

Business Practices
Trust. Respect. Integrity.



Confiança para falar



Proteção mútua



Responsabilidade compartilhada



Protegendo você, protegendo a UTC

Mensagem do diretor executivo.....	4
Política contra retaliação	5
Levantando preocupações	6
Como é uma retaliação?	7
Quando não é retaliação.....	8
Processo de denúncia	9
Ombudsman/DIALOG	10
Casos UTC	11
Perguntas frequentes	12-13
Informação de contato	14

Fevereiro 2013

Caros colegas,



Um objetivo comum na United Technologies é ser de classe mundial em tudo o que fazemos: maximizar o retorno dos acionistas, com o objetivo de desempenho operacional e financeiro excepcional, e ter os mais altos padrões éticos, os ambientes de trabalho mais seguros e as melhores práticas de conformidade.

O Código de Ética da UTC incorpora o nosso compromisso de comportamentos que constroem confiança, promovem o respeito e demonstram integridade. A reputação da UTC é um dos, se não o mais valioso dos nossos bens. Para salvaguardar a reputação da UTC, esperamos que nossos funcionários em todos os níveis denunciem quando for observada irregularidade ou suspeita.

A UTC oferece muitos canais de comunicação para esse fim. Você deve se sentir confiante para fazer perguntas ou levantar questões diretamente com o seu supervisor, um gerente de recursos humanos, um Gerente de Práticas de Negócios (BPO) ou o departamento jurídico. Você também pode usar o programa da UTC Ombudsman / DIALOG para denúncia confidencial ou anônima.

Para reforçar nosso compromisso de longa data com um ambiente de denúncias seguro, a UTC criou uma nova política contra retaliação (seção 56 do manual de política corporativa). A política deixa claro que a retaliação de qualquer tipo é contrária a nossos valores fundamentais e não será tolerada. A Companhia irá proteger os trabalhadores que falam de boa-fé ou participam de uma investigação, e aqueles em posição de autoridade não podem impedir tal atividade. Além disso, qualquer um que se engajar em comportamentos de retaliação está sujeito a ação disciplinar, até possível rescisão.

Cada um de nós é responsável e responsável pelo cumprimento do Código de Ética da UTC, porque a nossa integridade e reputação dependem das ações individuais de nossos conselheiros, diretores, funcionários e representantes de todo o mundo. O relatório anual de formação ética obrigatória para todos os funcionários da UTC, através do nosso Centro de Educação de Práticas de Negócios on-line e em treinamento em pessoa, complementa essas ações e nos lembra da importância do Código de Ética da UTC e cumprimento inflexível da UTC.

O manual a seguir foi desenvolvido para ajudar os empregados da UTC - em todos os níveis - a reconhecer e abordar retaliação e garantir que o medo de retaliação não afete a comunicação em boa fé.

Atenciosamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Louis R. Chênevert', with a stylized flourish at the end.

Louis R. Chênevert
Presidente e diretor executivo

Política contra retaliação

O Código de Ética da UTC afirma que todos os funcionários devem falar quando eles têm preocupações ou quando vêem má conduta. A Seção 56 do Manual de Política Corporativa garante que eles podem fazê-lo sem medo de retaliação.

A UTC define retaliação como uma consequência negativa experimentada por um funcionário por denunciar ou participar na investigação de violações reais ou suspeitas do Código de Ética, o que inclui violações da lei ou da política UTC.

A Empresa proíbe a retaliação contra qualquer pessoa que, de boa fé, denuncie ou participe na investigação de uma violação ou suspeita do Código de Ética. A UTC vigorosamente investiga qualquer alegação de retaliação. Empregados culpados de ter uma conduta de retaliação estarão sujeitos a ações disciplinares, incluindo demissão. A UTC tem uma política de tolerância zero para a retaliação.

Com sua permissão, A UTC vai proteger ainda mais os informantes, quando conhecidos, acompanhando-os regularmente para identificar e responder a situações que possam ser razoavelmente percebidas como retaliação.

Esta declaração contra a retaliação não isenta qualquer empregado da responsabilidade de envolvimento pessoal em qualquer irregularidade.

Quando você levanta uma preocupação para proteger a Companhia, você por sua vez, é protegido.

