

**COE**

# Relatório de Engajamento

ESG – Sebrae ES

julho/2022 a junho/2024



# INFORMAÇÕES E CONTATOS

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Espírito Santo – Sebrae/ES  
Rua Belmiro Rodrigues da Silva, 170 - Enseada do Suá, Vitória - ES,  
CEP 29050-435  
Site: [es.sebrae.com.br](http://es.sebrae.com.br)

## **PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL**

Idalberto Luiz Moro

## **SUPERINTENDÊNCIA**

Pedro Gilson Rigo

## **DIRETORIA TÉCNICA**

Eurípedes Pedrinha

## **DIRETORIA DE ATENDIMENTO**

José Eugênio Vieira

## **ELABORAÇÃO – URI – UNIDADE DE RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL**

### **GERENTE**

Alline Zanoni Rodrigues Batista

### **EQUIPE TÉCNICA**

Célia Perin  
Isabel Cristina Sampaio  
Geovana Sinhorelo Campos  
Betânia Maria Monteiro de Castro  
Carla Cremasco Cruz  
Izolina Passos Siqueira  
Jumara Aparecida Ferreira Martins  
Walúcia Braga Carminati Biccas Miranda  
Lourenço Costa Friggi  
Derli Antonio Demuner  
Pedro Valério Veloso

### **GERENTE UNIDADE DE MARKETING E COMUNICAÇÃO**

Carla Tardiane Tottola

### **GERENTE ADJUNTA UNIDADE DE MARKETING E COMUNICAÇÃO**

Flávia Rodrigues de Souza

### **REVISÃO**

Marcella Andrade

© 2024. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae  
TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.



# SUMÁRIO

1.	Declaração de Apoio Contínuo ao Pacto Global	05
2.	Compromisso em Ação	06
3.	Visão Geral Organizacional	07
4.	Alinhamento Estratégico ao Pacto Global e ODS	12
5.	Ações Internas	18
5.1.	Ações Sociais	18
5.2.	Ações Ambientais	36
5.3.	Ações de Governança	40
6.	Ações Externas: Desempenho no Ambiente dos Pequenos Negócios	51
7.	Ações Externas: Desempenho no Atendimento Individual	56
8.	Ações Externas: Desempenho no Atendimento Coletivo	60
8.1.	Indústria	60
8.2.	Comércio e Serviços	62
8.3.	Economia Criativa	64
8.4.	Agronegócio	65
8.5.	Negócios Inovadores	67
9.	Ações Externas: Projetos Especiais e Apoio ao Atendimento	69
10.	Alinhamento das ações externas ao Pacto Global, ODS e ESG	95
11.	Medição de resultados	96
12.	Considerações Finais	121
13.	Referências bibliográficas	122

# 1 | DECLARAÇÃO DE APOIO CONTÍNUO AO PACTO GLOBAL

## Caros stakeholders,

Seguimos focados em nosso compromisso com os Dez Princípios do Pacto Global. O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo (Sebrae/ES) reafirma seu engajamento com os temas relacionados aos Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção do Meio Ambiente e Anticorrupção.

Com muita transparência, estamos comprometidos em apoiar e difundir os princípios do Pacto Global para nossos colaboradores, parceiros, fornecedores, clientes e para a sociedade em geral.

A partir de agora você confere, em nosso relatório “Comunicação de Engajamento – COE”, as ações realizadas entre **setembro de 2021 e agosto de 2023**, as quais serão compartilhadas também nos principais canais de comunicação do Sebrae/ES como forma de disseminar boas práticas empresariais.

Assim como Kofi Annan, o criador do Pacto Global no ano 2000, acreditamos que as empresas têm papel fundamental em transformar a vida das pessoas.



