

Contribuição da certificação no programa do operador econômico autorizado (oea) para o Compliance das empresas

Givan Aparecido Fortuoso da Silva¹

Augusto César Polinário Silva²

Ítala Elza Oliveira Batista Silva³

Leonardo Oliveira Panvechio²

Vinicius Bastos Pando²

Resumo: O presente artigo visa caracterizar o Programa de Operador Econômico Autorizado (OEA), um programa que estabelece vínculo entre o Estado, a Receita Federal e a empresa que se compromete a realizar atividades de comércio exterior de forma regular e idônea, bem como o compliance, onde as conexões internacionais entre as empresas, promovidas pela globalização permitem, também, o acesso a novos processos e conjuntos de normas que auxiliam na redução de incidentes processuais e definem uma ética empresarial mais refinada. Entendendo que a certificação no Programa OEA e a adequação das normas empresariais e éticas conhecidas como compliance são importantes para o fortalecimento da marca no mercado, chega-se ao objetivo geral da pesquisa, buscando averiguar se a certificação no Programa de Operador Econômico Autorizado (OEA) contribui para o compliance das empresas. Partindo desse objetivo geral, definiu-se os objetivos específicos, onde caracterizou-se o programa OEA, os requisitos regulatórios para aprovação e os benefícios que uma empresa certificada obtém e por fim, discutir a importância, a implantação, os desafios e os benefícios de um programa de compliance no ambiente das organizações. A partir desses objetivos, realizou-se um levantamento de dados através de pesquisa exploratória, partindo de um questionário de perguntas específicas e respostas abertas com empresas já certificadas, onde foram analisados seus processos para obtenção da certificação e como suas operações foram influenciadas positivamente, gerando melhorias nos processos e aproximando os departamentos.

Palavras-chave: Operador Econômico Autorizado; *Compliance*; Comércio Exterior.

Contribution of Certification in the Authorized Economic Operator (aeo) Program to Compliance Companies

Abstract: This article aims to characterize the Authorized Economic Operator Program (AEO), a program that establishes a bond between the State, the Internal Revenue Service and the company that undertakes to perform foreign trade activities in a regular and idoneous manner, as well as compliance, where the international connections between companies, promoted by globalization, also allow access to new processes and sets of rules that help reduce procedural incidents and define a more refined business ethics. Understanding that the certification in the AEO Program and the adequacy of the business and ethical rules known as compliance are important for the

1 Doutorando em Economia Política Mundial na Universidade Federal do ABC - UFABC. Possui Mestrado em Administração de Empresas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie (2001). E-mail: <givan.silva2@fatec.sp.gov.br>.

2 Graduado no Curso Superior Tecnológico da Faculdade de Tecnologia de Barueri - Fatec Barueri.

3 Graduada no Curso Superior Tecnológico da Faculdade de Tecnologia de Barueri - Fatec Barueri.

strengthening of the brand in the market, the general objective of the research is reached, seeking to investigate whether the certification in the Authorized Economic Operator Program (AEO) contributes to the compliance of the companies. Based on this general objective, the specific objectives were defined, where the AEO program was characterized, the regulatory requirements for approval and the benefits that a certified company obtains and, at last, discuss the importance, the implementation, the challenges and the benefits of a compliance program in the environment of the organizations. Based on these objectives, a survey of data was carried out through exploratory research, using a questionnaire of specific questions and open answers with already certified companies, where their processes for obtaining the certification were analyzed and how their operations were positively influenced, generating improvements in the processes and bringing the departments closer together.

Key words: Authorized Economic Operator; Compliance; Foreign trade.

1 Introdução

A globalização permitiu aos países uma comunicação comercial, apoiada em uma combinação de logística e tecnologia da informação, com volumes comerciais crescentes trocados diariamente em todo o mundo. Este fluxo de comércio beneficia o comércio legal e gera vantagens, porém, ao mesmo tempo, facilita a movimentação dos fluxos ilegais de comércio. Com intuito de eliminar esses fluxos ilegais, uma das dificuldades declaradas pelas empresas na atividade de comércio exterior está relacionada aos processos aduaneiros, visto que todo o processo de desembaraço e fiscalização é extremamente moroso, além de ser extremamente burocrático, o que torna a aduana uma zona de inconveniência para as empresas (GORDHAN, 2007 *apud* PEREIRA, MORINI & GREGORACCI, 2014, p. 03). Assim, conforme declaram Morini e Leoce (2011) “devido ao crescente volume nas operações internacionais tornou-se inviável executar a verificação física de forma analítica de todos embarques e desembarques, criando então a necessidade do desenvolvimento de ferramentas que promovam a agilidade das aduanas”. Dentro desta perspectiva surge o Programa de Operador Econômico Autorizado (OEA), que estabelece vínculo entre o Estado, a Receita Federal do Brasil (RFB) e a empresa que se compromete a realizar atividades de comércio exterior de forma regular e idônea (GUEDES, 2018). Ou seja, o OEA é um parceiro estratégico da RFB, a empresa que adotar a certificação será classificada como um operador de baixo risco e confiável, assim gozará dos benefícios oferecidos pela aduana brasileira, como maior agilidade e previsibilidade de suas cargas no fluxo do comércio internacional.

As conexões internacionais entre as empresas, promovidas pela globalização, permitem, também, o acesso a novos processos e conjuntos de normas que auxiliam na redução de incidentes processuais e definem uma ética empresarial mais refinada, através do setor de *compliance*. Em conformidade com Lira (2014), ao estar em *compliance* com as boas práticas e padrões existentes atualmente, a organização destaca-se e recebe o reconhecimento do mercado, além da vantagem competitiva e outros benefícios como desconto em linhas de crédito, valorização da organização, melhor retorno dos investimentos, entre outros.

Entendendo que a certificação no Programa OEA e a adequação das normas empresariais e éticas conhecidas como *compliance* são importantes para o fortalecimento da marca no mercado quando comprovada a seriedade e a ética da organização definiu-se como objetivo geral da pesquisa: “Averiguar se a certificação no Programa de Operador Econômico Autorizado (OEA) contribui para o *compliance* das empresas”.

Para um melhor estudo e desenvolvimento do objetivo geral definiu-se os seguintes objetivos específicos: 1) caracterizar o Programa de Operador Econômico Autorizado (OEA), os requisitos regulatórios para aprovação e os benefícios de uma empresa certificada e por fim, 2) discutir a importância, a implantação, os desafios e os benefícios de um programa de *compliance* no ambiente das organizações.

Além dessa introdução, o presente trabalho compreende, também, de um referencial teórico, da metodologia da pesquisa, do resultado e análise e das considerações finais.

2 Referencial teórico

2.1 Programa operador econômico autorizado (oea) – origem, características, objetivos e benefícios

Inicialmente chamado de Despacho Aduaneiro Expresso, também conhecido como Linha Azul, segundo Cruz (2012), esse regime aduaneiro especial permitia às empresas industriais conduzirem suas operações de trânsito aduaneiro, despacho de importação e de exportação de maneira mais eficiente e eficaz. Sua primeira definição foi dada em 1998, e era uma operação executada somente no Aeroporto de Viracopos, operado através de um sistema pela RFB, antes de se estabelecer como um programa de âmbito nacional em 1999. O regime visava a maximização do aproveitamento dos recursos limitados da Administração Pública em oposição ao crescente volume de comércio exterior. A operação era destinada a pessoas jurídicas industriais que operassem com regularidade no comércio exterior e consistia no tratamento de despacho aduaneiro expresso nas operações de importação, exportação e trânsito aduaneiro, exigindo que as empresas controlassem a qualidade de sua gestão de operação de comércio exterior e detivessem um sistema de controle corporativo informatizado, integrado com a contabilidade, para controle de estoque de mercadorias nacionais, de procedência estrangeira e as destinadas à exportação (LOPEZ & GAMA, 2015).

Todavia, poucas empresas conseguiram usufruir da operação por conta da dificuldade em cumprir suas exigências, que eram focadas em metas econômicas, como destaca Oliveira e D'Angelo (2009). Com base nos autores, a empresa industrial deveria possuir regularidade e idoneidade fiscal perante a União Federal; manter controle contábil informatizado integrado a um sistema corporativo informatizado que permitisse o controle de estoque por estabelecimento; ter no mínimo dois anos de inscrição no CNPJ; patrimônio líquido mínimo de R\$ 20 milhões; e ter realizado, no exercício anterior, o mínimo de cem operações de comércio exterior, totalizando montante não inferior a US\$ 10 milhões. Ademais de cumprir com exigências de informatização de processos contábeis, ainda como último requisito, a empresa deveria apresentar relatórios de auditoria, mantendo o controle contábil informatizado, e possuir um sistema corporativo informatizado, integrado à contabilidade, para controle dos estoques de mercadorias, distinguindo as de procedência estrangeira e as destinadas à exportação, especialmente quanto à entrada, permanência e saída, e identificando as operações realizadas por estabelecimento, esclarecem Oliveira e D'Angelo (2009), condição essa reforçada por Lopez e Gama (2015).