Os maiores riscos são muitas vezes aqueles que não conhecemos. Quanto mais esperarmos para resolver um problema, o pior ele pode se tornar. É por isso que falar é tão importante

Reportando preocupações

Sabemos que falar é importante. Sabemos também que alguns funcionários optam por não compartilhar suas preocupações porque temem retaliação.¹ Na UTC, acreditamos que um ambiente seguro para fazer questionamentos é fundamental para manter nossa cultura ética e reputação.

Confidencialidade é fundamental

O programa Ombudsman / DIALOG fornece canais de comunicação confidenciais. Aqueles que em contato com o Ombudsman da UTC e os Coordenadores de Programas de diálogo não tem que identificar-se e podem permanecer anônimos. Quando os denunciante escolhem identificar-se, sua identidade será mantida em sigilo absoluto.

Fornecer informações de contato é opcional e permite que a Companhia entre em contato com você para facilitar a investigação e para fornecer-lhe feedback sobre o andamento do inquérito ou o resultado. Se desejar, você pode até mesmo usar informações não-identificáveis como um endereço de e-mail genérico.

Confidencialidade é respeitada

Se uma denúncia vem à um gerente diretamente ou através de um Ombudsman, a confidencialidade é levada a sério. Investigadores são escolhidos por sua discrição e capacidade de garantir a imparcialidade, e quaisquer discussões sobre o assunto são estritamente limitadas, envolvendo apenas aqueles cuja participação é necessária para facilitar uma resolução.

Retaliação é proibida

Retaliações de qualquer tipo prejudicam seriamente nossa cultura ética e nosso programa de ética. A retaliação coloca a empresa em risco tanto internamente quanto externamente. A retaliação é contrária a nossos valores fundamentais e é proibida. A retaliação é motivo para disciplina, incluindo demissão.

Seja ou não uma alegação feita de boa fé fundamentada, o denunciante (se conhecido) será informado do resultado e a Companhia tomará medidas para evitar a retaliação.

¹ Pesquisa Nacional de Ética de negócios © 2005. Razões para não declarar: medo de retaliação, de 46%.

Como é uma retaliação?

Retaliação pode tomar muitas formas. Às vezes é evidente, às vezes sutil. É às vezes feita por supervisores e às vezes por colegas. Toda retaliação está sujeita a ação disciplinar.

Exemplos de retaliação

Evidente

- Dano real a pessoa ou propriedade
- Negação de aumentos ou promoções
- E-mails de assédio
- Avaliações de desempenho ruins
- Redução de responsabilidades
- Reatribuição, relocação, transferência
- Demissão ou rescisão

Sutil

- Exclusão de reuniões de negócios
- Exclusão de eventos sociais
- Ameaça implícita de dano pessoal ou de propriedade
- Opinião profissional ignorada
- Comportamento desrespeitoso

Vítimas de formas sutis de retaliação são muitas vezes incapazes de provar a intenção do comportamento de retaliação. Deixar a organização muitas vezes parece ser a única opção que eles têm. Agir rápido e significativamente contra a retaliação pode nos ajudar a reter talentos.

Retaliação por supervisor

Evidente

Jane observa má conduta por um funcionário e relata o incidente ao seu supervisor. Algumas semanas depois, Jane é avisada pelo supervisor que está sendo transferida repentinamente para uma organização programada para consolidação. Nenhuma razão lhe é dada.

Sutil

John ouviu detalhes de uma violação do Código de Ética e relatou a conversa ao seu gerente. Seguiu-se uma investigação e nenhuma irregularidade foi encontrada. A partir desse ponto, o supervisor de John já não o inclui em reuniões e sua opinião não era mais procurada em atividades de trabalho como tinha sido antes de sua denúncia.

Retaliação entre colegas

Evidente

Jane observa delito e relata o incidente ao seu supervisor. Seu supervisor inicia uma investigação. Enquanto isso, Jane começa a receber e-mails de seus colegas de trabalho, que contêm nomes depreciativos e que a culpam por “afundamento do navio” e “não ser uma jogadora de equipe”.

Sutil

John ouve os detalhes de uma violação do Código de Ética durante o almoço com seus colegas de trabalho. Ele relata a conversa ao seu gerente, segue-se uma investigação, e não é encontrada irregularidade. Colegas de trabalho de João agora o ignoram quando passam por ele nos corredores, não se sentam com ele na hora do almoço, e já não o convidam para funções sociais.

