



# **COMUNICAÇÃO DE COMPROMETIMENTO (COMMUNICATION OF ENGAGEMENT, COE)**

---

**Serviço de Apoio às Micro e Pequenas  
Empresas no Amapá – SEBRAE/AP**

**Período coberto por esta Comunicação de Comprometimento  
De Julho de 2019 a Agosto de 2021**



Esta **Comunicação de Comprometimento** tem o objetivo de demonstrar a atuação concreta do Sebrae/AP no suporte à consolidação dos dez princípios do Pacto Global das Nações Unidas e também seus esforços para implantação e divulgação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS.

Em 2019 o Sebrae/AP passou a ser signatário do Pacto Global dando assim um importante passo para a consolidação de sua estratégia em “promover o desenvolvimento sustentável e fomentar o empreendedorismo dos pequenos negócios”, além de trabalhar no fortalecimento de sua própria sustentabilidade corporativa.

Este relatório apresenta de forma abrangente a atuação do Sebrae/AP no período de julho de 2019 a agosto de 2021 quanto às suas práticas de gestão sustentável e no atendimento ao seu público, capacitando-os a incorporar os conceitos e práticas sustentáveis em seus negócios.

Este é certamente o caminho a ser adotado por todas as empresas e instituições, sejam elas de qualquer mercado, porte ou localização geográfica; por isso o Sebrae/AP reafirma por meio deste relatório seu compromisso e apoio contínuo à implementação dos princípios do Pacto Global e da Agenda 2030 em sua estratégia organizacional.

**Waldemar Garcia Ribeiro**  
**Diretor Superintendente do Sebrae/AP**



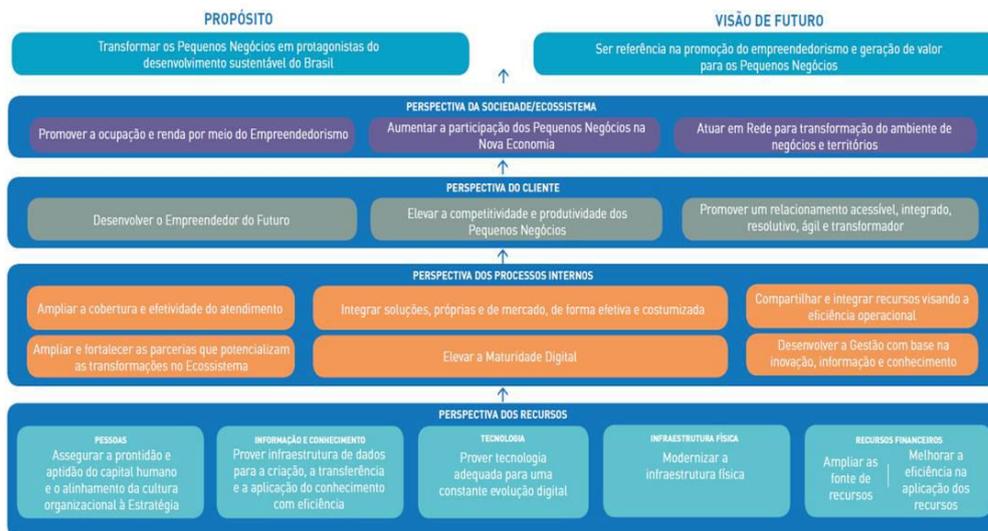
## I) IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Identificação	
<b>Denominação completa:</b> Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá	
<b>Denominação abreviada:</b> Sebrae/AP	
<b>Vinculação Ministerial:</b> Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços – MDIC	
<b>CNPJ:</b> 04.662.409/0001-24	
<b>Situação:</b> ativa	
<b>Natureza Jurídica:</b> Serviço Social Autônomo	
<b>Principal Atividade:</b> Entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo	<b>Código CNAE:</b> 7020-4/00
<b>Telefones de contato:</b> (096) 3312-2805/ 2806/2808	
<b>Endereço Eletrônico:</b> ouvidoria@sebrae.com.br	
<b>Página na Internet:</b> www.sebrae.com.br	
<b>Endereço Postal:</b> Av. Ernestino Borges, nº 740 – Bairro: Laguinho, Cidade: Macapá Estado: Amapá. CEP: 68.908-198.	
Normas relacionadas	
Entidade criada pelas Leis nº. 8.029 e 8.154 e regulamentada pelo Decreto nº. 99.570. A alteração do Estatuto Social foi registrada e averbada no livro A-13 de Pessoas Jurídicas, sob o nº de ordem 0188, protocolo de nº 11841, em 09 de outubro de 2006. O Estatuto Social foi homologado pelo CDN EM 29/4/10. Estrutura: Conselho Deliberativo Estadual, Diretoria Executiva e Conselho Fiscal.	

## II) DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO

A finalidade da entidade é explicitada em sua missão/propósito e sua visão de futuro, definidas em seu Direcionamento Estratégico 2023, conforme Mapa Estratégico.

### Mapa Estratégico do Sistema Sebrae 2023



A atuação da entidade é focada na busca do aumento da competitividade dos produtos e serviços dos pequenos negócios, em todos os segmentos de mercado em que ela esteja operando. Isso significa levar aos negócios de menor porte os benefícios da modernização da



gestão empresarial, através do acesso à informação, à tecnologia e a recursos modernos de gestão. Além do atendimento individual na sede em Macapá, a instituição conta com mais quatro escritórios regionais nos municípios de Santana, Oiapoque, Porto Grande e Laranjal do Jarí.

### **2.1 Soluções/instrumentos de atendimento**

- Informação ● Consultoria ● Consultoria de Intervenção ● Curso ● Oficina ● Orientação técnica
- Palestra ● Seminário ● Publicações ● Feira ● Missão e caravana ● Rodada ● Premiações.

### **2.2 Público-alvo do Sebrae**

O público do Sebrae é classificado em: público direto, que é objeto do cumprimento da sua missão institucional; e o público indireto (parceiros), que é composto por organizações que podem influenciar no desenvolvimento do seu público direto.

#### **2.2.1 Público direto**

É o conjunto da população que desenvolve atividades empresariais, está efetivamente envolvida na abertura de um negócio ou junto à qual o Sebrae atua para estimular o empreendedorismo. São utilizados um ou mais critérios de classificação, permitindo aprimorar os estudos para avaliar suas características e necessidades. O público do Sebrae é composto por 2 classes principais:

##### **- Pequenos Negócios**

Para fins de atendimento pelo Sebrae, os pequenos negócios são empreendimentos com faturamento bruto anual de até R\$ 4,8 milhões, regularizados perante o poder público através do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ ou outros registros oficiais como: Inscrição Estadual, Declaração de Aptidão ao Pronaf - DAP, Número do imóvel na Receita Federal - NIRF, Registro de Pescador ou Carteira Nacional de Artesão ou de Trabalhador Manual. Até 2023, estima-se que o público de Pequenos Negócios do Sebrae seja de aproximadamente 19 milhões.

