



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 setembro de 2021 a dezembro de 2023**



Apresentação

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 setembro de 2021 a dezembro de 2023 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.



NOSSA EMPRESA – Quem somos e como atuamos

Há mais de 50 anos oferecemos todo o suporte para o Brasil assumir sua posição de país empreendedor, criando uma cultura de empoderamento e ação em prol dos pequenos negócios e da economia. Investimos em programas com foco na formalização, educação empreendedora, acesso ao crédito, tecnologia, inovação e novos mercados. A sociedade reconhece esse intenso trabalho pois estamos entre as marcas mais fortes do Brasil, segundo o estudo *Brand Asset Valuator* (BAV). Repactuamos diariamente nosso compromisso com os pequenos negócios pois acreditamos na força da transformação e da inclusão produtiva por meio do empreendedorismo. Ao apoiar os pequenos negócios, apoiamos a geração de empregos elevando a renda das famílias e a qualidade de vida da população. É um ciclo virtuoso que contribui para a redução da desigualdade, em que as pessoas e as comunidades têm suas vidas transformadas pela melhoria do ambiente de negócios e pela qualificação de quem empreende.

Identificação da empresa

Denominação completa: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá

Denominação abreviada: Sebrae/AP

Vinculação Ministerial: Ministério da Economia

CNPJ: 04.662.409/0001-24

Situação: ativa

Natureza Jurídica: Serviço Social Autônomo

Principal Atividade: Entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo Código CNAE: 7020-4/00

Telefones de contato: (096) 3312-2805/ 2806/2808

Endereço Eletrônico: ouvidoria@sebrae.com.br

Página na Internet: www.sebrae.com.br

Endereço Postal: Av. Ernestino Borges, nº 740 – Bairro: Laguinho, Cidade: Macapá
Estado: Amapá. CEP: 68.908-198.



Nossos negócios: onde e como operamos

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Amapá – Sebrae/AP é uma entidade privada sem fins lucrativos, que atua na promoção dos pequenos negócios para estimular o empreendedorismo, a competitividade e a sustentabilidade destes empreendimentos. Para garantir o atendimento aos pequenos negócios, o Sebrae Amapá atua em todo o território do estado do Amapá. Além da sede, em Macapá, a instituição conta com 4 (quatro) Escritórios Regionais nos municípios de Santana, Oiapoque, Laranjal do Jari e Porto Grande. Aliado a isso, a instituição executa ações itinerantes contínuas, para cobertura de 100% do território. São oferecidos cursos, seminários, consultorias e assistência técnica para pequenos negócios de diversos setores. Além dos Escritórios, possui ainda atuação através de parceiros em pontos de atendimento em 12 (doze) Salas do Empreendedor nas Prefeituras e 1 (um) Superfácil do Empreendedor na zona sul de Macapá.

Para o cumprimento de seu propósito, a instituição atua através de soluções/instrumentos de atendimento, dentre os quais destacamos: informação, consultoria, consultoria de intervenção, curso, oficina, orientação técnica, palestra, seminário, publicações, feira, missão e caravana, rodada e premiações. O público do Sebrae é classificado em: público direto, que é objeto do cumprimento da sua missão institucional e; a Rede Sebrae, que é composta por parceiros que podem influenciar no desenvolvimento do seu público direto.

Público Direto: é o conjunto da população que desenvolve atividades empresariais e está efetivamente envolvida na abertura de um negócio ou junto à qual o Sebrae atua para estimular o empreendedorismo. O público direto do Sebrae é composto por pequenos negócios e seus proprietários - empresários, produtores rurais e artesãos e pessoas físicas.

Visão de futuro – Ser referência na promoção do empreendedorismo e geração de valor para os pequenos negócios.

Propósito – Transformar os pequenos negócios em protagonistas do desenvolvimento sustentável no Brasil.



NOSSA GOVERNANÇA - Nossas ações de integridade, compliance e gestão de riscos

Estrutura de governança: a organização de nossa alta liderança

De acordo com o Estatuto Social, nosso Conselho Deliberativo Estadual define políticas e diretrizes gerais da gestão da empresa, avalia e aprova os planejamentos estratégicos e acompanha os resultados obtidos. A Diretoria Executiva delibera e aprova os planos de negócios, operacionais e de investimento, implementa as diretrizes dadas pelo Conselho e define os padrões de administração das operações.

O Conselho Deliberativo é composto por 15 entidades públicas e privadas e conta com o apoio de um Conselho Fiscal e um Comitê em Compliance. A Diretoria também conta com comitês que assessoram sua tomada de decisão, sendo os principais: Comitê de Gestão de Pessoas; Comitê de Ética e Comitê de Privacidade de Dados.

