

GESTÃO

EMPRESARIAL

#41 Ano XI • Novembro 2017 • Uma publicação do GBrasil
Grupo Brasil de Empresas de Contabilidade

FOCO EM MELHORES PRÁTICAS

Meio corporativo aposta em programas
de *compliance* para coibir desvios
de conduta a fim de se estimular a ética

.....

BEM-ESTAR NO TRABALHO

Cuidar da saúde emocional dos colaboradores
pode melhorar a produtividade

.....

SEQUESTRO DE DADOS

Saiba como prevenir crimes digitais





Acrescente o GBrasil ao seu negócio e potencialize seu desempenho. Nós nos multiplicamos em 39 por você.

Somos uma aliança de 39 empresas de contabilidade de excelência trabalhando em permanente intercâmbio de informações técnicas e operacionais. Não há desafio em gestão contábil, fiscal, trabalhista ou patrimonial que não tenha sido objeto de estudo ou conhecimento aplicado no GBrasil. Estamos em todos os estados brasileiros com amplo portfólio de serviços de gestão garantindo suporte e segurança administrativa a mais de 9 mil organizações de diferentes portes e segmentos econômicos.

Procure o representante GBrasil mais perto de você.



www.gbrasilcontabilidade.com.br
www.facebook.com/gbrasilcontabilidade

EDITORIAL

INTEGRIDADE É A NOSSA MARCA

Para nós, profissionais contábeis, a ética é um valor inegociável. Agir com correção não se trata apenas do cumprimento de leis, mas do compromisso com um ambiente de negócios íntegro. E, acima de tudo, que inspire respeito na sociedade.

Ao atuar como conselheiros de gestores empresariais, podemos (e devemos) disseminar a cultura de se “fazer a coisa certa”. Diante da crise de credibilidade das instituições brasileiras, é nosso dever propagar a importância de esforços sistemáticos em benefício da transparência. A fim de aprofundar aspectos desse assunto, a matéria de capa desta edição trata do despertar do mercado corporativo para as práticas de *compliance*. O termo se traduz na implantação de mecanismos que coíbam a ocorrência de práticas ilícitas.

Em um mundo conectado em rede, devemos atentar também para os malefícios causados pela evolução desenfreada da tecnologia. Reportagem deste número retrata o aumento nos casos de sequestro de dados online, sendo o Brasil um dos cinco países mais atacados pelo cibercrime em 2016. Oferecemos então dicas de como se proteger dos criminosos virtuais. Ainda na esfera tecnológica, abordamos o impacto da chegada dos chamados “chatbots” em ferramentas de atendimento. Dotados de inteligência artificial, esses robôs são capazes de aprimorar seu aprendizado conforme se relacionam com o homem.

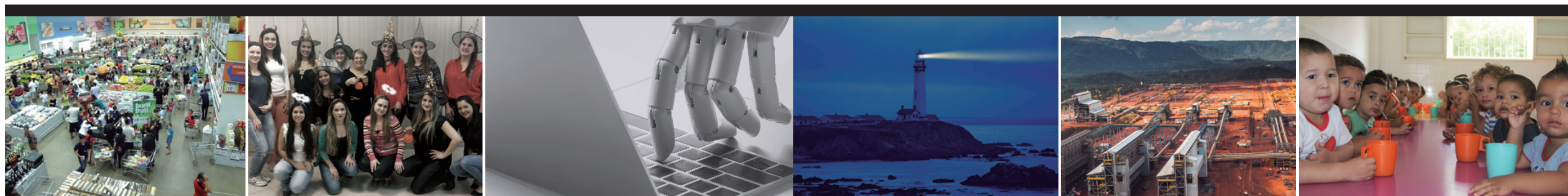


JULIO LINUESA PEREZ
Presidente do GBrasil
gbrasil@gbrasilcontabilidade.com.br

Gerir pessoas é outro desafio diário dos empresários. Pensando nisso, fomos conhecer experiências inovadoras de companhias que estão investindo no cuidado com a saúde mental de seus colaboradores. A medida tem se tornado eficaz, dada a alta incidência de transtornos comportamentais registrada entre os trabalhadores, o que afeta diretamente a produtividade. Na seção “Consultoria GBrasil”, esclarecemos dúvidas sobre como definir o melhor enquadramento tributário e o que considerar ao escolher um regime de tributação. Ainda destacamos os principais equívocos em relação a esse planejamento anual.

Além do conteúdo publicado a cada edição de **Gestão Empresarial**, o GBrasil disponibiliza um rico acervo de notícias e artigos em seu site oficial (www.gbrasilcontabilidade.com.br). Atualizado diariamente, o portal oferece informações sobre economia, legislação, finanças, sustentabilidade, entre outros importantes temas. Assim esperamos contribuir para o conhecimento de clientes e parceiros.

Desfrute dessa boa leitura! ■



03

EDITORIAL
Transparência
gera confiança

20

CAPA
Práticas de *compliance*
avancam no mercado

30

TERCEIRO SETOR
Organizações sociais cumprem
o papel do Estado

06

CONSULTORIA GBRASIL
Tire dúvidas sobre o regime
de tributação ideal

12

RECURSOS HUMANOS
Empresas investem
na saúde mental dos
colaboradores

26

ESTADOS BRASILEIROS
Os gargalos e as virtudes
do Pará

34

EM SÍNTESE
Ações e eventos
Brasil afora

08

TI
Sequestro de
dados: perigo
online

16

INOVAÇÃO
Inteligência artificial
aprimora atendimento
ao cliente

36

NOVOS CLIENTES
GBRASIL

GESTÃO EMPRESARIAL é uma publicação trimestral do GBrasil - Grupo Brasil de Empresas de Contabilidade, distribuída a clientes e parceiros em todo o território nacional.

Av. Clodomiro Amazonas, 1.435 • CEP 04537-012
São Paulo • SP • ☎ 55 (11) 3814.8436

CONSELHO EDITORIAL

Renato Toigo (coordenador, Toigo Contadores), Julio Linuesa Perez (Orcose Contabilidade), Alessandra Sousa (Fatos Contábil), Simone Zanon (T&M Consulting), Dolores Locatelli (Eaco Contabilidade), Didmar Duwe (D.Duwe Contabilidade), Meire Bortoli (RG Contadores), Flavio Azevedo Pinto (Opção Contábil), Marcílio Prado (Organização Contábil Prado) e Diva Borges (jornalista)

CONSELHO CONSULTIVO

Reinaldo Silveira (Organização Silveira de Contabilidade), Manuel Domingues e Pinho (Domingues e Pinho Contadores), Pedro Coelho Neto (Marpe Contadores) e Nilson Goedert (RG Contadores)

ATENDIMENTO AO ANUNCIANTE

Julio R. Castro • (11) 3814.8436 / (48) 9981.9321

TUTU

DIRETOR DE CONTEÚDO André Rocha
GERENTE DE CONTEÚDO Fernando Sacco
EDITOR Lucas Mota

COLABORAM NESTA EDIÇÃO Bárbara Oliveira, Cristina Carvalho, Fabíola Perez, Filipe Lopes, Iracy Paulina, Lucas Mota, Lúcia Helena de Camargo, Pamela Fortes e Raíza Dias

REVISÃO Flávia Marques

DIRETORES DE ARTE Clara Voegeli e Demian Russo
EDITORA DE ARTE Carolina Lusser
DESIGNERS Laís Brevilheri, Paula Seco, Cíntia Funchal e Jacqueline Hamine
ASSISTENTES DE ARTE Tiago Araujo e Pedro Silvério

TIRAGEM DESTA EDIÇÃO
10 mil exemplares

IMPRESSÃO

Leograf Editora - Edição 41 - encerrada em 26.10.2017

www.gbrasilcontabilidade.com.br

REGIME TRIBUTÁRIO: COMO DEFINIR O MELHOR ENQUADRAMENTO PARA A SUA EMPRESA



ALESSANDRA SOUSA

Grupo Fatos Contabilidade & Soluções Corporativas

QUAIS REGIMES TRIBUTÁRIOS PODEM SER ADOTADOS PELAS EMPRESAS E QUAIS OS PRÓS E CONTRAS DE CADA UM?

Alessandra Sousa - É possível enquadrar no Simples Nacional, no Lucro Real, no Lucro Presumido ou no Lucro Arbitrado. Com esses enquadramentos são definidos os impostos a serem recolhidos e os procedimentos que devem ocorrer. O Simples simplifica a cobrança de impostos de microempreendimentos e pequenas empresas, reunindo em uma única alíquota todos os tributos (IRPJ, CSLL, PIS, Cofins, IPI, INSS patronal, ICMS, ISS), que é específica para cada categoria de serviço e tem base na receita bruta. No Lucro Real, o Imposto de Renda da Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social sobre o Lucro (CSLL) são calculados com base no lucro contábil mais os ajustes (positivos ou negativos) indicados pela legislação fiscal. Nesse enquadramento, tanto PIS quanto Cofins são especificados por meio do regime não cumulativo, o que possibilita aproveitar créditos de aquisições dentro dos limites legais. O Lucro Presumido permite a tributação simplificada do IRPJ e da CSLL. Nesse regime, as empresas não podem aproveitar créditos de PIS e Cofins, mas se beneficiam com alíquotas mais baixas do que as do Lucro Real. Já as empresas obrigadas a fazer sua tributação na área federal pelo Lucro Real, mas que não tenham condições para tal ou que venham requerer a efetiva movimentação financeira independentemente de sua tributação, poderão optar pelo Lucro Arbitrado. Em princípio, esta modalidade tem as mesmas regras do Lucro Presumido, com um adicional de 20% sobre índices de cálculo. O regime mais simples nem sempre é o mais vantajoso. Dependendo da sua atividade, um regime mais complexo pode trazer benefícios e gerar economia.



