares de sustentação do Programa de Compliance	Correlação com "outros" Pilares	Cláusulas 37301:2021 relacionadas
1) Conhecimento sobre a organização;	1º Pilar: Contexto da organização	4. Contexto
2) Comprometimento da alta direção;	2º Pilar: Liderança	5. Liderança
3) Autonomia da instância responsável;		5.3.2. Função de Compliance
4) Análise de perfil e riscos;	3º Pilar: Planejamento	4.6. Avaliação de riscos de compliance 6.1. Ações para abordar RO
5) Estruturação de regras;	5º Pilar: Operação	8. Operação
6) Comunicação interna e externa;	4º Pilar: Apoio	7.4. Comunicação
7) Monitoramento contínuo.	6º Pilar: Avaliação do desempenho 7º Pilar: Melhoria Contínua	9. Avaliação do desempenho
Fonte: E-book - Compliance - 7 pilares - Ebook - Fernando Borges Vieira	Fonte: https://www.gepcompliance.com.br/blog/certificacao-iso-37301-e-iso-37001-descubra-como-se-preparar/	Fonte: Cláusulas da NBR ISO 37301



Diagrama do SGC

Relação com ODS

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

This standard contributes to the following Sustainable Development Goals

8 16 11



— Sustainable Development Goals

Goal 8: Decent Work and Economic Growth

Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all



— Sustainable Development Goals

Goal 16: Peace, Justice and Strong Institutions

Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels



— Sustainable Development Goals

Goal 11: Sustainable Cities and Communities

Make cities and human settlements inclusive, safe, resilient and sustainable

Claudia Ferrari



Por onde começar?

Diagnóstico de gap

Usar a ISO como base

Para o tal "Programa de Compliance", sugiro usar como base a ISO 31000-2009 e ter um SGC unificado no seu SGC.

Veja o que existe e o que estão desenvolvendo.

Item	Descrição	Estado
1
2
3
4
5
6

Fique atento ao planejar o conteúdo interno

Não, conteúdo sobre arte:

1. Fugitivo;
2. Exato de fato;
3. Conteúdo informatizado;
4. Linguagem chata ou datada, jurídica;
5. Conteúdo centrado apenas nas vantagens para a empresa;
6. Falta de humanização;
7. Conteúdos isolados, sem periodicidade.

Antônimos a serem aplicados:

1. Legítimo;
2. Obrigatório;
3. Profissional;
4. Envolvente;
5. Orientado às pessoas;
6. Humanizado;
7. Recorrente.



"Dono" do SGC

Quem é responsável pelo "Programa de Compliance" (pelo SGC)?



Compliance...

Definição
O compliance é a prática de assegurar que as atividades da organização estejam em conformidade com as leis, regulamentos, normas e políticas aplicáveis.

Cultura de compliance
A cultura de compliance é o conjunto de valores, atitudes e comportamentos que permeiam a organização, visando à conformidade com as normas e políticas aplicáveis.

Integridade, Governança, ESG
A integridade, a governança e o ESG são elementos essenciais para a construção de uma cultura de compliance sólida e eficaz.



Conclusão

Uma organização não tem valores. A ética, a cultura, os condutas e sim os membros que a sustentam.

Portanto, é por meio da conscientização e reiteração, treinamento das pessoas que os valores serão vivenciados, a ética será tutelada, a cultura será disseminada e a conduta será realizada em conformidade.



Compliance: Por onde começar?

Fique atento ao planejar o conteúdo interno



Não cometa esses erros:

1. Hipocrisia;
2. Falta de foco;
3. Conteúdo infantilizado;
4. Linguagem chata ou datada, juridiquês;
5. Conteúdo centrado apenas nas vantagens para a empresa;
6. Falta de humanização;
7. Conteúdo isolado, sem periodicidade.

