

# PACTO GLOBAL

DAS NAÇÕES UNIDAS

COMUNICAÇÃO DE ENGAJAMENTO



Rede Brasil





**COMUNICAÇÃO DE ENGAJAMENTO (COE): 28/03/2018 a 31/12/2020**

**1. DECLARAÇÃO DE APOIO CONTÍNUO**

**DECLARAÇÃO DE APOIO CONTÍNUO AO PACTO GLOBAL**

Prezadas partes interessadas,

Tenho o prazer de confirmar que o Sebrae/TO reafirma o seu apoio ao Pacto Global das Nações Unidas e da sua missão em promover a sustentabilidade corporativa nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.

Nesta Comunicação de Engajamento, descrevemos nossas ações para apoiar continuamente o Pacto Global e seus princípios para nos envolver com a iniciativa. Também nos comprometemos a compartilhar essas informações com as partes interessadas, utilizando nossos principais canais de comunicação.

Atenciosamente,

Palmas, 29 de março de 2021.

**Moises Pinto Gomes**  
**Diretor Superintendente**  
**Sebrae/TO**



## 2. DESCRIÇÃO DAS AÇÕES E RESULTADOS

### **PRINCÍPIOS DE DIREITOS HUMANOS**

O Sebrae/TO atende aos dois princípios relacionados aos Direitos Humanos, por meio do apoio e proteção dos 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), 9.0.

O Sebrae/TO investe anualmente em diversas ações para promoção de um melhor ambiente de trabalho. Dentre as ações realizadas nos últimos dois anos destacam-se:

#### **I - Programa Sebrae de Estágio**

O objetivo do programa é oferecer aos estudantes a oportunidade de complementar a sua formação escolar por meio de experiências profissionais e ações de desenvolvimento que promovam aperfeiçoamento técnico, cultural e de relacionamento humano dentro da filosofia e da cultura do SEBRAE, bem como prepará-los de forma técnica e comportamental para posições críticas, visando a geração de novos empreendedores e profissionais aptos ao mercado de trabalho.

Os candidatos a estágio remunerado são submetidos a processo seletivo para avaliar a aderência do perfil do candidato em relação à área de estágio pleiteada.

A duração do estágio é de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por mais 12 (doze) meses, se houver interesse das partes e a avaliação de desempenho do estagiário for satisfatória.

O quadro a seguir apresenta a quantidade de estagiários nos últimos três anos:

| <b>Estagiários</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|
|                    | 37          | 37          | 24          |

Ao iniciar o estágio, a primeira etapa é a de Ambientação, onde o estudante é recebido pelo Núcleo de Capacitação e Desenvolvimento/UGP e/ou supervisor de estágio, com



o objetivo de apresentar o Sebrae/TO e o Programa de Estágio para que ele tenha uma visão sistêmica da organização e assegurar uma rápida inserção às suas atividades.

Cada Estagiário deve ter um plano de estágio contendo as atividades a serem desenvolvidas conforme o currículo do curso, bem como as capacitações a serem realizadas durante o período de estágio. Este plano deve ser elaborado em conjunto pelo Supervisor e pelo Estagiário.

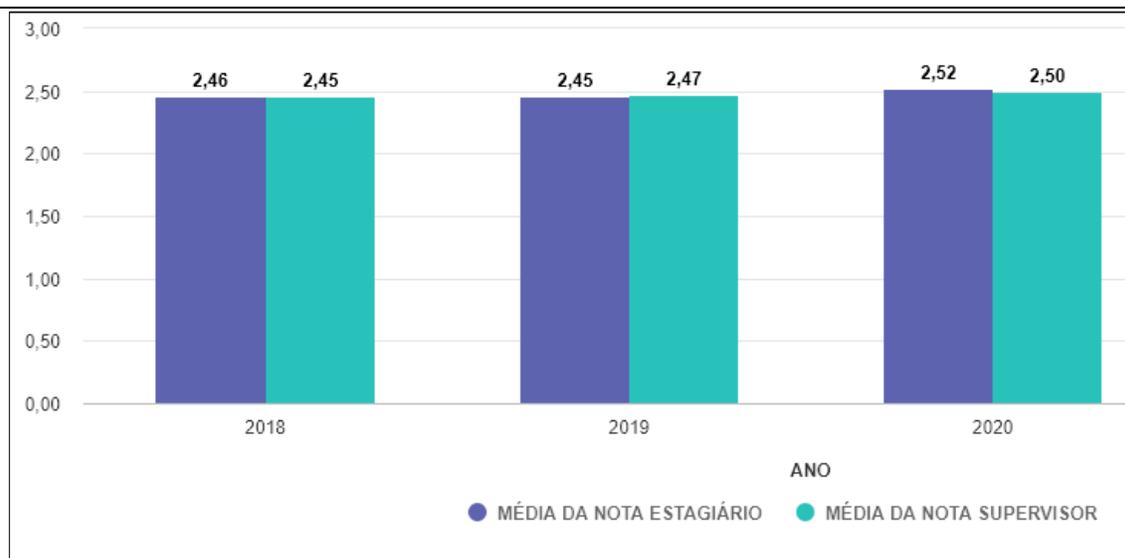
Estão previstas a realização de 200 horas de capacitação durante o programa de estágio, por meio dos cursos disponíveis na Universidade Corporativa do Sebrae – UC Sebrae.

Para acompanhar a eficácia do Programa de Estágio, devem ser realizadas avaliações trimestrais, nos aspectos técnicos e comportamentais, tendo como principal objetivo orientar o aprendizado e o desenvolvimento profissional e pessoal do Estagiário, por meio de um processo de feedback contínuo sobre seu comportamento e os resultados obtidos no desenvolvimento de suas atividades, servindo de base para orientação e/ou direcionamento para os períodos futuros de estágio. No mesmo período o estagiário também avalia o supervisor de estágio.

As avaliações são realizadas em uma escala de 0 a 3, sendo 20 competências avaliadas para o estagiário e 06 relacionadas a supervisão do estágio

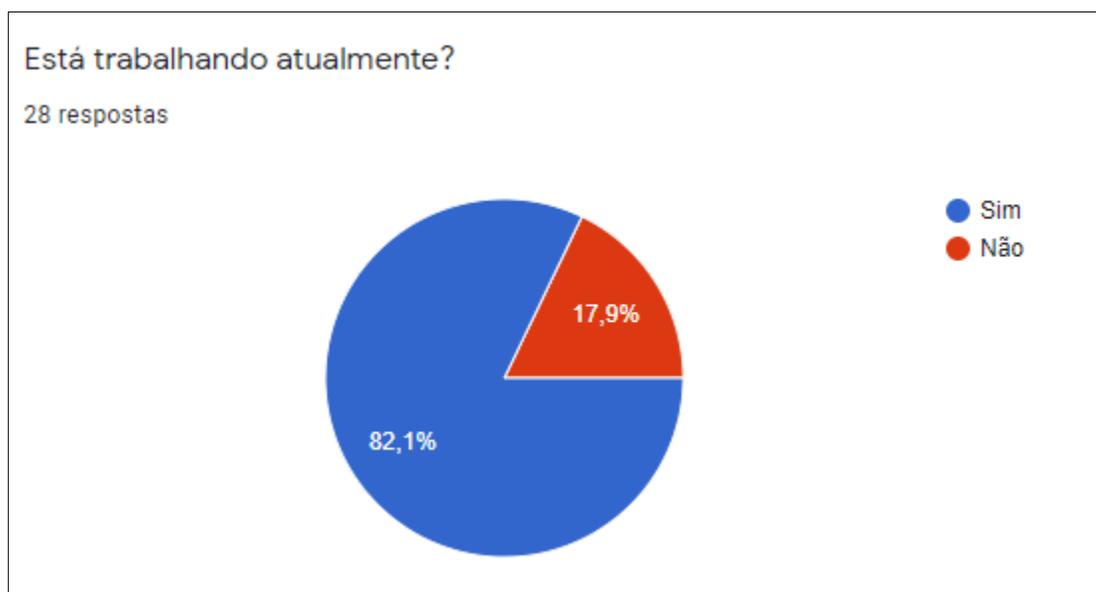
| Escala de Pontuação   | Pontuação |
|---|-----------|
| Não apresenta indicativos da habilidade/atitude ou apresenta muito aquém do esperado.               | 0         |
| Apresenta indicativos de possuir a habilidade/atitude, mas abaixo do esperado.                      | 1         |
| Apresenta indicativos de possuir a habilidade/atitude dentro do padrão definido.                    | 2         |
| Apresenta padrão de excelência, destacando-se na apresentação de indicativos da habilidade/atitude. | 3         |

Analisando os resultados dos últimos três anos das avaliações, tanto de estagiário quanto de supervisor, com desempenho superior a 2, podemos afirmar que o programa de estágio vem atendendo satisfatoriamente.



Após 06 (seis) meses do desligamento do Estagiário, é realizada uma Avaliação Pós Estágio para identificar de que forma, e se, o estagiário entrou no mercado de trabalho.