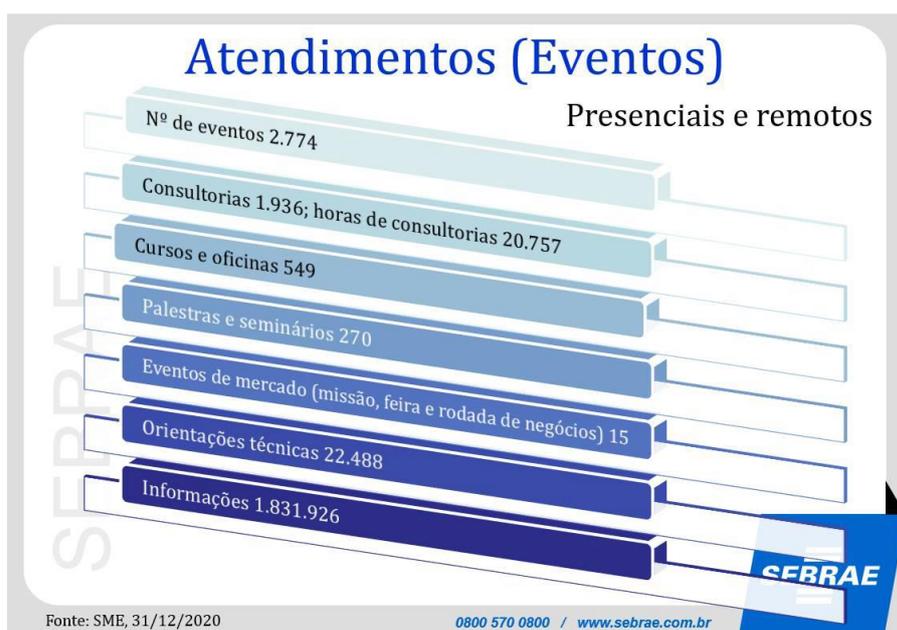
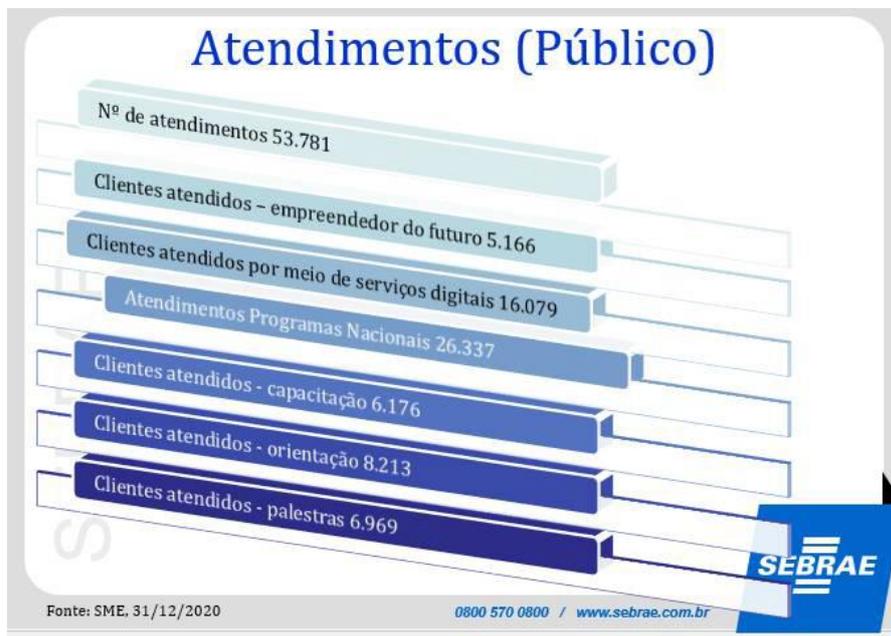
##### **- Pessoas Físicas**

São considerados as pessoas físicas que possuem negócio próprio sem registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), DAP, inscrição estadual ou registro de pescador (no caso de produtores rurais), Carteira Nacional de Artesão ou de Trabalhador Manual para os artesãos; os indivíduos que ainda não possuam um negócio no qual o Sebrae pode contribuir para despertar seu espírito empreendedor e desenvolver capacidades empreendedoras.

#### **2.2.2 Público Indireto (Parceiros)**

O ambiente no qual os clientes do Sebrae estão inseridos conta com diversas organizações empresariais, responsáveis pela institucionalização de normas ou se posicionando como relevantes parceiros. Dessa forma, esses atores devem ser envolvidos nas ações promovidas ou apoiadas em prol dos pequenos negócios. O público indireto do Sebrae são organizações e empresas públicas ou privadas que podem atuar como parceiros do Sebrae em benefício dos pequenos negócios, figurando ou não como partícipe em acordos de cooperação.

## 2.3 Principais resultados alcançados em 2020



### III) PRÁTICAS DE GESTÃO PARA A SUSTENTABILIDADE CORPORATIVA

As práticas abaixo descritas sustentam a colaboração do Sebrae/AP em apoio aos 10 princípios advogados pelo Pacto Global derivados dos Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.

#### 3.1 Definição da estratégia: Planejamento Organizacional

O planejamento do Sebrae/AP utiliza como referência documentos aplicados ao Sistema Sebrae: Diretrizes para Elaboração do Plano Estratégico 2020-2023 e Orçamento 2020, Indicadores do Plano Estratégico 2020 -2023, Manual do Planejamento e Orçamento do Sistema Sebrae,



Manual de Programas, Projetos e Atividades e Orientações Gerais para os Programas Nacionais. Além do Direcionamento Estratégico 2023.

O PPA 2020-2023 do Sebrae/AP é resultante de um trabalho criterioso e atento, com construção coletiva nos eventos da Agenda do PPA, como:

- Oficina dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável- ODS;
- Oficina Análise de Ambiente Interno,
- Reunião de Avaliação do Desempenho 1º Semestre;
- Reunião de Avaliação da Carteira de Projetos e Atividades do Sebrae/AP
- Workshop com Parceiros, com assinatura de carta de intenções por setor econômico.
- Seminário de Planejamento;
- Rodada de Projetos e Atividades de Atendimento e Internos e
- Apresentação da Proposta de Revisão do Plano Plurianual 2020-2023 e Orçamento 2020 do Sebrae/AP realizada em Reunião Itinerante do Conselho Deliberativo do Sebrae/AP ocorrida em setembro no município de Laranjal do Jari.

A análise de atuação do mercado tem início com uma avaliação dos resultados obtidos com a aplicação da estratégia atual, devendo indicar, a partir desses resultados e de uma reflexão sobre o cenário dos pequenos negócios, a manutenção ou a mudança nos objetivos estratégicos e nas prioridades estratégicas do Sebrae/AP local para o horizonte de tempo do PPA. Na análise são considerados os potenciais setores, segmentos e regiões em que o Sebrae/AP atuará, à luz da capacidade operacional, os recursos, entidades parceiras e tecnologias disponíveis para melhoria da excelência no atendimento. Para avaliar os resultados alcançados quanto aos indicadores e metas vinculados aos objetivos estratégicos, o Sebrae/AP investirá na realização de estudos e pesquisas em 2020, nos diversos públicos atendidos nos projetos, considerando o atendimento individualizado e segmentado.

### **3.2 – Governança, Integridade e Conformidade**

No âmbito do Sebrae/AP, internamente a estrutura de governança é composta pelo Conselho Deliberativo Estadual, Conselho Fiscal e Diretoria, sendo diretamente apoiados pela unidade de Auditoria Interna, Gerência de Gestão de Pessoas, Gerência de Gestão Estratégica e Assessoria Jurídica Interna, dentre outras unidades e assessorias descritas no Regimento Interno.

Uma dessas outras unidades é a Ouvidoria que em observância às premissas básicas de governança, atua em duas frentes:

1. Ouvidoria externa - atende o público externo, em especial aos clientes dos produtos do Sebrae/AP, aos fornecedores e demais partes interessadas no desempenho e cumprimento da missão do Sistema Sebrae;
2. Ouvidoria interna - cujos clientes são CDE, Direx, Assessores, Gerentes, Técnicos e Dirigentes.

A Ouvidoria pode, ainda, ser parte do Sistema de Integridade Corporativa que é o conjunto de métodos e processos de uma empresa para que sua gestão seja pautada na ética e na transparência (Compliance). Faz parte da estratégia da diretoria para monitoramento da imagem da empresa junto ao seu cliente e é rica fonte de informações para o planejamento, orçamento e ações da alta gestão da empresa. Desta forma no mundo empresarial e na administração pública estar em conformidade significa ter os processos organizacionais e registros documentais devidamente formalizados (*conceito de compliance*), de maneira que os mesmos possam ser trabalhados, acessados e avaliados a qualquer tempo, e que reflitam a realidade da organização. A Unidade de Ouvidoria é uma instância institucional, autônoma e independente, de caráter mediador, pedagógico e estratégico, que acolhe as manifestações dos



clientes e demais partes interessadas, assegurando a transparência da organização na aplicação de seus recursos e no cumprimento de sua missão. Atua na busca de soluções, identifica tendências para recomendar e orientar a Instituição e fomenta a promoção da melhoria contínua do arcabouço ético do Sebrae.

Atua de forma integrada em todo o país, contando com equipe técnica própria nos estados de maior demanda, e ouvidores interlocutores nos estados com demanda menor. Todos os estados, portanto, possuem uma estrutura organizada de Ouvidoria. O Sebrae/AP possui duas pessoas capacitadas e certificadas pela Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman - ABO. Ouvidora titular e ouvidora substituta. Os trabalhos da Ouvidoria são pautados pelos seguintes documentos: Código de Ética do Sistema Sebrae; Regimento Interno da Comissão de Ética; Política de Atuação nas Redes Sociais, Política de Segurança da Informação e Comunicação, e Instrução Normativa nº 49. Todas as manifestações tratadas tramitam em sistema informatizado unificado. O sistema é criptografado e com restrições de alçada e acesso. A Ouvidoria do Sebrae/NA possui acesso irrestrito às manifestações nacionais, pelo trabalho de monitoramento, análise de cenários e revisão de classificação.