RENATO TOIGO

Toigo Contadores

O QUE LEVAR EM CONTA AO ESCOLHER A MELHOR OPÇÃO PARA A EMPRESA?

Renato Toigo - Diversos fatores precisam ser observados. Um deles é de que a legislação obriga que algumas empresas, em função de suas atividades ou do volume de receita bruta, sejam tributadas pelo Lucro Real. Se a lucratividade da empresa for inferior a 8%, poderá ser vantajoso tributar pelo Lucro Real. Companhias com lucro bruto superior a 40% (diferença entre o faturamento e o custo total dos produtos industrializados ou comercializados) podem se adaptar melhor ao Lucro Presumido, uma vez que, com esse perfil, os valores do PIS e da Cofins serão maiores no en-

quadramento pelo Lucro Real. Cada empresa precisa avaliar o que é melhor dentro de suas particularidades.

ESSA OPÇÃO DEVE SER REAVALIADA PERIODICAMENTE?

Renato Toigo - Sim, anualmente - uma vez que o perfil da empresa pode mudar de um período para outro. A época mais propícia para esse planejamento é o último trimestre do ano. Caso a empresa possua projeção de suas atividades para o período seguinte, o estudo tributário será mais preciso. A mudança de regime tributário pode ser feita somente no mês de janeiro.

QUAIS OS PRINCIPAIS EQUÍVOCOS EM RELAÇÃO AO PLANEJAMENTO TRIBUTÁRIO?

Renato Toigo - Entre os principais, figuram: falta de planejamento das atividades para o exercício seguinte; desorganização administrativa das que optam pelo Lucro Real e não possuem ordenamento adequado de seus documentos; pouco conhecimento das formas de tributação disponíveis; desconhecimento

das exigências feitas pela Receita Federal para quem opta pelo Lucro Real; desconhecimento da possibilidade de crédito do PIS e da Cofins quando da mudança de modalidade do Lucro Presumido para o Lucro Real; entre outros.

COMO O PROFISSIONAL DE CONTABILIDADE PODE AUXILIAR NA DEFINIÇÃO DO MELHOR REGIME TRIBUTÁRIO?

Alessandra Sousa - Com conhecimento profundo sobre a legislação tributária em vigor e as particularidades da empresa. Contando com esse apoio, além de economizar pagando menos imposto, você reduz erros procedimentais, evita pagar multas e diminui o risco de ações judiciais ou de processos administrativos. ■



Nós cuidamos da sua gestão administrativa para você ter toda atenção no seu produto

Gestão Pessoal, Fiscal e Empresarial - Assessoria Contábil e Comercial - Auditoria - Consultoria



Parceria com



Contabilidade Diária

Acesso rápido aos dados contábeis

Fotos: Divulgação



(13) 3023-7000



Rua Fumio Miyasi, 223
Boqueirão, Praia Grande - SP



www.grupoescudoreal.com.br



SEQUESTRO DE DADOS É O NOVO PERIGO NO CIBERESPAÇO

OS CRIMINOSOS ONLINE ATACAM AS REDES, BLOQUEIAM ARQUIVOS DAS EMPRESAS E PEDEM RESGATE EM MOEDAS VIRTUAIS PARA DEVOLVER AS INFORMAÇÕES. O BRASIL FOI UM DOS CINCO PAÍSES MAIS ATACADOS PELO CIBERCRIME EM 2016

BARBARA OLIVEIRA

O perigo não está só em cidades, ruas e residências. Ele mora também dentro dos computadores de pequenas e médias empresas, bancos, hospitais, escolas e em ambientes domésticos. Os piratas do ciberespaço são o real perigo online dos novos tempos. Eles ficaram mais audaciosos em seus crimes eletrônicos – além de vírus e links maliciosos enviados por e-mail, estão usando métodos sofisticados para sequestrar os dados, os *ransomwares*. Trata-se de um software que captura os dados do computador, embaralha seus arquivos e pastas e exige um resgate da vítima para que ela possa voltar a ter acesso às informações. Se ela não tiver uma boa proteção de firewall e backup e não quiser perder esses dados, precisará pagar o resgate. Ou com dinheiro (como era usual alguns anos atrás) ou com as moedas virtuais, mais difíceis de serem rastreadas. O bitcoin é a mais conhecida delas e a preferida dos hackers modernos.

A Gartner, empresa de consultoria de TI, estima que até 2020 mais de 50% dos ataques de ransomware terão como alvo a interrupção dos negócios. Só em maio deste ano, mais de 200 mil sistemas de 150 países foram afetados por um desses crimes, o WannaCry. O Brasil é um dos países mais atingidos pela bandidagem cibernética. Mais da metade de 300 empresas nacionais pesquisadas pela Trend Micro foram víti-



Não tivemos tempo de detectar a origem de tudo, porque o mais importante era colocar o hospital para funcionar de novo, e isso levou três dias.

DOUGLAS VIEIRA DOS REIS,
coordenador de TI
do Hospital do Câncer
de Barretos (SP)



Fotos: Divulgação / HCB



mas de um ataque no ano passado. Educação, governo, saúde e varejo estão entre os dez setores prejudicados.

Desde 2015, comércios em geral têm sido alvo dos hackers com objetivos financeiros imediatos. Apesar de os especialistas em segurança alertarem para as vítimas não atenderem às exigências dos criminosos porque isso estimularia o crime, o Superatacadão Centronorte, cliente da D.Duwe Contabilidade, associada GBrasil em Porto Velho (Rondônia), precisou pagar o resgate sob o risco de perder todos os seus arquivos dos últimos cinco anos. “Foram três dias de sufoco entre o ataque e a recuperação do nosso banco de dados”, conta o sócio-fundador do grupo varejista, Davi Marques Jardim. Numa manhã de setembro de 2015, quando os funcionários ligaram servidores e máquinas pareadas a eles, perceberam que havia algo errado porque não conseguiam acessar as pastas (eram 24 mil arquivos armazenados). Na tela, apareceu uma mensagem de pedido de resgate para que as informações fossem devolvidas e destravadas. Elas haviam sido bloqueadas e criptografadas.

DIAS TENSOS

O técnico em tecnologia da informação (TI) do Centronorte, Sony Guimarães Santos, explica que os computadores foram invadidos na madrugada e seus arquivos compactados ganharam a extensão LeChiffre (o codinome do *ransomware*

SUPERATACADO CENTRONORTE, EM PORTO VELHO (RO), TEVE 24 MIL ARQUIVOS SEQUESTRADOS

da ocasião), deixando-os totalmente inacessíveis. A invasão ocorreu de uma estação de trabalho de um colaborador que clicou num link malicioso recebido por e-mail. “Algumas máquinas que estavam ligadas à rede afetaram o computador central e outras estações. O problema mais grave foi no servidor em que estava armazenado todo o sistema de gestão do varejista. “Quando ocorre uma situação dessas, a primeira pergunta é: ‘Onde está o backup?’”, lembra Jardim. Existia um sistema de backup, mas ele não estava atualizando tudo, era falho e não testado periodicamente. “Não sabíamos dessa falha e fomos obrigados a pagar o resgate, senão a empresa

BITCOINS SÃO OS PREFERIDOS NO CRIME ONLINE

O Bitcoin é a mais conhecida das moedas que circulam na internet, não possuindo representação física, só virtual. Na Ásia, onde o uso já é regulamentado, ele é equiparado ao iene, ao euro e ao dólar. É um investimento de grande valorização (300% de janeiro a agosto de 2017) porque tem um número limitado de unidades em circulação no mundo (atualmente, são 16,5 milhões de bitcoins). No Brasil, a moeda é comercializada em sites de compra e venda (espécie de corretores de valores que aproximam vendedor e comprador). Por ser global, com a possibilidade de ser negociada em qualquer país, ter liquidez imediata e difícil de ser rastreada - uma vez que as transações são descentralizadas e sem intermediários (bancos e agências para as transferências) -, ela virou a moeda preferida também dos cibercriminosos.

Fontes: Rodrigo Batista, diretor da Mercado Bitcoin e Guto Schiavon, COO da Foxbit

perderia pelo menos cinco anos de informações”, diz Santos, da TI. A última atualização completa havia sido feita em 2010.

Para devolver os dados, os hackers pediram dois bitcoins, que na época valiam R\$ 1,5 mil cada um (em setembro deste ano um bitcoin estava cotado, em média, a US\$ 4,6 mil, ou cerca de R\$ 15 mil). “Eles enviaram um passo a passo para a compra da moeda virtual e como fazer a transferência do dinheiro”, recorda Jardim. Depois de aberta uma conta na corretora Mercado Bitcoin e o pagamento realizado, os piratas mandaram, por e-mail, um código de letras e números para a descompactação dos arquivos. Depois disso, a empresa tomou precauções para garantir mais proteção. “Hoje, temos uma rotina sistemática, compramos um programa completo de backup físico e na nuvem, com suporte e gerenciamento, e uma vez por semana testamos para ver se está atualizando corretamente”, informa Santos.

Para não serem rastreados, os hackers se utilizam da chamada “DarkNet” - a parte obscura da internet, cujas

redes não são encontradas pelos mecanismos de busca comuns (Google, Yahoo!, Bing) e que só pode ser acessada por programas específicos, garantindo certo anonimato.