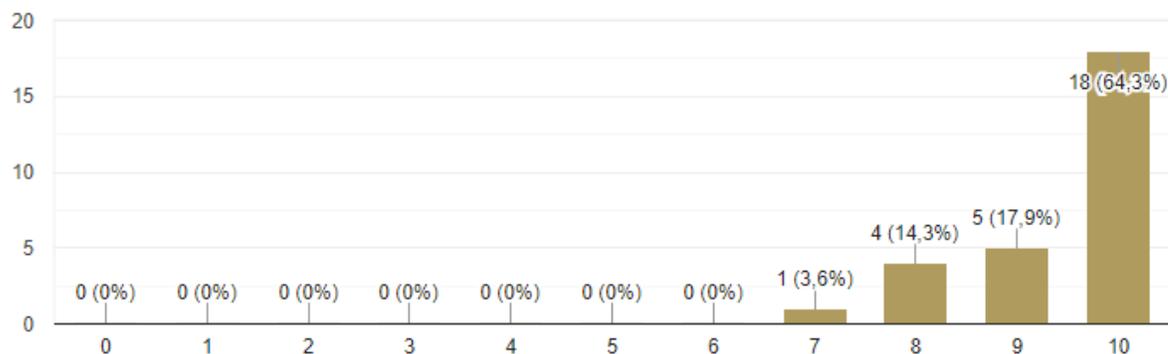
Com a consolidação do estudo, será possível ver o real impacto do Programa de Estágio Sebrae na sociedade, bem como coletar informações que subsidiarão o Programa de Estágio Sebrae em sua melhoria contínua.





Numa escala de 0 a 10, onde 0 significa "não contribuiu" e 10 "contribuiu totalmente", como você avalia o estágio no Sebrae para o seu desenvolvimento profissional?

28 respostas



Algumas justificativas que sustentam a nota atribuída no item anterior.

Com o estágio feito no Sebrae, desenvolvi meu lado profissional, aprendendo a lidar com o cliente e realizando um atendimento diferenciado, além de conseguir estabelecer metas com prazos e ter uma organização melhor.

A minha evolução profissional e pessoal durante os dois anos de estágio é notória. Todos os cursos que fiz nesse período me ajudam em tudo que faço hoje em dia, além do conhecimento empírico que adquiri convivendo com os demais colaboradores

O estágio do SEBRAE foi a minha primeira oportunidade no mundo profissional, o período em que estagiei na UTIC contribuiu consideravelmente à me moldar para o mercado de trabalho.

As atividades que me foram atribuídas contribuiu bastante para o meu desenvolvimento na área da contabilidade.

Melhor reconhecimento profissional por ter feito parte do Sebrae.



## II - Incentivo à Associação

O Sebrae/TO incentiva a adesão dos seus colaboradores à Associação dos Empregados do Sebrae Tocantins – AESTO. Hoje **57%** dos colaboradores fazem parte da AESTO.

## III - Capacitação

**OBJETIVO:** Aperfeiçoar os processos de gestão de pessoas do Sebrae Tocantins promovendo o fortalecimento da unidade como RH estratégico, bem como desenvolvimento da equipes e gestão dos processos da unidade de forma a contribuir com o alcance dos resultados da instituição.

### RECEITAS:

| Limites Orçamentários           |                              | Executado         | % Índice | Situação |
|---------------------------------|------------------------------|-------------------|----------|----------|
| Capacitação de Recursos Humanos | Min:<br>2,0%<br>Max:<br>6,0% | R\$<br>461.546,00 | 2.3%     | OK       |

Dados retirados do SME em 17/01/2020. Informações contidas no SME no relatório: “Limites Orçamentários por UF”.

### RESULTADOS:

As ações de capacitação e treinamento, orientam o desenvolvimento profissional com foco em competências, de forma a aprimorar a qualificação dos empregados do Sebrae/TO. As ações de capacitação são ofertadas pela UC do Sebrae/NA e local, cuja missão é promover ações educacionais para o desenvolvimento de competências dos colaboradores, contribuindo para o alcance dos resultados do Sebrae/TO junto às micro e pequenas empresas, sustentada pelos seguintes valores: Inovação, Corresponsabilidade, Compartilhamento, Transparência, Flexibilidade, Cidadania e Universalização. É foco de atenção da UC Sebrae, a adoção de múltiplas formas de aprendizagem, não se limitando ao modelo tradicional de sala de aula.

Os processos relacionados à capacitação são: planejamento, execução das ações de capacitação, avaliação da efetividade das ações e gerenciamento. As ações de capacitação são realizadas a partir do Plano Anual de Capacitação ou com Ações



Pontuais. A responsabilidade pelo gerenciamento das ações de capacitação é compartilhada entre a UGP e os gestores das demais Unidades do Sebrae/TO.

No exercício de 2019 os resultados alcançados para capacitação e treinamento de pessoal foram:

| <b>Modalidade de Cursos</b> | <b>Valor</b>   |
|-----------------------------|----------------|
| Cursos Online               | R\$ 161.345,00 |
| Cursos de Mercado           | R\$ 184.972,17 |
| UC Sebrae Nacional          | R\$ 61.278,25  |

| <b>Quantidade de horas de Capacitação dos Colaboradores por modalidade</b> |                             |          |
|--|-----------------------------|----------|
| <b>Modalidade de Cursos</b>  | <b>Horas de Capacitação</b> | <b>%</b> |
| UC/NA Online   | 7.518                       | 40       |
| UC Sebrae Local  | 3.055                       | 16       |
| UC Sebrae Nacional   | 464                         | 2        |
| Mercado  | 7.707                       | 41       |
| <b>TOTAL DE HORAS:</b>   | <b>18.744</b>               |          |

| <b>Programa Desenvolvimento de Liderança – Líder Coach - Liderando para a Alta Performance para Líderes do Sebrae Tocantins</b> |                             |
|---|-----------------------------|
| <b>Líder Coach</b>  | <b>Valor da Capacitação</b> |
| Participação de 18 Gerentes e 18 Gerentes interinos   | R\$ 24.169,05               |
| <b>TOTAL:</b>   | <b>R\$ 24.169,05</b>        |



**Avaliação de reação das Capacitações Presenciais** – Relatório geral que evidencia o reflexo dos treinamentos presenciais baseado nos questionários pós curso quantificáveis e qualificáveis que contribuirá para reorientar ou estimular os métodos das capacitações futuras.

Média das notas por participante das Capacitações Presenciais obedecendo o critério de pontuação de 0 a 10:

| Curso  | RESULTADO E APLICABILIDADE                                    |   |   | PROGRAMAÇÃO                              |  |   |
|--|---|---|---|--|--|---|
|  | Aderência dos conteúdos para o aprimoramento do meu trabalho. | Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos para outras pessoas. | Os temas apresentados suscitarão novas reflexões. | A carga horária do curso foi suficiente. | Os materiais didáticos contribuíram para a minha aprendizagem. | A metodologia de ensino atendeu as minhas expectativas. |
| Oficina ESC - Empresa Simples de Crédito                         | 8   | 7,3   | 8,6   | 9  | 8,3  | Não avaliado  |
| Jovem Empreendedor no Campo                                      | 9,2   | 8,8   | 9   | Não avaliado                             | 9,2  | Não avaliado  |
| Curso CUBOS SME  | 9,6   | 8,8   | 9,8   | 9  | 10   | 9,8   |
| Capacitação - O sucesso da empresa começa pelo sucesso da equipe | 9,2   | 9,4   | 9,6   | 9,6                                      | 9  | 9,2   |
| Comunicação e Oratória   | 9,7   | 9,3   | 9,5   | 9,7                                      | 9,3  | 9,5   |
| Sebrae Mais - Líder Coach - 2019                                 | 9,7   | 9,2   | 9,5   | 9,3                                      | 9,5  | 9,7   |
| Treinamento SE Suite   | 9   | 9,1   | 9,3   | 8,5                                      | 8,8  | 9   |

**Registros fotográficos das Capacitações Presenciais:**

**LICITAÇÕES E CONTRATOS**



**CAPITAL EMPREENDEDOR**



**LÍDER COACH**



**APRESENTAÇÃO SGP**



**COMUNICAÇÃO E ORATÓRIA**





## CAPACITAÇÃO - O SUCESSO DA EMPRESA COMEÇA PELO SUCESSO DA EQUIPE



### **CAPACITAÇÕES 2020**

#### **OBJETIVO**

O objetivo do processo “Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas” é a capacitação e desenvolvimento dos colaboradores, membros do CDE e Conselho Fiscal do Sebrae/TO, alinhado com a estratégia institucional, a fim de aprimorar, qualificar e certificar o conhecimento, visando a criação de um ambiente favorável ao alcance dos resultados do negócio.

#### **DESENVOLVIMENTO**

A Unidade de Gestão de Pessoas dentro da cadeia de valor do Sebrae/TO é um macroprocesso de apoio e no Regimento Interno nosso papel é promover o desenvolvimento e o fortalecimento do capital humano, administrando políticas e práticas de gestão com foco na retenção de talentos e gestão do conhecimento que assegure a competitividade organizacional e a efetiva garantia do cumprimento do resultado institucional.

Em 2020 diante do contexto de Pandemia no Brasil, afetou nosso modelo de capacitar os empregados do Sebrae Tocantins, utilizando a transformação digital como inovação em relação as ferramentas de capacitação bem como as metodologias para transferir conhecimento.

Outro fato relevante durante o ano de 2020 foi a implementação do processo Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas. Atualmente o processo encontra-se pronto para aprovação da Diretoria e posterior lançamento aos colaboradores.



O processo “Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas” destina-se ao atendimento dos interesses do Sebrae/TO e interage com o processo “Provimento de Pessoal” para suprir as necessidades de qualificação dos colaboradores.

O Sebrae/TO entende que cada colaborador é o agente de sua própria carreira. As ações de Capacitação e Desenvolvimento visam possibilitar a valorização do saber de cada profissional e oportunizar o seu crescimento. Nesse sentido, essas ações se dão por meio de estratégias individuais e coletivas, estimulando o intercâmbio de conhecimentos e experiências.