Entidades do Conselho Deliberativo Estadual do Sebrae/AP:

Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Amapá –

Fecomercio/AP

Federação das Indústrias do Estado do Amapá – FIEAP

Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Amapá – FAEAP

Federação das Associações das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte –

Femicro/AP

Federação dos Pescadores do Estado do Amapá – FEPAP

Associação Comercial e Industrial do Amapá – ACIA

Câmara de Dirigentes Lojistas de Macapá – CDL

Banco da Amazônia S/A

Banco do Brasil S/A

Caixa Econômica Federal – CFA



Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

Governo do Estado do Amapá - GEA

Instituto de Pesquisas Científicas e Tecnológicas do Estado do Amapá – IEPA

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia – SUDAM

Diretoria Executiva:

Alcilene Maria Carvalho Cavalcante Dias – Diretora Superintendente

Marcell Houat Harb – Diretor de Administração e Finanças

Suelem Amoras Távora Furtado – Diretora Técnica

A organização interna da liderança está estruturada nas seguintes áreas de decisão: gestão estratégica, gestão de articulação interna e institucional, gestão técnica e gestão administrativo financeira.

Ações do Programa de Integridade

Nosso Programa de Integridade consolida os princípios declarados pelo Sebrae no decorrer dos anos. É o instrumento por meio do qual desenvolvemos iniciativas de disseminação da ética, auxiliando no cumprimento da legislação, do Código de Conduta, da Política Anticorrupção e demais normas e procedimentos internos. Suas regras são claras e acessíveis, para assegurar que nossos negócios e práticas adotadas sejam conduzidos com legalidade, ética, integridade e transparência. Nossos parceiros, clientes, fornecedores e sociedade podem acessar seu conteúdo através do portal da transparência do Sebrae/AP - <https://transparencia.sebrae.com.br/institucional>

Todo o público interno, incluindo o Conselho Deliberativo, recebe treinamentos sobre o Programa de Integridade. Em 2023, intensificamos as ações junto às nossas lideranças com diversas iniciativas, dentre as quais destacamos palestras sobre Integridade e Gestão de Riscos para o público interno; capacitações sobre Ouvidoria e Código de Ética



para os públicos interno e externo; além de treinamentos *on boarding* para terceirizados, aprendizes e estagiários do Sebrae/AP.

As ações de comunicação interna foram desenvolvidas com o objetivo de dar ampla publicidade e conhecimento acerca dos pilares do Programa de Integridade, através do envio de e-mails periódicos aos colaboradores visando conduzir sempre nossas decisões com integridade e transparência e fortalecer a ética. As campanhas corporativas divulgadas para os colaboradores abordaram temas como as iniciativas do Programa de Integridade e o combate ao assédio moral e sexual. Além desses, foram desenvolvidos treinamentos direcionados para áreas estratégicas, com temas relacionados a conflitos de interesse e política anticorrupção. Os treinamentos anticorrupção são ministrados através de plataforma interna de educação corporativa e em relação aos fornecedores, o conhecimento das Políticas e do Código de Conduta é uma obrigação incluída em cláusulas contratuais. Contudo, esse público recebe treinamento sobre anticorrupção quando necessário.





Canal de Denúncias

Nosso Canal de Denúncias está aberto a todos os nossos públicos de relacionamento. Em seu 14º ano de funcionamento, opera dentro das melhores práticas de governança, em que as denúncias são recebidas por um funcionário especializado com dedicação exclusiva à atividade, de forma imparcial e seguindo as premissas de confidencialidade, anonimato e não retaliação.

Recebe relatos de diversas naturezas, dentre os quais estão: violações do Código de Conduta e da Política Anticorrupção e ainda irregularidades praticadas contra a administração pública, agentes privados e a legislação vigente. São registradas denúncias tipificadas como discriminação, assédio, corrupção, fraude, coerção, conflitos de interesse, violações à privacidade, descumprimento de normas trabalhistas, violação à saúde, segurança e meio ambiente.

As mensagens podem ser enviadas diretamente no site <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ouvidoriasebrae> pelo e-mail ap-ouvidoria@ap.sebrae.com.br ou pelo telefone (96) 98414-0035. Além do Canal de Denúncias, temos outro canal de comunicação por meio do 0800 570 0800 que recebe, avalia e endereça às áreas competentes as solicitações de clientes.