Em 2014, o sistema de Despacho Aduaneiro Expresso foi revogado pela IN RFB nº 1521, de 04 de dezembro de 2014, passando a ser denominado Programa Brasileiro de Operador Econômico Autorizado (OEA) que estabelecia padrões internacionais de segurança na certificação dos benefícios da modalidade. Após outras modificações e revogações, a última publicação de definição para o OEA foi dada pela IN

RFB nº 1985, de 29 de outubro de 2020, que redigiu um texto mais simplificado e fluido das classificações e objetivos a que se refere a intenção do programa, passando, efetivamente a ser chamado de Operador Econômico Autorizado.

O programa OEA possui diversos objetivos, contudo, pode-se destacar, segundo Bueno (2020), a viabilização para maior agilidade e previsibilidade no fluxo do comércio internacional, Acordos de Reconhecimento Mútuo (ARM) que atendam aos interesses do Brasil, processos para modernização aduaneira, e aumento do nível de confiança entre os operadores, a sociedade e a RFB. Além, das definições citadas na IN RFB nº 1985, de 29 de outubro de 2020, o art. 3º estabelece como objetivos do Programa OEA: proporcionar maior agilidade nas operações, incentivar o crescimento de operadores econômicos, melhorar a gestão de riscos e implementar protocolos que gerem modernização nas operações aduaneiras, além de ajustar a sintonia entre os operadores econômicos e a RFB. Ainda com base no referido documento legal, o pleito à certificação OEA pode ser feito por qualquer interventor que esteja envolvido no processo de importação e/ou exportação, desde que este cumpra de forma voluntária todos os requisitos de segurança, tributários e aduaneiros impostos pelo programa. Dentre os interventores destacam-se os seguintes: importadores, exportadores, transportadores, agentes de carga, operadores portuários e operadores aeroportuários.

O programa é dividido em modalidades de certificação, classificadas em níveis de importância, de critérios e de benefícios (Quadro 1), sendo elas: Operador Econômico Autorizado - Segurança (OEA-S), Operador Econômico Autorizado - Conformidade (OEA-C), sendo este subdividido entre o Nível 1 e Nível 2, conforme critérios específicos por modalidade ou por interveniente. Deve-se observar que segundo o parágrafo 3º do art. 6º, IN RFB nº 1985/2020, os intervenientes certificados, ou seja, os importadores/exportadores como OEA-S e OEA-C Nível 2 poderão utilizar a denominação OEA-Pleno, enquanto mantiverem as referidas certificações.

As modalidades de certificação estão disponíveis a diversas empresas, por tipo de atividade exercida, da seguinte maneira: OEA-S, disponível aos exportadores, depositários de mercadorias sob controle aduaneiro, operador portuário e aeroportuário, transportadores, e agentes de cargas; OEA-C (nível 1 e 2), disponível somente aos importadores; OEA-P, disponível aos importadores e exportadores, conforme Pires e Lima (2018).

Quadro 1 – Modalidades e seus critérios específicos

Sigla	Definição	Crítérios
OEA-S	É definido com base em critérios de segurança aplicados à cadeia logística no fluxo das operações de comércio exterior.	<ul style="list-style-type: none"> - Segurança da carga; - Controle de acesso físico; - Treinamento e conscientização sobre ameaças; - Segurança física das instalações; - Gestão de parceiros comerciais.
OEA-C Nível 1	É definido com base em critérios de conformidade tributária e aduaneira.	<ul style="list-style-type: none"> - Descrição completa das mercadorias; - Classificação fiscal (NCM); - Operações indiretas; - Base de cálculo dos tributos; - Origem das mercadorias; - Benefícios fiscais e suspensões; - Qualificações profissional e controle cambial.
OEA-C Nível 2	É definido com base em critérios de conformidade tributária e aduaneira. Goza de todos os benefícios da certificação de nível 1 e benefícios adicionais.	<ul style="list-style-type: none"> - Descrição completa das mercadorias; - Classificação fiscal (NCM); - Operações indiretas; - Base de cálculo dos tributos; - Origem das mercadorias; - Benefícios fiscais e suspensões; - Qualificações profissional e controle cambial.
OEA-P	Certificação obtida por empresas certificadas com OEA-S e OEA-C nível 2	<ul style="list-style-type: none"> - Certificação OEA-S; - Certificação OEA-C nível 2.

Fonte: Elaborado pelos autores com base na Receita Federal do Brasil (2022)

Para obter uma certificação de OEA, deve-se atender os critérios de admissibilidade e de elegibilidade (Quadro 2); os primeiros correspondem a requisitos objetivos elencados pelo Programa Brasileiro de OEA, sendo de cumprimento obrigatório por todos os operadores que estejam pleiteando a certificação. A análise dos requisitos será feita no prazo de 15 dias da juntada de evidências que comprovem o cumprimento dos elencados requisitos do art. 17 da IN RFB nº 1985/2020. De acordo com a IN RFB nº 1598, de 09 de dezembro de 2015, para o atendimento dos critérios de elegibilidade devem ser adotadas medidas destinadas a prevenir a recorrência de infrações graves ou reiteradas à legislação aduaneira cometidas nos últimos três anos e assegurar disponibilidade e exatidão de registros comerciais relacionados com as operações de comércio exterior; fazendo isso, a empresa é apta a participar do processo de certificação no programa OEA, seguindo os critérios que indicam sua confiabilidade. Souza et al. (2015), ao analisar os critérios de admissibilidade e elegibilidade observam uma certa dificuldade no cumprimento de todos os requisitos, devido à complexidade da legislação, quantidade de procedimentos e documentos necessários para certificação.

Quadro 2 – Critérios de admissibilidade e elegibilidade

	Definição	Critérios
Admissibilidade	Avalia se o operador está apto a participar do processo de certificação.	<ul style="list-style-type: none"> - Adesão ao Domicílio Tributário Eletrônico (DTE); - Escrituração contábil digital (Sped Contábil); - Regularidade fiscal (mediante CND ou CPEN), ou seja, a certidão de regularidade fiscal poderá ser Negativa (CND), Positiva com efeitos de Negativa (CPEN); - Inscrição no CNPJ e recolhimento de tributos federais há mais de 24 meses; - Atuação mínima de 24 meses em atividade certificável como OEA; - Autorização pelo órgão específico para operar na atividade; - Inexistência de indeferimento no programa OEA por 6 meses.
Elegibilidade	São condições que traduzem o grau de confiabilidade dos operadores, requerentes da certificação OEA	<ul style="list-style-type: none"> - Histórico de cumprimento da legislação aduaneira; - Gestão da informação; - Política de recursos humanos; - Solvência financeira; - Gestão de riscos aduaneiros, implantada de acordo com os princípios e orientações da ISO 31.000.

Fonte: Elaborado pelos autores com base na Receita Federal do Brasil (2022)

Ainda, somando-se aos critérios de admissibilidade e elegibilidade, encontram-se os critérios específicos, conforme Quadro 3.

Quadro 3 – Critérios específicos

Categoria	
OEA-S	OEA-C (Nível 1 e Nível 2)
<ul style="list-style-type: none"> - Segurança da carga; - Controle de acesso físico; - Treinamento e conscientização sobre ameaças; - Segurança física das instalações; e - Gestão de parceiros comerciais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Descrição completa das mercadorias; - Classificação fiscal das mercadorias; - Operações indiretas; - Base de cálculo dos tributos; - Origem das mercadorias; - Imunidades, benefícios fiscais e suspensões; - Qualificação profissional; - Controle cambial.

Fonte: Elaborado pelos autores com base na Receita Federal do Brasil (2022)

Atendendo aos requisitos de admissibilidade e elegibilidade, a empresa pode iniciar o processo para a certificação, sendo que segundo Farias (2020), para obter a certificação de Operador Econômico Autorizado (OEA), as informações devem ser incluídas em requerimento digital contido no Sistema OEA, acessado via Portal Único Siscomex.

As etapas de requisição seguem uma ordem, e se inicia tratando dos requisitos de admissibilidade que são itens obrigatórios que tornam o operador apto a participar do processo de certificação no Programa OEA e sobre as informações gerais, que são informações a respeito das operações da empresa, esclarece

Pacheco (2020). O passo seguinte é o fornecimento de informações voltadas à segurança da cadeia logística, e obrigações tributárias, para obtenção das certificações OEA-S e OEA-C, respectivamente. Por fim, a requisição passa por uma validação física que consiste em verificar as informações coletadas no Questionário de Autoavaliação (QAA) – instrumento para a autoavaliação dos requerentes da certificação OEA –, durante o processo de certificação, e as informações obtidas nos diversos sistemas que, podem ser acessados na RFB, para que os operadores tenham confiança na implementação dos requisitos e padrões do plano do OEA.