Os processos relacionados à capacitação são: planejamento, execução das ações de capacitação, avaliação da efetividade das ações e gerenciamento. As ações de capacitação são realizadas a partir do Plano Anual de Capacitação ou com Ações Pontuais. A responsabilidade pelo gerenciamento das ações de capacitação é compartilhada entre a UGP e os gestores das demais Unidades do Sebrae/TO.

No exercício de 2020 os resultados alcançados para capacitação e treinamento de pessoal foram:

#### RECEITAS:

| Limites Orçamentários           |                        | Executado         | % Índice | Situação |
|---------------------------------|------------------------|-------------------|----------|----------|
| Capacitação de Recursos Humanos | Min: 2,0%<br>Max: 6,0% | R\$<br>408.946,12 | 2.0%     | OK       |

Dados retirados do SME em 16/03/2021. Informações contidas no SME no relatório: “Limites Orçamentários por UF”.

#### PROGRAMA DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA

| Programa Desenvolvimento de Liderança   |                             |
|---|-----------------------------|
| <b>Contratação de Mentoria Online Coletiva para a liderança do Sebrae Tocantins</b> | <b>Valor da Capacitação</b> |
| Participação de 18 Gerentes e 18 Gerentes interinos                                 | R\$ 3.600,00                |
| <b>TOTAL:</b>   | <b>R\$ 3.600,00</b>         |



| Desenvolvimento de Liderança Sebrae               |             |
|---|-------------|
| Gerentes que realizaram cursos pela UC Sebrae     | 11 gerentes |
| Total de horas realizadas no Portal UC Sebrae     | 464 horas   |
| Quantidade de capacitações no Portal da UC Sebrae | 73 cursos   |

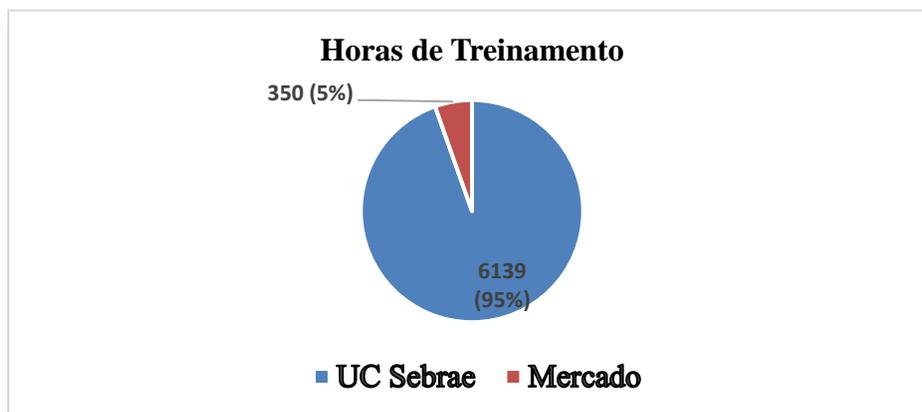
Fonte: SGUS

### MODALIDADE DE CAPACITAÇÃO

No gráfico abaixo fica bem evidente a transformação no modo de vida dos colaboradores obtida com o advento da pandemia.

Em 2019, apenas 40% das capacitações eram realizadas no formato *e-learning*, sendo que a maioria ficava por conta dos cursos presenciais.

Com o isolamento social e a impossibilidade de deslocamento, as pessoas tiveram que se reinventar e optar pelo desenvolvimento de competências pelo portal da Universidade Corporativa do Sebrae, que chegou a um percentual de 95% referente às horas de treinamento.



### AVALIAÇÃO DE REAÇÃO DAS CAPACITAÇÕES PRESENCIAIS

Relatório geral que evidencia o reflexo dos treinamentos presenciais baseado nos questionários pós curso quantificáveis e qualificáveis que contribuirá para reorientar ou estimular os métodos das capacitações futuras.



Abaixo demonstrado na planilha a média das porcentagens por tema das Capacitações:

| Curso   | RESULTADO E APLICABILIDADE                                    |   |   |  | PROGRAMAÇÃO  |   |   |                                     |
|---|---|---|---|--|--|---|---|-------------------------------------|
|   | Aderência dos conteúdos para o aprimoramento do meu trabalho. | Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos para outras pessoas. | Os temas apresentados suscitar novas reflexões. | Os materiais didáticos contribuíram para a minha aprendizagem. | Grau de domínio dos facilitadores com os conteúdos educacionais. | Interação com os participantes durante as diversas atividades do curso. | Utilização de linguagem de fácil compreensão por parte dos facilitadores. | Como você avalia o facilitador(es)? |
| <b>Temas: 1. Relacionamento e foco no cliente 2. Desenvolvimento e Relacionamento de Equipe</b> | 50%   | 50%   | 66,7%   | 50%  | 50%  | 83,3%   | 83,3%   | 66,7%                               |
| <b>Curso Relacionamento Interpessoal para os colaboradores da Regional Norte</b>                | 42,9%   | 42,9%   | 71,4%   | 42,9%  | 57,1%  | 71,4%   | 71,4%   | 42,9%                               |
| <b>Papo Reto Com Dirtec</b>   | 80%   | 40%   | 90%   | 30%  | 70%  | 70%   | 80%   | 80% e 60%                           |
| <b>Formação de Consultores Internos do Sebrae Tocantins</b>                                     | 44,4%   | 18,5%   | 44,4%   | 33,3%  | 48,1%  | 33,3%   | 44,4%   | 44,4% e 44%                         |



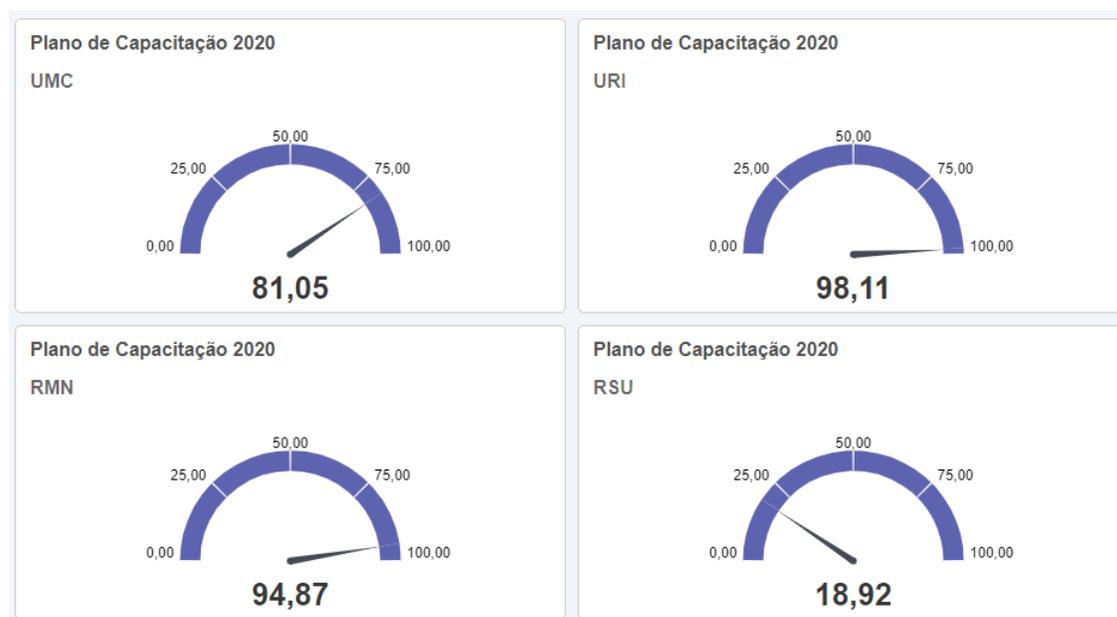
## PLANEJAMENTO DO PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Conforme definido no Manual Operacional de Procedimentos da IN 58/00, o Núcleo de Capacitação e Desenvolvimento/UGP deve realizar anualmente o Levantamento das Necessidades de Capacitação.

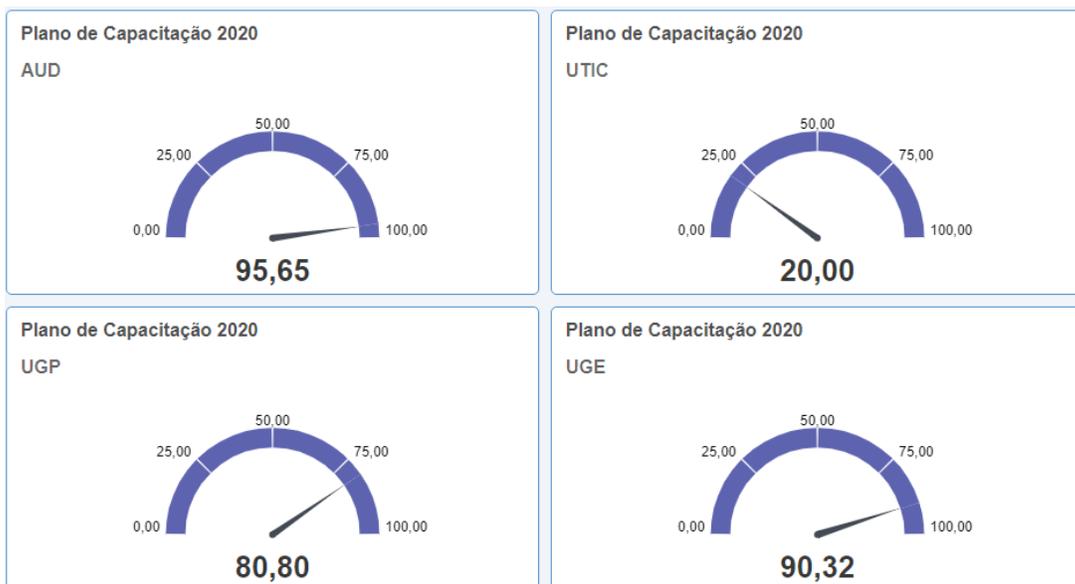
Para compor o Plano Anual de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas – PAC&D, o Núcleo de Capacitação e Desenvolvimento/UGP deve solicitar aos gerentes um diagnóstico das necessidades de capacitação das suas equipes, informando os dados, os fatos, os comportamentos que estão comprometendo os resultados esperados.