Gestão de Riscos

Nossa estrutura de gerenciamento de riscos abrange todos os níveis da empresa, com uma governança que inclui o Conselho Deliberativo Estadual e um Comitê em Compliance, que discutem e deliberam sobre as questões relevantes no tema e recomendam diretrizes. As práticas de gestão são segregadas entre as 1ª, 2ª e 3ª linhas, seguindo o modelo desenvolvido pelo *Institute of Internal Auditors* (IIA), com uma política formal para definir responsabilidades de identificar, tratar, controlar e mitigar os riscos aos quais estamos expostos durante as atividades.



Os riscos mapeados envolvem, dentre outros, os potenciais riscos à imagem da organização, à comunicação e aos serviços relacionados a clientes. Eles são identificados e mensurados em avaliações periódicas que considera 100% das operações. Nossa Gestão de Riscos possui profissionais especializados e dedicados ao tema que realizam seu trabalho contando com um sistema informatizado que dá suporte às avaliações de risco inerente e residual. Nele também são registradas as análises de causas, controles, avaliações de probabilidade e impacto e registro de ações de melhoria identificadas durante as avaliações.

Conforme calendário anualmente estabelecido, os controles listados como proteção aos riscos passam por testes para averiguar sua efetividade. Ao fim de cada teste, são registradas ações que visam a melhoria contínua e o fortalecimento do ambiente de controle. A matriz de riscos do Sebrae/AP foi concluída em 2023 e é baseada em pilares que consideram temas estratégicos, dentre os quais está a sustentabilidade. Entre os riscos incluídos na matriz, estão aqueles ligados à corrupção e à fraude. Estão contemplados causas, impactos e controles desses riscos em nível corporativo. A análise dos riscos é desdobrada em planos de ação. A avaliação específica de cada operação deve ser realizada no futuro, após uma evolução na maturidade da nossa matriz.



CUIDANDO DA NOSSA GENTE – Como valorizamos nosso capital humano

Em um contexto mundial e organizacional cada vez mais volátil, incerto, complexo e ambíguo, o Sebrae/AP não poderia deixar de lidar com as demandas de mercado interno e externo de acordo com esse contexto, e tendo em vista esse cenário e seguindo o Sistema Sebrae em dezembro de 2019 o Sebrae/AP aprovou o novo Manual de Políticas e Procedimentos do Sistema de Gestão de Pessoas – SGP 9.0, que se baseia no conceito de desenvolvimento com vistas a estimular uma discussão baseada em dados sobre a contribuição dos empregados e das equipes para o alcance de resultados que geram valor para o negócio e o cliente final; voltado ao reconhecimento e incentivo da alta performance; direcionado para resultados e entregas; orientado para o desenvolvimento e não para a avaliação; composto por processos simples e ágeis; baseado em alinhamentos regulares e de qualidade e orientado para o futuro e não passado.

No novo SGP 9.0, algumas alterações foram realizadas em determinados processos, em um deles podemos citar a questão do dimensionamento quanti-qualitativo do quadro de pessoal do Sebrae/AP que passou a ser realizado quando houver necessidade, sendo aprovado pela Diretoria Executiva, por meio do Planejamento Estratégico de Pessoal. O orçamento anual de pessoal passou por sua vez a ser resultante do processo de planejamento da unidade e do PPA.

O Planejamento Estratégico de Pessoal envolve: alinhamento da estrutura de pessoal ao direcionamento estratégico; revisão e automatização de processos, com eliminação de “gargalos” e atividades redundantes; redefinição de papéis, alçadas e responsabilidades; e análise de unidades e processos com potencial de terceirização, transformando custos fixos em custos variáveis.



Os gestores das unidades, em conjunto com a Unidade de Gestão de Pessoas, definem o quadro quanti-qualitativo estabelecendo competências necessárias às equipes e decisões que afetam seu orçamento e dimensionamento. A definição do quadro é feita a partir do mapa de processos e Planejamento Plurianual – PPA.

As ações de capacitação orientam o desenvolvimento profissional com foco em competências, de forma a aprimorar a qualificação dos empregados do Sistema Sebrae. As ações de capacitação são ofertadas, principalmente, pela Universidade Corporativa Sebrae, cuja missão é promover ações educacionais para o desenvolvimento de competências dos empregados internos e externos, contribuindo para o alcance dos resultados do Sebrae junto às micro e pequenas empresas. As capacitações representam meios de obtenção de proficiência nas competências, impulsionando a melhoria do desempenho profissional.