As manifestações de Ouvidoria são classificadas em: solicitação; reclamação; sugestão; elogio e denúncia. Com exceção da última, após a recepção e classificação das manifestações, a Ouvidoria envia o relato à unidade do Sebrae que possui pertinência temática com o tema que, por sua vez, após sua análise, devolve a manifestação à Ouvidoria, que verifica a consistência e linguagem das respostas, para apresentá-la ao cidadão. As denúncias, após recebidas pela Ouvidoria, são enviadas para análise da Comissão de Ética. Tais denúncias podem se dar de forma anônima, inclusive. O Sebrae dispensa o mesmo tipo de tratamento às denúncias anônimas, ou identificadas. Em 2020, no Amapá, foi registrada apenas uma ocorrência de denúncia.

A Ouvidoria pode ser acessada pelo endereço:

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ouvidoria> , onde estão disponíveis diversas outras informações. Desde 2019 foi implantado o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, nos termos do Decreto nº 9.781/19, que também se encontra sob a gestão da Ouvidoria. O Portal do SIC pode ser acessado pelo endereço <https://transparencia.sebrae.com.br/sic>

Em 2020 a Ouvidoria do Sebrae/NA está trabalhando na implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei 13.709/18 - em todo o Sistema Sebrae. Esse trabalho vem sendo desenvolvido por um Comitê composto por membros de diferentes Unidades do Nacional e Sebrae UF, do qual a equipe da Ouvidoria/NA também faz parte. As solicitações de LGPD serão tratadas via ferramenta Vasti, em que a equipe da Ouvidoria do Sebrae/NA faz uma primeira análise, certifica-se se é uma demanda típica de LGPD e encaminha para o Comitê Nacional. O Comitê analisa a solicitação e busca solução para a demanda junto às Unidades responsáveis pelo assunto e/ou Sebrae UF responsável.

Toda e qualquer demanda de cliente relativa a assuntos de LGPD (*a respeito de dados pessoais, dados pessoais sensíveis, controle, processamento, consentimento, anonimização, entre outras...*) recebida por Ouvidoria do Sebrae UF, serão encaminhadas para a Ouvidoria do Sebrae Nacional, para seguir o fluxo definido, nesse primeiro momento, pelo Comitê Nacional da LGPD. Durante a pandemia, no período de 01 a 04 de junho de 2020, a Ouvidoria realizou entrevistas online por meio de formulários com os funcionários do Sebrae/NA com o objetivo de avaliar os impactos da pandemia, do isolamento social e do teletrabalho na vida pessoal e no desempenho profissional dos colaboradores do Sebrae/AP.



O SEBRAE/AP possui um programa de integridade corporativa visando o combate à corrupção e diversas ações pela busca da transparência e fomento à prática de ética. Os contratos firmados no SEBRAE/AP possuem cláusula anticorrupção. Além disso, o SEBRAE/AP também possui um código de ética o qual é amplamente divulgado aos colaboradores, os quais assinam o conhecimento de seus termos, e também aos parceiros e contratados. O SEBRAE/AP estabelece em suas contratações desde o termo de referência a cláusula de responsabilidade social e ambiental visando à proibição de prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer forma de trabalho ilegal; estabelece em suas contratações desde o termo de referência a cláusula de responsabilidade social e ambiental visando à proibição das contratadas de empregar pessoas menores de 18 anos para o trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, exceto como menor aprendiz; estabelece em suas contratações desde o termo de referência a cláusula de responsabilidade social e ambiental visando à proibição de prática ou manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementar esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores.

### **3.3 - Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da Instituição**

O Sebrae/AP hoje mantém os seguintes canais de relacionamento e divulgação com clientes, conforme abaixo.

- **Central de Relacionamento Sebrae/AP** - 0800 570 0800: atendimento via telefone realizado por atendentes que realizam mobilização para eventos do Sebrae/AP, atualização cadastral, inscrições em cursos e palestras, informações e orientações aos clientes.

- **Portal Sebrae/AP** - [www.ap.sebrae.com.br](http://www.ap.sebrae.com.br): atendimento via internet que gera mobilização para eventos do Sebrae/AP, cadastramento, inscrições em cursos e palestras e presta orientações aos clientes; informações que contribuem para a transparência da gestão do Sebrae/AP junto à sociedade podem ser acessadas na internet na aba “Sobre o Sebrae no Amapá”, onde divulgamos a composição diretiva e gerencial, assim como as prioridades estratégicas da instituição:

([http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/quem\\_somos?codUf=3](http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/quem_somos?codUf=3)); informações de acesso aos nossos serviços e produtos no estado do Amapá em “Onde estamos”.

([http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/canais\\_adicionais/contato\\_uf?codUf=3](http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/canais_adicionais/contato_uf?codUf=3)); das formas de prestação de serviços ao Sebrae no Amapá em “Trabalhe Conosco”

([http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/trabalhe\\_conosco?codUf=3](http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/trabalhe_conosco?codUf=3)); e, prezando pela transparência das ações do Sebrae no Amapá, mostramos como estamos aplicando os recursos das empresas do País na aba “Transparência” onde são disponibilizadas informações sobre a composição dos empregados, sua estrutura de remuneração, relatórios institucionais de atividades, relatórios de gestão, gestão fiscal e etc.

(<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/transparencia?codUf=3>).

- **WhatsApp** - 98409-7544

- **Fale com um Especialista** - [www.ap.sebrae.com.br](http://www.ap.sebrae.com.br)

- **Loja Online** - <https://www.vendas.ap.sebrae.com.br/loja/>

- **Curso Online** - <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline>

- **Agência Sebrae/AP de Notícias** - <http://www.ap.agenciasebrae.com.br>: veicula todas as matérias jornalísticas do Sebrae/AP produzidas sem ônus pela assessoria de imprensa

- **Blog Sebrae/AP** - [www.sebraeap.blogspot.com.br](http://www.sebraeap.blogspot.com.br): o blog divulga notícias, campanhas publicitárias e ações gerais do Sebrae/AP.

- **Facebook** - <https://www.facebook.com/sebraeap>: ações da Entidade, administração e monitoramento da fanpage e perfil do Sebrae/AP.



- **Informativo Online:** informativo eletrônico digital com as principais ações do Sebrae no Amapá, produzido semanalmente, enviado via outlook (e-mail) às sextas-feiras para imprensa, público interno do Sebrae/AP e para todos os empregados do Sistema Sebrae (outras UF's).

- **Jornal Semestral do Sebrae/AP:** ferramenta de comunicação impressa com tiragem de 3 a 5 mil exemplares, distribuída em grandes eventos, empresas, veículos de imprensa e no Sistema Sebrae (outras UF's) duas vezes ao ano.

**Obs.:** Desde 2019, o Jornal do Sebrae/AP passou a ser produzido bimestralmente, somente no formato digital, hospedado em site de compartilhamento e blog, tendo seu link distribuído aos colaboradores e clientes.

### 3.4 – Gestão de Pessoas

O Sebrae/AP valoriza e cumpre os direitos humanos e do trabalho a partir das seguintes práticas firmadas no Acordo Coletivo de Trabalho:

- Após a cessação de licença maternidade ou licença por adoção, fica facultado aos empregados do SEBRAE/AP o direito à jornada de trabalho de 06 seis horas ininterruptas, limitado a 6 (seis) meses, sem prejuízo do salário integral.

- Licença paternidade prorrogada por 15 (quinze) dias sem prejuízo da remuneração do empregado.

- O SEBRAE/AP adota o regime Híbrido de trabalho (Presencial e Home Office) e também o Regime Home Office em razão da Pandemia Covid 19, e de outras situações que avaliar pertinente e compatível com a necessidade da instituição e/ou do trabalhador.

- Utilização do sistema de compensação de horas - Banco de Horas, com a finalidade de compensar as horas trabalhadas excedentes à jornada de trabalho regularmente cumprida, praticadas em regime de horas extras.

- Concessão de recesso de final de ano.

- Pagamento aos seus empregados em efetivo exercício de suas funções, em parcela única, participação nos resultados do exercício, que poderá alcançar 100% (cem por cento) do salário base do empregado, desde que cumpridas as metas e prazos previstos, a ser apurado na forma estabelecida no Sistema de Gestão de Pessoas e Projeto de Remuneração Variável.

