



**I RELATÓRIO BIANUAL DO
SEBRAE/TO**



**NÓS APOIAMOS
O PACTO GLOBAL**

Palmas, 12 de fevereiro de 2016.



PRINCÍPIOS DE DIREITOS HUMANOS



AVALIAÇÃO, POLÍTICAS E METAS

O SEBRAE/TO visando apoiar os dois princípios relacionados aos Direitos Humanos apoia e protege os direitos proclamados internacionalmente e certifica-se de que não seja cúmplice de abusos dos direitos humanos.

A valorização humana encontra-se destacada já nos valores da instituição onde a empresa se compromete com o respeito, o desenvolvimento e com a qualidade de vida das pessoas.

Desde 2002 a Política de Recursos Humanos vem sendo atualizada e hoje encontra-se formatada em Sistema de Gestão de Pessoas (SGP), 7.0.

A Instrução Normativa nº 49 do SEBRAE/NA aprovada desde 2012 rege a implantação da Ouvidoria que é baseada no Manual da Ouvidora da Associação Brasileira de Ouvidores – ABO.

Ciente da sua responsabilidade perante a sociedade, bem como com os seus colaboradores foi criado no final de 2013 o Código de Ética que objetiva fortalecer o compromisso do SEBRAE/TO com condutas e ações que observem princípios da ética e da moralidade, mandamentos constitucionais e legais, com transparência, austeridade, eficiência, consciência social e comprometimento.

Com a implantação do Núcleo de Responsabilidade Social e Sustentabilidade no início do ano de 2014, duas políticas foram fundamentais para o desenvolvimento de diversas ações no decorrer dos dois anos:



- a) Política de Responsabilidade Social e Sustentabilidade que é embasada na ISO 14.001 e que referencia o respeito pelos Direitos Humanos e pelas normas internacionais de comportamento;
- b) Política de Acessibilidade que é embasada nas legislações pertinentes para promoção de acesso facilitado aos produtos, processos, informações e instalações.

Ainda como forma de orientar e cobrar dos fornecedores uma atuação socialmente responsável, o SEBRAE/TO a partir de 2014 em todos os contratos de prestação de serviços assinados pela Instituição foi incluída a Cláusula de Responsabilidade Social e Ambiental onde a contratada se compromete, sob pena de infração e rescisão contratual, a não permitir a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de

trabalho ilegal; não empregar menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, com exceção a categoria de Menor Aprendiz; Respeitar o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias; buscar a incorporação em sua gestão dos Princípios do Pacto Global; Executar os serviços adotando padrão de competência e integridade ética e profissional, entre outros requisitos de caráter ambiental e combate a corrupção.

Em 2014 o SEBRAE/TO tornou-se parceiro da Fundação Abrinq por meio do apoio ao Programa Prefeito Amigo da Criança e Programa Empresa Amiga da Criança.

IMPLEMENTAÇÃO

As ações concretas implantadas nos dois últimos anos foram:

- ✓ Implantação da Ouvidoria em todas as unidades do SEBRAE/TO para receber manifestações decorrentes de sugestões, elogios, reclamações, denúncias e críticas.
- ✓ Apresentação do Código de Ética a todos os colaboradores, bem como a entrega de uma via impressa a cada um, bem como aos prestadores de serviços e outras partes interessadas.
- ✓ Adequação de infraestrutura, produtos e informações para promoção de acessibilidade.
- ✓ Inclusão do SEBRAE/TO no GT Direitos Humanos - Pessoas com Deficiência.
- ✓ Capacitação dos Agentes Ambientais Internos (AAI).



MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Numero de Manifestações da Ouvidoria	O	numero	↑	5	19	81	-	145		Mensal
Taxa de tratamento de manifestações de clientes	E	%	↑	100,00	100,00	100,00	100,00	100,0%	✓	Mensal
Índice de reclamações de clientes por empresa atendida	E	%	↓	0,002	0,01	0,04	1,00	0,35%	✓	Mensal

Obs.: Alguns resultados ainda estão em apuração.



PRINCÍPIOS AMBIENTAIS



AVALIAÇÃO, POLÍTICAS E METAS

O SEBRAE/TO apoia de forma preventiva aos desafios ambientais e realiza iniciativas para a promoção da responsabilidade ambiental, além de encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agridem o meio ambiente.