Conforme a RFB (BRASIL, 2022), aos operadores certificados no Programa Brasileiro de OEA serão concedidos benefícios que se relacionem com a facilitação dos procedimentos aduaneiros, tanto no país, quanto no exterior. Os benefícios do Programa OEA podem ser de caráter geral ou concedidos de acordo com a modalidade de certificação, conforme Tabela 1. Esses benefícios resultam em uma facilitação dos processos de despacho aduaneiro, tornando-os, como na definição da “Linha Azul”, de 2004, um despacho aduaneiro expresso, onde a carga se enquadra em armazenamento prioritário, sendo sua documentação analisada com prioridade e sua parametrização passando automaticamente para “VERDE” – canal pelo qual o sistema registra o desembaraço automático da mercadoria, dispensados o exame documental e a verificação física da mercadoria –, assim que os documentos são indexados e a presença de carga é confirmada nos terminais alfandegados. A portaria que regulamenta as atividades e registros dessas atividades é a Portaria Coana nº 77, de 11 de novembro de 2020.

O Programa OEA baseia-se na desburocratização do processo administrativo aduaneiro e na redução dos custos logísticos nos processos de exportação e importação para os operadores certificados. Todos os benefícios demonstrados na Tabela 1 refletem na redução do tempo de liberação das cargas submetidas ao despacho aduaneiro de importação ou de exportação e na facilitação das operações aduaneiras brasileiras e estrangeiras (RFB, BRASIL, 2016).

Para Souza, et al. (2016, p. 07)

devido à praticidade dos trâmites aduaneiros, os custos logísticos alfandegários serão reduzidos, e o tempo de envio e recebimento da mercadoria será mais ágil. Os importadores e exportadores participantes do Programa OEA, além de todos os benefícios, contarão com uma redução de custo em armazenamento (nas zonas alfandegárias), agilidade na movimentação de carga dentro do recinto alfandegado, gestão de estoque (*Just in time*), ganho de agilidade e eficiência de toda operação logística, redução do custo de inventário e melhores resultados para a empresa.

Conforme estudos feitos por Morini (2013) com os benefícios adquiridos pelo operador certificado na modalidade OEA-C nível 2, além de assegurar a cadeia logística, também tem a possibilidade de otimizar a operação do interveniente desta cadeia, auxiliando na solução de muitos dos desafios. Dessa forma, conforme aponta Pacheco (2020), o OEA é um programa que trará benefícios a longo prazo, sendo a certificação importante para comprovar a idoneidade das operações de comércio exterior e usufruir dos benefícios disponíveis pelo programa.

Tabela 1 - Benefícios do Programa OEA

Benefícios	OEA S	OEA C1	OEA C2	OEA P
Divulgação no sítio RFB	x	x	x	x
Utilização da logomarca “AEO”	x	x	x	x
Ponto de Contrato RFB	x	x	x	x
Prioridade de análise em outra modalidade	x	x	x	x
Benefícios concedidos pelas aduanas estrangeiras	x	x	x	x
Participação do Fórum Consultivo	x	x	x	x
Dispensa de exigências já cumpridas no OEA	x	x	x	x
Participação em seminários e treinamentos	x	x	x	x
Reduzido percentual de canais de conferência na exportação	x			x
Prioridade de conferência das Declarações de Exportação (DE) selecionadas para inspeção	x			x
Dispensa de garantia no Trânsito Aduaneiro	x			x
Acesso prioritário dos transportadores OEA aos Recintos Aduaneiros	x			x
Resposta a consulta de classificação fiscal em até 40 dias		x	x	x
Dispensa da garantia na Admissão Temporária para utilização econômica		x	x	x
Carga pátio por 24h ao importador OEA		x	x	x
Retificação de Declaração de Importação (DI) em lotes reduzidos (ADE nº 17/16)		x	x	x
Parametrização imediata das DIs			x	x
Reduzido percentual de canais de seleção na importação			x	x
Prioridade de conferência das DIs selecionadas para inspeção			x	x
Registro antecipado da importação por meio aquaviário (Portaria Coana 85/17)			x	x
Canal verde na Admissão Temporária			x	x

Fonte: Elaborado pelos autores com base na Receita Federal do Brasil (2022)

3 Compliance – conceituação, origem, desafios e benefícios

Conforme Donella (2019), no atual cenário global, onde as mudanças são constantes e crescentes dentro das empresas, é imprescindível a adoção de uma conduta de responsabilidade e ética no gerenciamento das organizações. A partir dessa necessidade de adequação e regulação do ambiente de trabalho, confia-se ao *compliance* o intuito de atribuir à corporação uma visão mais limpa, estratégica e confiável.

Ribeiro e Chiquetti (2020), ao analisarem a etimologia, definem que a origem da palavra *compliance* é baseada no termo em inglês “to comply”, que significa “obedecer a uma ordem, procedimento”. Por sua vez, a definição da palavra *compliance* é definida como a ação de cumprir uma regra, procedimento ou regulamento, geralmente estabelecidos por uma instituição e para serem cumpridos por quem dela faça parte. Porém, de acordo com Ribeiro e Diniz (2015), o *compliance* não deve ser considerado apenas um

cumprimento de regras formais ou informais, mas uma política norteadora. Fundamentando melhor a definição, o *compliance* pode ser considerado, “um conjunto de regras, padrões, procedimentos éticos e legais, que, uma vez definido e implantado, será a linha mestra que orientará o comportamento da instituição no mercado em que atua, bem como a atitude de seus funcionários (CANDELORO; RIZZO; PINHO, 2012, p.30). Em concordância com Clayton et al (2013), o *compliance* funciona como um plano de adequação de regras e padrões com base em um comportamento ético e transparente nas atividades. Fatores como gestão de risco operacional, realização de auditorias periódicas, análise e prevenção de fraudes – fazem parte da sua atuação –, melhorando assim a reputação da empresa junto a clientes, fornecedores e investidores.

Nos dias atuais é um assunto que está em evidência, contudo, segundo Nascimento (2019) o *compliance* já é discutido desde o começo do século 19, onde os países, com o crescimento exponencial do comércio internacional, visavam proteger o sistema financeiro internacional. Conforme Sfalsin (2018), o *compliance* surgiu, como marco regulatório, em 1930, na Conferência de Haia, na qual foi instituído o Bank for International Settlements (BIS), sediado em Basileia, na Suíça, tendo como principal objetivo conduzir a cooperação entre os bancos centrais e tornar suas atividades mais seguras e confiáveis. Bobsin (2019) destaca a criação da Lei Anticorrupção Transnacional — a Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), nos Estados Unidos, na década de 1970, que endureceu as penas para organizações americanas envolvidas com atos de corrupção no exterior. Na época, foi descoberto envolvimento de empresas privadas e governos, em esquemas de corrupção.

Logo, surgiu o primeiro esboço do *compliance*, com a criação do Banco Central dos Estados Unidos (FED), seu objetivo foi criar um ambiente financeiro mais flexível, seguro e estável. A lei FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) de 1977, editada pelos EUA, foi a pioneira em todo o mundo no que diz respeito a tornar ilegal e punir empresas nacionais por relações mantidas com agentes públicos estrangeiros, em mercados estrangeiros, aponta Carvalho et al. (2019). Apesar de sua história ter se iniciado em instituições bancárias, sua eficácia fez com que ganhasse o mundo corporativo.

Os principais desafios enfrentados pelas empresas para a implantação são a falta de processos, falta de conhecimento e falta de acompanhamento. Em se tratando da falta de processos, Assi (2019) enfatiza que

Um dos grandes erros é achar que a implementação de políticas de *compliance* já é suficiente para que a instituição se transforme. É preciso definir procedimentos, processos e manuais, que determinam não só as regras do seu negócio, mas também como deve ser feito, na prática, o monitoramento do *compliance* no dia a dia.

De acordo com Strobel, Gomes e Pedro (2021), a falta de conhecimento, não está necessariamente direcionado somente aos profissionais de *compliance*, e sim, a todos os funcionários da empresa que devem estar treinados e orientados sobre as diretrizes do programa, para que o mesmo seja efetivo. Todavia, mesmo com processos bem desenvolvidos e uma equipe preparada, sem acompanhamento, o processo ruirá. Para isso, se faz necessário um processo de auditoria interna, para que sejam mantidos todos os demais processos em conformidade, pois conforme Assi (2019), as normas são como remédios de uso contínuo, devendo o acompanhamento ser diário, sendo que a realização de auditorias periódicas trará um reforço de que as normas aplicadas continuam firmes. Segundo Ribeiro e Chiquetti (2020), nos últimos anos, as políticas de conformidade tornaram-se uma tendência para reprimir crimes econômicos e financeiros cometidos por pessoas, físicas ou jurídicas. Essas políticas, ainda segundo a mesma fonte, levaram à globalização

contra atividades ilícitas, à diminuição do crime organizado fora da jurisdição e à crescente cooperação das agências nacionais de repressão e controle, incluindo a polícia e o Ministério Público. Com isso, o *compliance* deve ser considerado como um investimento, e não como um custo, simplesmente porque as normas e procedimentos que fazem parte das políticas do programa podem prevenir erros e ajudar na identificação de possíveis fraudes, conforme defende Clayton et al. (2013).