Em 2020 o Plano Anual de Capacitação das Unidades foi implementado no SESuite pela ferramenta “Capacitômetro”, onde cada colaborador teve seu plano de ação para a realização das ações de capacitação.

Abaixo temos o resultado, em porcentagem, de cada Unidade que enviou o plano de ação das capacitações de suas equipes:







Capacitações previstas e realizadas pelas Unidades do Sebrae Tocantins durante o ano de 2020:

| Unidade                 | Prevista | Realizada | %    |
|-------------------------|----------|-----------|------|
| RBP – Bico do Papagaio  | 17       | 17        | 100% |
| UAF                     | 31       | 31        | 100% |
| URI                     | 44       | 43        | 98%  |
| UGOC                    | 23       | 22        | 96%  |
| RMN – Médio Norte       | 39       | 37        | 95%  |
| AUD                     | 135      | 124       | 92%  |
| UGP                     | 25       | 21        | 84%  |
| UMC                     | 19       | 15        | 79%  |
| UGE                     | 31       | 24        | 77%  |
| RVA – Vale do Araguaia  | 35       | 21        | 60%  |
| RPJ – Portal do Jalapão | 11       | 5         | 45%  |
| RME – Metropolitana     | 47       | 20        | 43%  |
| RSE – Sudeste           | 18       | 6         | 33%  |



|           |    |    |     |
|-----------|----|----|-----|
| UAR       | 46 | 13 | 28% |
| UTIC      | 15 | 3  | 20% |
| RSU – Sul | 37 | 6  | 16% |

## **BENEFÍCIOS QUE O SEBRAE OFERTA AOS SEUS COLABORADORES**

Os benefícios corporativos são cada vez mais utilizados como uma ferramenta de sucesso pelas grandes empresas. Visto que esse fator é fundamental na promoção do bem-estar e qualidade de vida dos colaboradores, o seu uso pode ajudar as empresas a manter boas equipes de trabalho, afinal, é valorizando o capital humano que as metas organizacionais são alcançadas mais facilmente.

No Sebrae TO temos os seguintes benefícios:

### **1. VALE-REFEIÇÃO E VALE-ALIMENTAÇÃO**

O benefício ticket alimentação, de natureza indenizatória, não salarial e eventual. O colaborador poderá optar por receber o benefício de duas formas: como auxílio alimentação (A.A.) e como Auxílio refeição (A.R.), nas seguintes proporções de acordo com a escolha do colaborador:

### **2. PLANO DE SAÚDE**

O SEBRAE concederá o benefício do plano de saúde, que não integra a remuneração, a todos os seus empregados, dependentes e agregados que já participam do plano, desde que comprovada a dependência econômica da forma da legislação em vigor e de acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae.

### **3. SEGURO DE VIDA**

O SEBRAE concederá o benefício do Seguro de Vida em Grupo, que consiste na cobertura de riscos de vida e acidente aos funcionários da empresa, mediante o pagamento de indenização por empresas seguradoras. Há cobertura nos seguintes casos: - Morte natural ou acidental; - Invalidez permanente, total ou parcial, por acidente; - Invalidez total por doença; - Assistência funeral.

### **4. AUXÍLIO FUNERAL**

Este benefício será pago à família, em caso de falecimento do empregado. O limite do auxílio será equivalente a 2 (dois) salários do Espaço Ocupacional Analista, step 1, da tabela salarial, mediante comprovação de despesas pela família do empregado.

### **5. JORNADA DE 6 HORAS PARA MÃES APÓS A LICENÇA MATERNIDADE**

Após o término da licença maternidade, as empregadas terão a opção de usufruir por 6 meses da jornada de trabalho de 6 (seis) horas ininterruptas diárias, com intervalo de 15 min.



#### **6. EXTENSÃO LICENÇA MATERNIDADE**

As empregadas do SEBRAE/TO poderão requerer a prorrogação de mais 60 (sessenta) dias do período de licença maternidade de 120 (cento e vinte) dias, desde que a requeira até o final do primeiro mês após o parto e seja concedida imediatamente após a fruição da licença maternidade

#### **7. O 13º (DÉCIMO TERCEIRO) TICKET ALIMENTAÇÃO/REFEIÇÃO**

Será concedido a todos os empregados do SEBRAE/TO o 13º (décimo terceiro) ticket alimentação.

#### **8. AUXÍLIO DOENÇA**

O SEBRAE complementarará, por até 6 (seis) meses, a diferença entre o teto máximo pago pelo Instituto Nacional de Seguridade Social – INSS, e o valor do salário mensal do empregado, quando este estiver licenciado por acidente de trabalho ou doença.

### **AÇÕES DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO**

Temos como objetivo compreender a importância de preservar a saúde e a integridade física do trabalhador. Promover acesso à informação sobre segurança e saúde no ambiente de trabalho.

Sendo um conjunto de medidas que são adotadas visando prevenir e evitar os acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, bem como proteger a integridade e a capacidade de trabalho do trabalhador.

Ações:

- Campanha de Vacinação contra a gripe
- Cards informativos nos banheiros
- Campanha de realização dos exames periódicos
- Capacitações de designada de CIPA
- Capacitações de Primeiros Socorros e Brigada de incêndio
- Palestras voltadas para a saúde (campanhas de conscientização como novembro Azul, outubro Rosa)
- Disponibilização de kit higiênico em combate a disseminação à corona vírus
- Palestra sobre a COVID 19
- Palestra sobre o bem-estar durante o home-office

### **SISTEMA DE COMPENSAÇÃO DE HORAS – BANCO DE HORAS**

O Sistema de Compensação de Horas – Banco de Horas, foi a forma instituída pelo SEBRAE/TO, consoante o disposto no art. 7º, XIII, da Constituição Federal, no art. 59, § 2º, da Consolidação das Leis do Trabalho e no Acordo Coletivo de Trabalho, para gerenciar a compensação da carga horária inferior ou excedente à jornada normal de



trabalho, que ocorre em dias úteis, sendo considerada 40 (quarenta) horas semanais, equivalentes a 8 (oito) horas diárias, podendo as horas não trabalhadas e o trabalho extraordinário de um dia serem compensados, respectivamente, com o aumento ou com a diminuição correspondente em outro dia, mediante controle do número de horas trabalhadas.

Não são descontadas nem computadas como jornada extraordinária as variações diárias de horário do registro de ponto não excedentes a dez minutos. Se ultrapassado esse limite, é considerada como extra a totalidade do tempo que exceder a jornada normal, bem como atrasos, a totalidade do tempo de chegada após o horário estipulado para início do trabalho.

O Sebrae/TO, possui uma jornada de trabalho flexível, podendo ser adotada quando houver necessidade de atendimento aos eventos que ocorram fora do horário normal de trabalho, tais como: treinamentos, seminários, feiras, exposições, congressos, reuniões e similares e que sejam do interesse do SEBRAE-TO. A flexibilidade somente é permitida se observado o horário de almoço, com um intervalo de no mínimo uma e no máximo duas horas, bem como um intervalo de 11 (onze) horas para o início do próximo expediente.

Entre os variados benefícios que o banco de horas possui, o principal é a oportunidade de se ausentar do trabalho por algumas horas em um dia de necessidade e compensar essas horas depois. Também, depois de um grande acúmulo solicitar um dia de folga ao empregador. Além disso, com o banco de horas é possível cobrir o atraso, desde que seja tudo previamente acordado, ou seja, deixa a relação muito mais flexível.

O Sebrae/TO passa informativos semanais para os colaboradores lembrando da importância do controle e manutenção do banco de horas, fazemos mensalmente o fechamento do ponto dos colaboradores, trazendo uma melhor forma de controle, tanto para o empregado como para o próprio Sebrae. A compensação e o fechamento do Banco de Horas, ocorre de forma anual, de 12 em 12 meses. Um novo período para armazenamento de horas é criado pelo sistema de ponto eletrônico, após o encerramento. É proibida a transferência do saldo existente, seja positivo ou negativo, para o período seguinte. Caso a compensação das horas, a crédito ou a débito, não tenha sido realizada pelo empregado dentro do período de vigência do Banco de Horas, as mesmas são pagas a título de hora extra no caso de crédito, e descontadas no caso de débito.

## **AÇÕES DE CLIMA ORGANIZACIONAL – SEBRAE 2019**

### **Dia Internacional da Mulher – 08/03/2019**

- Tarde especial de homenagens e troca de experiências do universo feminino, o papo foi dirigido pela diretora Eliana Castro e foi realizada a transmissão para as regionais via Workplace.