É foco de atenção da Universidade Corporativa Sebrae a adoção de múltiplas formas de aprendizagem, não se limitando ao modelo tradicional de sala de aula. Isso significa que devem ser considerados os ambientes virtuais, valorizando o local de trabalho como espaço de aprendizagem coletiva, a partir da reflexão da prática. A Universidade Corporativa Sebrae contribui para a formação continuada dos empregados, de forma que desenvolvam as competências essenciais nos aspectos cognitivos, procedimentais e atitudinais, incentivando a busca pelo autoaprendizado dos agentes envolvidos nos processos educacionais.

Baseado nessa política o Sebrae/AP possui o Programa de Desenvolvimento de Pessoas que tem por objetivo estabelecer políticas e diretrizes para orientar o desenvolvimento profissional, de forma a melhorar a qualificação dos empregados do Sebrae/AP e consequentemente contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos da instituição. Por meio do Programa os empregados têm apoio financeiro em atividades educacionais de ensino de graduação, pós-graduação e idiomas, bem como oportunidade de atualização sobre práticas de mercado e de assuntos vinculados às áreas de interesse da entidade.



CUIDANDO DO NOSSO MUNDO – Estratégias de gestão ambiental e redução de impactos

O Sebrae/AP anualmente trabalha com o plano de ação do Projeto de Sustentabilidade Interna. E nos últimos anos vem trabalhando o gerenciamento de resíduos sólidos 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 traz 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, tais como:

- Redução do uso de copos descartáveis com substituição por canecas,
- Redução do consumo de água, energia, material de limpeza, material de expediente, tonner e papel A4, além de sua utilização em frente e verso,
- Instalação de lixeiras seletivas nas dependências internas,
- Distribuição de plantas naturais nos espaços internos do Sebrae Amapá
- Reaproveitamento de banner para confecção de bolsas e estojos,
- Redução do consumo de material institucional e promocional,
- Substituição de copos descartáveis por copos biodegradáveis,
- Redução de custos com telefonia móvel na renovação do contrato,
- Instalação e inauguração de mais 4 Ecopontos para arrecadação de garrafas pet em Macapá, Santana e Laranjal do Jari, que serão entregues à fábrica de vassouras e artesanos,
- Realização de ação social “doe uma sandália de borracha” – as sandálias foram arrecadadas na campanha interna;



- Doação de 10.452 unidades de garrafa pet para a Associação Mulheres Virtuosas,
- Doação de material de expediente para reaproveitamento na Escola Estadual Mario David Andrezza,
- Doação de 500 unidades de garrafa pet para a empreendedora Nídia Oliveira, para armazenamento de tucupi,
- Doação de 7.683 unidades de garrafa pet para a empresa Vassouras da Vovó para a fabricação de vassouras recicláveis.

Acessibilidade para pessoas com deficiência: visando a responsabilidade social, e a disponibilização de iguais condições aos diferentes perfis existentes no mercado de trabalho, o Sebrae/AP, 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 2 empregados e 1 terceirizado.

Sistema de Gestão Sustentável do Sebrae/AP: a estruturação do Sistema de Gestão Sustentável do Sebrae/AP desenvolveu o Manual de 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 (Direx resolução 15/2013) 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 às recomendações do Referencial de atuação do Sistema Sebrae no âmbito de Sustentabilidade Interna, que insere a sustentabilidade nos programas, projetos e atividades do Sistema Sebrae, Modelo de Excelência da Gestão (MEG) e Estratégia de Atuação em Sustentabilidade no Negócio Sebrae na Região Norte.

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 Unidade de Assessoria Jurídica 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.



Desempenho em 2023

Os pequenos negócios são protagonistas da geração de emprego, renda e do desenvolvimento nacional. O Brasil é o 3º país com o maior número de micro e pequenas empresas em atividade e que representam 95% das empresas brasileiras, 30% do PIB do Brasil, 71% dos empregos gerados em 2023; 7,1 milhões de micro e pequenas e 15,4 milhões de MEI.

No Amapá, trabalhamos ancorados em três eixos:

- **Gestão de negócios:** melhoria da produtividade e sustentabilidade dos negócios

Oferecemos cursos e consultorias para capacitar quem empreende, visando melhorar a gestão e aumentar a capacidade produtiva do mercado. O impacto positivo se traduz em ganhos de competitividade e na sustentabilidade das empresas.

- **Ambiente de negócios:** redução da informalidade, simplificação e acesso ao crédito
Incentivamos a formalização e a inclusão produtiva da população, articulamos leis e normas com condições diferenciadas para os pequenos negócios, defendemos a simplificação como forma de combater a burocracia excessiva e o acesso ao crédito.