Não é sempre retaliação

Ações bem-intencionadas podem ser percebidas como retaliação, mesmo quando não é o caso. É importante que os gerentes continuem a tratar um denunciante da mesma forma antes e depois de uma denúncia. Se um denunciante já teve problemas de desempenho, a denúncia não o impede de continuar a abordar essas questões.

Em alguns casos, funcionários que denunciam má conduta podem estar em estado de alerta e perceber retaliação onde não há.

Para evitar até a percepção de comportamento retaliatório:

- Continue a se comunicar normalmente com o denunciante
- Preste atenção no seu tom e linguagem corporal;
- Incentive todos a falar abertamente;
- Avalie os empregados com base no seu desempenho real;
- Delegue atribuições significativas;
- Compartilhe informação necessária para que o trabalho seja feito;
- Continue envolvendo o denunciante em atividades sociais
- Trate todos com dignidade e respeito; e
- Encaminhe o assunto pelos canais apropriados e sem demora, continue a fornecer feedback ao denunciante sobre o seu estado.

Exemplo

John foi contratado de uma empresa financeira grande e foi contador na UTC por 6 meses. três meses depois que ele entrou, o desempenho de John não estava no nível esperado e seu supervisor encontrou-se com ele para discutir e chegar a um acordo sobre um plano de melhoria de 90 dias. Sessenta dias dentro do plano, sem melhora visível no desempenho de John, ele descobriu e relatou que o melhor vendedor da unidade tinha sido desonesto em seu relatório de despesas. A pessoa de vendas foi demitida na hora. Algumas semanas mais tarde, John e seu supervisor reviram sua atuação dentro do plano, era claro que John não tinha atingido sua meta. John teve que ser demitido por questões de desempenho, não porque ele havia denunciado a pessoa de vendas.

O processo de denúncia

Aqueles que falam de boa-fé podem confiar no processo. Compreender o processo de denúncia do início até a conclusão final - E observando onde a retaliação possa ocorrer - É um componente importante da nossa responsabilidade de denúncia.

1 – O funcionário fala sobre uma violação real ou suspeita do Código de Ética

Funcionário: O empregado irá compartilhar suas preocupações diretamente com a gerência, a um BPO ou através do programa de Ombudsman / DIALOG.

Gerência: diretamente ou através de Ombudsman / DIALOG, receberá a alegação, iniciará uma investigação independente, manterá o trabalhador informado do estado ou do resultado da investigação, e, com a permissão do empregado, o acompanharão regularmente para identificar e responder a situações que possam ser razoavelmente percebidas como retaliação.

Falar e levantar uma preocupação pode proteger a empresa, nossos funcionários, fornecedores, acionistas e a comunidade de consequências negativas.

Os funcionários podem reportar diretamente à gerência ou utilizar os canais anônimos e confidenciais disponíveis através do programa Ombudsman / DIALOG. Não há “respostas erradas” aqui; funcionários podem escolher o canal que eles acham mais confortáveis.

O sistema funciona melhor – e o denunciante é mais protegido - quando apenas um canal de comunicação é utilizado. Denunciantes devem procurar o BPO ou o gerente se a data prevista para a resolução passar sem uma atualização. Os denunciantes devem notificar imediatamente a gestão ou o BPO se experimentarem retaliação.

Como regra geral, a administração deve fornecer atualizações mensais para o denunciante a respeito do status de uma investigação.

2 – Empregado fala sobre um ato potencial de retaliação por um supervisor ou um colega

Funcionário: O empregado irá compartilhar suas preocupações diretamente com a gerência, com um BPO ou através do programa de Ombudsman DIALOG

Gerência: A gerência e o BPO, diretamente ou através de Ombudsman/DIALOG, receberão a alegação, iniciarão uma investigação independente, e manterão o trabalhador informado do estado ou do resultado da investigação. Se retaliação for verificada, a disciplina será imposta.

A gerência imediatamente envolverá o BPO e rapidamente iniciará uma investigação, envolvendo apenas os necessários e imparciais para o assunto em questão. A administração fornecerá atualizações regulares para o denunciante sobre o estado da investigação.

Empregados considerados como tendo um comportamento de retaliação estão sujeitos a ações disciplinares, inclusive demissão.