- No final do evento houve a entrega de flores com cartão semente (sementes de manjeriçao)
- O convite foi realizado através do e-mail corporativo e mensagem individual pelo Whatsapp (a intenção do convite individual foi de proporcionar valorização e atenção presença de cada uma das colaboradoras do Sebrae).
- Durante o evento, foram abordados assuntos como perdão, casamento, sonhos, maternidade e outros assuntos do universo feminino. A diretora deu a oportunidade para que as mulheres pudessem também compartilhar de suas experiências pessoais, fazendo uso da associação livre;

### Talk e entrega de flores na sede do Sebrae



### Comemorações na Regional Colinas, Araguatins e Paraíso



### **Páscoa – 17/04/2019 e 18/04/2019**

- O projeto foi organizado pela Unidade de Gestão de Pessoas com o intuito de promover um clima organizacional favorável utilizando a temática da Páscoa. O objetivo principal do evento foi de resgatar a integração com os colegas.
- A programação se deu pela realização da brincadeira Caça aos Ovos, que consistiu por fazer um quebra-cabeça com o tema da Páscoa e esconder as peças do mesmo na sede e em agências de atendimento em Palmas, Araguatins, Araguaína, Colinas, Guaraí, Porto Nacional, Paraíso do Tocantins, Gurupi e Dianópolis.
- Ao mesmo tempo, foram enviados e-mails mobilizando os colaboradores a procurarem as peças (40) e completarem o quebra-cabeça. Quem encontra uma peça, ganha uma caixa de chocolates da Cacau Show!
- A programação ocorreu nos dias 17 e 18 do mês de abril e foi investido um valor de R\$ 1000,00.



 *A caça aos ovos*



+ Cartaz A3 – Disponibilizado no café no ponto



+ Wobbler – Colocados em todos os computadores

### Dia do Trabalho – 01/05/2019

- Para homenagear todos os colaboradores do Sebrae, a Unidade de Gestão de Pessoas passou nas salas distribuindo o chocolate Talento com uma frase de impacto. Os bombons também foram enviados para as regionais.

## Dia das Mães – 31/05/2019

- 8h30 às 12h: momento em que todas as mães passaram por uma transformação
- O Sebrae fez uma parceria com o Instituto Embelleze, afim de que todas as colaboradoras mães tivessem direito ao cabelo arrumado (escova, penteados, etc) e maquiagem. Além disso, tivemos um ambiente especialmente preparado para uma sessão de fotos, realizada pelos nossos colaboradores Eva Ludmila e Euzébio Oliveira.
- 15h: Palestra Mãe empreendedora – Diretora Eliana;
- 16h: Palestra Elas Depois da Gravidez – Dr<sup>a</sup>. Natália;
- 17h: encerramento com café
- Durante o encerramento foram distribuídos um porta chave personalizado para todas as mães.
- Todas as palestras foram transmitidas para as regionais via Workplace.

### Fotos



## Fotos



### **Dia de São João – 19/06/2019**

- Foi realizada uma confraternização na residência Jarbas, a partir das 17h30.
- Cada unidade ficou encarregada de levar alguma comida do cardápio proposto numa reunião realizada a alguns dias antes (junta panelas). Sendo que a diretoria ficou responsável por patrocinar o chopp
- Nas regionais os gerentes também articularam com sua equipe para realizar a ação no dia 19/06.

### **Dia dos Pais – 09/08/2019**

- O foco da programação de dia dos pais desse ano foi trazer a imagem do “Ser Paterno”, o quentinho de sentimentos que há entre pais e filhos.
- Para isso, houve a criação do wallpaper para todos os computadores do Sebrae/TO, mensagem da Diretoria Executiva para disseminação via central de notícias e WhatsApp (grupo Sebrae Acontece) e um porta-retrato com a foto de cada pai com seus filhos nas mesas, juntamente com um pão de mel da Adriana Bombons.
- Foram solicitadas fotos de cada pai com seus filhos, afim de que a UGP colocasse porta-retratos com coração nas mesas de cada um. As lembranças foram colocadas no final do dia 08/08/2019, para que eles começassem o dia com surpresas. Para os pais que não mandaram fotos, foi deixada uma mensagem e o pão de mel.



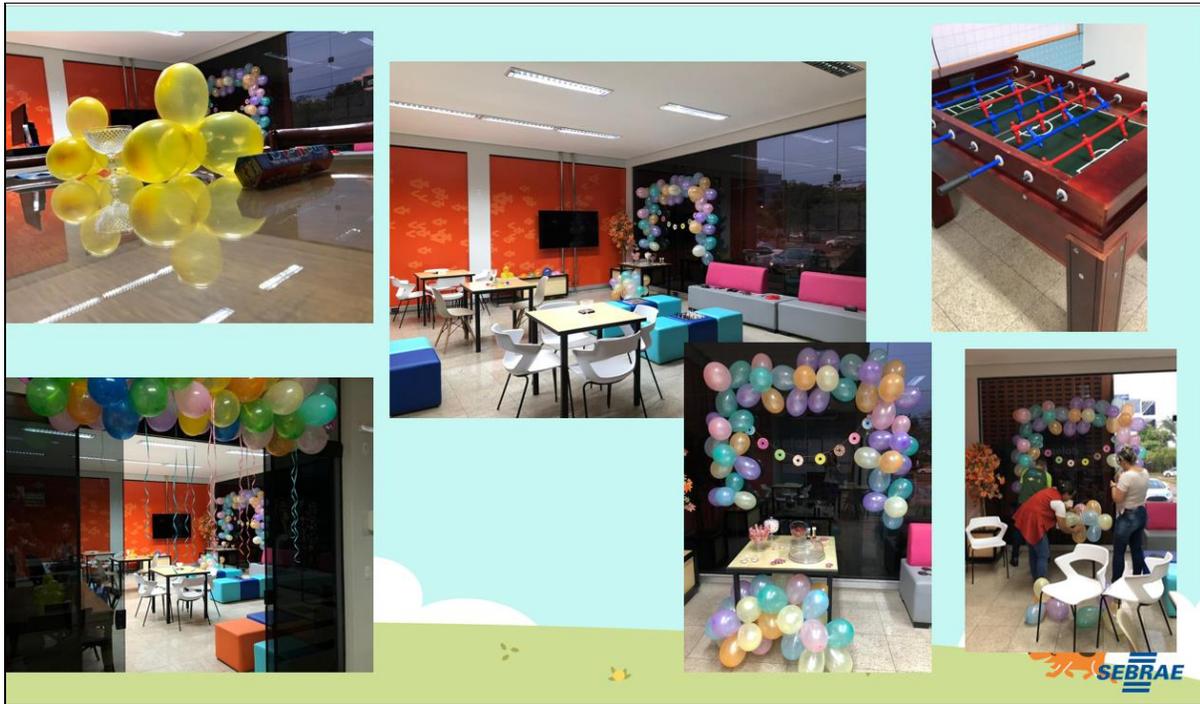
### Dia das Crianças – 11/10/2019

- Nesse ano pensamos em fazer uma programação diferente. Fizemos do Sebraelab um espaço de diversão/lazer para os nossos colaboradores,

sendo eles as nossas crianças; também foram realizadas atividades de integração nas regionais.

- No dia antecedente ao evento, a estagiária Gabriela passou em todas as salas distribuindo pirulitos e convidando a todos os colaboradores para participar do evento.
- Além disso fizemos um convite que foi disseminado no e-mail corporativo.
- A programação aconteceu no dia 11/10, das 8h às 18h;
- Realizamos a decoração do local com balões, fitas e o auxílio da Leila Ribeiro (RME)
- Realizamos a compra e aluguel de vários jogos, como pebolim, pega vareta, forca, Imagem&Ação, etc;
- Disponibilizamos guloseimas e no final da tarde fizemos a realização de três sorteios. Encerramos com um lanche para todos os colaboradores.
- O sorteio: A cada jogo que o colaborador jogava, era um número ganho para participação do sorteio. Quanto mais jogos você jogar, mais números você terá e assim haverá mais chances de você ganhar as caixinhas da Cacau Show que estavam sendo sorteadas.





## O evento



## O evento



### Noite de atividades ao ar livre – 24/10/2019

- Com o objetivo de incentivar os colaboradores do Sebrae Tocantins a adoção de um estilo de vida saudável, a UGP realizou uma ação de Qualidade de Vida ao ar livre, com as seguintes atividades: Aulão de ritmos e Treinamento funcional.
- O evento foi realizado dia 24/10, no Parque dos Povos Indígenas, a partir das 18h30. O convite foi disseminado através do e-mail corporativo. A intenção era de que os colaboradores já fossem do Sebrae para o parque, vestidos com suas roupas de atividade física.
- O evento também foi aberto para a família dos nossos colaboradores. Durante o mesmo disponibilizamos brinquedos para a criançada curtir enquanto seus pais cuidavam da saúde.
- Após o aulão, os participantes puderam desfrutar de uma mesa maravilhosa com frutas e pipoca.
- Em relação as regionais, foi enviado um e-mail para os gerentes, mas não recebemos retorno dos mesmos.



### **Campanha Outubro Rosa/ Novembro Azul – 01/10/2019 até 30/11/2019**

- Nesse ano o Sebrae optou por fazer as duas campanhas juntas.
- Juntamente com a comunicação, criamos um novo wallpaper e assinatura com o tema da campanha;
- Realizamos uma parceria com a Seguros Unimed, afim de que a profissional Débora Débora Cirqueira V. Okabaiashi palestras temas voltados a prevenção do câncer de mama e de próstata;

- As palestras foram realizadas no Sebraelab. Sendo que a do câncer de mama foi dia 25/10 e a de prevenção ao câncer de próstata dia 27/11.