O valor sustentabilidade encontra-se no quadro de valores distribuídos em toda a instituição, mostrando que esse é um critério dentro da missão e visão da empresa.

A fim de promover e estimular mais ações foram criados dois objetivos estratégicos: “Promover a Responsabilidade Social nos Pequenos Negócios” (ações externas) e “Promover a Cultura da Gestão com foco na Responsabilidade Social” (ações internas).

Com a implantação do Núcleo de Responsabilidade Social e Sustentabilidade no início do ano de 2014 foi aprovada a Política de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da Instituição.

Ainda em 2014 o SEBRAE/TO tornou-se signatário de alguns movimentos nacionais e internacionais:

- Pacto Global;
- Objetivos para o Desenvolvimento do Milênio (ODM);
- Pacto Nacional de Combate ao Trabalho Escravo (InPacto);
- Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção;
- Maio Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul e Novembro Dourado.



Em 2014 foi realizada o primeiro Levantamento de Aspecto e Impacto do SEBRAE/TO, que está sendo atualizado em 2016 e, por meio desse estudo, estão sendo realizados os projetos e ações de mitigação e prevenção.

A fim de prevenir o SEBRAE/TO de possíveis sanções e multas, e garantir o cumprimento legal foi implantado o Sistema Integrado de Legislação Aplicável (SILA), sistema que informa mensalmente a alteração ou criação de alguma legislação aplicável à instituição.

Ainda como forma de orientar e cobrar dos fornecedores uma atuação socialmente responsável, o SEBRAE/TO a partir de 2014 em todos os contratos de prestação de serviços assinados pela Instituição foi incluída a Cláusula de Responsabilidade Social e Ambiental onde a contratada se compromete, sob pena de infração e rescisão contratual, “Proteger e preservar o meio ambiente, bem como buscar prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores.”.

Anualmente é aplicada a Pesquisa de Sensibilidade Ambiental que avalia, anualmente, a sensibilidade dos colaboradores quanto à temática ambiental, colaborando também com o estímulo a comportamentos e atitudes socialmente corretas por meio da busca por ações que promovam o desenvolvimento sustentável, por meio da inclusão social, viabilidade econômica e proteção ao meio ambiente, garantindo assim, a satisfação das gerações presentes e futuras. A pesquisa também subsidia a elaboração do Plano de Melhoria de Gestão e a Programação de Educação Ambiental para o Núcleo de Responsabilidade Social Empresarial desenvolver ações junto aos colaboradores.

Ainda em 2014 foram criadas as Metas de Redução de Consumo de água, energia, papel, copos descartáveis e combustível que são monitoradas continuamente pelo Painel de Indicadores do SEBRAE/TO.

Como forma de sensibilizar todas as unidades da Instituição foi criado em 2015 a figura do Agente Ambiental Interno que é um interlocutor do Núcleo de Responsabilidade Social e Sustentabilidade em cada unidade.

Em 2015, com a revisão da Instrução Normativa 30 (IN 30), foram incluídas orientações legais quanto à Responsabilidade Social e Ambiental com a orientação de aplicação de no mínimo 1% e no máximo 2% do valor investido em ações socioambientais e fim de mitigação de impacto.

Em 20104 foi aprovada a construção e divulgação do Relatório de Sustentabilidade, sendo a primeira elaboração e divulgação realizada em 2015/2016.



IMPLEMENTAÇÃO

Para eliminar, minimizar ou compensar os impactos sociais e ambientais, provenientes das atividades da instituição, (conforme identificado no levantamento de aspecto/impacto e na Pesquisa de Sensibilidade Ambiental) e com base nas diretrizes da Política de Responsabilidade Social Empresarial foi criado em 2014 o Programa SEBRAE Ambiental, que tem atuação nos eixos de Educação Ambiental, Resíduos Sólidos, Ecoeficiência, Eco Eventos, Acessibilidade, e Resíduos Não Inertes, objetiva desenvolver ações em prol da responsabilidade socioambiental de forma que seja viabilizado o atendimento às legislações e adesões voluntárias, a identificação do aspecto/impacto socioambiental, a prevenção de acidentes e procedimentos de emergência, a promoção da acessibilidade e do Desenvolvimento Sustentável e é composto por quatro projetos:

*No Eixo da Educação Ambiental foi criado o “Projeto SEBRAE Colaborador Consciente” que trabalha a sensibilização dos colaboradores quanto à importância da temática socioambiental. O resultado é a redução dos recursos utilizados no ambiente de trabalho, conforme orientações contidas no “Guia do Colaborador Consciente” elaborado em 2014 que apresenta dicas de como atuar dentro do ambiente de trabalho com relação ao consumo de energia elétrica, água, papel, veículos da frota, copos descartáveis e compras sustentáveis. O referido documento foi desenvolvido em conjunto com equipe técnica de parceiros estratégicos conhecedores dos temas tratados no Guia, como a Foz Saneatins, Grupo Energisa e OCB/Sescoop. Desde em 2014, no âmbito do Projeto SEBRAE Colaborador Consciente foi reforçada a ação de redução do consumo de copos descartáveis iniciada em 2010, por meio da distribuição de *squeezes térmicas* aos colaboradores. Em 2015, foi implantado o cancelamento de uso de copos descartáveis para os colaboradores e para o cliente é fornecido o copo biodegradável como forma de sensibilização e redução do impacto ambiental. A cada ano são realizadas capacitações com os colaboradores sobre os sete temas centrais da Responsabilidade Social Empresarial, conforme ISO 26.000: Governança Organizacional, Direitos Humanos, Práticas Trabalhistas, Meio Ambiente, Práticas Leais de Operação e Questões Relativas ao Consumidor e Envolvimento com a Comunidade de Entorno. São capacitações presenciais ou à distância com foco em Responsabilidade Social Empresarial, com o objetivo de disseminar, nivelar e aprofundar os conhecimentos dos colaboradores no tema de RSE.*



Ano	Quantidade de Colaboradores	Carga Horária
2012	18	442 horas
2013	100	200 horas
2014	16	361 horas
2015	36	399 horas
TOTAL	170	1.402 horas

Em 2014 foram indicados 25 colaboradores para se tornarem *Agentes Ambientais Internos (AAI)*, sendo um por unidade, com a função de atuar como disseminadores internos de boas práticas em responsabilidade social. Ainda neste ano foi criado o Mascote da Responsabilidade Social Empresarial do SEBRAE/TO, representado pela ave ararinha-azul, por tratar-se de uma espécie endêmica que está em extinção em toda a Região Amazônica e sua coloração se assemelhar à imagem do SEBRAE. Em 2015, foi realizado um concurso entre os colaboradores para a escolha do nome do mascote, e foi eleito como “Araripe” que significa, em tupi-guarani, “tempo e lugar para começar”. Trazendo isso para o objetivo do Sebrae em trabalhar ações de Responsabilidade Social Empresarial é possível dizer que “Araripe” será o símbolo de um novo tempo, de um novo começo alinhado aos desafios de fazer nascer uma nova cultura, que de tão forte alçará voos além das paredes do Sebrae e conquistando não apenas os pequenos negócios do Tocantins e a sociedade tocantinense. Como uma boa prática implantada em 2015, tem-se o I Congresso SEBRAE de Sustentabilidade, evento com previsão anual, em que todos os colaboradores participam com os empresários que compram o acesso. A sua primeira edição aconteceu em 2015 e contou com a presença de referências no tema como Clóvis de Barros Filho, Instituto Ethos, Ideia Sustentável (Liderança Sustentável), Ashoka Brasil (Empreendedorismo Social).

No Eixo de Resíduos Sólidos foi implantado o “Projeto Recicla, SEBRAE” que trabalha a redução dos impactos ambientais causados pelo mau uso ou descarte inadequado de recursos e o aumento de seu desempenho socioeconômico ao longo do seu ciclo de vida. É considerado nesse projeto o consumo de copos descartáveis, jornais, revistas, papéis e papelão, banners, lâmpadas, vidros, plásticos, metais, cartuchos, pilhas e baterias no qual terão destinação adequada. As unidades, Sede, Taquaralto e NRC foram identificadas para aplicação de teste Piloto na implantação deste projeto. Nessas Unidades foram instalados, coletores seletivos, papa pilhas e baterias e coletores de lâmpadas fluorescentes que, por serem feitas de vapor de mercúrio são altamente tóxicas ao meio ambiente e devem retornar ao fabricante. A fim de dar maior qualidade ao resultado desse projeto foram substituídas as lixeiras individuais por lixeiras