ELO FRACO DA CADEIA

O consultor de TI Flávio Xandó encanou um caso complicado em uma assessoria de 90 funcionários cujo pedido de resgate estava avaliado em US\$ 1 mil. “Uma funcionária havia clicado num e-mail com link falso do Banco do Brasil, e a praga foi contaminando pasta por pasta e embaralhando os demais arquivos. Quando desligamos o cabo de rede, já havia 29,5 mil arquivos travados de um universo de 850 mil”, conta.

Na avaliação de William Rodrigues, Sales Engineer da Forcepoint, as PMEs são mais vulneráveis do que as grandes corporações, pois o orçamento destinado à proteção das redes é menor, e ainda existe a ideia de que segurança é custo, e não investimento. “Mas o mercado dispõe de soluções robustas e eficazes e a preços nada astronômicos”, informa. Segundo o analista, “não se pode gastar mais com o cofre do que com o que está dentro”. Os especialistas concordam que é mais fácil controlar máquinas do que pessoas. “Os usuários são o elo fraco porque não são treinados para reconhecer os vírus, muitos ainda conectam pen drives duvidosos nas máquinas, sem considerar o potencial de danos.”

SAÚDE É ALVO

O segmento de saúde também desperta o interesse dos criminosos por ser um serviço essencial e disposto a pagar pela recuperação das informações. Estudo da Osterman Research diz que dezenas de hospitais e clínicas de Estados Unidos e Canadá foram atingidos no ano passado. O Hospital do Câncer de Barretos (SP) foi uma das vítimas recentes. Em junho passado, aproximadamente mil

“

Foram três dias de sufoco entre o ataque e a recuperação do nosso banco de dados. Quando ocorre uma situação dessas a primeira pergunta é: “Onde está o backup?”

DAVI MARQUES JARDIM,
sócio-fundador
do Superatacado
Centronorte



máquinas foram atingidas por causa de uma vulnerabilidade do Windows (já corrigida pela Microsoft). O resgate pedido de US\$ 300 em bitcoins não foi pago, mas o coordenador de TI da instituição, Douglas Vieira dos Reis, relata o pânico ao longo de três dias para restabelecer o sistema. “Nem todos os equipamentos estavam vulneráveis, mas os atingidos, provavelmente os mais antigos e sem rastreamento atualizado, afetaram outras estações e servidores”, conta Reis. Foi criado um comitê de crise, reinstalados sistemas operacionais e bloqueados os computadores infectados. Após o episódio, uma empresa especializada em segurança passou a gerenciar a plataforma e controles de redução de riscos foram adotados com nova política de senhas.

Para se proteger de possíveis ataques de malwares, algumas regras são básicas: atualizar os sistemas operacionais; dispor de um bom antivírus; fazer o backup de dados regularmente e manter cópias recentes em outro dispositivo ou na nuvem; utilizar firewalls; criar senhas difíceis de serem rastreadas; e conscientizar funcionários do perigo de abrir links e anexos não solicitados. ■



O melhor para você e sua empresa.

Assessoria completa: contábil, fiscal e trabalhista
Assessoria Empresarial
Gerência de Recursos Humanos



ESCRITÓRIO CONTÁBIL
REAL ARAÇATUBENSE

Rua Tabajaras, 322 A • Centro • Araçatuba - SP
(18) 2103-5967 • www.realaracatubense.com.br

GENTE FELIZ PRODUZ MAIS E MELHOR

CIENTES DE QUE QUALIDADE DE VIDA INCLUI EQUILÍBRIO EMOCIONAL, AS EMPRESAS ESTÃO INVESTINDO EM PROGRAMAS QUE VÃO ALÉM DE GINÁSTICA LABORAL, FESTAS E BENEFÍCIOS PARA MANTER COLABORADORES COM CORPO E MENTE SAUDÁVEIS

LÚCIA HELENA DE CAMARGO

A busca por resultados e a pressão do mercado de trabalho levam, com frequência, os profissionais ao estresse. O adoecimento pode aparecer em forma de dores de cabeça, alergias, medo, impaciência, perda de memória, entre outros sintomas. Em alguns casos, o tratamento é longo e exige afastamento do trabalho. Por essa razão, empresas começam a ir além da ginástica laboral e das comemorações mensais de aniversários, a fim de manter os colaboradores com corpo e mente saudáveis.

CAUSAS DO PROBLEMA

“Ainda há entraves para se falar de saúde emocional, mas a cultura corporativa vem mudando”, afirma a psicóloga e proprietária da Mental Clean, que presta serviços de orientação em saúde emocional e tratamento para dependência química, Fátima Macedo. Estão entre seus clientes Unilever, Abyara, CPFL, Petrobras, Febraban, Metrô de São Paulo, Melhoramentos, Klabin e, entre outros, a mineradora Vale, com 1,2 mil empregados, uma das poucas que liberam números para divulgação. Em cinco anos de programa, foram atendidas 277 pessoas, 42% tiveram alta após tratamento e 21% continuam em acompanhamento.

Os programas de cuidados com a saúde mental podem ser formatados de maneiras diversas. É preciso investigar o



“Não é fácil promover transformações significativas na cultura interna, porque pode se tratar de problemas que envolvam assédio moral, metas abusivas, ambiente adoecedor, carga de trabalho excessiva, horários inadequados, descanso insuficiente etc.”

FÁTIMA MACEDO,
psicóloga e proprietária
da Mental Clean



Fotos: Divulgação



EQUIPE DA EACO, EM CURITIBA (PR), GANHA MASSAGENS, KITS ERGONÔMICOS PARA ESTAÇÕES DE TRABALHO, SORTEIOS DE BRINDES EM OCASIÕES ESPECIAIS, ENTRE OUTROS BENEFÍCIOS E MIMOS QUE VISAM A HUMANIZAR O AMBIENTE DE TRABALHO, ALÉM DE CANAL ABERTO COM O RH

que causa o adoecimento dos funcionários. Ao longo do processo, são descobertos casos de ansiedade, déficit de atenção, depressão, esquizofrenia, bipolaridade, hiperatividade, entre diversos outros distúrbios. Os abusos de álcool e drogas são considerados à parte, em projetos específicos. Em algumas situações, o foco é direcionado ao indivíduo. Em outras, é preciso mudar procedimentos e práticas da empresa. Essa é a tarefa mais árdua, de acordo com Fátima. “Não é fácil promover transformações significativas na cultura interna, porque pode se tratar de problemas que envolvam assédio moral, metas abusivas, ambiente adoecedor, carga de trabalho excessiva, horários inadequados, descanso insuficiente etc.” Esse é o principal motivo pelo qual as grandes corporações não autorizam a exposição de resultados.

REAÇÕES HUMANAS

Contudo, quando é possível ter à mão dados transparentes, pode-se entender a dimensão do sucesso de um trabalho consistente na área. Iniciado em maio de 2016, o programa Saúde Mental e Qualidade de Vida, que abrange cerca de 300 policiais rodoviários federais de Campo Grande (MS), comemora seus resultados: o afastamento por transtornos mentais caiu de 26% para 15% em apenas seis meses após a implantação. “Em um primeiro momento, detectamos que 36,5% dos policiais sofriam de transtornos por estresse pós-

DADO ALARMANTE

Nos últimos quatro anos, transtornos mentais e comportamentais foram a terceira maior causa de afastamento dos trabalhadores brasileiros. A primeira é dor nas costas, e a segunda, LER/Dort (lesão por esforço repetitivo/distúrbio osteomuscular relacionado ao trabalho). Mais de 17 mil casos de concessão do auxílio-doença e de aposentadoria por invalidez foram registrados entre 2012 e 2016 por esse motivo, segundo o boletim divulgado em abril deste ano pelo Ministério do Trabalho.

traumático. O número é semelhante ao encontrado em soldados que voltaram da Guerra no Iraque”, compara a professora Liliana Guimarães. Segundo ela, isso ocorre porque eles são os primeiros a socorrer acidentados, pessoas mortas ou muito machucadas. Para combater a depressão, outro distúrbio presente no grupo, um plantão psicológico foi instalado dentro da sede da polícia.

Hoje, acontecem palestras sobre estresse ocupacional e síndrome de *burnout* (distúrbio psíquico de caráter depressivo causado por intensos esgotamentos físico e mental). “Policiais não gostam de reconhecer fraquezas. Mas, a partir do momento que entendem que suas reações são apenas humanas, sentem-se mais à vontade para procurar ajuda”, conta a professora.

RH ESTRATÉGICO

Confessar medos exige confiança no interlocutor. Essa realidade não é diferente quando se trata de funcionários, que temem ser vistos como problemáticos, entre outros receios relacionados à vida corporativa. Mayra Talacimo, desde maio de 2017 coordenadora de recursos humanos da Eaco Consultoria e Contabilidade, associada GBrasil em Curitiba (PR), precisou conquistar a confiabilidade dos 30 colaboradores do escritório antes de iniciar o trabalho. “Hoje, acredito que conseguimos dar suporte emocional. Muitas vezes identificamos que há um problema de ordem pessoal ou de foco de carreira. Alguns não sabem lidar com os níveis de ansiedade e pressão. Focamos em treinamentos comportamentais e estamos sempre abertos para um papo ou orientação, sem julgar.” Em paralelo, a Eaco oferece massagens, kits ergonômicos para estações de trabalho, sorteios de brindes em ocasiões especiais, entre outros mimos que procuram humanizar o ambiente de trabalho.