### **AÇÕES DE CLIMA ORGANIZACIONAL – SEBRAE 2020**

A **Pesquisa de Clima Organizacional** visa em um primeiro momento, proporcionar a análise da organização com o seu ambiente, oferecendo condições de trabalho adequadas, proporcionando oportunidades de **desenvolvimento** e estabelecendo um ótimo ambiente de trabalho.

O **SEBRAE Tocantins** em 2019 realizou a Pesquisa de Clima e o Índice de Favorabilidade é de 73%, ou seja, estamos num estágio que temos oportunidade de melhoria. Realizamos ações para promoção da melhoria do clima organizacional:

#### **- Dia Internacional da Mulher;**

O dia 8 de março é celebrado em todo o mundo para reconhecer as conquistas sociais, políticas e culturais das mulheres. O Sebrae Tocantins realizou ação para valorização da mulher e a sua importância em todos os segmentos da sociedade.



**- Dia da Páscoa;**

Promover momento de descontração e de integração entre os funcionários ajuda a deixar o clima mais leve e até a melhorar o desempenho das equipes. A **Páscoa** é uma data que costuma ser comemorada no Sebrae, normalmente com muito chocolate!



**- Dia das Mães;**

O Sebrae Tocantins promove o dia das mães para interação com os colegas. Nosso papel como empresa também é promover momentos de bem-estar aos colaboradores, por isso, ações como essa são essenciais.





### - Dia dos Pais;

Todo segundo domingo de agosto, tradicionalmente, é comemorado o Dia dos Pais. Além de pensarmos em nossos pais, de maneira pessoal, é importante celebrar a data também no ambiente de trabalho, e o SEBRAE Tocantins busca aproximar pais e filhos em suas ações de clima organizacional.





### - Dia das Crianças;

No dia 12 de outubro é comemorado o Dia das Crianças é mais uma oportunidade para estreitar os laços com os colaboradores, aproximar empresa e familiares e melhorar o clima organizacional através de ações de endomarketing.



### - Chá de Fraldas;

O chá de bebê é um momento de confraternização da futura mãe ou pai Sebraeano com os amigos de trabalho, para a chegada do momento tão especial que antecede o nascimento do bebê.

## Resultados dos indicadores dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS

### Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – Relacionados a Boa Saúde e Bem-Estar

Com o objetivo de identificar a necessidade de adoção de medidas que promovam a boa saúde, o bem-estar, o trabalho decente voltados aos seus colaboradores, o



SEBRAE/TO realiza o monitoramento dos indicadores de desenvolvimento sustentável relacionados a boa saúde e bem-estar do colaborador. Para isso são acompanhados o número de Comunicado de Acidente de Trabalho-CAT, taxa de colaboradores afastados por doença e taxa de mulheres afastadas por licença maternidade.

### **Número de CAT Abertos**

No biênio 2019-2020 não houve registros de acidente de trabalho com os colaboradores do SEBRAE/TO.

### **Taxa de Colaboradores Afastados por Doença**



Em 2019 foi identificado uma redução significativa de 45% no número de afastamentos por doença em relação a 2018. Essa redução pode ser observada como resultado da orientação aos colaboradores por meio da Portaria Direx n.º 011/2019 quanto a previsão na Consolidação das Leis Trabalhistas Brasileiras para apresentação de atestado médico e afastamento do trabalho.

O SEBRAE/TO teve em seu quadro 02 colaboradoras afastadas para tratamento contínuo de doença crônica. Também, foram intensificados os trabalhos de elaboração e implantação do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional-PCMSO e a orientação aos trabalhadores quanto a importância do monitoramento preventivo das condições de saúde com a correta utilização do benefício assistência médica privada concedida aos colaboradores do SEBRAE/TO.



## Taxa de Mulheres Afastadas por Licença Maternidade



Com relação ao número de afastamentos por licença maternidade, observa-se que os números se mantiveram estáveis no biênio 2019/2020, se comparados com o biênio anterior.

O SEBRAE/TO mantém uma política de valorização e apoio às suas colaboradoras ao conceder benefícios como 60 dias de licença maternidade adicional aos 120 dias previstos na legislação brasileira.

Outro benefício considerado de grande importância para a saúde e o bem-estar da colaboradora é a concessão do benefício de redução da carga horária, passando de 08 para 06 horas diárias, por um período de 06 meses após o seu retorno da licença maternidade.

|                       | Scorecard                                      | Indicadores  |
|-----------------------|--|--|
| Boa Saúde e Bem Estar | ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável | Número de CAT Abertos                              |
|                       | ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável | Taxa de Colaboradores Afastados por Doença         |
|                       | ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável | Taxa de Mulheres Afastadas por Licença Maternidade |
| Trabalho Decente e    | ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável | Taxa de PCD Contratados                            |



|                       |  |                                    |
|-----------------------|--|------------------------------------|
| Crescimento Econômico | ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável | Taxa de Menor Aprendiz Contratados |
|-----------------------|--|------------------------------------|

### Aprendizes do período 2019/2020



#### **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – Trabalho Decente e Crescimento Econômico**

Com o objetivo de garantir que seja cumprida a premissa em nosso mapa estratégico relacionado a pessoas, que tem o propósito de assegurar a prontidão e aptidão do capital humano e o alinhamento da cultura organizacional à estratégia para que seja cumprido o propósito do SEBRAE, a linha de atuação do SEBRAE/TO está voltada para valorização da pessoa e a contribuição dessa Instituição para uma sociedade mais justa e com oportunidade de trabalho decente para pessoas com deficiência e para o jovens que buscam entrar no mercado de trabalho.

#### **Taxa de Pessoas Com Deficiência - PCD Contratados**

O SEBRAE/TO conta atualmente com 03 (três) pessoas com deficiência, integradas nas atividades administrativas e de atendimento ao cliente do SEBRAE. Cumprindo integralmente o que determina a Lei 8.213/91 quanto à contratação e inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

#### **Taxa de Jovem Aprendiz Contratados**

O SEBRAE/TO, por reconhecer que o seu propósito de valorização do capital humano está alinhado com o papel social do Programa Jovem Aprendiz mantendo o jovem longe de riscos sociais e contribuindo para a sua formação profissional, dando a ele a oportunidade de se inserir no mercado de trabalho, com condições dignas e



adequadas às suas habilidades e, em cumprimento ao que prevê Lei nº 10.097 de Dezembro de 2000 que estabelece as regras para adesão ao Programa, o SEBRAE/TO atualmente conta com 02 (dois) jovens aprendizes no seu quadro.

Pacto 5 - A abolição efetiva do trabalho infantil.

O Projeto Educação Empreendedora faz parte do Programa Nacional de Educação Empreendedora (PNEE), que tem por objetivo é ampliar, promover e disseminar a educação empreendedora nas instituições de ensino por meio da oferta de conteúdos de empreendedorismo nos currículos, objetivando a consolidação da cultura empreendedora na educação.

Em 2019 o Programa Nacional de Educação Empreendedora no Tocantins atuou com ensino fundamental por meio do Edital de Chamada Pública para as escolas públicas aderirem a metodologia JEPP - Jovens Empreendedores Primeiros Passos. Tal medida traz transparência ao processo e dar publicidade e aos recursos oriundos do Sebrae NA. Foram realizadas, 161 parcerias com prefeituras municipais/Secretarias de Educação e instituições de ensino.

#### **Geral**

| <b>Financiadores</b> | <b>Valor total aprovado (RS)</b> | <b>Valor executado (RS)</b> | <b>% execução</b> |
|----------------------|----------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Sebrae Nacional      | 1.110.680,00                     | 1.014.208,00                | 91,3%             |
| Sebrae Tocantins     | -                                | -                           | -                 |
| <b>Total</b>         | <b>1.110.680,00</b>              | <b>1.014.208,00</b>         | <b>91,3%</b>      |

#### **Por nível de ensino**

| <b>Financiadores</b>    | <b>Sebrae Nacional</b> | <b>Sebrae TO</b> | <b>Total</b> |
|-------------------------|------------------------|------------------|--------------|
| Ensino Fundamental      | 695.479,00             | -                | 695.479,00   |
| Ensino Médio            | 24.202,00              | -                | 24.202,00    |
| Educação Profissional   | 0                      | -                | 0            |
| Educação Superior       | 18.604,00              | -                | 18.604,00    |
| Gestão monitoramento    | 10.6434                | -                | 10.6434      |
| Prêmio                  | 52.797                 | -                | 52.797       |
| Semana global           | 34.455                 | -                | 34.455       |
| Formação de Professores | 82.237                 | -                | 82.237       |



|  |              |                     |                     |
|--|--------------|---------------------|---------------------|
|  |              |                     |                     |
|  | <b>Total</b> | <b>1.014.208,00</b> | <b>-</b>            |
|  |              |                     | <b>1.014.208,00</b> |

*Obs: todos os dados estão de acordo com o relatório consolidado no SME, extraído em: 03/02/2020*

Na medida em que o mundo se desdobra, a pessoa de destaque é aquela que desenvolve competências, habilidades, atitudes e valores. Ainda mais no atual contexto em que a pandemia do Covid-19 trouxe a necessidade de redefinir modelos de atuação, inclusive no Sebrae, considerando a realidade atual e readequação das ações de educação empreendedora para assegurar mais efetividade e impacto por meio das iniciativas promovidas pelo Sistema Sebrae, alcançando seu objetivo e suas métricas. Até então, o foco do Programa estava na formação de professores para a aplicação de metodologias junto aos estudantes, nosso público direto. Contudo, diante do cenário imposto pela Covid-19, entendemos a necessidade de adequar tanto a estratégia do Programa quanto o olhar para esse público: posicionamento digital mais eficiente e abrangente e formação de competências empreendedoras junto aos professores, que passam a ser público direto assim como o estudante, uma vez que precisam se reinventar e adaptar suas práticas docentes.