- Concessão de vale alimentação, plano de assistência médica e odontológica

- Pagamentos em dia, possibilidade de parcelamento de férias, previdência privada

Além dos benefícios, a instituição também possui Projeto voltado para a Saúde, bem-estar e qualidade de vida do colaborador, com as seguintes ações desenvolvidas:

- Eventos Corporativos Educativos (Celebração de datas comemorativas, campanhas educativas, Semana de Qualidade de Vida)

- Promoção à Saúde Física e Emocional (Sessões de Massoterapia; Ginástica Laboral; Treino Funcional; Encontros de Técnicas de Meditação; Atendimento Nutricional e Atendimento Psicológico)

As atividades educacionais corporativas desenvolvidas prezam pela capacitação e desenvolvimento dos colaboradores em liderança, em formato presencial e EAD, por meio da Universidade Corporativa - UC Sebrae; além da concessão de subsídio educacional para graduação; pós-graduação e idiomas e do investimento em treinamentos e eventos de Mercado.

Quanto à gestão estratégica de pessoas as ações referem-se a:

- Políticas do Sistema de Gestão de Pessoas – Carreira; Reconhecimento; Provimento; Ciclo do Desempenho; Ações de Desenvolvimento; Monitoramento da Cultura Organizacional

- Medicina e Segurança do Trabalho (Cumprimento da legislação e Ações educativas)



- Gestão do Clima Organizacional.

Do total de cargos de liderança da instituição, 69% são ocupados por mulheres. O Sebrae/AP pactua com a realização de Acordo Coletivo de Trabalho com a entidade representativa da categoria profissional dos empregados bem como estimula a participação destes na Associação de Funcionários do Sebrae – AFSEBRAE.

### **3.5 – Meio ambiente e Sustentabilidade**

O Sebrae/AP anualmente trabalha com o plano de ação interno do Projeto de Sustentabilidade Interna. E nos últimos anos vem trabalhando o gerenciamento de resíduos sólidos dentro do Sebrae/AP vez que é de extrema importância em atenção à criação do plano de melhoria da gestão. Apesar de não ser identificado qualquer aspecto que possua um impacto ambiental significativo que possa trazer risco para o desenvolvimento das atividades do Sebrae/AP e para a sociedade, pois embora que os impactos ambientais identificados sejam menores, a implementação de algumas melhorias trazem economia ou redução de custos que são significativas além de benefícios para a comunidade como um todo.

Nesse sentido realizamos ações internas pontuais para a conscientização dos empregados, terceirizados e estagiários para continuarmos com a meta de redução do uso de copos descartáveis com substituição por canecas, redução do contrato de vigilância, redução do consumo de água, energia, redução do consumo de papel A4 e Flip chart, troca das lâmpadas da sede e regionais, objetivando a redução do consumo em 15%, tonner, uso de borrão frente e verso, reaproveitamento de banner para confecção das bolsas e estojos e dentre outros. Foi realizado também a Palestra Espiritualidade No Trabalho com doação de cestas básicas para famílias carentes arrecadados no evento de fornecedores. Mobilização dos colaboradores para arrecadação de Garrafas PET para a escola SESI/AP; Utilização de apenas 2 cafeteiras nas copas para uso coletivo – redução do consumo de café, filtro; Uso coletivo da impressora; doações de livros para escolas e interessados; doações de camisas de projetos antigos; Redução de custos com telefonia móvel, na renovação do contrato; a ressocialização no mercado de trabalho, com a inclusão social de um reeducando que cumpre regime semiaberto; Distribuição de mouse pad aos colaboradores; Doação de papel A4 (20 resmas) para a escola Ernesto Pereira Colares em Pracuúba; Doação de sacolas e estojos ecológicos para os participantes das ações AQUI TEM SEBRAE nos municípios de Amapá/Tartarugalzinho/Calçoene; Cursos e consultorias gratuitas para os participantes das ações AQUI TEM SEBRAE nos municípios de Amapá, Calçoene, Tartarugalzinho, Pracuuba e Itaubal do Pírim.

A questão de acessibilidade para pessoas com deficiência é tratada da seguinte forma: - Para os empregados portadores de necessidade especial: Visando a responsabilidade social, e a disponibilização de iguais condições aos diferentes perfis existentes no mercado de trabalho, o Sebrae, em cumprimento da lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que regulamenta a contratação de pessoas com deficiência, realiza a contratação de pessoas com deficiência. Atualmente, o quadro de efetivos da Entidade conta com 02 empregados e 01 terceirizado.

A elaboração de Estruturação do Sistema de Gestão Sustentável do Sebrae/AP que teve por objetivo desenvolver Manual Gestão da Sustentabilidade Interna Sebrae/AP, sendo este um documento norteador do planejamento, implementação, mobilização, sensibilização, monitoramento e avaliação da Gestão de Sustentabilidade Interna do Sebrae/AP. Seu desenvolvimento contemplou diretrizes da Política Ambiental do Sebrae/AP e Metodologia da Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P) do Ministério do Meio Ambiente (Leis 10.683, de 28 de maio de 2003 e 6.938, de 31 de agosto de 1981), recomendada pelo TCU; e ainda aderiu as recomendações e referências do Referencial de atuação do Sistema Sebrae no âmbito de



Sustentabilidade Interna, que insere a sustentabilidade nos programas, projetos e ações do Sistema Sebrae, Modelo de Excelência da Gestão (MEG) e Estratégia de Atuação em Sustentabilidade no Negócio Sebrae na Região Norte.

#### **Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços ou obras**

As leis, regulamentos e normas ou códigos de adesão voluntária, aplicáveis ao Sebrae/AP são identificados ordinariamente através dos meios de comunicação, dos encontros técnicos, dos canais de interação com as unidades jurídicas de outros estados, das capacitações, acessando sites jurídicos, etc. Dependendo da relevância do tema para a operação do Sebrae/AP a UASJUR propõe alterações/adequações nas normas impositivas ou a comunicação às unidades envolvidas, a partir de consulta aos entendimentos jurisprudenciais sobre os temas, ou seja, as decisões judiciais nos sites dos Tribunais Regionais, Tribunal de Justiça, STJ e STF, para assim consolidar o entendimento sobre o assunto e embasar corretamente o encaminhamento e/ou parecer jurídico.

Além disso, procuram-se atualizações constantes acerca das novas legislações e decisões dos órgãos de controle e em consequência disso, as ações de melhoria são implementadas pela Unidade Jurídica que promove a participação de empregados em cursos, *check-lists* acerca de contratação de bens e serviços, bem como de convênios em que o Sebrae/AP figura como concedente/conveniente, bem como incluindo nos termos de referência cláusulas de responsabilidade social para com as empresas. Em 2019 continuou o acompanhamento e monitoramento das despesas operacionais, com o objetivo de oportunizar a redução dos custos operacionais do Sebrae/AP.

Por fim, segue o teor da cláusula de responsabilidade social e ambiental incluída em todos os contratos firmados pelo Sebrae/AP:

**“18.1.** A contratada se compromete, sob pena de infração e rescisão contratual, a:

- a) Não permitir a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido.
- b) 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.
- c) Não permitir a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementar esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores.
- d) Respeitar o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias.
- e) Buscar a incorporação em sua gestão dos Princípios do Pacto Global, disponível em <http://www.pactoglobal.org.br/dezPrincipios>, bem como o alinhamento com as diretrizes da Política de Responsabilidade Social Empresarial do SEBRAE/AP disponível em [www.sebrae.ap.com.br](http://www.sebrae.ap.com.br).
- f) Executar os serviços adotando padrão de competência e integridade ética e profissional. Para os propósitos deste parágrafo, define-se:
  - i. **“Padrão de competência”**: a capacidade de mobilizar conhecimentos, valores e decisões para agir de modo pertinente numa determinada situação de acordo com os serviços contratados;



- II. **“Padrão de integridade ética e profissional”**: atender ao padrão ético estabelecido no Código de Ética do SEBRAE/AP.
- g) Deverão ser atendidas, além da legislação nacional, as regras específicas do SEBRAE/AP, para prevenir e combater fraudes e corrupção que possam ocorrer durante a preparação e execução dos serviços contratados, ficando estabelecido que o Contratado deve observar e fazer observar o padrão de ética estabelecido pelo Código de Ética do SEBRAE/AP durante todo o processo de contratação e de execução do objeto contratual. Para os propósitos deste parágrafo, definem-se:
- I. **“prática corrupta”**: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação do colaborador no processo de licitação ou na execução de contrato;
  - II. **“prática fraudulenta”**: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;
  - III. **“prática conluiada”**: esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não competitivos;
  - IV. **“prática coercitiva”**: causar danos ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.
  - V. **“prática obstrutiva”**: (i) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do Sebrae/AP, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; (ii) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito do contratante promover inspeção.
- h) 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;
- i) Desenvolver suas atividades respeitando a legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como os demais dispositivos legais relacionados proteção dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos seus colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto desse artigo define-se:
- I. **“Condições ultrajantes”**: condições que expõe o indivíduo de forma ofensiva, insultante, imoral ou que fere ou afronta os princípios ou interesses normais, de bom senso, do indivíduo.
  - II. **“Condições sub-humanas”**: tudo que está abaixo da condição humana como condição de degradação, condição de degradação abaixo dos limites do que pode ser considerado humano, situação abaixo da linha da pobreza.
  - III. **“Condições degradantes de trabalho”**: condições que expõe o indivíduo à humilhação, degradação, privação de graus, títulos, dignidades, desonra, negação de direitos inerentes à cidadania ou que o condicione à situação de semelhante à escravidão.