coletivas e seletivas, bem como criado o Mural da Coleta Seletiva, de acordo com a Resolução CONAMA 275/2001, para orientar e sensibilizar os colaboradores quanto ao correto descarte nas respectivas lixeiras. Ainda em 2015, foi realizada uma capacitação com 17 colaboradores dos serviços gerais a fim de para colaborar com a prática em questão. A fim de verificar o resultado dessa ação, duas vezes por dia, as lixeiras são verificadas para se analisar a conformidade do descarte dos resíduos: Adequado, Parcialmente Adequado ou Inadequado. A cada 30 dias o resultado é estratificado por andar e enviado aos Agentes Ambientais Internos (AAI) para ciência e tomada de decisão. Quando ocorre um número elevado de inconformidade o Núcleo de Responsabilidade Social Empresarial da Instituição entra em contato com o gerente e repassa orientações. Todos os resíduos são pesados e mensurados em uma planilha de manejo, mensalmente e enviados à cooperativa de reciclagem. Desde 2014, foram desenvolvidos alguns produtos como pastas e estojos com a reutilização de lonas de banner, bem como de blocos de papel para serem utilizados nas capacitações. A fim de controlar a destinação dos resíduos foram elaborados os seguintes documentos padrão: *Autorização para Coleta de Resíduos*, onde o SEBRAE/TO autoriza a cooperativa ou associação a coletar os materiais e o *Certificado de Destinação Final de Resíduos*, onde a cooperativa ou associação informa qual o destino daqueles materiais. Foi criada também uma planilha de manejo de resíduos sólidos utilizada para consolidar a quantidade de material destinado corretamente dentro do SEBRAE. Após análise dos resultados e ajustes necessários, bem como a identificação de Associação ou Cooperativa de reciclagem nos demais municípios, demais unidades receberão as ações do projeto. Ainda em 2015 o SEBRAE/TO tornou-se membro do FELC (Fórum Estadual do Lixo e Cidadania) que tem por objetivo o tratamento dos resíduos sólidos gerados nos municípios de forma correta.

No Eixo da Ecoeficiência foi criado o “Projeto SEBRAE Sustentável” que desenvolve práticas para a promoção do uso sustentável dos recursos por meio de práticas relacionadas à eficiência energética, à conservação e acesso à água e ao uso eficiente de materiais. Nos últimos três anos foram desenvolvidos treinamentos da equipe da limpeza visando identificar situações de consumo inadequado de água e energia elétrica nos banheiros e pátio da empresa; vistoria regular das instalações elétricas e hidráulicas; adequação da estrutura física com a substituição de equipamentos de ar condicionado por equipamentos que utilizem gás ecologicamente correto e sistema de redução de consumo de energia; substituição de lâmpadas tradicionais por lâmpadas de menor consumo; utilização de sistemas eletrônicos de documentos como DOCFLOW, Siacweb, NF-e, e RM, bem como a implantação de sistema de controle de impressões e cópias para viabilizar a redução do consumo de papel. Diante disso, visando dar sequência e fomentar ações desta natureza foi implantado o referido projeto na



Instituição. Desde 2010 é feito um acompanhamento do consumo de água e energia pela UAF, e a partir de 2014 foi desenvolvido o Painel de Indicadores onde são mensurados os resultados de redução de consumo dos recursos e serviços naturais dentro da Instituição. Esse relatório é divulgado a todos os colaboradores via *e-mail marketing* e disponibilizado na Intranet a fim de que todos possam ter conhecimento. Por meio desse levantamento, em 2014 foram definidas metas corporativas para a redução de consumo da seguinte forma:

Recurso	2015	2016	2015
<i>Energia Elétrica</i>	8%	10%	12%
<i>Água</i>	11%	13%	15%
<i>Papel</i>	5%	7%	10%
<i>Copos Descartáveis</i>	10%	20%	30%
<i>Combustível</i>	5%	7%	9%

Tendo como referência o “*Caderno de Indicadores do Sistema SEBRAE*”, elaborado no âmbito do PSEG, foram definidos os seguintes indicadores relacionados aos aspectos ambientais:

- Índice de Consumo de Água (ICA): m³/colaborador;
- Índice de Consumo de Energia Elétrica (ICE): Kwh/colaborador;
- Índice de Consumo de Papel (ICP) : folhas / colaborador;
- Índice de Consumo de Copos Descartáveis (ICD) : copos/colaborador;
- Índice de Consumo de Combustível (ICC): combustível/colaborador.