Manter o ambiente agradável é a ideia por trás das ações da T&M Consulting, de Santa Maria (RS), que possui 30 funcionários, dos quais 24 são mulheres. A empresa oferece alongamentos duas vezes ao dia, massagem semanal, almoços especiais em datas comemorativas e, entre outros benefícios, traz uma manicure para fazer as unhas das funcionárias uma vez por mês. “Elas adoram. Estimula a autoestima. E quem gosta de si mesmo sempre rende mais”, comenta a diretora da empresa contábil, Simone Zanon.

Os ganhos dessas ações nem sempre podem ser traduzidos em números. Mas há quem faça contas e chegue à conclusão de que vale a pena. É o caso da sócia-diretora da RG Contadores Associados, associada GBrasil em Florianópolis (SC), Meire Bortoli. A empresa incentiva os cerca de cem

funcionários a doar sangue, trocar elevadores por escadas, promover eventos como o “Dia da fruta”, apoiar a organização de pequenas comemorações, reduzir o expediente às sextas-feiras, entre outras práticas.

Meire reuniu em uma planilha todos os gastos relativos aos diferentes benefícios que visam à melhoria da qualidade de vida e chegou ao total de R\$ 375 mil anuais. “É um valor que, na média, daria para termos sete funcionários a mais. Ou como se sete pessoas não produzissem nada o ano todo. Só que isso é investimento no pessoal que está conosco, porque gente doente ou infeliz certamente produz menos”, conclui.

A psicóloga clínica Georgia Nigro Argese atende funcionários encaminhados por empresas. “A conclusão é que falta equilíbrio entre expectativas: o que a pessoa espera da empresa e o que esta espera do empregado. O ideal seria chegar a um meio-termo razoável para ambas as partes”, afirma. A psicoterapeuta Marcela Alice Bianco, que também presta esse tipo de atendimento, vê mudanças no panorama. “As empresas estão mais abertas à questão da saúde mental

do trabalhador. Alguns precisam de ajuda para lidar com questões como hierarquia e até organização”, afirma. “A terapia constrói recursos internos na pessoa, que sai mais forte e apta.”

COLABORADOR AMPARADO

A administradora Luciana Nardini, com experiência de 22 anos em departamentos de RH corporativos, hoje presta serviços de “organização e planejamento para pessoas” em seu negócio próprio, a LN Assessoria Pessoal. Com a independência de quem pode analisar, de longe, as situações vividas dentro de grandes corporações, pondera: “Nenhuma ação implementada pelo RH é efetiva se a cultura da empresa for opressiva. Não adianta oferecer massagem se a cobrança por metas é exagerada, às vezes, irreal. O funcionário chega a abdicar daqueles 15 minutos de relaxamento aos quais teria direito por sentir que está perdendo tempo necessário ao trabalho. Ele pensa que tem família para manter e não pode se dar ao luxo de perder o emprego”.

Ela critica ainda a criação de programas cujo objetivo seja apenas obter pontos em rankings e certificações empresariais. O melhor caminho para implantar políticas efetivas, segundo Luciana, é ouvir as demandas dos funcionários, que seriam reveladas principalmente no contato direto com gestores e, em paralelo, por pesquisas internas sazonais. “Cheguei a trabalhar em companhias nas quais o chefe direto não sabia nem se o empregado era casado, se tinha filhos. Para que o programa de saúde física ou mental funcione, é necessário que o gestor conheça muito bem sua equipe”, indica. “O essencial é que o colaborador se sinta realmente acolhido e amparado.” ■

Simplifique
Torne a comunicação da
sua empresa mais eficaz.

SOCIALBASE
Plataforma de Comunicação
www.socialbase.com.br

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL INOVA ATENDIMENTO

ROBÔS COM CAPACIDADE DE APRENDIZADO APRIMORAM RELACIONAMENTO ENTRE EMPRESA E CLIENTE AO PERMITIR INTERAÇÃO EM TEMPO REAL, FORA DO HORÁRIO COMERCIAL, EM CHATS, REDES SOCIAIS E APLICATIVOS COMO WHATSAPP

CRISTINA RIBEIRO DE CARVALHO

Trocar informações com velocidade e precisão que atendam à expectativa do cliente tem sido o alvo perseguido por empresas no quesito “relacionamento”. Em um mercado tão competitivo, todas querem um modelo de comunicação *full time* e em tempo real. O desenvolvimento de alguns canais, como aplicativos exclusivos, páginas em redes sociais e chats na internet, possibilitam esse contato direto com o público. Entretanto, somente com o uso da inteligência artificial (IA) utilizada nos chatbots (robôs), essa interação constante se torna possível. Trata-se de uma tecnologia que permite a um robô emitir respostas personalizadas 24 horas por dia, inclusive nos fins de semana. Eles têm sido usados em sites de consulta de preços de passagens aéreas e por administradoras de cartão de crédito, TV por assinatura, bancos, entre outros setores. Dos pontos de vista econômico e da funcionalidade, a vantagem é óbvia. Robôs não tiram férias, não ganham horas extras nem perdem a paciência com o cliente.

Em razão da capacidade de aprendizagem, chamada de *machine learning*, os chatbots estão superando antigos modelos que utilizam assistente virtual com respostas prontas. “São robôs que agem como se estivessem pensando mesmo”, detalha a professora da ESPM e sócia-diretora da Digitalents, Sandra Turchi.

“

Não existe ainda o que se chama de “inteligência artificial”, mas uma inteligência processual, que é uma das dimensões da inteligência humana. É preciso deixar bem claro que IA não é uma inteligência humana, apenas uma cópia melhorada de alguns processos cerebrais.

ROBSON GONÇALVES,
economista da
Fundação Getúlio
Vargas de São Paulo
(FGV/SP)



Fotos: Divulgação



“O atendimento personalizado é possível porque os bots não reproduzem uma conversa baseada em script, como acontece muito em call center. Com isso, o atendimento é levado para outro nível de experiência do consumidor. Quando tem o uso da inteligência artificial, a plataforma analisa e formula a resposta”, explica o diretor de operações da Ogilvy Brasil, agência de comunicação que oferece essa tecnologia, Daniel Martins.

NOVIDADE

O uso dos chatbots no Brasil começou efetivamente em meados de 2016, com a liberação de uma plataforma de programação de aplicativos (API – Application Programming Interface, na sigla em inglês) pelo Messenger do Facebook. Além de mensagens de texto, os chatbots conseguem responder com imagens e links. O WhatsApp, outro canal do Facebook, anunciou recentemente que grandes empresas poderão usar o aplicativo para enviar notificações aos consumidores, como confirmação de entrega, horários de voos, entre outras ações. “As pessoas estão adaptadas ao uso de aplicativos no cotidiano. Comunicar-se por escrito facilita essa aplicação”, afirma Sandra.

Além do Messenger, a aplicação dos chatbots está disponível para canais da web, diretamente no site das empresas,

e no Telegram, outro aplicativo de conversa em tempo real. Contudo, antes de implantar o chatbot, é necessário mapear todo o processo de atendimento para saber qual tipo de resposta é a mais demandada pelo cliente e, assim, oferecer o suporte automatizado mais adequado. “Essa tecnologia atua como facilitador nos relacionamentos entre empresa e cliente, já que para fazer uso dela não é necessário ter aplicativo específico no smartphone. Demanda por resposta dinâmica e ágil, não dependência do atendimento humano e redução de custos são fatores que levam à disseminação dos chatbots”, completa a professora da ESPM.

Algumas empresas desenvolveram tecnologias próprias, como o Watson da IBM, a Cortana da Microsoft, a Siri da Apple e a Alexa da Amazon. Um exemplo são os diagnósticos para a área médica. Clínicas, hospitais e consultórios já têm à sua disposição bots capazes de fornecer diagnóstico sobre pacientes com base em informações fornecidas pelo médico. “Há a soma de vários processos a outros anteriores. É como se reuníssemos em um só lugar e ao mesmo tempo o diagnóstico de vários outros médicos, o que ajuda a conseguir o laudo final do caso avaliado”, explica.

CONTROVÉRSIA

Há quem discorde, contudo, com a comparação sem limites entre robôs e seres humanos. Para o economista Robson Gonçalves, da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV/SP),

não existe ainda o que se chama de “inteligência artificial”, mas uma inteligência processual, que é uma das dimensões da inteligência humana. Segundo Gonçalves, antes de qualquer discussão é preciso deixar bem claro que IA não se equipara à inteligência humana, é apenas uma cópia melhorada de alguns processos cerebrais. “Sem essa diferenciação, qualquer discussão sobre IA será enganosa”, afirma.

Para o professor da FGV, a IA é um facilitador, por exemplo, de um processo de escolha, de tomada de decisão, de controle de operações. “Nesse sentido, ajuda muito nos negócios. Por outro lado, o grande desafio é manter a privacidade de escolha das pessoas, a soberania do consumidor. A IA pode se voltar contra esse tipo de valor”, diz Gonçalves. E exemplifica: ao usar um leitor de e-book, como o do Kindle, da Amazon, um usuário pode estar sujeito a bots detectores de expressão facial, batimentos cardíacos e dilatadores de pupila. O objetivo desses bots é monitorar os trechos do livro que mais interessa ao leitor para que a companhia passe a desenvolver a própria produção literária do que a pessoa mais gosta de ler.