A CONTRATANTE poderá recusar o recebimento de qualquer serviço, material ou equipamento, bem como rescindir imediatamente este Contrato, sem qualquer custo, ônus ou penalidade, garantida a prévia defesa, caso se comprove que a CONTRATADA, subcontratados ou fornecedores utilizem-se de trabalho em desconformidade com as condições referidas nas cláusulas supracitadas”.

#### IV) OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL – ODS

##### 4.1 – Prioridades locais e vínculo aos ODS e suas metas

###### Prioridades Locais

Considera-se como prioridade a atuação nas regiões estratégicas no estado do Amapá, detalhadas abaixo: Macapá (Sede); Santana (Escritório Regional); Laranjal do Jari (Escritório Regional); Oiapoque (Escritório Regional); Porto Grande (Escritório Regional).

Associado ao território, são definidas áreas e setores estratégicos para atuação finalística e também prioridades para atuação interna de suporte à área fim. As prioridades locais são utilizadas como referência para a definição da carteira de projetos e atividades da organização. Apresentamos a seguir, o detalhamento das prioridades locais e seus vínculos aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e suas contribuições às respectivas metas.

1. **Aprimorar e adequar o atendimento utilizando o novo modelo de atuação, focando na consultoria especializada e na estruturação dos canais de atendimento do Sebrae/AP, na sede e escritórios regionais do estado do Amapá**



PROMOVER O CRESCIMENTO  
ECONÔMICO INCLUSIVO  
E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO  
E PRODUTIVO E O TRABALHO  
DIGNO PARA TODOS

8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento, que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros

2. **Atuar no desenvolvimento da educação empresarial junto aos pequenos negócios (microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais), visando alavancar a efetividade de ações voltadas à gestão, mercado, inovação e tecnologia na cidade de Macapá**



PROMOVER O CRESCIMENTO  
ECONÔMICO INCLUSIVO  
E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO  
E PRODUTIVO E O TRABALHO  
DIGNO PARA TODOS

8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento, que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros

3. **Promover a aproximação do Sebrae com seu cliente proporcionando a descentralização do atendimento empresarial nos territórios dos municípios: Macapá, Santana, Amapá, Calçoene e Tartarugalzinho como foco nos serviços de orientação técnica, educação e mercado, buscando acessibilidade de forma mais ágil, rápida e simplificada.**



PROMOVER O CRESCIMENTO  
ECONÔMICO INCLUSIVO  
E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO  
E PRODUTIVO E O TRABALHO  
DIGNO PARA TODOS

8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento, que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros

4. Promover a competitividade dos pequenos negócios e potenciais empresários da cadeia da saúde: clínicas médicas e estéticas, laboratórios locais, academias de ginástica, farmácias locais, profissional regulamentado da saúde e consultórios da região urbana de Macapá e Santana



**PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÔMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO E PRODUTIVO E O TRABALHO DIGNO PARA TODOS**

8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento, que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros

5. Promover a competitividade dos microempreendedores individuais, microempresas e empresas de pequeno porte da cadeia da construção civil: materiais de construção, vidraçarias, engenharia, serralheria e serviços da região urbana de Macapá e Santana.



**PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÔMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO**

8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento, que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros

6. Elevar a produtividade e gestão das propriedades rurais e a participação no mercado local de produtores rurais da cadeia da mandiocultura, pecuária e piscicultura das regiões dos lagos, centro-oeste e Oiapoque.



**ERRADICAR A FOME, ALCANÇAR A SEGURANÇA ALIMENTAR, MELHORAR A NUTRIÇÃO E PROMOVER A AGRICULTURA SUSTENTÁVEL**

2.5 Até 2030, dobrar a produtividade agrícola e a renda dos pequenos produtores de alimentos, particularmente das mulheres, povos indígenas, agricultores familiares, pastores e pescadores, inclusive por meio de acesso seguro e igual à terra, outros recursos produtivos e insumos, conhecimento, serviços financeiros, mercados e oportunidades de agregação de valor e de emprego não-agrícola.



**GARANTIR O ACESSO À SAÚDE DE QUALIDADE E PROMOVER O BEM-ESTAR PARA TODOS, EM TODAS AS IDADES**

3.9 Até 2030, reduzir substancialmente o número de mortes e doenças por produtos químicos perigosos e por contaminação e poluição do ar, da água e do solo



**GARANTIR A DISPONIBILIDADE E A GESTÃO SUSTENTÁVEL DA ÁGUA POTÁVEL E DO SANEAMENTO PARA TODOS**

6.6 Até 2020, proteger e restaurar ecossistemas relacionados com a água, incluindo montanhas, florestas, zonas úmidas, rios, aquíferos e lagos

12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS



GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS

12.3 Até 2030, reduzir pela metade o desperdício de alimentos per capita mundial, em nível de varejo e do consumidor, e reduzir as perdas de alimentos ao longo das cadeias de produção e abastecimento, incluindo as perdas pós-colheita

12.4 Até 2020, alcançar o manejo ambientalmente adequado dos produtos químicos e de todos os resíduos, ao longo de todo o ciclo de vida destes, de acordo com os marcos internacionalmente acordados, e reduzir significativamente a liberação destes para o ar, água e solo, para minimizar seus impactos negativos sobre a saúde humana e o meio ambiente

12.5 Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso

12.8 Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização sobre o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza

## 7. Aumentar a produtividade e a participação no mercado dos produtos da socio biodiversidade: açaí e castanha do Brasil nas regiões de Macapá, Santana, Mazagão, Laranjal do Jari e Vitória do Jari.

8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÔMICO



PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÔMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO E PRODUTIVO E O TRABALHO DIGNO PARA TODOS

8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento, que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros

## 8. Promover a competitividade dos pequenos negócios e potenciais empresários da cadeia do turismo: gastronomia, artesanato/economia criativa, hotelaria, agências de viagens, transportes e guias turísticos nas regiões de Macapá, Santana e Mazagão.

8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÔMICO



PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÔMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO E PRODUTIVO E O TRABALHO DIGNO PARA TODOS

8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento, que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros

8.9 Até 2030, conceber e implementar políticas para promover o turismo sustentável, que gera empregos, promove a cultura e os produtos locais

## 9. Fortalecer o empreendedorismo junto aos governos estadual e municipal, para a implementação da educação empreendedora no currículo do ensino básico, técnico e superior como uma disciplina permanente e capacitação dos professores, nos municípios de Macapá, Santana, Porto Grande, Laranjal do Jari e Oiapoque.