- **Cultura empreendedora:** educação empreendedora e geração de emprego e renda
Valorizamos e fomentamos o espírito empreendedor como instrumento de transformação social ao impulsionar a geração de emprego e renda, além de atuarmos para difundir atitudes e comportamentos empreendedores.

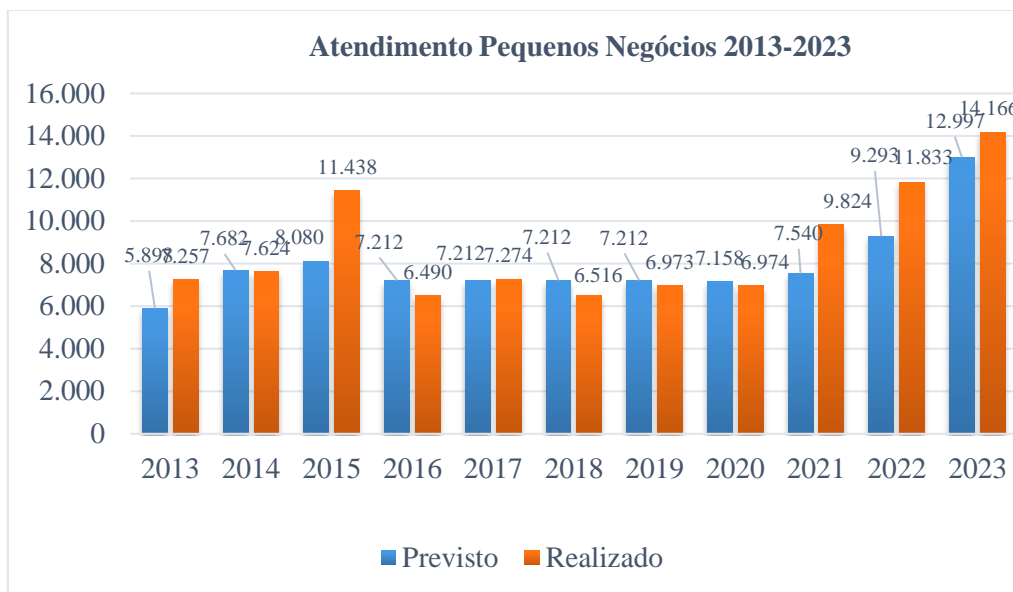
Tabela 1. Resultados institucionais vinculados com a estratégia de atuação

Planejado e Executado				
Indicador - Sebrae/AP	Dimensão	Planejado	Executado	%
Tempo de Abertura de Empresas	Contribuição para o Ambiente de Negócios	24	24,44	98,2%
Faturamento	Contribuição para os Pequenos Negócios	5,4	36,5	676%
Produtividade	Contribuição para os Pequenos Negócios	18	9,1	50,4%
Clientes Atendidos por Meio de Serviços Digitais	Eficácia	17850	19851	111,2%
Clientes com Garantia do FAMPE Assistidos na Fase Pós-Crédito	Eficácia	86	91,67	106,6%
Cobertura do Atendimento (ME+EPP)	Eficácia	27	31,43	116,4%
Pequenos Negócios Atendidos (MEI, ME, EPP)	Eficácia	12997	14166	109,0%
Pequenos Negócios Atendidos com Soluções de Inovação	Eficácia	1792	2453	136,9%
Professores Atendidos em Soluções de Educação Empreendedora	Eficácia	1300	1953	150,2%
Recomendação do Sebrae (NPS)	Eficácia	85	86,88	102,2%

Fonte: Qlik Sense 2023 Sistema Sebrae



Tabela 2. Evolução de atendimento de pequenos negócios no Amapá



Fonte: Qlik Sense 2023 Sistema Sebrae

Tabela 3. Eventos promovidos

Metas de Atendimentos				
Instrumento	Indicador	Previsão Anual 2023	Total Realizado	% Execução até dezembro de 2023
Consultoria	Nº de Horas Aplicadas	55.989	64.856	115,8%
Consultoria	Nº de Realizações	8.353	9.916	118,7%
Curso	Nº de Realizações	684	812	118,7%
Feira	Nº de Realizações	22	28	127,3%
Informação	Nº de Realizações	13.960	22.821	163,5%
Missão/caravana	Nº de Realizações	25	34	136,0%
Oficina	Nº de Realizações	559	492	88,0%
Orientação técnica	Nº de Realizações	19.670	34.372	174,7%
Palestra	Nº de Realizações	468	472	100,9%
Rodada	Nº de Realizações	7	9	128,6%
Seminário	Nº de Realizações	33	29	87,9%

Fonte: Cubo olap SME 2023