Em 2020 o maior destaque foi o Programa SOS Professor –Por onde começar, teve mais de 9.000 atendimentos com uma excelente aceitação do público alvo, onde 100% consideraram que os conteúdos enriqueceram suas metodologias e trouxe resultados para aplicação das aulas on line. Foram realizadas as seguintes lives neste programa:  
A EDUCAÇÃO DO FUTURO – LAURA MARCIAJ;  
EDUCAÇÃO 4.0 E COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS – NARA LIANE;  
INOVAÇÃO NA EDUCAÇÃO METODOLOGIAS E TECNOLOGIAS – PROFESSOR MOTA;  
CRIAÇÃO DE ROTEIRO E GRAVAÇÕES DE AULAS ONLINE - JOSUÉ;  
A ESCUTA COMO ELEMENTO CENTRAL NA EDUCAÇÃO - KIARA;  
COMO PREPARAR O ESTUDANTE PARA O FUTURO DO TRABALHO – ALEXANDRE PALES;  
RELAÇÃO PAIS E PROFESSORES NA CONSTRUÇÃO DA EDUCAÇÃO – TAIS E ROBERTA BENTO;

#### 4 Principais ações Realizadas em 2020:

- ✓ Termo de Parceria com UFT, UNITINS, (IFTO e UNDIME em processo de assinatura); Capacitação de professores – Programa SOS Professor por onde começar (7 palestras);
- ✓ Fórum do protagonismos Juvenil da Amazônia – Sicteg;
- ✓ Seminário Educação Empreendedora para Jovens – EU SOU DONO DA MINHA HISTÓRIA – PAULO VIEIRA e DAVI BRAGA; Sicteg
- ✓ Seminário Educação Empreendedora- Araguaína - SAÚDE MENTAL DA COMUNIDADE EDUCACIONAL EM TEMPOS DE PANDEMIA – ROSSANDRO KLINJEY
- ✓ Elaboração do Produto: E-book Pais & Filhos – como ensinar, aprender e empreender juntos;
- ✓ Elaboração Metodologia para Ensino Superior (Piloto Unitins);
- ✓ Repasse credenciados – Oficinas para ensino médio;



- ✓ Repasse credenciados – JEPP remoto para 8º e 9º ano;
- ✓ Palestra Comportamento Empreendedor/ Empreendedorismo Social como diferencial competitivo dos profissionais da área da saúde (ITPAC);

| Financiadores         | Valor aprovado (R\$) | Valor executado (R\$) | % execução |
|-----------------------|----------------------|-----------------------|------------|
| Sebrae Nacional       | 400.000,00           | 395.808,19            | 99%        |
| Sebrae UF (se houver) |                      |                       |            |
| Total                 | 400.000,00           | 395.808,19            | 99%        |

### **PRINCÍPIOS AMBIENTAIS**

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

### **PRINCÍPIOS ANTICORRUPÇÃO**

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.

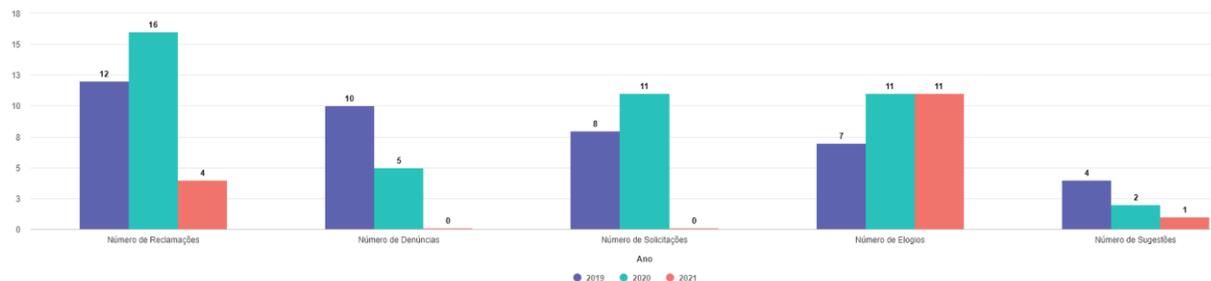
Ciente da sua responsabilidade perante a sociedade, bem como com os seus colaboradores, foi criado no final de 2013 o Código de Ética que objetiva fortalecer o compromisso da Organização com condutas e ações que observem princípios da ética e da moralidade, mandamentos constitucionais e legais, com transparência,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

Atua com autonomia e independência, com o objetivo de acolher as manifestações das partes interessadas e tratá-las, assegurando a transparência da organização no cumprimento da sua missão, visando recomendar e orientar a instituição, na busca de soluções e promoção da melhoria contínua do atendimento e da gestão, tendo como atribuições:

- ✓ Receber e analisar as manifestações apresentadas pelo público interno e externo, para proceder ao encaminhamento devido.
- ✓ Estabelecer o equilíbrio na relação entre o Sebrae/TO, corpo técnico e clientes,

na solução de divergências, exercendo o papel de facilitadora e mediadora, buscando a resolução dos conflitos.

- ✓ Resguardar o sigilo das informações a que tiver acesso.



## MEIO AMBIENTE

Pacto 7 - As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais. Pacto 8 - Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental. Pacto 9 - Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

# Ecosystemas

## das partes interessadas

*Resultados priorizados e atendidos*



### Controlador

- Implantação do Portal da Transparência;
- Implantação do Portal Data Sebrae;
- Oferta de Soluções de Liderança;
- Aumento no número de parcerias e convênios.



### Cliente

- Foco no relacionamento e fidelização dos clientes;
- Implantação de diagnósticos e consultorias remotas;
- Continuidade do atendimento via JEPP;
- Atendimento ao segmento de Turismo;
- Ampliação dos canais de atendimento;
- Orientação para Acesso ao Crédito;
- Atendimento inovador ao segmento do Agronegócio;
- Retorno do programa Negócio a Negócio;
- Atualização das soluções do Portfólio Sebrae;
- Inovação dos pequenos negócios.



### Fornecedor

- Capacitação de fornecedores;
- Escuta aberta ao fornecedor;
- Recadastramento dos credenciados;
- Melhoria dos processos de contratação;
- Oferta de soluções de sustentabilidade para os Pequenos Negócios;
- Formação de consultores e instrutores internos.



### Sociedade

- Aumento do número de capacitação no interior;
- Parceria com os Municípios;
- Atendimento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



### Parceiros

- Desenvolvimento de projetos de Políticas Públicas;
- Realização de eventos regionais em parceria com as prefeituras;
- Implantação das Salas do Empreendedor;
- Capacitação de Agentes de Desenvolvimento Local;
- Capacitação em licitação e legislação para os pequenos negócios;
- Capacitação de empreendedorismo para professores e alunos;
- Oferta de soluções pagas e gratuitas, presenciais e digitais para o MEI.



### Imprensa

- Investimento em mídias digitais;
- Divulgação de casos de sucesso;
- Investimento em mídia paga;
- Disseminação de informações para a imprensa;
- Proteger a marca e promover a imagem institucional do Sebrae/TO.



### Força de trabalho

- Retorno das progressões de carreira;
- Melhoria de processos;
- Desenvolvimento de painéis BI;
- Implantação de horário flexível de trabalho e home office;
- Atualização do Sistema Gestão de Pessoas (SGP);
- Incentivo para mestrados e doutorados;
- Mapeamento da cultura organizacional;
- Capacitação interna e externa;
- Retorno das avaliações de desempenho;
- Desenvolvimento de líderes.



# OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL





Pacto 10 - As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

A AUD tem o objetivo de assegurar a integridade do Sebrae/TO, por meio de uma abordagem sistemática e disciplinada para a avaliação e a melhoria da eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança corporativa, bem como contribuir para a tomada de decisão da alta administração. Neste sentido, a equipe da AUD realizou 13 auditorias, sendo 1 auditoria de gestão, 2 auditorias de compliance, 8 auditorias operacionais nas Regionais, 2 auditorias especiais demandadas pela Direx, 17 follow up, além de ações voltadas à implantação de mecanismos de governança corporativa (Elaboração do plano para implantação da gestão de riscos na UF, criação da norma que regulamenta os prazos para cumprimento das recomendações das auditorias internas e externas, com as respectivas sanções e estruturação parcial do macroprocesso gestão da integridade corporativa), atendimento a 4 auditorias externas, atendimento de solicitações de documentos pela CGU e realização de ações com enfoque consultivo e preventivo junto ao CDE, CF, Direx, Comitê de Compliance e Auditoria, Unidades Corporativas e Finalísticas. Os critérios determinantes para a priorização das avaliações, foram a percepção e apetite aos riscos das partes interessadas e a materialidade e complexidade dos processos. O Plano Anual de Auditoria Interna - PAINT/2019 previu inicialmente 7.228 horas anuais distribuídas entre a equipe, considerando os espaços ocupacionais existentes, porém com a reestruturação da equipe ocorrida em junho/2019, houve um impacto na execução dos trabalhos previstos para o 2º semestre e a consequente redução do escopo planejado, totalizando um volume de 5.774 horas produtivas no ano em destaque.