Idalberto Moro  
Presidente do Conselho Deliberativo Estadual  
Sebrae/ES

## 2 | COMPROMISSO COM A AÇÃO

É com muita satisfação e orgulho que apresentamos nosso Relatório 2024 de “Comunicação de Engajamento – COE”. Trazemos todos os detalhes, de maneira clara e objetiva, sobre as principais ações executadas pelo Sebrae/ES com os direcionamentos dos Dez Princípios do Pacto Global.

Nosso compromisso com o Pacto global se fortalece a cada ano. É com nossas ações, e as de tantas outras empresas em todo o mundo, que o Pacto ganha vida. Esse é um chamado para que instituições e corporações alinhem suas estratégias aos Dez Princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção, contribuindo para o enfrentamento de alguns dos maiores desafios da sociedade.

Essa é, atualmente, a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, com mais de 21 mil participantes, entre empresas e organizações, distribuídos em 65 redes locais, com abrangência e engajamento em 162 países.

Disseminar boas práticas empresariais é um processo rumo a uma mudança profunda da gestão mundial de negócios. Assim como o Sebrae/ES, todos aqueles que integram o Pacto Global assumem a responsabilidade de contribuir para o alcance dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Em 2015, os 193 países-membros das Nações Unidas aprovaram, por consenso, a Agenda 2030. Trata-se de um plano de ação que segue até o ano de 2030. O Pacto Global não é um instrumento regulatório, um código de conduta obrigatório ou um fórum para policiar as políticas e práticas gerenciais, mas uma iniciativa voluntária que fornece diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania, por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras.

Nos últimos anos, demos passos significativos em nossa jornada pela sustentabilidade e práticas empresariais responsáveis. Este relatório demonstra nossa dedicação à prática dos princípios do Pacto Global. A todos que contribuíram e contribuem para que essas mudanças sejam efetivas em nosso dia a dia, o nosso muito obrigado!

### Diretoria executiva do Sebrae/ES



**José Eugênio Vieira**  
Diretor de Atendimento



**Pedro Gilson Rigo**  
Diretor Superintendente



**Eurípedes Pedrinha**  
Diretor Técnico

## 3 | VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL

### 3.1 | INFORMAÇÕES GERAIS

De acordo com seu estatuto social, o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo (Sebrae/ES), tem por objetivo fomentar o desenvolvimento sustentável, a competitividade e o aperfeiçoamento técnico das microempresas e das empresas de pequeno porte industriais, comerciais, agrícolas e de serviços, notadamente nos campos da economia, administração, finanças e legislação, facilitar o acesso aos mercados, ao crédito, à inovação, tecnologia, e preservação do meio ambiente, da capacitação gerencial e da assistência social; promover a educação, a cultura empreendedora e a disseminação de conhecimento sobre o empreendedorismo, por meio da execução de ações condizentes com as políticas, diretrizes e prioridades de aplicação de recursos, atos, resoluções, programas e projetos aprovados por Conselho Deliberativo Nacional (CDN), com as resoluções editadas pelo Conselho Deliberativo Estadual (CDE) e Diretoria Executiva do Sebrae Espírito Santo (DIREX) e com a legislação pertinente, aplicável ao Sistema Sebrae. Toda a operacionalização é realizada por meio da execução dos projetos e atividades constantes do Planejamento Plurianual e do Orçamento Anual, que compreende o fornecimento de uma ou mais soluções próprias ou de terceiros.

	<b>Denominação</b> Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado Do Espírito Santo	<b>Tipo de Entidade</b> Entidade associativo de Direito Privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo
	<b>Natureza Jurídica</b> Serviço Social Autônomo	<b>Principal Atividade</b> Aperfeiçoamento Gestão Empresarial, e Fomento ao Empreendedorismo
<b>CNPJ:</b> 27.364.462/0001-44	<b>Site:</b> <a href="https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/es">https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/es</a>	
<b>Telefone:</b> 0800 540 0800	<b>Endereço:</b> R. Belmiro Rodrigues da Silva, 170 - Enseada do Suá, Vitória - ES, 29050-435	