O *compliance* pode ser aplicado em todos os tipos de organização, de acordo com Ribeiro e Diniz (2015), devendo as características das empresas serem muito bem analisadas, ou seja, a cultura organizacional de cada instituição precisa ser muito bem estudada, para que o formato aplicado não seja imposto de maneira a causar indisciplina, pois o seu sucesso depende do comprometimento de todos os envolvidos.

A partir da adequação ao estilo de *compliance* empresarial, algumas práticas devem ser adotadas para que o processo tenha êxito e continue com uma manutenção saudável para a organização e seus colaboradores como a revisão periódica das normas estipuladas; a garantia de que o *compliance* seja um guia das ações, mas não um entrave às atividades da empresa; a realização de parcerias de negócios feitas com transparência e princípios; cuidado especial com o gerenciamento de risco, e ainda, a busca por “cumprir com a legislação nacional e internacional; além das regulações do mercado e das normas internas da empresa; e de prevenir demandas judiciais. (CANDELORO, RIZZO & PINHO, 2012, p. 37-38).

O gerenciamento de risco é um desafio que merece muita cautela, no que se refere ao *compliance*, já que abrange a prevenção de erros, pois como apontado por Leal e Ritt (2014) a gestão e mapeamento de riscos devem fazer parte do propósito do projeto, objetivando minimizar a ocorrência de equívocos na execução das atividades.

No que tange aos benefícios, Senno et al. (2019) citam como os relevantes para análise:—o reconhecimento público; comprometimento com a prevenção e o combate a atos fraudulentos e próximos à corrupção; a publicidade positiva da empresa perante o público-alvo e concorrentes; provocar bem estar dos colaboradores que sentem orgulho em pertencer e contribuir com o programa, por transparecer a ideia de longevidade na organização; a melhoria dos processos e a sensação de cuidado e proteção; além da maior chance em atrair os melhores profissionais do mercado.

Conforme Ruppenthal (2013), com a redução de incidentes e fraudes que geram desvios de recursos, é possível verificar novos valores, que podem ser aplicados em novos desenvolvimentos para a empresa. Essa redução de incidentes também impacta diretamente na imagem da empresa, que por sua vez, pode buscar diversas certificações como as do grupo ISO 9000, que dão maior prestígio e visibilidade à empresa.

4 Compliance no Brasil

Com um modelo eficaz de controle e proteção à integridade e à ética empresarial, segundo Nascimento (2019), o *compliance* entrou em discussão na edição de 1997, do Comitê de Basiléia para Supervisão Bancária, que é um fórum internacional para discussão de recomendações para a regulação e cooperação da supervisão bancária, do qual o Brasil já participava. Em março de 1998 foi publicada no Brasil a Lei nº 9.613, que trata do combate aos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores,

que incentivou as empresas financeiras brasileiras a adotarem programas de fiscalização e boas maneiras nos processos de atividade bancária

Santos e Bobsin (2019) apontam que, com a abertura do mercado nacional para empresas estrangeiras, em meados de 1992, o Brasil foi obrigado a se adequar a padrões éticos de combate à corrupção e com esse objetivo o *compliance* começou a ser deliberado no país. De acordo com Martinez (2016), as relações comerciais internacionais da época já eram pautadas por uma série de normas e regras, com o intuito de garantir o interesse de ambas as partes em manter a segurança entre as transações comerciais e diplomáticas; e com a instauração das relações comerciais de empresas estrangeiras no país, as empresas brasileiras viram a necessidade de se adaptarem a algumas práticas do ambiente empresarial internacional, sendo que a publicação da Lei Anticorrupção Empresarial, Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, provocou a adoção de políticas de *compliance* nas empresas.

A partir do entendimento da missão atribuída à função do *compliance*, as organizações devem determinar o seu escopo e o seu âmbito de atuação no programa de *compliance*, com o objetivo de evitar conflitos de interesse e sobreposições indevidas em outras áreas que são aliadas ao *compliance*, como o jurídico, controles internos e gestão de riscos (MANZI, 2008).

Diferente do setor público, que possui diversas leis e decretos para seu devido regimento, para o setor privado não existem leis que regem e definem o programa de *compliance*, sendo assim, as empresas podem definir suas próprias diretrizes, assumindo sua identidade, assim como afirma Lamboy (2018). Somente após a afirmação de determinadas regras de conduta é que as organizações assumem uma identidade de fato, tanto para as suas atividades, como perante a sociedade em geral – colaboradores, parceiros, clientes, fornecedores e autoridades –, estabelecendo melhores condições de manter e ampliar a sua rede de relacionamentos; destacando-se como uma organização orientada por valores distintos. Neste sentido Rocha (2013) observa que

Sabendo que o mercado está se tornando cada vez mais competitivo e que cada diferencial conta para agregar valor no seu produto ou serviço, as empresas estão procurando se especializar e se certificar para evoluir os processos operacionais tentando conter o máximo os riscos nas suas operações.

O programa de *compliance* pode ser implantado em todas as empresas independente do porte, desde uma microempresa à uma multinacional, nesta perspectiva, a cartilha do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Empresas (SEBRAE, 2015), também ressalta a importância da integridade nas relações comerciais e as recomendações abrangidas na Lei Anticorrupção para todos os portes de empresas.

5 Metodologia da pesquisa – tipo, método e coleta dos dados

Tendo em vista a particularidade do tema proposto, a pesquisa classifica-se como exploratória devido a necessidade de se considerar os mais diversos aspectos de um problema ou de uma situação, sendo recomendado quando há poucos conhecimentos sobre o problema a ser estudado (GIL, 2008). O estudo de caso foi a metodologia definida para a pesquisa em questão sendo que para Yin (2014) o estudo de caso se apresenta como uma estratégia adequada para o alcance de respostas às questões de pesquisa do tipo “como” e “por que”, questões estas ligadas a fenômenos contemporâneos e pertinentes ao contexto da vida real.

A abordagem metodológica selecionada foi a qualitativa que, segundo Deslandes, Gomes e Minayo (2016), responde a questões muito particulares, preocupando-se com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Desse modo, este estudo possui abordagem qualitativa, que utiliza um roteiro de entrevista para coleta e análise de dados.

Mendonça (2014, p.60) indica ser decisiva a etapa de seleção e delimitação do caso para a análise da situação estudada, devendo ser o caso “uma referência significativa para merecer a investigação e, por comparações aproximativas, ser apto para fazer generalização de situações similares ou autorizar inferências em relação ao contexto da situação analisada”.

Para elaboração do estudo de caso definiu-se como critério de seleção (delimitação) do caso, empresas que atuam como Operadores Logísticos e que estejam certificados e ativos no Programa Brasileiro de OEA. Desta forma, a primeira empresa selecionada é uma empresa categorizada como agente de cargas, sendo a representante brasileira de um operador logístico localizado em Cleveland, Ohio, EUA. Entende-se como agente de carga, segundo o art. 37 da Lei nº 10.833, de 29 de dezembro de 2003, qualquer pessoa que, em nome do importador ou do exportador, contrate o transporte de mercadoria, consolide ou desconsolide cargas e preste serviços conexos. Ou seja, ele atua como um intermediário entre o exportador e/ou importador e as empresas de logísticas e tem como responsabilidade a coordenação do processo de logística da exportação e/ou importação. A escolha pelo agente de carga se deu pelo seu papel primordial na cadeia logística do comércio exterior, estando envolvido em diversos trâmites, o que o torna ideal para o objetivo do trabalho em questão. A empresa brasileira faz parte outras empresas do ramo logístico – transportadora, armazéns e terminais de carga –, está sediada em Itajaí-SC, e obteve sua certificação OEA em dezembro de 2021, sendo considerada pela consultoria contratada para ajudar na certificação, como um “case de sucesso”, pois todo o processo para a certificação correu de forma sucinta e tranquila.