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



GARANTIR O ACESSO À EDUCAÇÃO INCLUSIVA, DE QUALIDADE E EQUITATIVA, E PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA PARA TODOS

4.4 Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo

4.7 Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não-violência, cidadania global, e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável



**PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÔMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO E PRODUTIVO E O TRABALHO DIGNO PARA TODOS**

8.6 Até 2020, reduzir substancialmente a proporção de jovens sem emprego, educação ou formação

**10. Atuar como agente em transformação digital utilizando-se das melhores soluções tecnológicas para a gestão do Sebrae, visando agilizar e assegurar o atendimento a seus clientes.**



**REFORÇAR OS MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO E REVITALIZAR A PARCERIA GLOBAL PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

17.17 Incentivar e promover parcerias públicas, público-privadas, privadas, e com a sociedade civil eficazes, a partir da experiência das estratégias de mobilização de recursos dessas parcerias Dados, monitoramento e prestação de contas

**11. Investir continuamente na melhoria de processos e monitoramento de dados/indicadores utilizando soluções e ferramentas adequadas à infraestrutura tecnológica, para aprimorar o desenvolvimento das ações e aumentar a capacidade de atendimento do Sebrae/AP.**



**REFORÇAR OS MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO E REVITALIZAR A PARCERIA GLOBAL PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

17.17 Incentivar e promover parcerias públicas, público-privadas, privadas, e com a sociedade civil eficazes, a partir da experiência das estratégias de mobilização de recursos dessas parcerias Dados, monitoramento e prestação de contas

**12. Promover a disseminação e aplicação de ações de sustentabilidade interna na gestão do Sebrae, inclusive com soluções tecnológicas, contribuindo para sua consolidação na cultura organizacional, reforçando os valores estratégicos do Sebrae/AP.**



**PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÔMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO E PRODUTIVO E O TRABALHO DIGNO PARA TODOS**

8.4 Melhorar progressivamente, até 2030, a eficiência dos recursos globais no consumo e na produção, e empenhar-se para dissociar o crescimento econômico da degradação ambiental, de acordo com o "Plano Decenal de Programas Sobre Produção e Consumo Sustentáveis", com os países desenvolvidos assumindo a liderança



12.2 Até 2030, alcançar gestão sustentável e uso eficiente dos recursos naturais

12.5 Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso

12.6 Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios

12.7 Promover práticas de compras públicas sustentáveis, de acordo com as políticas e prioridades nacionais

12.8 Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização sobre o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza

## V) APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E AÇÕES

### 5.1 – Resultados alcançados

#### 5.1.1 - Projeto Agroecologia e Produção Orgânica no Amapá

Para os resultados finalísticos padronizados do projeto foram estabelecidas três metas em relação a T0: 1: Aumentar o faturamento, 2: Aumentar a produtividade e 3: Reduzir custos. Referente ao resultado 1, apresentado na pesquisa T0, mostrou que o faturamento bruto no ano de 2019 foi de R\$ 3.718,22. Em relação a produtividade alcançou-se um índice de 10,58 toneladas por hectare no mesmo ano. E no indicador 3, o resultado da pesquisa T0, mostrou que a redução de custos foi R\$1.029,62mil.

#### 5.1.2 - Projeto Arranjo Produtivo Local do Açaí

Para os resultados finalísticos padronizados do projeto foram estabelecidas três metas em relação a T0: 1: Aumentar o faturamento, 2: Aumentar a produtividade e 3: Reduzir custos. Referente ao resultado 1, apresentado na pesquisa T0, mostrou que o faturamento bruto no ano de 2019 foi de R\$ 14.699.880,00. Em relação a produtividade alcançou-se 1.171,86 em 2019. E no indicador 3, o resultado da pesquisa T0, mostrou que a redução de custos foi R\$ 10.643.515,00.

#### 5.1.3 - Mandioca – Indústria e Comércio

Para os resultados finalísticos padronizados do projeto foram estabelecidas três metas em relação a T0: 1: Aumentar o faturamento, 2: Aumentar a produtividade e 3: Reduzir custos. Referente ao resultado 1, apresentado na pesquisa T0, mostrou que o faturamento bruto no ano de 2019 foi de R\$ 1.088,91. Em relação a produtividade alcançou-se um índice de 2,91 toneladas por hectare no mesmo ano. E no indicador 3, o resultado da pesquisa T0, mostrou que a redução de custos foi R\$ 400,91mil.

#### 5.1.4 - AP- Setorial Alimentação Varejo – Mercearia e Minibox

Para os resultados finalísticos padronizados do projeto foram estabelecidas três metas em relação a T0: 1: Aumentar o faturamento, 2: Aumentar a produtividade e 3: Reduzir custos. Referente ao resultado 1, apresentado na pesquisa T0, mostrou que o faturamento bruto no ano de 2019 foi de R\$ 643.904,34. Em relação a produtividade alcançou-se o valor R\$ 15.603,23. E no indicador 3, o resultado da pesquisa T0, mostrou que a redução de custos foi R\$ 287.209,56 em 2019.



### **5.1.5 - AP- Setorial Negócios de Materiais de Construção**

Para os resultados finalísticos padronizados do projeto foram estabelecidas três metas em relação a T0: 1: Aumentar o faturamento, 2: Aumentar a produtividade e 3: Reduzir custos. Referente ao resultado 1, apresentado na pesquisa T0, mostrou que o faturamento bruto no ano de 2019 foi de R\$ 1.829.379,80. Em relação a produtividade alcançou-se um índice de toneladas por hectare no mesmo ano. E no indicador 3, o resultado da pesquisa T0, mostrou que a redução de custos foi R\$ 529.382,64.

### **5.1.6 - AP- Setorial Serviços de Saúde e Bem-Estar**

Para os resultados finalísticos padronizados do projeto foram estabelecidas três metas em relação a T0: 1: Aumentar o faturamento, 2: Aumentar a produtividade e 3: Reduzir custos. Referente ao resultado 1, apresentado na pesquisa T0, mostrou que o faturamento bruto no ano de 2019 foi de R\$ 747.324,29. Em relação a produtividade alcançou-se o valor de R\$ 9.017,87. E no indicador 3, o resultado da pesquisa T0, mostrou que a redução de custos foi R\$ 385.741,20.

## **5.2 - Principais ações realizadas**

### **5.2.1 - Atendimento Territorial - Pecuária, Piscicultura e Apicultura**

Participação de cliente do projeto no Conecta Sebrae Agrolab que teve como objetivo de promover a internacionalização, inovação e tecnologia, gerar negócios e estabelecer relacionamentos para embasar tomadas de decisões para o desenvolvimento sustentável da Amazônia; Realização de 576 horas da consultoria Boas Práticas na Pecuária de Leite e/ou Corte, essa consultoria visa a melhoria da qualidade e aumento da capacidade produtiva, com facilitação do processo, minimização de custos, mapeamento de fluxo e prevenções e estudo de tempos métodos que atendem a conformidade e necessidade do produtor rural. Foi prestada para 09 produtores cada um recebeu 84 horas de consultoria.

### **5.2.2 - Atendimento Territorial Industrialização de Produtos**

Foram realizadas 06 consultorias Tecnológicas SEBRAEtec com os temas Design de Interiores e Fachada, Design de Embalagem, Identidade Visual, Boas Práticas de Fabricação para empresa de polpas de frutas, Rotulagem de Alimentos e Informações Nutricionais.

### **5.2.3 - Atendimento Territorial - Cadeia do Turismo**

Realização do Festival Gastronômico Brasil Sabor – edição Delivery em parceria com a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes no Amapá – ABRASEL. Durante este evento tivemos a realização de 08 (oito) oficinas gastronômicas. Realização da live via redes sociais; Festival Gastronômico Amapá Food, seguindo o mesmo formato do Brasil Sabor, que constituiu usando a metodologia do evento consistiu na disponibilização de opções via plataforma digital, para divulgação e entrega via delivery, take-away, drive-thru e consumo nos próprios estabelecimentos; Realização de 05 consultorias tecnológicas Sebraetec e Gerencial.