#### **NORMAS de CRIAÇÃO, REGIMENTO INTERNO e ESTATUTO SOCIAL**

As principais normas e regimentos que regulam e orientam a atuação do Sebrae/ES encontram-se na página do portal de transparência Sebrae, link a seguir:

<https://transparencia.sebrae.com.br/institucional?unidade=es#>

### 3 | VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL

#### 3.2 | DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO

O plano estratégico do Sebrae/ES em 2023, permaneceu conforme o ano anterior: a adesão ao Mapa Estratégico do Sistema Sebrae elaborado pelo Sebrae Nacional para o horizonte de 2020 a 2023. Os temas priorizados para o estado permaneceram os mesmos: que o Sebrae/ES seja reconhecido como a Instituição de referência no apoio aos pequenos negócios no Espírito Santo.

Ao longo do ano de 2023 foi construído o Planejamento Estratégico 2024 – 2027, que contou com a colaboração do Conselho Deliberativo, Diretoria Executiva, colaboradores do Sebrae/ES, além da escuta ativa com clientes, fornecedores e parceiros institucionais.

Neste novo planejamento, a visão institucional amadurece e busca guiar e preparar o Sebrae no Espírito Santo para os desafios dos próximos anos, com forte atuação na digitalização, capilarização e qualidade no atendimento, bem como, a inserção de práticas ESG - Environmental, Social and Corporate Governance, ou seja, um conjunto de políticas focadas em sustentabilidade – Ambiental, Social e Corporativa.

#### IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

##### MISSÃO

Promover o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomentar o empreendedorismo para fortalecer a economia estadual

##### VISÃO

Ser reconhecida pelos clientes como instituição de excelência no desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomento ao empreendedorismo

##### VALORES

- Resultado
- Conhecimento
- Inovação
- Sustentabilidade
- Transparência
- Valorização Humana

##### Propósito

- Buscar incessantemente a prosperidade e sustentabilidade dos pequenos negócios.

##### Olhar do Futuro

- Contribuir que os pequenos negócios do ES estejam entre os três mais competitivos e produtivos do Brasil até 2026.

##### Nosso Foco

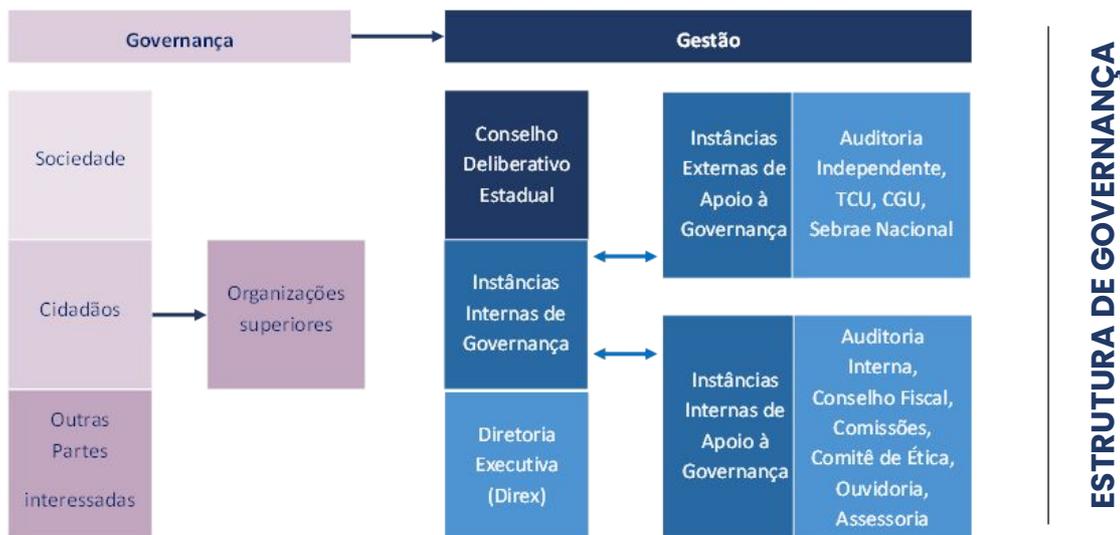
- O cliente está no centro de nossas decisões.