Nesse contexto, foram alocadas aproximadamente:

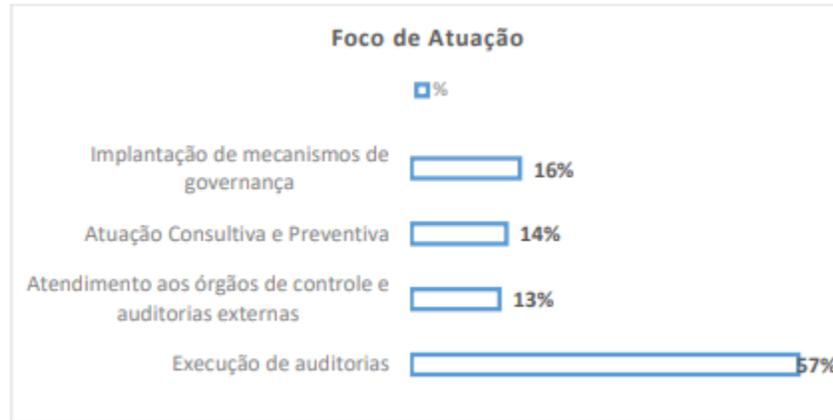


Figura 2 - Alocação de horas por foco de atuação.

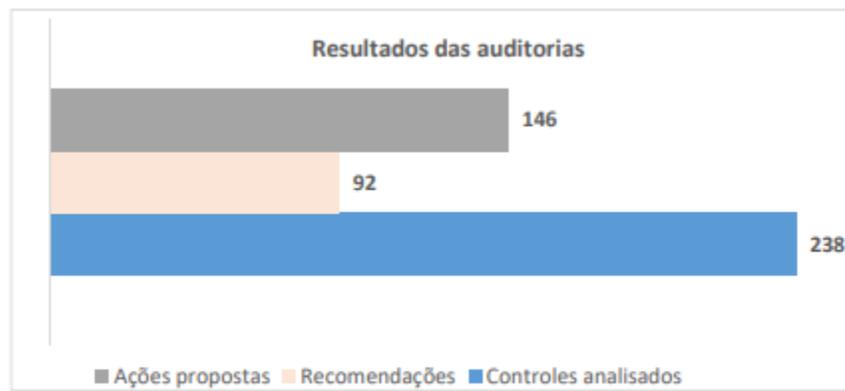


Figura 3 - Resultados das auditorias



As atividades da AUD descritas no PAINT/2019 foram previstas e organizadas em 8 grupos de atuação e executadas conforme demonstrado:

| Grupo de Atuação  | Atividades   | % Exec.      |
|---|--|--------------|
| 1. Avaliação dos Processos da Cadeia de Valor - COSO        | Macroprocesso Gestão de Pessoas: Administração de Pessoal  | 80,00        |
|   | Macroprocesso Gestão de Pessoas: Provimento  | 80,00        |
|   | Macroprocesso Gestão de Pessoas: Capacitação e desenvolvimento   | 80,00        |
| 2. Auditorias de Compliance                                 | Portal da Transparência  | 100,00       |
|   | Sebraetec  | 100,00       |
| 3. Auditorias Especiais                                     | Demandas do CDE, CF, Direx e Comitê de Compliance e Auditoria.   | 100,00       |
| 4. Follow UP dos processos                                  | Monitoramento dos planos de ação: Auditoria interna, auditoria externa, auditoria sistêmica, programa de integridade corporativa e órgãos de controle. | 90,48        |
| 5. Regionais do Sebrae/TO                                   | Auditoria operacional nas 8 Regionais  | 100,00       |
| 6. Implantação de mecanismos de Governança Corporativa      | Elaboração de Plano para estruturar a Gestão de Risco  | 100,00       |
|   | Elaboração da Política de Gestão de Riscos   | 50,00        |
|   | Mapeamento dos Riscos do Negócio   | 0,00         |
|   | Norma que regulamenta os prazos para cumprimento das recomendações das auditorias internas e externas, com as respectivas sanções.                     | 100,00       |
|   | Estruturação do macroprocesso Gestão da Integridade Corporativa.   | 90,00        |
| 7. Atendimento aos órgãos de controle e auditorias externas | Auditoria Contábil - 4 trimestres  | 100,00       |
|   | Demandas da CGU e TCU  | 100,00       |
|   | Prestação de Contas do Sebrae-TO   | 100,00       |
| 8. Atuação consultiva e preventiva                          | Participações em Reuniões Técnicas e Gerenciais  | 100,00       |
|   | Reuniões do Conselho Fiscal e Deliberativo   | 100,00       |
|   | Reuniões periódicas com a Direx  | 100,00       |
|   | Comitê de Compliance e Auditoria   | 100,00       |
|   | Comitê de Gestão Estratégica   | 100,00       |
|   | Grupo de trabalho - Estruturação e Melhoria de Processos   | 100,00       |
| Coordenação do macroprocesso Gestão de Auditoria Interna    | Gerir as ações da Auditoria Interna  | 100,00       |
| <b>ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PLANO ANUAL DE AUDITORIA</b>    |  | <b>90,02</b> |

Tabela 1 Indicador de cumprimento do PAINT 2019.

|   |              |
|---|--------------|
|  | Em andamento |
|  | Não iniciado |
|  | Concluído    |

Visando uma atuação cada vez mais focada no preventivo, para contribuir com a redução dos gargalos nos processos, o fortalecimento da cultura de risco e compliance, a agregação de valor e interação com as partes interessadas, a AUD atuou em todas as etapas da modelagem dos processos e revisões normativas, conforme priorização para 2020, destacando-se:

- Levantamento de histórico de apontamentos e recomendações da AUD para subsidiar o início dos trabalhos;
- Análise prévia dos documentos e fluxogramas propostos;
- Apoio aos gerentes, donos de processos e Escritório de Gestão da Qualidade durante

todas as etapas necessárias para melhoria dos processos;

- Integração ao núcleo responsável pela validação das propostas de revisão e/ou criação dos processos e base normativa: AUD/UGE/URI/AJUR/UGOC; e
- Avaliação final das propostas de melhoria dos processos visando subsidiar a tomada de decisão da Direx.

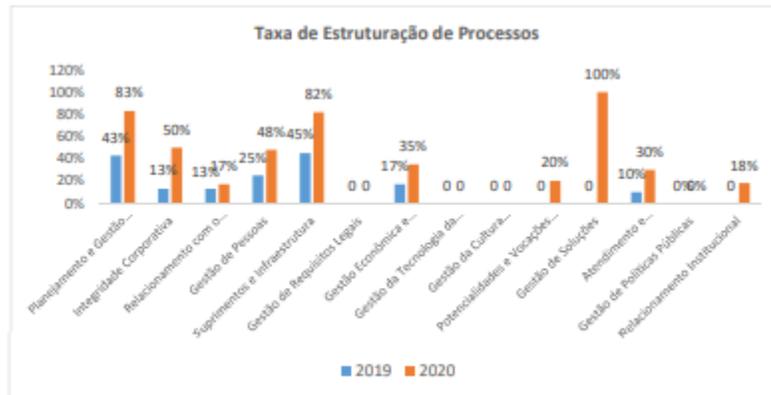


Figura 4 - Fonte: UGE - Taxa de estruturação de processos.

Em 2020, realizou-se o monitoramento de ações em 21 processos, escopo de Auditoria Interna, Externa e de Órgãos de Controle. Destes, 10 processos estão com status de 100% das ações concluídas. Ao todo, as áreas atenderam 61 recomendações (73%), restando 23 em aberto. Realizou-se teste de eficácia em 40 planos de ação alcançando 98% de eficácia.

Levando em consideração que o ano de 2020 foi atípico, principalmente pelo cenário nebuloso advindo com a pandemia de Covid 19, a execução do planejado pela unidade foi impactada por este e por outros fatores secundários. No entanto, a AUD empenhou-se em realizar os trabalhos previstos com o máximo de qualidade e zelo, implementando mecanismos de governança relevantes como a Estruturação do Processo de Gestão de Riscos, investindo na Atuação Consultiva e Preventiva, principalmente no tocante as estruturações dos processos priorizados conforme a Resolução Direx Nº 014/2020, realizando ações de disseminação da cultura de riscos e compliance e elaborando o plano para implementação do Programa de Integridade Corporativa. Referidas ações contribuíram 26 para a melhoria do ambiente de controles internos e atuação estratégica do Sebrae/TO. Ademais, as ações vinculadas a essas temáticas que não foram executadas em 2020, estarão previstas no plano anual da unidade para execução em 2021. Em cumprimento aos normativos em vigor, submete-se o presente à apreciação da Alta Administração, colaboradores, órgãos de fiscalização e controle e à sociedade, por meio do Portal da Transparência do Sistema Sebrae, com os principais resultados alcançados pela Unidade de Auditoria Interna, na conformidade com o estabelecido no PAINT/2020 e com o disposto no Regulamento de Auditoria Interna do Sebrae/TO.

# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

## Relatório Bianual - ONU - Pacto Global 2020\_11.11.2021

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do SEBRAE. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search?codigo=4E-45-EE-1A-62-14-A6-C0-65-FC-F4-5F-E8-2A-67-1D-0E-99-F9-21> acesse o site

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search> e digite o código abaixo:

**CÓDIGO:** 4E-45-EE-1A-62-14-A6-C0-65-FC-F4-5F-E8-2A-67-1D-0E-99-F9-21

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

✓ **Voldi Silva Alves - 587.\*\*\*.\*\*\*-20** - 11/11/2021 17:28:19

**Status:** Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

**IP:** 177.\*\*\*.\*\*\*.\*\*0

✓ **Moisés Pinto Gomes - 468.\*\*\*.\*\*\*-25** - 16/11/2021 21:42:48

**Status:** Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

**IP:** 177.\*\*\*.\*\*\*.\*\*6