Como forma de cumprir às metas estabelecidas para o item energia elétrica foram criadas algumas práticas como: a) envio de e-mails de sensibilização informando aos colaboradores para desligarem os computadores no final de semana; b) as lâmpadas dos corredores do prédio e dos banheiros da Sede do SEBRAE/TO adequadas com sensores de presença; c) desenvolvidos adesivos de alertar aos usuários para o consumo consciente; d) contratação de licença de software de virtualização VMware vSphere e software para gerência do serviço de virtualização VMware vCenter que é basicamente uma técnica de execução de um ou mais servidores virtuais sobre um mesmo servidor físico. Permite maior densidade de utilização de recursos (hardware, espaço, rede, storage, etc) enquanto mantém isolamento e segurança do ambiente. Essa técnica proporciona, entre outros, benefícios econômicos (eliminação de investimentos desnecessários e redução de custo e a complexidade do gerenciamento e manutenção da infraestrutura de TI e evitando desperdícios), ambientais (redução de consumo de energia de até 50% no Centro de Processamento de Dados - CPD); e) implantação de diretivas de domínio com regras automatizadas para o desligamento automáticos dos



computadores de todo o SEBRAE/TO a partir das 20h; f) redução de 30% das impressoras em todo o SEBRAE/TO. Em 2015, foi promovido pela Diretoria Executiva, um Programa de Combate ao Desperdício a fim de se reduzir o consumo de combustível, água, energia, material de expediente e comunicação.

Com relação ao uso consciente da água foi iniciado em 2014 e finalizado em 2015 a implantação em todas as unidades do SEBRAE/TO, em parceria com a empresa Foz Saneatins, o Programa de Gerenciamento de Consumo e Controle de Perdas de Água, que identifica se as instalações da empresa estão adequadas e se há perdas desse bem em alguma delas, bem como é realizado um trabalho de sensibilização ambiental tanto com colaboradores como com os terceirizados da limpeza. Foi desenvolvido adesivo e afixado próximo às saídas de água para alertar os usuários quanto ao uso consciente. Outra prática do SEBRAE/TO é a participação do Grupo de Trabalho – GT Água e Saneamento do Pacto Global que trabalha a sensibilização sobre a escassez da água, bem como a troca de informações. Participam desse grupo empresas como Sanasa, Okena, Hospital Albert Einstein, Amazon Sat, Aegea Saneamento, JSL Logística e Duratex. Ainda em 2015, foram substituídas as torneiras tradicionais da sede por torneiras automatizadas e com redutor de saída a fim de reduzir o desperdício de água.

Com relação ao uso eficiente de materiais foi implantada em nível corporativo pelo SEBRAE/NA a aquisição de lápis certificados pela FSC, utilizados nos eventos de capacitação junto aos clientes, que garante que o material foi produzido com árvores de reflorestamento e sem práticas de trabalho escravo e de menores. Outra prática realizada pelo SEBRAE/TO e que possui caráter social e ambiental é a doação dos computadores obsoletos às associações comerciais do Estado, pois deixa de ser descartado no meio ambiente (aumento do ciclo de vida do produto) e beneficia a sociedade. Como forma de reduzir o consumo de papel todas as impressoras foram programadas para impressão frente/verso.

No Eixo da Acessibilidade foi criado o “Projeto SEBRAE de Acessibilidade” que, em atendimento à Política de Acessibilidade aprovada, adequa os processos, informações, instalações e produtos quanto à acessibilidade. Em 2014 foi priorizada a elaboração de um *Check List* de Acessibilidade e a capacitação de colaboradores em Libras. Em 2015, todas as unidades do SEBRAE/TO foram adequadas com a implantação do Painel do Atendimento Prioritário a fim de dar visibilidade a todos quanto ao direito de atendimento diferenciado. O SEBRAE/TO, em 2015, entrou no Grupo de Trabalho de Direitos Humanos e Trabalho do Pacto Global/ONU onde se discutem temas como Equidade de Gênero, Inclusão Étnica, Pessoas com Deficiência, Qualidade de Vida e Melhor Idade dentro das empresas.