A segunda empresa enquadra-se como um depositário de carga, selecionado pela importância no fluxo de importação, exportação, nacionalização de carga e trânsito aduaneiro; definido pela, IN SRF nº 248, de 25 de novembro de 2002, como: “o administrador do recinto ou local alfandegado”. A empresa selecionada é uma Instalação Portuária Alfandegada e está localizada no Porto de Santos, sendo o principal terminal de desova, armazenagem e desconsolidação de contêineres. A empresa oferece uma extensão de serviços ligados ao Regime de Trânsito Aduaneiro, que permite o transporte de mercadoria, sob controle aduaneiro, de um ponto a outro do território aduaneiro, com suspensão do pagamento de tributos (art. 315 do Regulamento Aduaneiro). A primeira certificação da empresa ocorreu um ano após o primeiro lançamento do Programa OEA, em 2019; e obteve, novamente, a certificação em dezembro de 2021.

Escolhido o método qualitativo, definiu-se como técnica para a coleta dos dados a entrevista estruturada tendo como instrumento de coleta de dados, um roteiro de entrevista com base nos objetivos definidos para a pesquisa. Para elaboração do roteiro, achou-se necessário caracterizar o perfil do respondente e da empresa pela qual ele responde, sendo considerada a experiência das empresas já certificadas no Programa OEA, possibilitando, assim, coletar os dados de maneira que a análise da experiência do processo e suas mudanças na empresa possam esclarecer e definir um padrão de contribuições. Na sequência da estruturação do roteiro, e objetivando que a entrevista ocorresse da maneira mais clara e objetiva possível, visando o melhor resultado na coleta de dados, levou-se em consideração cada um dos objetivos específicos,

encerrando o roteiro, com o objetivo geral.

A entrevista estruturada – com perguntas previamente formuladas e tendo o cuidado de não fugir a elas – foi a técnica utilizada (MARCONI & LAKATOS, 2003), permitindo aos pesquisadores fazerem uma espécie de mergulho em profundidade, coletando indícios dos modos como cada um daqueles sujeitos percebem e significam sua realidade; e levantando informações consistentes que lhes permitam descrever e compreender a lógica que preside as relações que se estabelecem no interior daquele grupo, o que, em geral, é mais difícil obter com outros instrumentos de coleta de dados (DUARTE, 2004).

A entrevista com a primeira empresa (E1) ocorreu de forma *online*, por conta de a empresa estar sediada em Itajaí-SC; foi gravada, transcrita e ainda complementada com materiais enviados pela empresa, para melhor confecção da análise de conteúdo. A entrevista teve duração de 25 minutos. A entrevista com a segunda empresa (E2) não foi diferente, onde todo o processo ocorreu de forma *online*, sendo gravada, transcrita e ainda complementada com dúvidas respondidas por e-mail, que foram surgindo no decorrer da estruturação da análise de dados. A entrevista durou cerca de 20 minutos, excluindo as complementações via e-mail, que ocorreram na semana seguinte após a entrevista.

Prodanov e Freitas (2013) apontam que a análise dos dados deve ser feita em três etapas: seleção, codificação, e interpretação destes. No momento de seleção de respostas para confecção da análise e resultado dos dados, foi feita uma análise minuciosa das respostas concedidas pelos entrevistados, de forma a identificar informações em comum e possíveis divergências entre elas. No momento da codificação, estas respostas foram divididas em categorias de acordo com os objetivos definidos para um melhor entendimento dos resultados. Na fase de interpretação dos dados, ainda conforme sugerem Prodanov e Freitas (2013), os dados foram dispostos em quadros e, a partir daí descritos, confrontados e discutidos, de acordo com as categorias de respostas encontradas.

6 Resultados e análise

6.1 Programa de operador econômico autorizado (oea) – caracterização, requisitos regulatórios e benefícios

Tomando por base o objetivo específico que buscava caracterizar a OEA, seus requisitos e os benefícios, tem-se como resultado da coleta de dados o que está disposto no Quadro 4.

Quadro 4 – Regulação e benefícios do Programa OEA

Categoria: Programa OEA – Regulação e Benefícios		
Definição: Abordagem sobre os requisitos para a certificação e sobre os benefícios oferecidos pelo Programa OEA.		
REGULAÇÃO	E1	As regulações e requisitos contribuíram para que a empresa integre as áreas processuais e de cumprimento, fazendo com que todos os departamentos e processos sejam de importância e tenham a devida atenção, para manter a conformidade e qualidade.
	E2	Iniciou com os rumores da criação do Programa OEA, começaram a participar das reuniões com a Receita Federal para mais informações sobre a certificação que estava em planejamento de lançamento. A primeira certificação ocorreu em 2019, um ano após o lançamento oficial e efetivo da Instrução Normativa. Com a leitura e interpretação da instrução normativa da Receita Federal, foram planejadas, via formulário de “Controle de Projetos”, todas as etapas necessárias para implementação e seus responsáveis. Após todo planejamento da mudança, seguiram com as adequações de processo dos setores, e treinamento dos colaboradores das áreas.
BENEFÍCIOS	E1	A adequação da empresa a estes requisitos trouxe mais segurança para nossas equipes e para os nossos clientes.
	E2	Ter uma gestão de boas práticas já estabelecida na empresa, tornou o processo menos dificultoso e mais eficaz. Estabelecer procedimentos de cumprimento também ajudou a empresa a estar atenta às novas possibilidades de melhorias, o que resultou em ser a primeira, da sua área de atuação a participar dos lançamentos junto à Receita Federal e buscar a certificação antes de seus concorrentes.

Fonte: Elaborado pelos autores com base na coleta de dados.

Observou-se que, para se obter a certificação, precisa-se de alguns requisitos que são os de admissibilidade, que avalia se o operador está apto a participar do processo de certificação e os de elegibilidade, que vê o grau de confiabilidade dos operadores, requerentes da certificação OEA, como diz RFB (BRASIL, 2022). Ao efetuar a coleta de dados, foi identificado que os requisitos regulatórios foram de grande ajuda para as empresas, pois segundo a empresa E1, “as regulações e requisitos contribuíram para que a empresa integre as áreas processuais”. Já a empresa E2 destacou que houve um “planejamento da mudança”, “as adequações de processo dos setores”, e o “treinamento dos colaboradores das áreas”.

Outro ponto mencionado foram os benefícios, já que o OEA tem o objetivo de proporcionar maior agilidade nas operações e incentivar o crescimento de operadores econômicos, como consta na IN RFB 1985/2020. A empresa E1 citou que os benefícios “trouxeram mais segurança para nossas equipes e para os nossos clientes”, tornando-a mais competitiva no mercado. A empresa E2 também obteve benefícios e alegou que “tornou o processo menos dificultoso e mais eficaz”, possibilitando a empresa “estabelecer procedimentos de cumprimento”, e, também, “ajudou a empresa a estar atenta às novas possibilidades de melhorias”.

Como analisado, o OEA tem vários objetivos, destacando-se a viabilização para maior agilidade e previsibilidade no fluxo do comércio internacional (BUENO, 2020). Além disso, a IN RFB 1985/2020 estabelece como objetivos do Programa OEA: proporcionar maior agilidade nas operações, incentivar o crescimento de operadores econômicos, melhorar a gestão de riscos e implementar protocolos que gerem modernização nas operações aduaneiras, além de ajustar a sintonia entre os operadores econômicos e a Receita Federal do Brasil.

Observa-se que ambas as empresas, o objeto do presente estudo, se beneficiaram com o processo

regulatório que integra a certificação. Os requisitos para a certificação contribuíram para que houvesse uma integração maior entre as áreas, pois conforme fala E1: “afinal, não é possível oferecer segurança e conformidade de uma empresa, se considerarmos os departamentos de maneira isolada”.

6.2 Programa de compliance no ambiente das organizações - importância, implantação, desafios e benefícios

O Quadro 5 apresenta o resultado da coleta de dados referente ao objetivo específico que buscava discutir a importância de um programa de *compliance* no ambiente das organizações.