APERFEIÇOAMENTO

A companhia de tecnologia Everis vem trabalhando com os chatbots nos últimos cinco anos, atendendo a clientes como Vivo e Itaú. Segundo o sócio-diretor de tecnologia da informação para o Brasil da companhia, Pedro Javier, eles estão trabalhando na ativação do chatbot para canais de voz e, em breve, também uma assistente virtual para clientes de cartões do Itaú, que serão atendidos pelo Messenger do Facebook. “Isso significa que o consumidor

ROBÔS EM AÇÃO

Para atender a uma demanda interna e também do mercado, a empresa catarinense de TI Ellevo criou a assistente virtual Ellena, em parceria com a IBM, que é capaz de controlar a temperatura em sala de servidores. Por meio de áudio e chat, um colaborador consegue verificar quais dos ares-condicionados do ambiente estão ligados e a temperatura em que foram programados. É possível ainda ajustar o equipamento, deixando o ambiente mais refrigerado ou aquecido, bem como ligar ou desligar os aparelhos. A universidade Estácio, do Rio de Janeiro, trocou um assistente virtual baseado em script por inteligência artificial, que oferece respostas personalizadas a candidatos e alunos. Batizado de “Tácio”, o avatar teve sua base de conhecimento criada das 20 dúvidas mais recorrentes no atendimento telefônico. Em março, ele registrou mais de 97 mil chats, chegando a atender 25 pessoas simultaneamente, com taxa de automação média de 95%.



A demanda por resposta dinâmica e ágil, a não dependência do atendimento humano e a redução de custos são fatores que levam à disseminação dos chatbots.

SANDRA TURCHI,
professora da ESPM
e sócia-diretora
da Digitalents



não precisará mais esperar em uma fila para falar com alguém. Teremos uma atendente única, com respostas personalizadas, de acordo com as necessidades e os produtos que o cliente utiliza”, revela.

Javier pondera que nem tudo pode ser automatizado. “Há questões que precisam ser transferidas para um atendente humano. O limite de atuação da assistente virtual depende também de regulamentação”, detalha, lembrando que a empresa é responsável por desenvolver o chatbot e treinar a assistente virtual.

O executivo opina que o Brasil está avançado no aprimoramento dessa aplicação, inclusive se posicionando à frente de alguns países da Europa. No horizonte dos próximos 50 anos, o professor Gonçalves, da FGV, diz que haverá avanço na IA processual, com análise de dados em larga escala e *tracking* de tendência, porém, longe de expectativas romantizadas – com bots desenvolvendo empatia e consciência –, como no cinema. ■

Confiança é a base para o sucesso

Soluções nas áreas **contábil, fiscal, trabalhista e consultoria empresarial** com a segurança de quem há 24 anos trabalha com excelência.



Macapá - Amapá
Av. Pedro Lazarino, 516 - Beiril
(96) 3223-4242
cunhaetavares@cunhaetavares.com.br

Empresa associada ao
GBrasil
Grupo Brasil de Empresas De Contabilidade

VACINA ANTIFRAUDE

EMPRESAS COMEÇAM A INVESTIR EM MEDIDAS PARA REDUZIR RISCOS DE DESVIOS DE CONDUTA E VALORIZAR A ÉTICA ENTRE COLABORADORES E FORNECEDORES

RAÍZA DIAS E LUCAS MOTA

As investigações da Operação Lava Jato revelaram escândalos financeiros envolvendo não apenas a classe política, mas também conhecidos nomes da iniciativa privada. As consequências da maior ofensiva contra a corrupção já vista no Brasil refletiram em desconfiança do consumidor e queda no valor de mercado das companhias que se relacionavam com o Poder Público. O dano maior talvez tenha sido o impacto negativo na imagem das marcas dessas empresas.

Os efeitos não pararam por aí. Um novo termo ganhou força nas relações empresariais: *compliance*. Em inglês, a palavra significa “estar em conformidade com as leis e a ética”. O mundo corporativo despertou o interesse pela implantação de programas mais rígidos de controle interno. O objetivo é o de reduzir o índice de fraudes e coibir eventuais desvios de conduta que possam trazer prejuízos aos negócios e à sociedade. “Investir em *compliance* é diminuir a quantidade de surpresas”, opina a gerente de Governança, Riscos e Compliance do consórcio Embracon, Daniela Verassani.

A Lei Anticorrupção (nº 12.846/2013), conhecida como “Lei da Empresa Limpa”, estimulou a percepção da importância desse autocontrole. Embora seja recente e fruto de discussão acerca dos limites de sua aplicação, ela fez com que o meio empresarial repensasse procedimentos. Se antes a responsabilização por corrupção que fera a administração pública só alcançava pessoas físicas, de três anos

para cá pessoas jurídicas passaram a responder por atos ilícitos próprios, de seus fornecedores e parceiros. Contudo, sozinha, ela não suscita o movimento na direção da integridade, avaliam os especialistas. “Se as empresas mirarem apenas no cumprimento da lei, a tendência é acabar criando uma obrigação jurídica em vez de focar na preocupação de fazer a coisa certa. Integridade é mais do que simplesmente cumprir uma lei. O caminho é fazer o certo quando ninguém está olhando”, opina o sócio do escritório Tozzini Freire Advogados, Giovanni Falcetta.

ENFRENTAR RESISTÊNCIAS

Os procedimentos adotados para a implantação desses programas variam de caso a caso. As possibilidades vão desde investir em prevenção, com foco em treinamentos e elaboração de códigos de conduta, passando pela criação de canais anônimos de denúncia, até a criação de departamentos exclusivos, encarregados de checar procedimentos corriqueiros passíveis de erros. Em médio e longo prazos, a

PROGRAMAS DE CONFORMIDADE MAPEIAM PROCESSOS INTERNOS PARA DETECTAR PONTOS VULNERÁVEIS E POSSÍVEIS DESVIOS DE CONDUTA. EMPRESAS AINDA ENFRENTAM RESISTÊNCIA NA ADOÇÃO DE MEDIDAS RÍGIDAS

correção no comportamento deve ser incorporada à cultura da empresa para evitar a velha máxima “não sei se é certo ou errado, mas sempre fiz assim”. “Caso aconteça o descumprimento do código, a empresa deve agir. Se for problema de processo, precisa melhorá-lo. Mas, se for de má-fé, é necessário tomar uma medida disciplinar”, sugere o sócio-diretor da Compliance Total, prestadora de serviços nessa área, Wagner Giovanini.

Tornar o *compliance* um valor fica mais viável quando os altos cargos se engajam nesse sentido. No escritório de advocacia Pires e Gonçalves, a decisão de mudança partiu da chefia. A responsável pela adoção do programa de controle, Fábia Cunha, conta que o trabalho de implantação durou cerca de três meses de diálogo com gestores das áreas, mapeamento dos riscos, melhoria de processos e multiplicação de informações. “Criamos um brinde que era uma mão segurando dominós. O *compliance* é essa mão que impede que tudo desmorone, que garante que as coisas aconteçam da forma correta”, explica. Um dos desafios foi convencer os gestores que aquele plano estava sendo adotado para ajudar em vez de vigiar. Antes nos viam como uma área de auditoria e cobrança. Depois começaram a nos encarar como parceiros, que ajudam na construção de melhores processos para evitar erros”, destaca.

PRESSÃO DO MERCADO

Para o sócio da Deloitte e membro do Grupo de Trabalho de Gestão de Fraudes do Instituto dos Auditores Independentes do Brasil (Ibracon), Gustavo Lucena, a preocupação em investir nesses projetos internos tem se tornado essencial para fazer negócios. “Se a empresa quer participar de licitações públicas ou obter financiamento público, precisa ter um programa de integridade”, lembra.

“Quanto mais o *compliance* funciona, menos surpresas temos porque conseguimos prever possíveis situações desfavoráveis, seja financeiramente, seja de imagem”, conta Daniela, da Embrakon, ao avaliar que as soluções para coibir riscos de desvios de conduta garantiram mais confiança à gestão de empresa de consórcios. No Pires e Gonçalves, o impacto



Se a empresa quer participar de licitações públicas ou obter financiamento público, precisa ter um programa de integridade.



GUSTAVO LUCENA,
sócio da Deloitte e
membro do Instituto
dos Auditores
Independentes
do Brasil (Ibracon)

da implantação dessas práticas serviu para transmitir confiança à clientela do escritório de advocacia, uma vez que a Lei Anticorrupção estende a responsabilidade de eventuais desmandos a terceiros. “Os clientes respondem pelos atos que nós praticamos como fornecedores”, lembra Fábia.

“SE ELE FAZ, VOU FAZER TAMBÉM”

Entretanto, um entrave recorrente ainda impede que o problema seja evitado na raiz. As corporações dão pouco valor ao fator humano. A afirmação é da responsável pela área de recursos humanos da Orchestra Soluções Empresariais, Susana Falchi. Segundo ela, executivos sempre são contratados com base em seus currículos, enquanto que suas demissões se devem, em 90% dos casos, a comportamento, e não à falta de conhecimento. São vistos como desvios comportamentais características como ambição desmedida, conflitos de interesse em busca de ganhos pessoais e condutas imorais e antiéticas. Maquiagem de resultados, apropriação indébita de valores e manipulação de dados e pessoas são alguns atos comumente praticados por esses executivos. Susana frisa que, mesmo quando tais práticas já foram percebidas, algumas empresas relutam em desligar o profissional com a justificativa que ele traz resultados. Dessa forma, outras pessoas da organização que sabem desse desvio de conduta entendem a mensagem de que tudo é permitido, desde que o trabalho renda.

OLHAR INTERNO

No Magazine Luiza, o código de conduta dos funcionários conta com os chamados “5 Inegociáveis”.

1. Atos lesivos ao patrimônio da empresa ou ao cliente;
2. Práticas de corrupção;
3. Discriminação de qualquer tipo;
4. Assédios sexual e moral;
5. Contratação de parentes.