### **5.2.4 - Atendimento Territorial – Aqui Tem Sebrae**

As principais realizações da atividade em 2020 foram nos municípios de Tartarugalzinho, Amapá, Calçoene e em Macapá Ciosp Novo Horizonte e Super Fácil – Centro Oeste; **Palestras**-3 turmas (“Como emitir NF eletrônica PJ/MEI”; 2 turmas “Como Abrir Conta Corrente Mei” ; 2 turmas “Como adquirir maquinas de Cartão PJ/MEI”; 2 turmas “Como Emitir e Atualizar as certidões do MEI”; 3 turmas “Como abrir conta corrente PJ/MEI”; 3 turmas “Como adquirir máquina de cartão PJ/MEI”; 3 turmas “Como emitir e atualizar as certidões do MEI”;



**Oficinas:** 5 turmas “Como vender pela internet – MEI” 5 turmas “Como criar anúncios para divulgar na internet”; 3 turmas “Como agir de maneira empreendedora – MEI”; 5 turmas “Como encontrar bons fornecedores – MEI”)

**Curso:** 2 turmas (“Como participar de licitações”); 2 turmas “Como vender para sistemas S, Governo, Prefeitura e Instituições no Geral”)

#### **5.2.5 - Atendimento Territorial Macapá**

Palestras semanais de orientação sobre Abertura e formalização de empresas; Semana da MPE 05/10/2020 Dia da MPE - a ação contou com programação técnica e atendimento híbrido (presencial e online) ao empresário de pequeno negócio e ao Microempreendedor Individual (MEI). A data 5 de outubro, faz referência à criação do Estatuto da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (Lei 9.841, de 5 de outubro de 1999); realização de oficinas nas plataformas: WhatsApp; Google Meet ou Teams; Oficina de fotografia – Caprichando para vender mais; Oficina Produzindo seus vídeos no smartphone – Como criar vídeos profissionais pelo celular; Oficina reuniões online – 7 passos para reuniões rápidas e assertivas pelo smartphone.- Realização de Oficinas em Qualidade ; Realização de palestras de Propriedade Intelectual – Registro de Marca; Oficinas de Gestão Financeira e Gestão Comercial do CIG – 03 turmas em 2020.

**5.2.6 - Atendimento Remoto Sebrae/AP:** as metas físicas previstas do Portal Sebrae para o ano de 2020 foram superadas ainda em agosto, incluindo o nº de pequenos negócios atendidos e candidato a empresário, em comparativo ao ano de 2019, o Google Analytics nos mostra crescimento em alguns indicadores, como: Usuários, novos usuários, sessões, número de sessões por usuário e visualizações de página. Realizado atendimentos com a mesma métrica dos serviços presenciais através do WhatsApp. Formalização, alteração, baixa, Emissão de DAS, DASN, informações de cursos, palestras, oficinas, orientações entre outros foram disponibilizados. Não obstante, foram realizados 8.323 atendimentos com interação.

#### **5.2.7 - Atendimento Territorial Metropolitano**

Realização de parceria com SEJUV - Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas Para Juventude, para a integração de esforços visando a capacitação de jovens de 15 a 29 anos, em vulnerabilidade social, atendidos pelo Programa Amapá Jovem – PAJ, como objetivo de estimular e aperfeiçoar as competências empreendedoras, contribuindo para a independência, empregabilidade e abertura de novos negócios no Estado do Amapá; realização de parceria com OAB Amapá - celebramos um Termo de Parceria com a Caixa de Assistência aos Advogados do Amapá – CAAAP para atendimento aos Advogados com conteúdo de empreendedorismo, capacitando-os em temas como finanças, atendimento ao cliente, ferramentas digitais, marketing, inovação, comportamento empreendedor, entre outros; inovação na Programação de Treinamentos: a implementação de eventos remotos e conhecimentos de aplicativos de transmissão para realização de eventos foram oportunos para que as execuções da unidade se alavancassem e pudéssemos apoiar nossos empresários no período de quarentena, onde tudo parecia muito incerto. As inovações com temas atuais e pertinentes aos clientes colaboraram para aderência de participações nas ações remotas do projeto, que devido a pandemia e desaceleração da economia, foi ministrada gratuitamente.

Os índices de participação e execução foram satisfatórios para o ano atípico, cheio de turbulência em decorrência de apagão e pandemia. Fórum do Conhecimento 100% Digital - A grande novidade desta edição foi a realização do 1º evento de grande porte 100% digital, desde a inscrição até a realização da pesquisa com o alcance de 95,5% de satisfação do público participante. Durante os 2 dias, 1.773 pessoas participaram do evento onde tiveram o privilégio de estarem absorvendo conhecimento transmitidos por profissionais renomados. Informações



que podem ser traduzidas em estratégias, metas, desafios e oportunidades como diferencial competitivo nas organizações empresariais. Realização durante o ano de 23 cursos, 42 oficinas, 3 seminários, 24 palestras, 468 orientação e 2.484 informações.

#### **5.2.8 - Atendimento Territorial Oiapoque**

No decorrer do calendário 2020 foram realizadas 1.358 horas de consultoria; 08 turmas de curso; realização de 1 feira; 525 informações; 1 missão; 15 oficinas; 582 orientações; 11 palestras e 1 seminário; Realização da inauguração da Sala do Empreendedor na Prefeitura Municipal de Oiapoque – PMO fortalece a parceria no sentido de minimizar a informalidade e alcançar mais clientes MEI, ME, EPP e Candidatos a Empresários com o auxílio do Agente de Desenvolvimento – AD, que o Sebrae capacita para estar fazendo esse atendimento; Realização da Feira do Campo Drive Thru, com Visitantes 977; Volume de vendas no total de R\$ 11.788,00; sendo 05 pescadores e piscicultores e produtores rurais 10 (expositores); Realização do Festival Gastronômico Delivery Sabores da Fronteira: vendidos 1.134 pratos; gerado o volume de vendas de R\$ 28.350,00; sendo 28 empresas participantes; Realização do Seminário de Crédito que contou com a participação dos gerentes da CEF, Banco do Brasil, Bradesco e o BASA de Santana. Todos com informações relevantes para o momento de crise financeira.

#### **5.2.9 - Atendimento Territorial Vale do Jarí**

No decorrer do calendário 2020 foram realizadas 737 horas de consultoria; 08 turmas de curso; 998 informações; realização de 7 oficinas; 741 orientações; realização de 14 palestras e 1 seminário realizado.

#### **5.2.10 - Atendimento Territorial Porto Grande**

No decorrer do calendário 2020 foram realizados 32 eventos sendo 11 Palestras; 12 cursos (04 presenciais e 08 à distância); 08 Oficinas e 01 Seminário.

#### **5.2.11 - Atendimento Territorial Santana**

No decorrer do calendário 2020 foram realizadas 412 horas de consultorias; 7 turmas de cursos; 1.268 informações; 16 oficinas; 1.377 orientações e 24 palestras.

#### **5.2.12 - Projeto Mandioca - Indústria e Comércio**

Realização de 16 turmas de cursos no período de entre os meses de dezembro e novembro, ambos em 4 comunidades do Município de São Joaquim do Pacuí. Nas capacitações foi tratado sobre: preparo de área; seleção de variedades; métodos para colheita e manejo de doenças; Realização de 08 turmas de oficinas, ambas também em 04 comunidades do Município de São Joaquim do Pacuí; As oficinas ocorreram durante o mês de novembro. Foi tratado sobre o reaproveitamento da Manipueira e Produção de Mudanças.

#### **5.2.13 - Projeto Agroecologia e Produção Orgânica no Amapá**

Realização de 4 feiras denominadas sacolões nos condomínios de Macapá e a feira DRIVE THRU realizada em frente ao Sebrae; Realização de 03 palestras: sendo 02 denominadas “Qualidade é Saúde: do Plantio ao Prato; e 01 de Sensibilização a Agroecologia; Realização de 03 oficinas “Certificação de Produtos Orgânicos; “Os Agrotóxicos e a qualidade de vida”; Legislação de produtos orgânicos. Também ocorreram 4 turmas do curso de “produção Orgânica de Alimentos”; Realização de 1 (uma) caravana dos produtores de Macapá para exposição e venda na feira DRIVE THRU; SEBRAEtec foi realizada no período de 09 de outubro a 30 de novembro 120h de consultoria Design de Ambiente – Layout produtivo para implantação de uma fábrica de polpa de frutas.



#### **5.2.14 – Projeto AP - Arranjo Produtivo Local do Açaí**

SEBRAEtec - realização de 06 consultorias superando a meta em 200%. As consultorias ocorreram nas empresas público da atividade, sendo elas: Design de Interiores e Fachada; Design de Embalagem; Identidade Visual; Consultoria de Identidade Visual; Boas Práticas de Fabricação para empresa de polpas de frutas;- Rotulagem de Alimentos e Informações Nutricionais.

#### **5.2.15 - Projeto AP - Setorial Alimentação Varejo - Mercadoria e Minibox**

Adesão do público através de edital no portal Sebrae/AP; Seminário: As Tendências do Varejo e serviços Pós-Covid e Lançamento do Projeto; Palestra: Retomada Imprescindível para MPES e Palestra nas empresas; Palestra Online “Importância da Capacitação e Conhecimento das Tendências”; Consultoria de Recomendação e Diagnóstico de Maturidade do setor; Oficina em parceria do Unidade de Inovação e Tecnologia do Sebrae/AP. Após a oficina foi realizada devolutiva ao público com informações de consultorias de inovação e gestão, advindas como devolutivas de demandas de buscar de soluções do Sebrae/AP.