Antônimos a serem aplicados:

1. Legítimo;
2. Objetivo;
3. Profissional;
4. Envolvente;
5. Orientado às pessoas;
6. Humanizado;
7. Recorrente.



Consideração 1

Plano não é sinônimo de estratégia. O plano é um instrumento de gestão, um instrumento de trabalho, um instrumento de controle. O plano é um instrumento de trabalho, um instrumento de controle. O plano é um instrumento de trabalho, um instrumento de controle.



Consideração 2

É importante desenvolver estratégias de longo prazo. O plano é um instrumento de trabalho, um instrumento de controle. O plano é um instrumento de trabalho, um instrumento de controle.



Consideração 3

A gestão não deve ser feita apenas para a empresa. O plano é um instrumento de trabalho, um instrumento de controle. O plano é um instrumento de trabalho, um instrumento de controle.

Consideração 1



Não existe programa de compliance universal.

Cada setor da economia e das empresas, em particular, possui desafios específicos a superar. Esta característica deve ser levada em conta na hora de estruturar os processos, os controles e fazer valer o programa de compliance.



Consideração 2

A construção da cultura de compliance depende diretamente do engajamento da liderança da companhia.

Sem que os chefes acreditem e apliquem os preceitos definidos, **é impossível** engajar os colaboradores e, desta forma, impulsionar uma cultura de fazer o certo.

Com os líderes **servindo como exemplos** — não só seguindo os processos definidos em conjunto, mas agindo como promotores desses processos —, também fica mais fácil a criação da cultura de compliance

Consideração 3

A inércia é uma força poderosa nas organizações.



Treinamentos de compliance muitas vezes são pontuais e aplicados apenas para cumprir a lei ou a norma, sem reflexão profunda e diálogo.

Neste cenário, como fazer com que os colaboradores — e a cultura da empresa — incorporem os valores de conformidade?

A era do “eu falo, você escuta” ficou no passado.

“O treinamento convencional não engaja”

“Muitas vezes o código é feito de cima para baixo, e a base, na hora de cumprir, vê uma série de dificuldades ou não entende aquilo”,

“O melhor treinamento é o diálogo.”



"Dono" do SGC

Quem é responsável pelo "Programa de Compliance" (pelo SGC)?





Conclusão

Uma organização não tem valores, ética, cultura ou conduta e sim os membros que a constituem.

Portanto, é por meio da conscientização e reiterado treinamento das pessoas que os valores serão vivenciados, a ética será tutelada, a cultura será disseminada e a conduta será realizada em conformidade.

Em nome do CIESP e da Atitude Q agradecemos sua presença e atenção



Claudia Ferrari

Instrutora homologada: **AtitudeQ**
BSI BV SGS FM2S IFBQ IQA Instituto SINDIPEÇAS

Profissional qualificada: VDA-QMC, RABQSA, AIAG, Exemplar Global

claudiaferrari@atitudeq.com
claudia.ferrari27@gmail.com
+55 11 99916 7686



Membro do Conselho FestQuali 2023

(ATITUDE)Q

faleconosco@atitudeq.com
atitudeq@atitudeq.com
+55 11 99916 7686

Gestão de Sistemas Integrados
> Qualidade
> Meio ambiente
> Saúde e Segurança do Trabalho
> Sustentabilidade
> Compliance
> Riscos
> Competências



Normas que trabalhamos: IATF 16949, ISO 9001, ISO 14001, ISO 19011, ISO 22000, FSSC 22000, ISO 31000, ISO 37301, ISO 45001, VDA 6.3., Core Tools entre outras, [consulte-nos](#)

Parcerias: Official Labsoft Partner - myLIMS - [saiba mais](#)

Signatária: [Estratégia ODS](#)



**QUICK RESPONSE
QUALITY CONTROL**

qrqc@atitudeq.com
+55 11 99916 7686

Trabalhamos com a atividade QRQC para solução de problemas desde 2001. Customizamos conforme a necessidade do cliente, [consulte-nos](#)

- > QRQC de Linha
- > QRQC de UAP
- > QRQC de Planta
- > QRQC de Segurança
- > QRQC de Meio Ambiente e outros

Representações: no Brasil do software QualiAct para gerenciamento de QRQC - [saiba mais](#)