COMO AS EMPRESAS PODEM ATUAR PREVENTIVAMENTE?

1. Mapear o perfil comportamental dos profissionais selecionados (e não somente comportamentos observáveis, mas também os fatores da personalidade);
2. Ter seus sistemas de controle aperfeiçoados para não ter dependência humana no que tange aos indicadores gerenciais;
3. Ter processos integrados que assegurem entradas, processamentos e saídas que possam ser controladas;
4. Desenvolver a cultura de ética e integridade com plano de consequências;
5. Valorizar os resultados em médio e longo prazos;
6. Rever o sistema de bônus executivo, vinculando seu ganho aos resultados de longo prazo;
7. Desenvolver políticas de RH que sejam permeadas pela visão de gerenciamento de riscos.

Fonte: Orchestra Soluções Empresariais

REFERENDAR O PROJETO

Certificar o trabalho de integridade é um importante passo para garantir ao Poder Público e ao mercado que a iniciativa tem sido executada de fato. No Brasil, uma das normas de referência que atesta esses programas é a Diretrizes para o Sistema de Compliance (DSC) 10.000. “Essa norma foi feita para abranger cem por cento da legislação brasileira”, explica Giovanini, da Compliance Total. A DSC é destinada a empresas de qualquer porte e pode ser customizada conforme o perfil da companhia.

A ABNT publicou ainda a ISO 19.600, que orienta quanto a estabelecimento, desenvolvimento, implementação, avaliação, manutenção e melhoria da gestão de *compliance*. Há também a ISO 37.001, que tange sobre sistemas de gestão antissuborno. “Essa norma internacional contou com a participação de centenas de países que ajudaram em sua formulação. Mas o grande problema é que não abrange toda a lei brasileira, deixando de fora questões como lavagem de dinheiro, cartel, fraude, uma série de pontos que estão na lei nacional”, adverte Giovanini.

Outra iniciativa é da Controladoria-Geral da União (CGU), o Selo Pró-Ética, uma aprovação para a companhia integrar a lista anual de empresas pró-ética. “O Pró-Ética reconhece publicamente que as empresas aprovadas estão comprometidas com medidas voltadas para a prevenção e a remediação de atos fraudulentos”, explica a coordenadora-geral de Integridade na CGU, Renata Alves de Figueiredo.

Como em toda crise, há situações favoráveis: a procura por esses programas tem gerado oportunidades de negócios. É o caso da startup IComply, que nasceu de uma lacuna em tecnologia para facilitar a adoção dessas



Investir em *compliance* é diminuir a quantidade de surpresas.

DANIELA VERASSANI,
gerente de
Governança, Riscos
e Compliance do
consórcio Embrakon



práticas no meio empresarial. Ela desenvolveu um aplicativo que disponibiliza treinamentos e cria grupos de discussão e canais de denúncia, além de auxiliar na elaboração de código de ética conforme o perfil do cliente.

LONGO CAMINHO

Embora o assunto esteja em alta, a realidade é que o *compliance* ainda não permeou no cotidiano da maioria das empresas. É o que mostra uma pesquisa do Instituto Ideia Big Data em parceria com a CDN Comunicação. Segundo o levantamento feito com 94 CEOs das principais companhias brasileiras, 48% disseram não ter treinamentos específicos de *compliance*, o que revela um caminho aberto para seu aprimoramento. Como nenhum sistema é imune a distorções, a saída para pequenas e médias empresas é disseminar a cultura da correção, já que integridade não é uma questão do tamanho, mas da forma como a empresa encara seus negócios. ■

De Paula Contadores, Experiência e confiança Para a gestão do seu negócio!

O empresário inteligente demonstra seu talento mantendo o foco em seu negócio. Para isso, precisa de uma empresa de contabilidade que torne as questões burocráticas, de pessoal, planejamento tributário e contábeis muito mais simples e seguras, sem perder a eficiência.

CONTABILIDADE | CONSULTORIA EMPRESARIAL | ASSESSORIA TRIBUTÁRIA, SOCIETÁRIA E TRABALHISTA
CONDÔMINIOS | OUTSOURCING DE FOLHA | CERTIFICAÇÃO DIGITAL | SISTEMAS EMPRESARIAIS
IMPLANTAÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS E TREINAMENTOS



Grandes clientes,
de todos os tamanhos.

Rua Antonio Raposo, 310 - Centro, Foz do Iguaçu - PR
(45) 2105-2000 | www.depaulacontadores.com.br
Mídias sociais: depaulacontadores



PARÁ

PRONTO PARA
NOVOS NEGÓCIOS

COM BOAS PERSPECTIVAS DE CRESCIMENTO, O PARÁ ATRAI INVESTIDORES PARA O AGRONEGÓCIO E A MINERAÇÃO. O DESAFIO AGORA É GERAR OPORTUNIDADES EM OUTROS SETORES, COMO O TURISMO

FABÍOLA PEREZ

Durante décadas, a economia do Pará se desenvolveu com base no extrativismo. Riquezas como minérios, borracha e madeira foram amplamente explorados. A prosperidade dessas atividades, porém, pouco se traduziu em fortalecimento do ambiente de negócios ou benefícios para a população. Mas o desempenho de alguns setores vem chamando a atenção de investidores. De acordo com a Fundação Amazônia de Amparo a Estudos e Pesquisas (Fapespa), o Produto Interno Bruto (PIB) paraense deve crescer 2,1%, influenciado por expectativa de crescimento global, intensificação da produção mineral, funcionamento da usina de Belo Monte e investimentos do programa Pará 2030, que giram em torno de R\$ 127 bilhões a serem aplicados em agronegócio, agricultura familiar, pesca, biodiversidade, logística, turismo e gastronomia, além do foco na melhoria de indicadores sociais, elevando a renda per capita em 5,3%, a cada ano, pela próxima década.

O agronegócio é pujante. De acordo com a Federação da Agricultura e Pecuária do Pará (Faepa), o Estado possui o quinto maior rebanho do Brasil e se consolidou como o maior exportador de pescado. Em Tapajós, estão sendo construídos 20 novos portos. “Mas há nichos pouco explorados, como o

turismo e a gastronomia, que poderiam gerar lucros significativos”, pondera o diretor-presidente da C&C Serviços Contábeis, Carlos Correa, que vive na capital, Belém, desde a década de 1980.

A evolução da pecuária se deve a disponibilidade de terras, preços mais baixos do que em outras regiões, clima favorável para pastagens e melhoramento genético dos animais. Mas, infelizmente, parte desse crescimento se dá à custa de um intenso desmatamento em áreas de floresta. “As regiões sul e sudeste do Estado são muito impactadas pelo agronegócio e pela exploração mineral”, explica o professor de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Pará (UFPA), Armando Lírio. Uma das soluções é a diversificação da matriz econômica. Para o pesquisador da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) Amazônia Ocidental, Alfredo Oyama Homma, é preciso pro-

Foto: Eliezer Batista - Vale



POTENCIAL DE EXPANSÃO

Com a melhor situação fiscal entre todas as unidades da Federação, segundo o Tesouro Nacional, o Pará está mais bem preparado para receber investimentos do que outros Estados que precisam se reerguer dos efeitos da crise. O mais ambicioso deles está localizado em Canaã dos Carajás. Inaugurado pela Vale em dezembro do ano passado, o complexo S11D Eliezer Batista é o maior projeto de mineração da história da empresa e da indústria mundial do setor. Foram investidos US\$ 6,4 bilhões, e cerca de 40 mil empregos diretos e indiretos foram gerados na construção. O impacto da obra fez o município liderar o ranking do Índice Firjan de Desenvolvimento Municipal (IFDM) no Pará, à frente da capital, Belém, e de outras como Manaus, Salvador e Maceió. Em 2019, o Pará deverá assumir a liderança na produção de minério de ferro, desbancando Minas Gerais.

Fonte: Dados infográfico



MAIOR PROJETO DE MINERAÇÃO DA HISTÓRIA DA VALE E DA INDÚSTRIA MUNDIAL DO SETOR GERA IMPACTOS NA ECONOMIA PARAENSE



mover o desenvolvimento da agricultura regional. “A mandioca, a soja, o milho, o dendê e o cacau são megaculturas que passaram a ocupar áreas de pastagens degradadas”, afirma.

OPORTUNIDADES PARA CRESCER

Para dinamizar a economia, o governo facilitou o acesso a empréstimos para projetos voltados à produção de valor agregado em 14 cadeias produtivas e passou a conceder mais incentivos fiscais a quem planejar manufaturar produtos. “Hoje, pequenos empresários têm uma capacidade muito reduzida de crescer, pois ficam somente no entorno das grandes obras no setor de exploração de madeira e de minério. É preciso criar novas formas de desenvolvimento”, comenta Correa, associado GBrasil no Pará. A fim de oferecer retaguarda científica, foram criados o programa Pará Profissional e o Parque de Ciência e Tecnologia Guamá, espaço que reúne instituições, startups e laboratórios em busca de novas formas de produção.

Correa conta que abriu a empresa contábil em 1995 e, desde então, observou uma mudança de mentalidade dos empresários que o procuram. “Os clientes passaram a priorizar o serviço de contabilidade como meio de obter seguranças fiscal e tributária”, afirma. Cerca de 70% dos clientes da C&C se concentram no setor de serviços; 20%, no comércio; e 10%, na indústria. As principais dúvidas da clientela, segundo ele, são em torno de questões tributárias e legislativas. “São segmentos que geram renda, empregam mão de obra e oferecem retorno. Mas ainda precisamos



Mesmo com os investimentos em áreas de infraestrutura e mineração, há nichos pouco explorados, como o turismo e a gastronomia, que poderiam gerar lucros significativos.