#### PROPOSTA DE VALOR

### 3 | VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL

#### 3.3 | INFORMAÇÕES GERAIS

A estrutura de governança mostra como está organizada e normatizada a cadeia decisória do Sebrae/ES, em função da prestação de contas devida pelo uso de recurso público. As decisões passam pelo Conselho Deliberativo Estadual (CDE), pelo Conselho Fiscal (CF) e pela Diretoria Executiva (DIREX), esses apoiados por órgãos auxiliares. O processo decisório é regido pela identidade organizacional, proposta de valor, legislação vigente e normativos internos: marcos legais para a atuação da instituição.



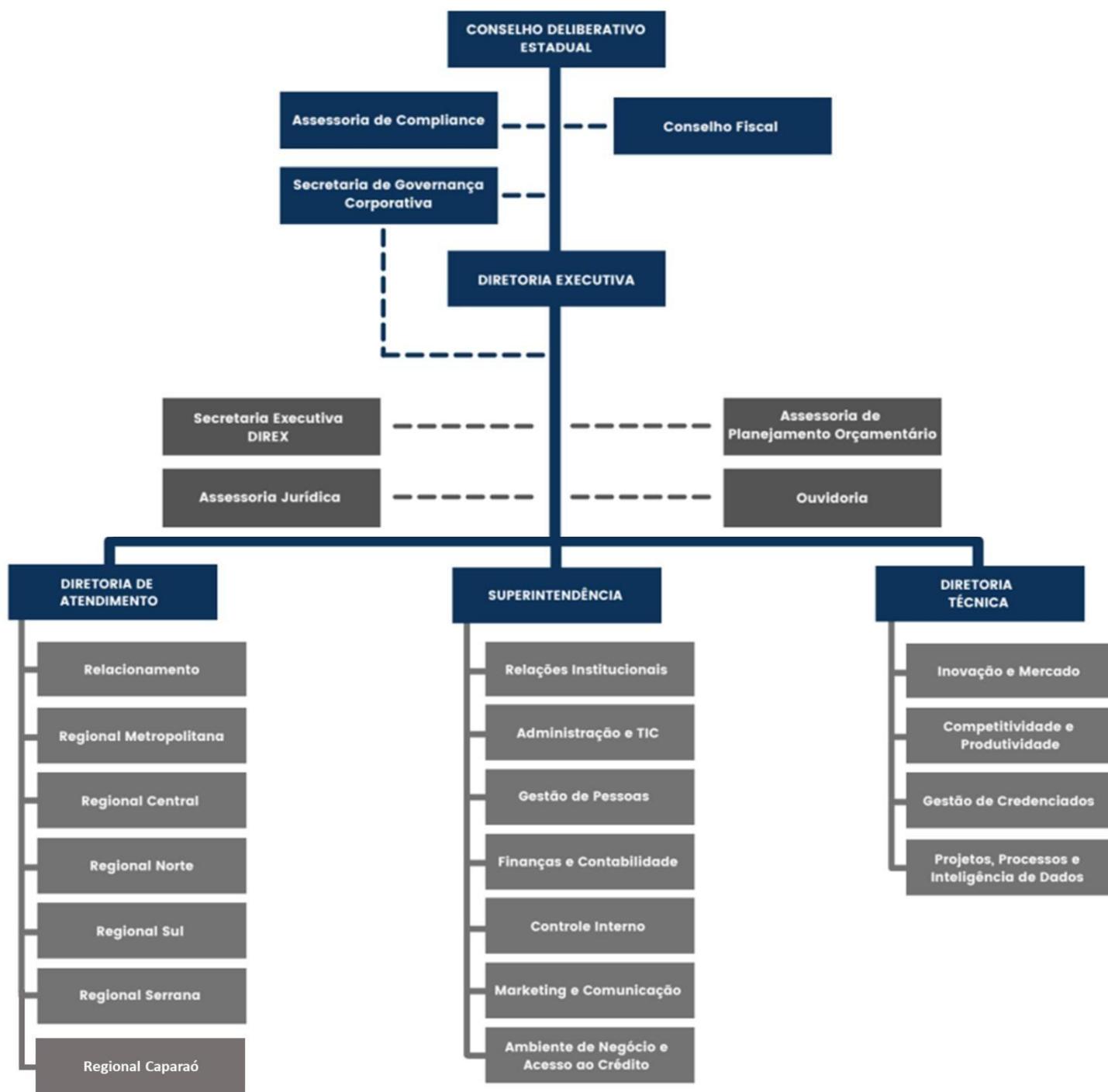
Já o modelo de negócio, retrata a forma de operacionalização do negócio Sebrae. A partir da sua proposta de valor e por meio de seus processos, a operação é sustentada por suas fontes de renda, que entregam o benefício proposto aos clientes, organizados em mercados e alcançados por meio dos canais de atendimento, conforme ilustrado a seguir.