No *Eixo de Eco Eventos* o SEBRAE/TO utiliza critérios socioambientais para a realização de eventos de médio e grande porte como a Feira do Empreendedor, que está em sua 6ª Edição. São desenvolvidas ações que visam à mitigação dos impactos sociais, econômicos e ambientais negativos e a potencialização dos impactos positivos como: a realização da Pesquisa de Impacto Social realizada na comunidade de entorno ao local do evento; Oficina de Escuta da Sociedade para identificar o que espera a sociedade do evento a ser realizado e subsidiar ações para mitigar possíveis impactos e sanar necessidades e expectativas. Com as informações levantadas dessas duas ações é realizada a Caravana da Sustentabilidade visando atender às expectativas e necessidades identificadas por meio da Pesquisa de Impacto Social e a Oficina de Escuta da Sociedade. De maneira proativa foram definidos alguns indicadores sociais para essa categoria de eventos em 2014:

- Número de Prestadores de serviço oriundos da comunidade;
- Número de Empregos e renda diretos e indiretos gerados pelo evento;
- Número de pessoas da comunidade atendidas nos eventos preparatórios.

Nos eventos é tomada como referência a Política de Responsabilidade Social Empresarial em que todas as ações socioambientais estão embasadas em suas diretrizes. Também é utilizado o Código de Ética em que as questões éticas são formalmente tratadas e aplicadas a colaboradores e demais partes interessadas. É realizado um “Levantamento para Acessibilidade” visando adequar o máximo possível à estrutura do evento para viabilizar o acesso e participação da sociedade em geral. Para a promoção de um evento acessível o SEBRAE/TO disponibiliza profissionais de tradução em Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS tanto no credenciamento como nas palestras. Para isso são realizadas pesquisas nas bases do IBGE com a relação ao número de deficientes físicos, visuais, auditivos, mentais e deficiência múltipla no estado do Tocantins e município em que é realizado o evento. Para a realização da ação de Pesquisa é estimulada a participação de alunos das universidades/faculdades para a aplicação dos questionários na comunidade do entorno, estimulando a prática do trabalho voluntário.

Nos eventos são disponibilizados estacionamentos, espaço para ambulantes e rodada de negócios visando à geração de renda da comunidade. Outra prática é a contratação de pessoas da comunidade e de Portadores de Necessidades Especiais (PNE) para prestação de serviços durante o evento.

Para viabilizar a visita dos pais e o envolvimento dos seus filhos nos eventos foi criado o “Espaço Criança” onde são desenvolvidas atividades de pintura de desenhos, leitura, pintura facial, música infantil, distribuição de doces e pipocas e espaço para tirar fotos.



Como forma de beneficiar a comunidade, foi criado também o “Espaço Solidariedade” em que são arrecadados itens que a serem doados de acordo com sua real necessidade.

As ações ambientais realizadas durante o evento são: a disponibilização de conjunto de lixeiras para resíduos recicláveis e containers para armazenamento adequado de resíduos; utilização de lâmpadas ecologicamente corretas que visam à economicidade de energia elétrica; utilização de produtos com menor agressividade ao meio ambiente; treinamento da equipe de limpeza sobre a coleta seletiva e triagem dos resíduos; uso sustentável de materiais como copos descartáveis de papel biodegradável e redução do uso de programação impressa por programação digital; destinação dos resíduos recicláveis para coleta seletiva de papelão, plástico, copos descartáveis, feltro da montagem realizada por cooperativa/associação; sensibilização ambiental por meio da rádio feira e banners; realização de palestras com temas como “Resíduos sólidos como vantagem competitiva”, “Sustentabilidade: reciclando e aumentando sua renda” e o “Painel de Sustentabilidade dos Negócios” realizado em parceria com o Centro SEBRAE de Sustentabilidade. Além de todas as ações citadas acima, é realizado um trabalho diferenciado com a contratação de empresa especializada em compensação das emissões de CO₂, que por meio do inventário de emissões calcula o que o evento emitiu e que é compensado por meio de aquisição de crédito de carbono do mercado voluntário, sendo comprovado por emissão de certificado.