A gerência deve, então, continuar a acompanhar com o denunciante mensalmente para identificar e responder a situações que possam ser interpretadas como retaliação.

Programa Ombudsman/DIALOG

A capacidade de um empregado para levantar uma preocupação em total confidencialidade é um componente crítico de um programa de conformidade eficaz. Os funcionários que usam o programa Ombudsman / DIALOG não devem dizer às outras pessoas que o fizeram, porque comprometem o seu anonimato. Igualmente importante é a forma como os gestores respondem às preocupações levantadas.

Dicas para gerentes responderem a perguntas dos gerentes respondendo à questões de Ombudsman/DIALOG:

Faça

- Responda com linguagem direta, clara e simples
- Trate a questão justamente e objetivamente
- Limite discussões somente aos que são necessários
- Todas as perguntas de diálogo e respostas dentro de 30 dias da conclusão
- Fale com o seu BPO, se você tiver dúvidas sobre estas ações

Não faça

- Revele a fonte de informação
- Inclua todas as informações confidenciais em sua resposta
- Deixe perguntas, respostas, materiais de investigação
- Deixe perguntas, respostas, materiais confidenciais à vista
- Envie um fax antes de fazer uma ligação

Esta mensagem está incluída na carta que acompanha todas as respostas da gerência para os denunciantes:

“... Como um lembrete, a Corporação proíbe a retaliação contra qualquer pessoa que, de boa fé, denuncia ou investiga uma violação real ou suspeita do Código de Ética. Empregados considerados como tendo uma conduta de retaliação estarão sujeitos a disciplina, incluindo demissão. Se você se encontrar em uma posição onde você acredita ter sofrido ou sofra retaliações, você é fortemente incentivado a vir para a frente e denunciar diretamente à gerência, o escritório de práticas de negócios ou através do programa Ombudsman / DIALOG.”

Casos de retaliação na UTC

Caso #1: Retaliação evidente

Um funcionário falou para sua equipe e gerente sobre o que ele sentia serem práticas financeiras antiéticas. Imediatamente depois, o gerente do funcionário deu-lhe uma licença e revogou seu uso do veículo da empresa. O funcionário relatou a retaliação, o que foi verificado por meio de investigação. O gerente foi denunciado por má gestão e retaliação.

Em abril, um funcionário fez uma denúncia não-confidencial de retaliação por um gerente da empresa. Na denúncia, o funcionário disse que ele havia falado durante uma reunião de equipe sobre o que ele sentia serem atividades financeiras antiéticas ou inapropriadas relacionadas com o seu salário.

Como observado no relatório, imediatamente depois de falar no fórum de equipe, o gerente do funcionário estendeu o período de férias coletivas regularmente agendada do empregado e pegou de volta o veículo da empresa que havia sido emitido para ele.

O gerente corporativo encaminhou a questão para o BPO Regional adequado, que confiou a investigação ao BPO Local.

Uma investigação discreta foi realizada em maio e junho, e incluiu entrevistas apenas com o pessoal necessário para fornecer informações fatuais sobre a acusação.

Em agosto, uma auditoria de conformidade mundial foi realizada na sede da unidade de negócios envolvida, e os departamentos de recursos humanos e jurídicos concluiu a investigação.

Por fim, a alegação de retaliação foi verificada. Em setembro, o gerente envolvido foi demitido por uma variedade de razões, incluindo o comportamento retaliatório.

Caso #2: Retaliação sutil

Uma funcionária usou o programa Ombudsman/DIALOG para levantar uma questão sobre o relatório de despesas de um gerente. Nenhum delito foi identificado após uma análise documental completa e uma entrevista com o gerente. O gerente supôs que seu assistente tinha arquivado a denúncia e começou a tratá-la de forma diferente, ele removeu algumas das suas responsabilidades de trabalho, deixou de convidá-la para reuniões e constantemente criticava seu trabalho. Ela relatou a retaliação a seu BPO, que investigou junto com os investigadores da sede da UTC. A retaliação foi verificada, e o gerente foi rebaixado e transferido

Em maio, um funcionário anônimo alegou que o gerente estava reivindicando o reembolso de despesas de negócios inadequadamente. Documentos foram revistos e o gerente foi questionado. No final, os superiores corporativos determinaram que nenhuma irregularidade havia ocorrido.