#### MODELO DE NEGÓCIO

CADEIA de VALOR	PRINCIPAIS PARCERIAS	PROPOSTA DE VALOR	RELACIONAMENTO COM CLIENTES	SEGMENTOS DE MERCADO
<b>PROCESSOS GESTÃO</b> Gestão Estratégica Inteligência no Negócio Compliance	Instituições Governamentais Sebrae de outros Estados Associações e Representações Empresariais Instituições de Base Tecnológica	<b>PROPÓSITO:</b> Buscar incessantemente a prosperidade e sustentabilidade dos pequenos negócios  <b>OLHAR DE FUTURO:</b> Buscar que os pequenos negócios do ES estejam entre os três mais competitivos e produtivos do Brasil até 2026  <b>NOSSO FOCO:</b> O cliente está no centro de todas as nossas decisões	Atendimento Presencial (proativo e reativo)  Atendimento à Distância  Atendimento Individual/Coletivo  Atendimento Setorial  Atendimento Territorial	<b>Público</b>  Potencial Empreendedor  Potencial Empresário (Produtor Rural, Pescador, Artesão)
<b>PROCESSOS PRINCIPAIS</b> Gestão de Produtos Comunicação e Marketing Comercial Gestão de Demandas Relacionamento	<b>PRINCIPAIS RECURSOS</b> Físicos e Tecnológicos Capital Intelectual incluindo Credenciados Recursos Humanos Recursos Financeiros	<b>FONTES DE RENDA</b> Contribuição Social Orçamentária Contribuição Social Nacional Captação de Receitas (Empresas Beneficiadas, Contratos, Convênios e Patrocínios)	<b>CANAIS</b> Pontos de Atendimento (Próprios e de Parceiros) Central de Relacionamento Web/Redes Sociais Porta a Porta Ouvidoria/SAC	Pequenos Negócios (Empreendedor Individual, Microempresa, Pequena Empresa)
<b>PROCESSOS SUPORTE</b> Gestão de TIC Gestão de Pessoas Gestão de Infraestrutura e Suprimentos Gestão Financeira e Contábil	<b>ESTRUTURA DE CUSTOS</b> Custo de Pessoal Custos Operacionais (Suporte) Custos Finalísticos (Atendimento)			
<b>Legenda</b>	<b>Como?</b>	<b>Quanto?</b>	<b>O quê?</b>	<b>Para Quem?</b>