Quadro 5 – Importância, implementação, desafios e benefícios de um programa de *compliance* no ambiente das organizações

Categoria: Importância, implementação, desafios e benefícios do compliance		
Definição: Abordagem sobre o <i>compliance</i> buscando-se verificar a sua importância para as organizações, o processo de implementação, os benefícios percebidos e os desafios enfrentados pelas empresas.		
IMPORTÂNCIA	E1	A empresa tem uma cultura de valores extremamente forte que veio diretamente dos donos, sendo incentivada na prática pela alta liderança, o que de certa forma facilitou os processos de ética, conduta e conformidade. Sendo assim, utilizaram de ferramentas e processos já existentes na matriz, fazendo ajustes para o mercado brasileiro, quando necessário, além de buscar novas soluções que reforcem e melhorem essas práticas.
	E2	Segundo a empresa, a Gestão de Compliance foi imprescindível como um setor que auxilia as áreas a manter coerência, ética e boa prática das atividades.
IMPLANTAÇÃO	E1	Não houve um processo de implantação de programa de compliance específico para a filial do Brasil, uma vez que existe um departamento estruturado para este fim na matriz, nos EUA.
	E2	Foi preciso mudar/replanejar o setor jurídico, a atividade já era uma boa prática, com sua enorme criticidade de atendimento. Porém, as determinações gerais da instrução normativa OEA reforçaram ainda mais a importância e a necessidade do comprometimento. O setor jurídico além de já vir praticando o monitoramento e controle <i>compliance</i> com as áreas, ganhou mais um embasamento legal para demonstrar a importância e necessidade que é cumprir e respeitar as políticas da empresa.
DESAFIOS	E1	Um dos desafios iniciais foi relacionado à mão de obra intelectual disponível para o processo, uma vez que a empresa não possui um departamento dedicado à Qualidade e Conformidade. Todos os processos, procedimentos, requisitos e etapas foram feitos ativamente pela liderança de cada setor. Outro desafio natural foi a adequação das equipes aos novos procedimentos e trabalhar para que houvesse uma aderência contínua ao programa.
	E2	Não houveram grandes dificuldades, logo que a etapa, do planejamento de adequação, foi muito bem executada e tenha colaborado com a adequação, mais a disponibilidade e doação dos gestores, responsáveis dos setores. O único desafio considerável, foi a implementação de cultura, porém, foi superado com bons treinamentos e assuntos bem contextualizados, onde os colaboradores conseguem absorver de maneira satisfatória, fazendo-os entender a importância de cada adequação, cada norma e procedimento para o alcance do objetivo geral.

BENEFÍCIOS	E1	Um dos maiores benefícios notados foi referente à integração das áreas, de acordo com os procedimentos, para manter a conformidade e qualidade foi imprescindível gerar uma maior visibilidade de todos os processos envolvidos, desde o início, até o fechamento de uma operação, além do mapeamento de riscos e as medidas preventivas necessárias para lidar com eles, conforme as situações.
	E2	O benefício foi melhorar a imagem com o mercado, tornando-se uma empresa mais confiável e propondo o proveito de benefícios concedidos à empresa pelas operações dos clientes, aumentando, assim, o critério de concorrência. A certificação e suas exigências resultaram em um conjunto de procedimentos que resultaram no aumento da segurança na cadeia logística e na prevenção do combate ao roubo, tráfico e contrabando nas cargas.

Fonte: Elaborado pelos autores com base na coleta de dados.

Observa-se que no atual cenário global, onde as mudanças são constantes e crescentes dentro das empresas, é imprescindível a adoção de uma conduta de responsabilidade e ética no gerenciamento das organizações (DONELLA, 2019); e ambas as empresas foram bem incisivas sobre a importância do *compliance*. A empresa E2 diz que a “gestão de *compliance* foi imprescindível, auxiliando as áreas a manter coerência, ética e boa prática das atividades”.

No que se refere a implementação do *compliance*, a empresa E1 teve um pouco mais de facilidade já que a matriz nos EUA já possuía esse programa estruturado, sendo necessário apenas adaptar às demandas e diferenças do sistema brasileiro. A empresa E2 teve que “mudar/replanejar o setor jurídico”, dando a esse setor “um embasamento legal para demonstrar a importância e necessidade que é cumprir e respeitar as políticas da empresa”. Os relatos das empresas pesquisadas confirmam, segundo Clayton (2013), que o *compliance* funciona como um plano de adequação de regras e padrões com base em um comportamento ético e transparente nas atividades.

Para a empresa E1, a parte teórica do *compliance* estava consolidada, mas o desafio foi a “mão de obra intelectual disponível para o processo” já que não havia um setor específico para isso, sendo necessário selecionar gestores de cada setor para liderar os novos procedimentos. Outro desafio para E1, entendendo como um desafio natural, foi a “adequação das equipes aos novos procedimentos”, sendo necessário “trabalhar para que houvesse uma aderência contínua ao programa”. Já a empresa E2 não teve muitas dificuldades, pois o “planejamento de adequação foi muito bem executado”, além da empresa contar com a “disponibilidade e doação dos gestores, responsáveis dos setores”. No entanto, da mesma forma que E1, a empresa E2 relata que teve a dificuldade natural de tornar o *compliance* uma cultura na empresa, demonstrando a compreensão que leva tempo para mudar a mentalidade dos colaboradores. Strobel, Gomes e Pedro (2021) observam que a falta de conhecimentos não está, necessariamente, direcionada somente aos profissionais de *compliance*, e sim, a todos os funcionários da empresa, que devem estar treinados e orientados sobre as diretrizes do programa, para que ele seja efetivo.

Apesar dos desafios, ambas as empresas viram benefícios com o *compliance*. A empresa E1 relata como benefícios “à integração das áreas, de acordo com os procedimentos” e o “mapeamento de riscos e as medidas preventivas”. Já E2 viu uma melhora de sua imagem no mercado, “tornando-se uma empresa mais confiável e propondo o proveito de benefícios concedidos à empresa pelas operações dos

clientes, aumentando, assim, o critério de concorrência”. Andrade (2017) ressalta que após um programa de *compliance* estar efetivo dentro de uma empresa, com departamentos, diretrizes bem estruturadas, funcionários bem treinados, e um processo de automanutenção, os benefícios se tornam claros, visto que também atingem um dos principais objetivos das empresas, o capital.

6.3 O programa de operador econômico autorizado (OEA) e a sua contribuição para o Compliance das empresas

O Quadro 6 registra a coleta de dados referente ao objetivo geral que se propunha averiguar se a certificação no Programa de Operador Econômico Autorizado (OEA) contribuiu para o *compliance* das empresas.

Quadro 6 – Contribuição da OEA para o *compliance* das empresas

Categoria: Contribuição do OEA para o Compliance	
Definição: Abordagem considerando o padrão de segurança e confiabilidade estabelecido pelo Programa OEA e a prática de adequação às normas e busca pela ética empresarial conhecida como <i>compliance</i> .	
E1	O OEA entrou como um programa de conformidade voltado especificamente para a segurança da cadeia logística, em um primeiro momento. Porém, no decorrer do programa encontram-se uma série de adequações que impactam a empresa como um todo – financeiro, recursos humanos, administrativo. Afinal, não é possível oferecer segurança e conformidade a uma empresa, se considerarmos departamentos de maneira isolada. Sendo assim, o OEA contribuiu grandemente para que o <i>compliance</i> da empresa fosse reforçado, gerando motivação para implementar novos procedimentos e melhorar os já existentes.
E2	O programa OEA contribuiu, parcialmente, colaborando conforme as definições e diretrizes que são determinadas nas atividades previstas pela norma. Uma vez que a empresa já tinha normas e diretrizes que atendessem um nível de regulação das atividades, foi possível identificar a melhoria e alinhamento para um objetivo - a certificação. Notou-se um replanejamento do setor jurídico, que já era uma boa prática, com sua enorme criticidade de atendimento. Porém, com as determinações gerais da Instrução Normativa OEA importância e a necessidade do comprometimento quanto ao quesito <i>compliance</i> foi reforçado e sua prática elevada ao nível de qualidade superior. Além dos processos do setor Jurídico serem reformulados, a auditoria, para checagem do cumprimento das normas, foi ampliada. O que trouxe ainda mais credibilidade aos processos e serviços prestados pela empresa.

Fonte: Elaborado pelos autores com base na coleta de dados.

Respondendo ao objetivo geral a coleta de dados realizada atesta que a certificação no Programa Operador Econômico Autorizado (OEA) contribuiu para o *compliance* das empresas respondentes. Sabendo que o programa OEA, por estabelecer uma parceria com a RFB concede aos seus certificados a visão de ser um operador de baixo risco e maior confiabilidade, conforme os critérios de elegibilidade, que traduzem o grau de confiabilidade dos operadores por meio do histórico de cumprimento de normas aduaneiras e do mapeamento de gestão de riscos conforme IN RFB nº 1985/2020. Nota-se, com a experiência citada pela E1 que todos os requisitos cumpridos levaram a empresa a visualizar toda sua operação em modo macro, ampliando a compreensão de toda cadeia, o que ajudou a identificar e prevenir riscos ligados aos processos;

e, a partir da respondente E2 que suas operações transformaram sua cadeia logística mais segura, com a prevenção de riscos comuns, identificados com a integração e a conformidade das atividades.

Os resultados da pesquisa demonstram que o OEA contribuiu para o avanço da interação com novos procedimentos e melhorias nos existentes. Além das mudanças internas, essa contribuição foi elevada a resultados como uma melhoria no marketing, trazendo mais credibilidade para a organização, oferecendo benefícios tributários e aduaneiros, a partir da certificação como um diferencial competitivo, como destacado por Souza et al. (2016), Pacheco (2020) e RFB (BRASIL, 2022). Promoveu evolução, também, conforme a modalidade de certificação escolhida pelas empresas, o OEA-S, que, conforme descrita na IN RFB nº 1985/2020, define critérios com a aplicação de condutas que promovem segurança ao fluxo de operações na cadeia logística – como, a prevenção da incidência do tráfico e contrabando a partir das atividades de comércio internacional e do serviço prestado pelas empresas.