#### **5.2.16 - Atividade de Atendimento Turismo no Amapá**

Curso Criatividade e Inovação em Gastronomia e Curso Elaboração de Menus e Cardápios: ambos para os empresários do ramo de alimentação do Mercado Municipal de Macapá; Palestra Guia de Turismo – Como formalizar; Oficina Guia de Turismo Empreendedor; Oficina Turismo e Marketing Digital; Oficina Turismo e Atendimento; para os profissionais guias de turismo vinculados ao Sindicato de Guias de Turismo do Amapá. Como estratégia de atuação, foram contratados dois consultores de finanças para atendimento gratuito as empresas do trade turístico, em especial a hotelaria, agências de viagens, eventos, bares e restaurantes; também foram feitos os trabalhos de criação de combos de consultorias tecnológicas em parceria com a Unidade de Soluções Inovadoras e Competitivas, com formato mais resumido para atendimento de empresas participantes das feiras gastronômicas nos municípios, Mercado Central e trade em geral; Execução de 19 consultorias SEBRAEtec e 66 Gerenciais, com gratuidade; Realização do Seminário Linhas de Crédito para o Setor de Eventos, em parceria com a Unidade de Atendimento Individual e AFAP.

#### **5.2.17 - Projeto AP - Setorial Negócios de Materiais de Construção**

Realização de 04 Oficinas- Meu varejo no digital; Sebrae mais Orientação em Compras e Estoque; Entenda seu cliente e aumente seu Lucro; Tecnológica Primeiros Passos para a Inovação; Realização de 05 Palestras- Sensibilização do Projeto; MPES Imprescindível na retomada; Cenários e Tendências de Material de construção; Tendências do varejo e Serviços Pós-Covid; Como alavancar seus negócios.

#### **5.2.18 - Projeto AP – Setorial Serviços de Saúde e Bem-Estar**

Elaboração e efetivação de Estratégia para realização das adesões ao Projeto com: formatação de edital; Inserção de inscrição ao Projeto no Portal Sebrae e mobilização via Mídia Digital e visitas in loco nas empresas; Criação do comitê gestor; Atendimento de empresários de forma presencial para assinatura do Termo de Adesão; Criação da rede de relacionamento do Projeto; Realização de visitas nas empresas para prospecção de consultorias tecnológicas – SEBRAEtec e gerenciais; Palestras: Sensibilização de Projeto; As Tendências para o Varejo e Serviços no Pós-Covid, MPES – Imprescindíveis na retomada; Oficinas: Tecnológica – Primeiros Passos para Inovação; Marketing e Vendas; Consultorias: Diagnóstico de identificação do nível de maturidade do público da carteira do projeto, com objetivo de identificar o nível de maturidade desse público, e orientações de soluções do estudo, para maior assertividade na construção das



estratégias do projeto; Realização de 01 consultoria de Clima organizacional; Consultorias UP Digital Piloto com a participação de 10 empresas, realizada pelo Sebrae/NA, como projeto piloto.

#### **5.2.19 - Projeto AP - Brasil Mais**

Realização do processo seletivo dos Agentes de inovação para atender o novo ciclo do programa para o Amapá; Realização de repasse da nova metodologia para o Consultor Sênior e Agentes de Inovação.

#### **5.2.20 - Atendimento Territorial Startup Macapá**

Execução do Programa Acelera Startup foi composto dos seguintes programas: I Ciclo do Programa de Educação sobre Empreendedorismo em Startups; IV Ciclo do programa de Pré-aceleração de Startups; II Ciclo do Programa de Aceleração de Startups; I Ciclo do Programa de Aproximação de Mercado com Startups; Webinars exclusivas; Como começar a empreender até na crise; Estudante, empreender também é para você; Inove seu negócio usando startups como inspiração; Startup! Saiba como conseguir investimento; Realização dos Eventos: Start Amazônia; Seminário Innova Amapá – Experimente o Futuro; Demo Day.

#### **5.2.21 - Semana Global do Empreendedorismo**

Foram realizadas 9 oficinas referentes a SGE – Semana global de Empreendedorismo, no Municípios de Macapá, sendo que todas foram abertas ao público gratuitamente, ocorrendo através de plataformas digitais e/ou presenciais. Nesta edição tivemos a realização de cursos de manualidades presencial; Oficina de Dicas e estratégias para aumentar suas vendas no Black Friday; Oficina de Como transformar seus seguidores em compradores neste natal; Oficina Confecção de Enfeites Natalinos; Oficina de Vendas: conhecendo meus clientes e aumentando minhas vendas; Oficina Estratégias de produto e venda: como fazer uma promoção de Vendas que Funciona?; Oficina de Educação Financeira: Como planejar e fazer o controle financeiro pessoal e empresarial; Oficina Fique por dentro das Novidades do Mercado: Entenda LGPD e PIX; Oficina Customização de Roupas; Oficina Aprendendo a calcular o preço de venda dos seus produtos e serviços.

#### **5.2.22 - Projeto AP - Sebrae Delas**

Lançamento oficial do projeto; lançamento do Edital de seleção das empresas; As principais atividades econômicas inscritas no projeto foram: - Varejo de confecções; - Indústria de confecções; - Alimentação; - Calçados; - Educação; - Artesanato e Publicidade; Pesquisa para levantamento de necessidades- Aplicação de pesquisa para identificar o grau de maturidade empresarial dos negócios, com objetivo de verificar quais temas são mais relevantes levando em consideração o estágio e necessidade de cada empresa; Palestra Inclusão financeira ; Oficina minha empresa legal; Oficina educação financeira: como planejar e fazer o controle financeiro pessoal e empresarial; Oficina: Os pilares do planejamento estratégico; Curso planejamento com Canvas (12h; Encontro Sebrae Delas; Empreendedorismo Rosa; Seminário Mulheres Equilibristas – carreira, família e sonhos ; Consultoria – 120 horas; Consultoria de Gestão Financeira e Controles Gerenciais para atendimento a 29 empresas Seminário: Liderança Feminina – Os segredos da mulher que brilha; Planejamento com Canvas (20h); Oficina Inteligência Emocional.

#### **5.2.23 - Empreendedor do Futuro**

Encontro de educação empreendedora – rede estadual, onde foi realizada palestra de sensibilização do programa de educação empreendedora sendo explanado sobre as metodologias educacionais disponíveis para os níveis de ensino fundamental, médio e profissional, e como o conteúdo do Sebrae atende a BNCC; oficinas de empreendedorismo, criadas em 2020, as quais foram adaptadas para serem aplicadas a distância; divulgações dos



eventos programados pelo Sebrae/NA ou outro Sebrae, direcionados a professores, diretores e demais profissionais de educação; Foram realizados Webinars e outras capacitações, utilizando a plataforma do Centro de Referência de Educação do Sebrae.

Foram realizadas duas palestras online: “A importância do comportamento empreendedor da Crise” em parceria com a faculdade SEAMA, com 18 participantes, e outra palestra com o tema “Marketing digital para empresas” em parceria com a UNIFAP, com 40 participantes; realizada palestra online com o tema: “A importância do comportamento empreendedor na crise”, em parceria com a Faculdade Cristã do Amapá, houve 22 participantes; realização de uma agenda de capacitação abordando temáticas atuais e de empreendedorismo, em escolas públicas e privadas com a realização de 18 oficinas, com atendimento a 480 alunos; Realização da Webinar: Volta das aulas com segurança com a participação 92 pessoas, dentre elas tanto da rede pública quanto privada; divulgação e participação do Evento nacional: CRIE O IMPOSSÍVEL.

O evento ocorreu no canal do YouTube, com várias histórias e casos de pessoas que superaram desafios que pareciam impossíveis de acontecer, grandes personalidades contando seus depoimentos. O Amapá registrou 963 inscrições, ficou em 6 lugar no ranking nacional; realização de agenda de capacitação para alunos da rede estadual, com oficinas de Relações Humanas, Empreendedorismo Digital e Profissões do Futuro, Projeto de Vida, Educação Financeira Pessoal, Comunicação e Marketing, Laboratório de Ideias, Viagem ao Mundo do Empreendedorismo e Novos Modelos de Negócios, para alunos do ensino fundamental e médio, sendo utilizada a plataforma WhatsApp, sendo atendidos 476 do fundamental e 327 do médio.