CARLOS CORREA,
diretor presidente
da C&C Serviços
Contábeis, associada
GBrasil em Belém (PA)



Fotos: Eliezer Batista e Divulgação

de políticas públicas e visibilidade”, afirma o empresário, ao falar sobre o potencial de crescimento da gastronomia e do turismo dentro da cadeia do setor de serviços. Um dos clientes da empresa é o chef de cozinha Thiago Castanho, definido pelo jornal *The New York Times* como “um dos chefs mais inovadores do Brasil”. Dono dos restaurantes Remanso do Peixe e Remanso do Bosque, ele promove a culinária de raiz. Em 2017, o Remanso do Bosque recebeu o 38º lugar no ranking dos melhores restaurantes da América Latina da revista britânica *Restaurant*.

INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA

Segundo estudo da Federação das Indústrias do Estado do Pará (Fiepa), a região sul paraense pode gerar mais de 80 milhões de toneladas de minério por ano, mas as empresas ainda produzem de forma limitada em função da falta de transporte adequado para escoar a produção. Para eliminar esse gargalo, o governo aposta na construção da Ferrovia Paraense, que ligará o sul ao Complexo Portuário de Barcarena – uma espécie de Porto de Santos, em São Paulo – para os países da Europa, América do Norte e Ásia. No âmbito da iniciativa privada, a multinacional Cargill investiu na am-

pliação de terminais portuários, como o de Santarém. Em 2015, foram injetados R\$ 240 milhões na obra para elevar a capacidade do local de 2 milhões de toneladas anuais para 5 milhões.

A conclusão do asfaltamento da BR-163 é outra obra importante. Ela renderia uma economia de R\$ 1,4 bilhão ao ano, segundo cálculos da Confederação Nacional da Indústria (CNI). Projeto relevante para o agronegócio, o Arco Norte – que compreende a construção de portos nos Estados de Rondônia, Amazonas, Amapá, Pará e Maranhão – tem previsão de que, em dez anos de funcionamento, quase 20 milhões de toneladas de grãos escoem pelos terminais do Norte e desafoguem os do Sudeste. Com isso, o Estado traça planos para ser, além de potência no setor mineral, um celeiro de novos negócios para o País. ■

OTIMIZE PROCESSOS GANHANDO AGILIDADE E SEGURANÇA

Entenda como centenas de escritórios de contabilidade de todo o Brasil já estão preparados para o futuro, utilizando as soluções Ottimizza.

Automatize os processos do seu escritório ganhando agilidade no atendimento aos clientes e segurança nas informações entregues.

Ottimizza.integradorcontábil

www.ottimizza.com.br
contato@ottimizza.com.br
47 3025 3765

FAZER A DIFERENÇA É POSSÍVEL

FALTA DE FINANCIAMENTO PARA PROJETOS SEGUE ENTRE OS PRINCIPAIS PROBLEMAS ENFRENTADOS PELAS ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS. RENÚNCIA FISCAL FEITA COM O AUXÍLIO DE UMA EMPRESA CONTÁBIL É OPÇÃO PARA QUEM QUER AJUDAR INSTITUIÇÕES ASSISTENCIAIS

PAMELA FORTES

A criação da Santa Casa de Misericórdia em 1543, em Santos (SP), inaugurou as atividades do que se convencionou chamar de “terceiro setor” no Brasil. Mais tarde, já no século 20, com a ditadura militar, movimentos reforçaram sua atuação no País em paralelo às mazelas sociais que o Brasil viu crescer ao longo de décadas. Foi apenas em 1999, contudo, com a criação da Lei do Terceiro Setor, que as Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscips) puderam contar legalmente com recursos para cumprir suas finalidades.

Dados mostram que o terceiro setor cresceu e ganhou espaço na economia. Há dez anos, o IBGE divulgou pela primeira vez sua participação no Produto Interno Bruto (PIB): de 1,4%, o que totalizava um montante de aproximadamente R\$ 32 bilhões. Ainda segundo levantamento do IBGE, realizado em 2010, existiam oficialmente no Brasil 290 mil fundações privadas e associações sem fins lucrativos.

Atualmente, as organizações não governamentais (ONGs) acabam substituindo ou complementando as responsabilidades do Poder Público em diversas áreas. O trabalho desem-

penhado por elas, no entanto, tem percalços a serem enfrentados. A falta de financiamento para os projetos ainda é o maior entrave. Muitas pessoas encaram a doação de recursos para entidades como ato de caridade, o que para as ONGs é uma visão equivocada. Por isso, elas apostam na disseminação de uma nova cultura de doação como forma de superar as barreiras que dificultam a realização de suas ações.

O Observatório Social do Brasil do Rio de Janeiro (grupo que luta em favor da transparência e da qualidade na aplicação dos recursos públicos) acredita que a realidade nacional pode melhorar se a sociedade participar do aprimoramento da gestão pública. “Temos muitos gestores que querem resolver problemas permanentes com soluções de baixa efetividade futura”, afirma a presidente do Conselho de Administra-



Crianças atendidas pelo Instituto Padre Vilson Groh (IVG), em Florianópolis (SC).

AÇÃO INTEGRADA

O IVG atua nas periferias da grande Florianópolis e se articula em rede com sete organizações, formando a Rede IVG. A ideia é potencializar o trabalho do instituto, criando sinergia entre as ações. Além de ser um espaço de articulação política para discussões sobre os problemas sociais da região, a entidade também oferece seminários e capacitações aos colaboradores da rede IVG e de outras organizações da sociedade civil, esclarecendo sobre legislação e debatendo soluções na formulação de políticas públicas.

ção do Observatório Social do Brasil, no Rio, Tatiana Bastos. “Conhecemos o trabalho do Observatório em outras cidades e o sucesso que vem obtendo no combate à corrupção. Poderá ser um diferencial para aumentar a transparência da Prefeitura do Rio de Janeiro”, diz Manuel Domingues e Pinho, da DPC Contadores, associado GBrasil na capital fluminense. “A cidadania não pode ser exercida apenas na hora do voto para a melhoria efetiva. Se o Estado não se planeja nem executa o planejado, acaba pagando mais e, geralmente, por um produto pior”, afirma a gestora da entidade.

Suprir o mínimo de assistência à população de regiões pobres é o foco do Instituto Padre Vilson Groh (IVG), em Florianópolis (SC). O diretor da RG Contadores, associada GBrasil em Santa Catarina, e o conselheiro fiscal voluntário do IVG, Nilson Goedert, conta que uma das preocupações do instituto é a de ampliar a geração de oportunidades para os jovens que vivem em áreas com altos índices de violência e sistema público precário nas áreas de educação, saúde e cultura. “Trabalhamos com crianças, adolescentes e jovens de comunidades carentes da grande Florianópolis, que, por vários motivos, estão fora da rede de ensino”, exemplifica. Goedert é um dos 439 voluntários do instituto, que no ano passado atendeu



O LEMA DOS OBSERVATÓRIOS
É: INDIGNAR-SE É IMPORTANTE.
ATITUDE É FUNDAMENTAL.
A MELHORIA DO PAÍS DEPENDE
DE NOSSA PARTICIPAÇÃO.

Tatiana Bastos, presidente do Conselho de Administração do Observatório Social do Brasil, no Rio de Janeiro

mais de 5 mil jovens, crianças e adultos com o auxílio de 307 colaboradores. "Atendemos 123 jovens em fase de pré-vestibular, dos quais 38 já foram aprovados em universidades", orgulha-se o conselheiro fiscal.

OPÇÕES POUCO EXPLORADAS

Para conseguir tocar seus projetos, instituições dependem da boa vontade de empresas e pessoas físicas. O que muitos desconhecem é que essa contribuição pode ser feita por meio da chamada "renúncia fiscal", benefícios tributários concedidos pelo Poder Público a pessoas físicas e jurídicas com o objetivo de fomentar uma atividade econômica ou, ainda, estimular a promoção do bem-estar social. Por meio da destinação de parte do tributo para projetos, os governos incentivam a aplicação de recursos nas áreas social, cultural, esportiva, entre outras. Toda empresa que tributa por Lucro Real e toda pessoa física que declara no modelo completo pode fazer uso da renúncia.

Para a diretora da T&M Consulting, associada GBrasil em Santa Maria (RS), Simone Zanon, o incentivo fiscal pode ser a alternativa de viabilizar alguns serviços sociais. Mais do que isso, é uma saída para que empresas e cidadãos, em época de crise financeira, exerçam sua responsabilidade social, sem onerar o orçamento. "Quem têm mais condições é, de alguma maneira, responsável pelos menos favorecidos. Mas, muitas vezes por falta de tempo e dinheiro, acabam não participando da solução dos problemas, o que não significa que elas não se importem", analisa. A maneira mais segura de optar pelo incentivo fiscal é buscar o auxílio de

Fotos: Divulgação



As organizações da sociedade civil são um espaço de atuação dos cidadãos em prol da melhoria da sua realidade. Por meio delas, há a possibilidade de criar novas formas coletivas de enfrentar os problemas.

NILSON GOEDERT,
conselheiro fiscal voluntário do
Instituto Padre Vilson Groh (IVG),
de Florianópolis



uma empresa contábil que tenha experiência nesse tipo de operação.