No geral, é um consenso entre as integrantes do estudo que a certificação OEA, suas normas e requisitos, contribuíram para o *compliance* das empresas, estabelecendo – conforme ressaltado por Candeloro, Rizzo e Pinho (2012), Leal e Ritt (2014) e Senno et al. (2019) –, as diretrizes que precisam de adequação, análise e de visão detalhada, norteando e promovendo a fluidez e a inspeção do cumprimento das condutas a partir da maior ciência dos colaboradores sobre o sistema processual e suas gestões de risco.

7 Considerações finais

Com o aumento exponencial da facilidade de acesso à informação e comunicação, além da corrida mercadológica, diversas estratégias são adotadas pelas empresas para alcançarem um nível superior perante seus concorrentes. Porém, uma organização que não define normas e protocolos a serem seguidos por seus colaboradores, desenvolve uma fraqueza processual que pode fadá-la ao erro e gerar prejuízos, assim como a perda de *market share*. Logo, gestões de adequação às normas se tornaram um ponto estratégico positivo para as empresas. Estabelecidos como padrão de segurança e confiabilidade, as certificações servem, não apenas para testar os procedimentos, mas para melhorá-los e servir como diretriz de excelência nas conformidades, uniformizando os processos. Com esse artigo, estabeleceu-se como objetivo principal, averiguar se o Programa de Operador Econômico Autorizado (OEA) contribui para o *compliance* das empresas; termo comumente utilizado para a prática de adequação às normas e busca pela ética empresarial. Para auxiliar na compreensão, argumentação e análise de dados coletados para o alcance de objetivo geral, foram estabelecidos objetivos específicos.

No que tange à caracterização do requisitos regulatórios para aprovação e os benefícios de uma empresa certificada, conclui-se a que a leitura das instruções normativas nem sempre é suficiente para adequação necessária que contemple a certificação, sendo necessária, como no caso do primeiro objeto de estudo, uma consultoria especializada em certificações do Programa OEA para decifrar e esquematizar as conformações, e no segundo objeto de estudo, foram necessárias modificações gerais no setor responsável pela conformidade da empresa. Constatou-se, com base nos dados analisados, que a certificação no Programa OEA trouxe benefícios de maior eficácia nos processos organizacionais e a integração de todas as áreas da empresa, guiando a empresa a estabelecer uma visão geral dos seus processos.

Em relação à importância, à implantação, aos desafios e aos benefícios de um programa de *compliance* no ambiente das organizações, notou-se que, apesar de nem todos os objetos de estudos já possuírem uma definição concreta do sistema de *compliance*, os valores éticos que antecederam a decisão de regulação já eram importantes para que a organização funcionasse de maneira sistematizada, porém, não foi o suficiente para que houvesse uma gestão totalmente eficiente. A implantação do *compliance* nessa situação se fez indispensável, levando à uma visão dos processos que auxiliaram a definir melhorias e prevenção de riscos empresariais.

Retomando o objetivo geral do presente estudo, e compreendendo o *compliance*; como um sistema onde não se empenham leis e normas, mas a disposição de conhecimento intelectual disponível, caso a caso, para saber o que e quais pontos necessitam de regulação; e identificando que as diretrizes necessárias para o sucesso da certificação, do Programa OEA modifica, padroniza, integra e busca atingir os mais altos níveis de credibilidade e segurança, a fim de proteger as organizações de ameaças processuais e diminuir a incidência de erros, mapeando os riscos para se adiantar em sua prevenção; constata-se como sólida a afirmação de que o Programa OEA, com suas diretrizes estabelecidas, seus objetivos de explorar e reforçar os critérios de segurança e confiabilidade das pretendentes à certificação contribui para o fortalecimento, melhoria e crescimento da prática de conformidade, conhecida como *compliance*.

Neste trabalho identificou-se uma dificuldade na aceitação das empresas certificadas em abrirem seus dados para o estudo. Portanto, para pesquisas futuras, sugere-se que uma abordagem do tema, em um grupo maior de empresas possa contribuir com o aprofundamento de análise do cenário, com a possibilidade, inclusive, de acompanhar empresas que estão em processo de certificação e/ou com uma certificação diferente da do OEA-S, também podendo ser estudados outros operadores certificados no programa.

Referências

ASSI, Marcos. Os Maiores desafios da Implementação de um Programa de Compliance. **Marco Assi**, São Paulo, 18, abril. 2019b. Disponível em: <<https://www.marcosassi.com.br/os-maiores-desafios-da-implementacao-de-um-programa-de-compliance>>. Acesso em: 05 abr.2022.

BRASIL. **Lei nº 10.833**, de 29 de dezembro de 2003. Institui o Código Civil. Dispõe sobre o imposto de importação, reorganiza os serviços aduaneiros e dá outras providências. Brasília, 29 de dez. 2003. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.833.htm#art37>. Acesso em: 25set. 2022.

BRASIL. **Lei nº 12.846**, de 1 de agosto de 2013. Institui o Código Civil. Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências. Brasília, 1 ago. 2013. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2013/lei/112846.htm>. Acesso em: 8 nov. 2022.

BRASIL. Receita Federal do Brasil. **Instrução Normativa RFB nº 1521**, de 04 de dezembro de 2014. Institui o Programa Brasileiro de Operador Econômico Autorizado e altera a Instrução Normativa SRF nº 248, de 25 de novembro de 2002. Disponível em: <<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=59000&visao=compilado>>. Acesso em: 25 set. 2022.

- BRASIL. Receita Federal do Brasil. **Instrução Normativa RFB nº 1598, de 09 de dezembro de 2015**. Dispõe sobre o Programa Brasileiro de Operador Econômico Autorizado. Disponível em: <<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=70204>>. Acesso em: 25 set.2022.
- BRASIL. Receita Federal do Brasil. **Instrução Normativa RFB nº 1985, de 29 de outubro de 2020**. Dispõe sobre o Programa Brasileiro de Operador Econômico Autorizado (Programa OEA). Brasília, 29 out. 2020. Disponível em: <<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?visao=anotado&idAt=113415>>. Acesso em: 25 set 2022.
- BRASIL. Receita Federal do Brasil. **Perguntas e respostas – Programa Brasileiro OEA**. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/aduana-e-comercio-exterior/importacao-e-exportacao/oea/perguntas-respostas_>. Acesso em: 25 set.2022.
- BRASIL. Secretaria da Receita Federal. **Instrução Normativa SRF nº 248, de 25 de novembro de 2002**. Dispõe sobre a aplicação do regime de trânsito aduaneiro. Disponível em: <<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=15125&visao=anotado>>. Acesso em: 25 set.2022.
- BOBSIN, Arthur. Compliance: conceito, tipos, benefícios e como colocar em prática. **Portal da Aurum**. Disponível em: <<https://www.aurum.com.br/blog/compliance/>>. Acesso em: 15 set. 2022.
- BUENO, Sinara; 2020. Entenda o que é um operador econômico autorizado. Blog-importação **FAZCOMEX**. Disponível em <<https://www.fazcomex.com.br/comex/operador-economico-autorizado-oea/>>. Acesso em: 15 ago. 2022.
- CANDELORO, A. P.; RIZZO, M. B. M.; PINHO, V. **Compliance 360º: riscos, estratégias, conflitos e vaidades no mundo corporativo**. São Paulo: Trevisan Editora Universitária, 2012.
- CARVALHO, A. C., BERTOCCELLI, R. P., ALVIM, T. C., VENTURINI, O. **Manual de Compliance**. Rio de Janeiro: Forense, 2019.
- CLAYTON, M.; DEBBIO, A. D.; MAEDA, B. C.; AYRES, C. H. S. **Temas de anticorrupção e Compliance**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.
- CARVALHO, Larry. Despachantes aduaneiros e a exclusão do Regime OEA. Portogente, São Paulo, out. 2018. Disponível em: <<https://portogente.com.br/noticias/transporte-logistica/104397-despachantes-aduaneiros-e-a-exclusao-do-regime-oea>>. Acesso em: 25 maio. 2022.
- CRUZ, André Silva da. A Habilitação ao Despacho Aduaneiro Expresso (Linha Azul) bem explicada. **Instituto de Comercio Internacional do Brasil**, [S. l.], p. 1/1, 1 abr. 2012. Disponível em: <<https://www.icibr.org/conteudo/201/a-habilitacao-ao-despacho-aduaneiro-expresso-linha-azul-bem-explicada>>. Acesso em: 29 abr. 2022.
- DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu Gomes; MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2016.
- DONELLA, Geovana. Compliance. **Capital Aberto**, 2019. Disponível em: <<https://capitalaberto.com.br/secoes/explicando/o-que-e-compliance/>>. Acesso em: 15 out. 2022.
- DUARTE, R. Entrevistas em pesquisas qualitativas. Scielo Brasil: **Educar em Revista**, 2004, n.24, p. 213- 225. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/0104-4060.357>>. Acesso em Acesso em: 5 out. 2022.
- FARIAS, Marcus Vinicius Rocha. **Aduana: A Implementação do Sistema Integrado de Comércio Exterior - SISCOMEX Importação e sua evolução**. Orientador: Jurema Pacheco Marques. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Relações Internacionais) - Universidade do Sul de Santa Catarina, Santa Catarina, 2020. Disponível em: <<https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/16788>>. Acesso em Acesso em: 8 set. 2022.

- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2008
- GORDHAN, P. **Customs in the 21st century**. World Customs Journal, v. 1. 2007. In: PEREIRA, N. B.; MORINI, C.; GREGORACCI, L. B. **O programa operador econômico autorizado (OEA) no comércio internacional: Uma análise qualitativa a partir de sua implementação**. Disponível em: <<http://sistema.semead.com.br/17semead/resultado/trabalhosPDF/529.pdf>>. Acesso em: 19 jul. 2022.
- GUEDES, Danilo. Certificação OEA: entenda o que é e qual a sua importância. **ABC Cargas**, São Bernardo do Campo, 16, outubro. 2018. Disponível em: <<https://blog.abccargas.com/certificacao-oea-entenda-o-que-e-e-qual-a-sua-importancia/>>. Acesso em: 22 abr.2022.
- LAMBOY, C. K. **Manual de Compliance**. 1. ed. São Paulo: Via Ética, 2018.
- LEAL, Rogério Gesta; RITT, Caroline Fockink. A previsão dos mecanismos e procedimentos internos de integridade: compliance corporativo na lei anticorrupção: sua importância considerado como uma mudança de paradigmas e educação empresarial. **Revista Barbarói**, Edição Especial, n.42, jul./dez. 2014. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/barbaroi/article/view/5544>>. Acesso em: 8 set.2022.
- LIRA, Michael Pereira de. O que é compliance e como o profissional da área deve atuar? **Jusbrasil**, [S. l.], p. 1/1, 31 jan. 2014. Disponível em: <<https://michaellira.jusbrasil.com.br/artigos/112396364/o-que-e-compliance-e-como-o-profissional-da-area-deve-atuar>>. Acesso em: 4 maio 2022.
- LOPEZ, J. C., GAMA, M. **Comércio exterior competitivo**. 4. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2013.
- MANZI, V. A. **Compliance no Brasil: consolidação e perspectivas**. São Paulo: Saint Paul, 2008.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia de pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- MARTINEZ, André Almeida Rodrigues. Compliance no Brasil e suas origens. **Afonsin**, nov. 2016. Disponível em: <<https://alfonsin.com.br/compliance-no-brasil-e-suas-origens/>>. Acesso em: 09 jun. 2022.
- MENDONÇA, A. W. Metodologia para estudo de caso. Palhoça: UnisulVirtual, 2014.
- Morini, Cristiano. Operador econômico autorizado: benefícios e limites no contexto do comércio exterior do Brasil. **Caderno de Finanças Públicas**, Brasília, v. 15, p.175-191, dez. 2013a. Disponível em: <<http://esaf.fazenda.gov.br/assuntos/biblioteca/arquivos-gerais/arquivo.201412-11.7807996922>>. Acesso em: 14 maio. 2022
- MORINI, C. JUNIOR INÁCIO, E.; SANTA-EULÁLIA, L. A.; Milena Pavan SERAFIM, M. P. Indicadores de desempenho da Aduana do Brasil: em busca de uma abordagem equilibrada. Scielo Brasil: **Gestão & Produção**, [s.l.], v. 22, n. 3, p.508-524, 29 set. 2015. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/0104-530x1407-14>>. Acesso em: 09 jun. 2022.
- MORINI, C.; LEOCE, G. **Logística Internacional Segura: Operador Econômico Autorizado (OEA) e a gestão de fronteiras no século XXI**. São Paulo: Atlas, 2011.
- NASCIMENTO, Juliana Oliveira; ABBATEPAOLO, João Carlos; MARRARA, Cristiane Peixoto de Oliveira; GABINESKI, Bernardo. Canal de Denúncias – Melhores Práticas. In: Isabel Franco. (Org.). **Guia Prático de Compliance**. 1ed. São Paulo: Forense – GEN, 2019.
- OLIVEIRA, Alexandre Lira de; D'ANGELO, Francisco Antonio. Linha Azul – Desembarço Aduaneiro Expresso. **Lira Advogados**. Disponível em: <<https://www.liraatlaw.com/content/linha-azul-desembarco-aduaneiro-expresso>>. Acesso em: 05.abr.2022.
- PACHECO, Kauna. OEA - Porque, quando e como obter a certificação. **Grupo Pinho**, Alto da Gloria, 03, outubro. 2020. Disponível em: <<https://www.pinho.com.br/post/oea-porque-quando-e-como-obter-a-certificacao>>. Acesso em: 05 abr.2022.

PIRES, A.; LIMA, E.O Programa Operador Econômico Autorizado (OEA): A certificação de uma média empresa brasileira de agenciamento de cargas internacionais. *In: VII SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE GESTÃO DE PROJETO, INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE*, 7, 2018, São Paulo, **Anais [...]**, São Paulo: Universidade Nove de Julho, 2018. Disponível em: <<http://www.singep.org.br/7singep/resultado/367.pdf>>. Acesso em: 12 ago. 2022.

PRODANOV, C. C., FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas de Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2013.

RIBEIRO, L.; CHIQUETTI, L. Criminal compliance para além da lei de lavagem de dinheiro. **Revista Juris**, Araçatuba, ano 2020, v. 05, ed. 03, p.192-205, 26 nov. 2020. Disponível em: <encurtador.com.br/gxBIT>. Acesso em: 1 maio. 2022.

RIBEIRO, M. C. P.; DINIZ, P. D. F. Compliance e Lei Anticorrupção nas Empresas. **Revista de Informação Legislativa**, v. 52, n. 205, p. 87-105, jan./mar. 2015. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/52/205/ril_v52_n205_p87>. Acesso em: 14 abr.2022.

ROCHA, P. C. A. **Logística e aduana**. 4. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2013.

RUPPENTHAL, J. E. **Gerenciamento de riscos**. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, 2013.

SENNO, E.; PRATES, G. A.; LUCENTE, A.R. L.; GALLI, L.; GALLI, C.L.A.; GALLI, R. A. G. Benefícios da implantação do programa de compliance em uma organização do setor de energia: um estudo de caso. *In: II SIMPÓSIO DE TECNOLOGIA FATEC SERTÃOZINHO*, 2, 2019, v. 2, Sertãozinho. **Anais [...]**. Sertãozinho: Fatec Sertãozinho, 2019. Disponível em: <<https://sitefa.fatecsertaozinho.edu.br/index.php/sitefa/article/view/90/51>>. Acesso em: 9 jun. 2022.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – Sebrae. **Programa de Integridade para Pequenos Negócios**, 2015. Disponível em: <<https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/artigos/programa-de-integridade-parapequenos-negocios,1e0b9fad941e510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 30 ago.2022.

SFALSIN, Eliana. Compliance: história e importância. **Administradores.com**, São Paulo, out. 2018. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/compliance-historia-e-importancia>>. Acesso em: 8 ago. 2022.

SOUZA, R. S.; LUCIANO, C. P. R.; SANTOS, D. R.; SILVA, B. H. P. O Programa Operador Econômico Autorizado (OEA brasileiro) e as operações de importação e exportação. *In: XIII SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA*, 13, 2016, Resende, **Anais [...]**. Resende: Associação Educacional Dom Bosco, 2016. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/20324193.pdf>>. Acesso em: 25 maio. 2022.

SOUZA, R. S.; SANTOS, D. R.; LUCIANO, C. P. R.; SILVA, F. M. C. Vantagens da utilização do regime aduaneiro especial Linha Azul - Despacho Aduaneiro Expresso. *In: XII SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA*, 12, 2015, Resende, **Anais [...]**. Resende: Associação Educacional Dom Bosco, 2015. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/9122182.pdf>>. Acesso em: 25 maio. 2022.

STROBEL, Carolina; GOMES, Marcelo Borowski; PEDRO, Wagner Osti. **Compliance: fundamentos e reflexões para integridade nas empresas**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2021.

YIN, R. K. **Estudo de Caso, planejamento e métodos**. 5.ed. São Paulo: Bookman, 2014.