No Eixo de Resíduos Não Inertes, o SEBRAE/TO em parceria com a empresa Biodiesel Recicláveis criou o Projeto SEBRAE de Olho no Óleo que tem como objetivo coletar o máximo de óleo vegetal e animal, proveniente de fritura de restaurantes e domicílios e destina-lo corretamente, contribuindo assim com o meio ambiente. O óleo coletado é utilizado para a produção de biocombustível e a garrafa PET triturada e enviada para reciclagem. De junho de 2015, início do Projeto, até dezembro deste mesmo ano, cerca de 30 mil litros de óleo de fritura foram coletados e 34 EcoPontos de coleta foram implantados.

A fim de identificar o impacto socioambiental causado pelo SEBRAE/TO no seu entorno é realizada a *Pesquisa de Impacto Socioambiental*, por meio da aplicação de questionários no entorno da região impactada pela atuação do SEBRAE para identificar, no olhar da sociedade, quais os impactos positivos e negativos quando da realização de ações da Instituição. O piloto desta pesquisa foi realizada em Araguaína e as próximas etapas estão previstas para Fevereiro/2016. Uma boa prática realizada nessa pesquisa foi a parceria com a Faculdade Dom Orione que mobilizou os alunos para aplicarem os questionários de forma voluntária, estimulando-os com o envolvimento com as causas sociais.



MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Com a implantação do Painel de Indicadores do SEBRAE/TO foram criados 21 indicadores (estratégicos e operacionais) com relação à Responsabilidade Social e Sustentabilidade, sendo eles:

Indicador	E/O	Unidade	Orientação	Série Histórica			Resultado			
				2012	2013	2014	RPI	2015	Status	Monitoramento
Consumo de água SEBRAE/TO	O	M3	↓	2.344	2.728	3.961	3.525	3.637	⊗	Mensal
Consumo de energia elétrica	O	Kwh	↓	516.600	498.248	538.500	538.500	584.131	⊗	Mensal
Consumo de Copo Descartável	O	Ud	↓	-	-	497.500	497.500	255.130	✓	Mensal
Consumo Papel	O	Folhas	↓	-	924.210,00	993.214	993.214	992.920	✓	Mensal
Consumo de Combustível	O	L/AA	↓	92.568	86.833	79.211	79.211	77.015	✓	Mensal
Índice de Consumo de Água - ICA	E	M3/colab/AA	↓	12,74	12,23	13,74	12,23	12,93	⊗	Mensal
Índice de Consumo de Energia - ICE	E	Kwh/colab/AA	↓	2.807,61	2.234,30	2.216,05	2.038,95	2.076,30	⊗	Mensal
Índice de Consumo de Copo Descartável	E	ud/colaborador	↓	-	-	2.047,33	1.842,59	908,74	✓	Mensal
Índice de Consumo de Papel	E	folhas/colaborador	↓	-	4144,44	4087,30	3.882,94	4.026,60	⊗	Mensal
Índice de consumo de combustível	E	lts/col/aa	↓	503,09	389,39	325,97	309,67	318,78	⊗	Mensal



8.2 Sociedade										
Indicador	E/O	Unidade	Orientação	Série Histórica			Resultado			
				2012	2013	2014	RPI	2015	Status	Monitoramento
Índice de imagem junto a sociedade	E	Nota 0 - 10	↑	8,95	8,89	9,07	8,9	8,92	✓	Anual
Taxa de transparência percebida pela a sociedade	E	%	↑		76,10%	71,90	71,9	72,92	✓	Anual
Taxa de representatividade do Programa de Estágio	E	%	↑	30,93%	34,35%	47,85%	47,85	43,58	✗	Anual
Taxa de representatividade do Programa de Menor Aprendiz	E	%	↑	4,31%	1,84%	3%	3	3,84	✓	Anual
Taxa de Licitações vencedoras por pequenos negócios				-	-	95,39%	90%	92,19%	✓	Anual
Taxa de Aquisição dos pequenos negócios	E	%	↑	27,08%	77,46%	-	-	0	⚠	Anual
Taxa de colaboradores portadores de necessidades especiais	E	%	↑	2,15%	1,84%	2%	2%	2%	✓	Anual
Taxa de representatividade do programa Educação Empreendedora	E	%	↑	-	0,20%	16,52%	-	0	⚠	Anual
Taxa de Colaboradores Voluntários	E	%	↑	-	-	25%	25%	46%	✓	Anual
Taxa de contratos com fornecedores que possuem cláusulas socioambientais	E	%	↑	-	-	31,38	100	100	✓	Anual
Índice de Responsabilidade Social Empresarial	E	%] [-	1,23%	0,18%]1;2[3,56	✗	Anual



PRINCÍPIOS ANTICORRUPÇÃO



Avaliação, Política e Metas

O SEBRAE/TO vem atuando com o princípio de combate a corrupção ainda de forma muito tímida, mas com resultados relevantes para o estado do Tocantins.