Simone explica ainda que há leis que garantem a destinação dos incentivos fiscais às áreas de cultura, saúde, entre outras. "A Lei do Audiovisual [nº 8685/93], em que o montante renunciado vai para produções cinematográficas aprovadas pela Agência Nacional de Cinema, garante retorno financeiro dependendo do desempenho do projeto em venda de ingressos e bilheteria", afirma. Além dessa norma, há a Lei do Desporto (Lei nº 11.438/2006), e a Lei do Idoso (nº 12.213/2010). "As empresas tributadas por Lucro Real podem doar até 1% do IRPJ para investir em assistência e inclusão do idoso." ■

DE OLHO NAS LICITAÇÕES

Com quatro eixos de atuação, o Observatório Social trabalha de maneira preventiva. Entre as atividades da organização, destaca-se o monitoramento de compras públicas e licitações, desde a fase interna do processo até a entrega do produto ou serviço. Assim, há a garantia de que o que foi comprado ou contratado seja necessário e siga conforme o pedido. Como os Observatórios Sociais trabalham no sistema de rede, a experiência de cada unidade em diferentes municípios auxilia na adoção de boas práticas para a melhoria da gestão pública.

DOMÍNIO

1,7 MILHÕES

DE DÓLARES EM DADOS SÃO PERDIDOS ANUALMENTE EM DESASTRES NATURAIS, SEQUESTROS, VÍRUS OU HACKERS



BACKUP
EM NUVEM

O BANCO DE DADOS DO SEU ESCRITÓRIO NÃO PODE FICAR TÃO VULNERÁVEL. **BACKUP EM NUVEM, A GARANTIA DE PROTEÇÃO TOTAL CONTRA QUALQUER IMPREVISTO.**



1 CLIENTES BEM INFORMADOS

A Domingues e Pinho Contadores (DPC), associada GBrasil no Rio de Janeiro, promoveu eventos com o objetivo de esclarecer seus clientes sobre temas que estão na pauta do dia. Em parceria com o escritório Tocantins Advogados, realizou dois workshops sobre a Reforma Trabalhista no Rio e em São Paulo. Na palestra, o advogado trabalhista Bruno Tocantins destacou o que muda no dia a dia dos empresários com as novas regras. Diretor-presidente da DPC, Manuel Domingues e Pinho explicou que a ideia do evento surgiu antes mesmo da publicação da Lei de Modernização Trabalhista. Em agosto, a diretora de Impostos da DPC, Adriana Costa, foi moderadora de uma palestra realizada pela Câmara de Comércio Americano do Rio de Janeiro (Amcham-Rio), sobre o PERT, o programa do governo federal para regularização de dívidas tributárias com a União. Os eventos da DPC têm cobertura completa nos sites da empresa (www.dpc.com.br) e do GBrasil.



3 POR DENTRO DA REFORMA TRABALHISTA

As diversas alterações introduzidas pela Lei nº 13.467/2017, referentes à Reforma Trabalhista, também foram tema de palestra promovida pelo escritório Roberto Cavalcanti & Associados, em parceria com o advogado Humberto Bezerra. O evento reuniu 130 clientes do associado GBrasil em João Pessoa (PB) interessados em conhecer detalhes sobre o trabalho intermitente; o fato de o deslocamento do trabalho até a casa não estar mais incluído na jornada de trabalho; férias parceladas; entre outros itens da nova legislação. “Serviu para que nossos clientes esclarecessem suas dúvidas. Temos mais de cem artigos que estão sendo atualizados”, disse o proprietário do escritório, Roberto Cavalcanti.



2 TROCA DE EXPERIÊNCIAS



Junto ao seu cliente, a Marina Pier 14, Flávio Azevedo Pinto, da Opção Contadores Associados, participou de um talk show no XXI Encontro de Contabilidade do Tocantins (Econ), ocorrido em agosto. O formato da palestra permitiu ao público ouvir os dois lados do balcão: o empresário contou como o profissional contábil é importante para orientar a gestão de seus negócios; e o contador expôs de que maneira está pronto a detectar e atender às necessidades do cliente, especialmente em um momento de turbulência econômica. “Mostrei que todo mundo pode aprender com a crise”, afirmou o associado GBrasil em Palmas (TO). “Foi um momento de compartilhar conhecimento e experiência”, concluiu ele.

Fotos: Divulgação

4 NOME RECONHECIDO



Formado pela primeira turma do curso de Ciências Contábeis da Faculdade da Amazônia Ocidental (FaaO), em 1998, o diretor-executivo da Organização Contábil Prado, associada GBrasil de Rio Branco (AC), Maurício Prado, retornou à instituição no começo de setembro para receber uma homenagem. “É uma forma de a faculdade ter um feedback do desempenho de seus ex-alunos no mercado”, destacou Prado, já atuante no ramo antes de se formar. “Depois de diplomado, pude expandir as atividades e consolidar nosso nome na cidade”, ressaltou.

OBJETIVO BRASIL

MULHERES NA MODA

Detentora das marcas Doce Trama, Sofie e Lisamour, a indústria de confecção feminina Objeto Brasil, com sede em Pomerode (SC) e mais de 350 colaboradores, passou a integrar a carteira de clientes da J. Mainhardt. A capacidade produtiva da fábrica é superior a 500 mil peças/mês para atender a lojas multimarcas em todo o País. Criada há mais de 15 anos, a Objeto Brasil se especializou em malharia e tecido plano de alta qualidade para os públicos feminino, jovem e plus size. “A J. Mainhardt representa um grande parceiro para nós, com uma equipe qualificada e comprometida com os processos fiscal, contábil e de assessoria. Ela nos proporciona segurança e tranquilidade, oferecendo a oportunidade de novos conhecimentos nos procedimentos internos”, comenta o presidente da con-



fecção, André Manzke. Para o diretor-comercial da associada GBrasil em Santa Catarina, Carlos Mainhardt, as expectativas do novo cliente em terceirizar as áreas contábil, fiscal e de departamento pessoal vão além da segurança com a transferência da responsabilidade técnica. “Nosso trabalho consiste na revisão de processos na busca de produtividade. Procuramos inovar na forma de apresentação dos relatórios gerenciais com a utilização de softwares que facilitam o controle em tempo real”, conclui.

LUBRITEC SCHERER

PLAYER FORTE EM LUBRIFICANTES

Com mais de 65 anos no mercado de distribuição de lubrificantes da marca Mobil, a Lubritec Scherer é a maior no segmento no Rio Grande do Sul. Para ampliar ainda mais a capilaridade, a empresa contratou o escritório Toigo Contadores. “O profissionalismo e a reputação nos fizeram buscar os serviços da Toigo”, afirma o gerente administrativo da Lubritec, Samuel Ruzzarin. O associado GBrasil em Caxias do Sul (RS) passa a responder pelos serviços contábeis e fiscais da empresa e a geração de Sistema Público de Escrituração Digital (Sped).

AIR BP

COMBUSTÍVEIS PARA AVIÕES

Associada GBrasil no Rio de Janeiro, a Domingues e Pinho (DPC) proverá serviços de *outsourcing* contábil, fiscal e financeiro para as operações da multinacional inglesa Air BP no País. Segundo o diretor da DPC, Luiz Flávio Cordeiro, uma equipe especial com 18 profissionais atenderá à empresa. O Brasil, onde a Air BP está desde 2002, é um de seus mercados-chave no mundo. Com operação em 26 aeroportos, ela fornece combustível para aviações comercial, militar e privada. Em território brasileiro, a BP também distribui combustíveis marítimos e biocombustíveis, além de explorar e produzir petróleo e gás natural e comercializar lubrificantes. “Esse contrato soma valor à nossa carteira de clientes, especialmente no segmento de *oil & gas*, no qual a DPC já possui grande *expertise*”, comenta Cordeiro.

NEOWAY

ESPECIALIZADA EM BIG DATA

A mais nova parceira da RG Contadores é a Neoway, especializada em *data driven business* (gestão de Big Data). Com base nas informações de navegação de clientes – em sites e portais – e o cruzamento de dados públicos, ela presta suporte a empresas na tomada de decisões de seus negócios, auxiliando-as a vender mais e de modo inteligente. “A parceria com a RG veio pela indicação de outras empresas. Queremos melhorar nossos processos internos, com o objetivo de internacionalizar nossos serviços”, aponta a *controller* da Neoway, Ana Paula Thomaz. Atualmente, a empresa conta com escritórios em Nova York, no Estados Unidos, e, com o auxílio da associada GBrasil de Santa Catarina, pretende ampliar sua atuação por todas as Américas até 2020.



A. CAMARGO

60 ANOS NO COMÉRCIO DE PEÇAS AGRÍCOLAS

A sexagenária A. Camargo, que comercializa peças agrícolas em Goiânia (GO), é nova integrante da carteira de clientes da Contac Contabilidade, associada GBrasil em Goiás. Referência no mercado, a empresa busca mais eficiência nos processos contábeis. “A parceria nos trouxe mais transparência, agilidade e respostas para algumas perguntas que tínhamos”, aponta o gerente administrativo da A. Camargo, Gustavo Patrício de Camargo. Segundo ele, a área de contabilidade se tornou importante aliada para a gestão dos negócios. “A contabilidade, nos dias de hoje, tem papel estratégico. Realizamos análise mensal dos números para tomar as melhores decisões”, conclui.



Nem sempre o caminho simples é o melhor para sua empresa.

A escolha certa do regime de tributação pode representar um importante diferencial competitivo em seu mercado.

Ela exige análise e conhecimento detalhado da legislação que rege o seu negócio.

Consulte um especialista do GBrasil.

www.gbrasilcontabilidade.com.br