Um dia depois de o gerente ter sido entrevistado, ele teve uma reunião com a sua assistente durante a qual ele a acusou de apresentar um relatório de ombudsman contra ele. Ele observou sua familiaridade com seus relatórios de despesas e sugeriu que ele não podia mais confiar nela.

Em julho, o gerente realizou uma revisão semestral de improviso com sua assistente, depois que ele atribuiu algumas de suas responsabilidades regulares para outros. Além disso, os colegas da assistente notaram que ela estava sendo tratada de forma diferente – alguns supôram que o objetivo do gerente era forçá-la a sair da empresa através de um ambiente de trabalho hostil. Ela não era mais convidada para as reuniões e seu trabalho era constantemente criticado.

Em agosto, ela relatou o comportamento ao seu BPO Regional como possível retaliação. O RBPO investigou o assunto e entrevistou funcionários relevantes.

Em setembro, a sede da UTC de Práticas Empresariais se juntou ao inquérito, que foi concluído em novembro. Outras entrevistas foram realizadas em janeiro, por solicitação do gerente. O comportamento de retaliação foi verificado e o gerente acabou rebaixado e transferido.

Perguntas frequentes para empregados

Espera-se que eu denuncie uma violação do Código de Ética da UTC?

Sim. Todos os funcionários da UTC, conselheiros e diretores deverão informar má conduta real ou suspeita, incluindo violações da lei, regulamento, política e procedimento (a menos que tal comunicação for proibida ou restrita por lei).

Quais os canais disponíveis para relatar uma violação ou uma instância de retaliação?

Você pode levantar preocupações ao seu supervisor direto, gerente de recursos humanos, um BPO ou o departamento jurídico - ou confidencialmente usando o programa Onbudsman /DIALOG.

Como posso permanecer anônimo?

O programa Ombudsman / DIALOG fornece canais de comunicação confidenciais. Esses intermediários protegem a identidade da pessoa a levantam a questão e também permitem denúncias anônimas. Você pode contatar um ombudsman usando um endereço de e-mail genérico.

Se eu denunciar uma violação e nada acontecer, eu deveria encaminhar o assunto através de um canal diferente?

Consultas ao DIALOG são geralmente respondidas dentro de 14 dias; questões complicadas

enviadas ao onbudsman podem demorar mais tempo para serem resolvidas. O processo funciona melhor – e o denunciante é mais protegido - quando apenas um canal de comunicação é escolhido. Alegações são atribuídas para a investigação para a pessoa(s) mais provável de garantir a imparcialidade. O processo inclui atualizações de status regulares ao denunciante conhecido. Se você acredita que sua denúncia não está recebendo a atenção que merece, você tem o direito de elevar a questão ao âmbito da empresa e/ou falar com o seu BPO.

O que acontece se eu denunciar má conduta e a alegação não for verificado?

Seja ou não uma alegação fundamentada, o denunciante vai ser informado da progressão da questão e sua resolução. Independentemente do resultado, você estará protegido contra retaliação.

Qual é a definição de retaliação da UTC?

Como dito na seção 56 do Manual de Política Corporativa, a UTC considera retaliação uma consequência negativa experimentada por um empregado por denunciar ou participar na investigação de uma violação ou suspeita do Código de Ética.

Como estou protegido de retaliação?

A Companhia adotou uma política que proíbe a retaliação e inclui a disciplina (até, e inclusive demissão) para aqueles considerados como tendo um comportamento de retaliação. A empresa vai vigorosamente investigar todas as alegações de retaliação e de forma proativa proteger os denunciantes por meio de avaliações periódicas de marcas de desempenho da carreira. A UTC tem um programa de Ombudsman / DIALOG forte que permite a denúncia anônima. Lembre-se, no entanto, que a empresa pode tomar medidas para lidar com o mau desempenho de um empregado, quando justificado e medido, essas ações não são consideradas retaliação.

Se eu fiz algo errado, seguir os canais de comunicação adequados vai absolver-me do erro?

Não. Se você está pessoalmente envolvido em qualquer delito, denunciá-lo não irá absolvê-lo da responsabilidade -, Mas a sua cooperação com a investigação será considerada quando ações disciplinares forem determinadas.

Perguntas frequentes para gerentes

Espera-se que eu denuncie qualquer violação do Código de Ética da UTC?