Em 2015, em parceria com outras entidades representativas do Tocantins, implantou neste estado o Observatório Social de Palmas, é um espaço para o exercício da cidadania, democrático e apartidário e reúne o maior número possível de entidades representativas da sociedade civil com o objetivo de contribuir para a melhoria da gestão pública.

Cada Observatório Social é integrado por cidadãos brasileiros que transformaram o seu direito de indignar-se em atitude: em favor da transparência e da qualidade na aplicação dos recursos públicos. São empresários, profissionais, professores, estudantes, funcionários públicos e outros cidadãos que, voluntariamente, entregam-se à causa da justiça social.

Os Observatórios Sociais (OS) são organizados em rede, coordenada pelo Observatório Social do Brasil (OSB), que assegura a disseminação da metodologia padronizada para atuação dos observadores, promovendo a capacitação e oferecendo o suporte técnico aos OS, além de estabelecer as parcerias estaduais e nacionais para o melhor desempenho das ações locais.

A Rede OSB está presente em mais de 100 cidades, em 18 Estados brasileiros.

PRINCÍPIO: A justiça social só será alcançada quando todos os agentes econômicos recolherem seus tributos corretamente e os agentes públicos os aplicarem com ética e eficácia.

MISSÃO: Despertar o espírito de Cidadania Fiscal na sociedade organizada, tornando-a proativa, através do seu próprio Observatório Social, exercendo a vigilância social na sua comunidade, integrando a Rede de Controle Social.



VISÃO: Alcançaremos nossa visão quando os Observatórios Sociais estiverem contribuindo significativamente na conscientização das suas próprias comunidades a respeito de seus deveres e direitos como contribuintes e cidadãos, praticando a vigilância social sobre a coisa pública, assegurando a justiça social.

VALORES: Apartidarismo, visão de longo prazo, comprometimento com a justiça social.

OBJETIVO: Fomentar e apoiar a consolidação da Rede OSB de Controle Social, a partir da padronização dos procedimentos de fiscalização e controle dos gastos públicos, além da disseminação de ferramentas de educação fiscal e de inserção da MPE no rol de fornecedores das prefeituras municipais.

Implementação

- ✓ A implantação do Observatório Social de Palmas no ano de 2015, com o envolvimento de várias instituições e voluntários;
- ✓ Apoio na Caminhada Contra a Corrupção;
- ✓ Campanha “Marque essa Marca” nas redes sociais;
- ✓ Capacitação da equipe técnica do Observatório Social de Palmas;
- ✓ Acompanhamentos das sessões ordinárias na Câmara Municipal de Palmas;
- ✓ Envio de ofício à Câmara Municipal solicitando a criação do espaço de Serviço de Informação ao Cidadão;
- ✓ Apoio no Feirão do Imposto.

Medição de Resultados

Ainda em fase de apuração.



CONCLUSÃO

A adesão do SEBRAE/TO ao Pacto Global contribuiu de forma significativa para a melhoria dos processos internos, remetendo à instituição a necessidade de um novo olhar perante as cobranças mundiais.

Trabalhar durante esses dois anos com ações que tiveram como foco os Direitos Humanos, Meio Ambiente, Combate a Corrupção e Práticas Trabalhistas oportunizou ao SEBRAE/TO abranger em suas atividades ações que mitigam os impactos negativos e fomentem ações positivas que geram melhoria social.

Para os próximos dois anos o SEBRAE/TO continuará com a atuação pautada em sua Política de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, que tem como alinhamento os 10 Princípios do pacto Global e os objetivos par ao Desenvolvimento Sustentável (ODS) e esperamos que possamos demonstrar resultados mais concretos e que sirvam de modelo a outras instituições.