Sim. Todos os funcionários da UTC, conselheiros e diretores deverão informar má conduta real ou suspeita, incluindo violações da lei, regulamento, política e procedimento (a menos que tal comunicação for proibida ou restrita por lei).

Qual é a definição de retaliação da UTC?

Como dito na seção 56 do Manual de Política Corporativa, a UTC considera retaliação uma consequência negativa experimentada por um empregado por denunciar ou participar na investigação de uma violação ou suspeita do Código de Ética.

Como posso reconhecer retaliação?

A retaliação pode tomar muitas formas, algumas das quais são evidentes e algumas das quais são sutis. Retaliação por um supervisor pode ser refletida por um medida contra um subordinado, como a demissão, uma avaliação de desempenho pobre, ou uma redução de responsabilidades de trabalho. Retaliação entre colegas pode envolver a exclusão de eventos sociais durante ou fora do horário de trabalho.

Determinar se uma retaliação ocorreu pode ser difícil, porque o motivo por trás das ações é fundamental e porque os eventos podem ser interpretados por pessoas diferentes de formas muito diferentes. Alegações de retaliação devem ser cuidadosamente analisadas, caso a caso, e revistas por pessoas dentro da UTC que são imparciais e não estão diretamente envolvidos com o assunto.

Como devo lidar com / receber uma denúncia de retaliação?

Como faria com qualquer outro relatório, agir rapidamente para avaliar a preocupação, informar o BPO, e juntos iniciarem uma investigação. Esteja consciente da natureza confidencial do programa Ombudsman / DIALOG.

Tanto quanto for permitido pela política de pessoal, continue a fornecer feedback para o denunciante sobre o estado da denúncia. Se o comportamento de retaliação for fundamentado, a ação disciplinar deve ser rápida. Com a permissão do denunciante, trabalhe com recursos humanos para acompanhar periodicamente, identificar e responder a situações que possam ser razoavelmente percebidas como retaliação.

Como posso evitar comportamentos que possam ser percebidos como retaliação?

- Continue a se comunicar normalmente com o denunciante;
- Preste atenção no seu tom e linguagem corporal;
- Incentive todos a falar abertamente;
- Avalie os empregados com base no seu desempenho real;
- Delegue atribuições significativas a todos;
- Compartilhe informação necessária para que o trabalho seja feito;
- Continue envolvendo o denunciante em atividades sociais;
- Trate todos com cortesia, dignidade e respeito;
- Encaminhe o assunto pelos canais apropriados e sem demora, continue a fornecer feedback ao denunciante sobre o seu estado.

Quais os meios de proteção aos denunciantes?

A UTC tem um programa de Ombudsman / DIALOG forte que permite a denúncia anônima. Além disso, a Companhia adotou uma nova política corporativa que proíbe explicitamente a retaliação e inclui a disciplina até e inclusive a rescisão de emprego para aqueles que se engajaram no comportamento de retaliação. Com a permissão do empregado, a empresa também fará o acompanhamento regular para identificar e responder a situações que possam ser razoavelmente percebidas como retaliação.

Informações de contato

Práticas de Negócios e Conformidade Global da UTC

Os escritórios de Práticas de Negócios e Conformidade Global da UTC estão localizados em todo o mundo em empresas da UTC.

O escritório de Práticas de Negócios e Conformidade Global da sede da UTC pode ser contatado no número [860.728.6485](tel:860.728.6485) ou bpo@corphq.utc.com.

Ombudsman/DIALOG

Os ombudsmen da UTC podem ser contatados gratuitamente no número [800.871.9065](tel:800.871.9065).

Ao ligar de fora dos EUA, você deve primeiro discar o código de acesso para o seu país, que pode ser encontrado em www.business.att.com/bt/access.jsp.

Uma denúncia DIALOG por escrito pode ser apresentada utilizando os formulários disponíveis em toda a UTC, ou eletronicamente por uma conexão segura à Internet, criptografada em <https://edialog.confidential.utc.com>.

Outras informações

O Código de Ética e Suplementos do código estão disponíveis online ao público em www.utc.com.

O Código de Ética, os Suplementos do Código e o Manual de Política Corporativa são postadas para os funcionários na intranet da UTC.

Para mais informações sobre a responsabilidade das empresas UTC, visite www.utc.com, e clique em “*Responsabilidade Empresarial*”.