### 3 | VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL

#### 3.4 | ESTRUTURA FUNCIONAL



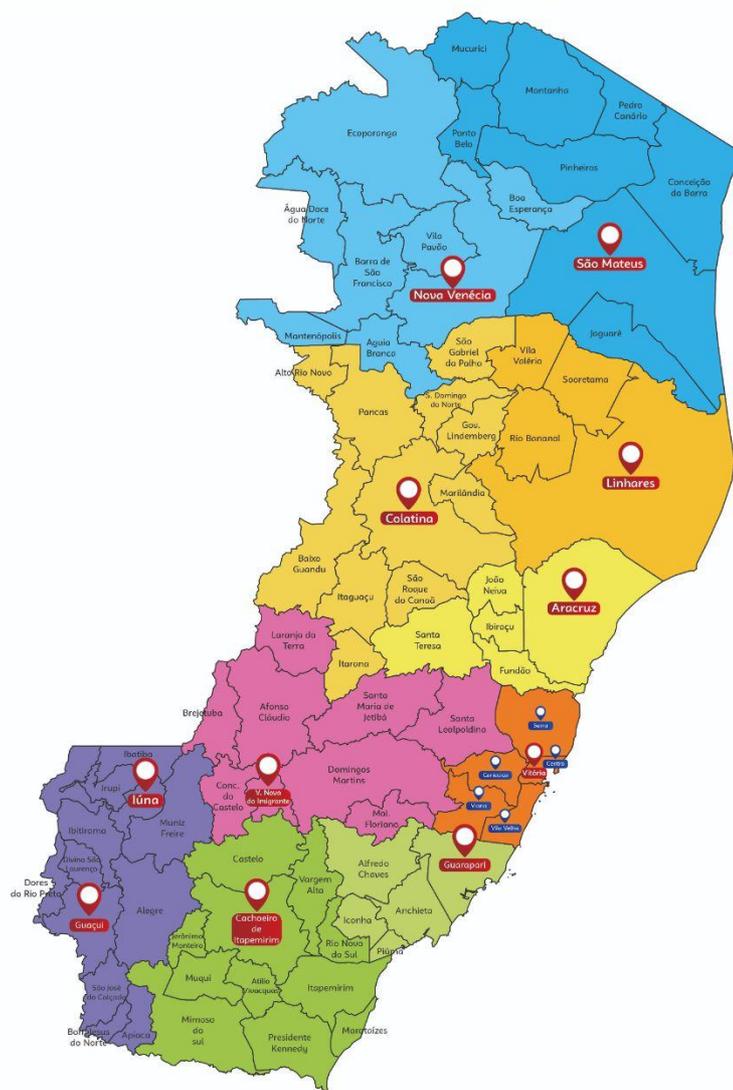
## 3 | VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL

### 3.4 | ESTRUTURA FUNCIONAL

Com foco na abrangência e capilaridade do atendimento, o Sebrae/ES se organiza em seis gerências regionais, que se dividem em 11 escritórios de atendimento. Esses escritórios são responsáveis por articular parcerias junto aos municípios de sua região de abrangência, a fim de somar e gerir competências em prol dos resultados finalísticos almejados. Abaixo, é apresentado o mapa de abrangência, com os municípios cobertos por cada um desses escritórios.

#### Sebrae no ES

Regionais, escritórios e pontos de atendimento



#### Regionais

- Regional Norte
- Regional Central
- Regional Serrana
- Regional Metropolitana
- Regional Sul
- Regional Caparaó

#### Escritórios Regionais

São Mateus | Nova Venécia | Linhares | Colatina | Aracruz | Vitória

Venda Nova do Imigrante | Guarapari | Cachoeiro de Itapemirim | Guaçuí | Iúna

#### Pontos de Atendimento

Cariacica | Serra | Viana | Vila Velha | Vitória - Centro

## 4 | ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

### 4.1 | PACTO GLOBAL e ODS

Em 27 de julho de 2022, o Sebrae/ES aderiu ao Pacto Global na qualidade de signatário não empresarial, se comprometendo a seguir os Dez Princípios do Pacto Global e incorporá-los em suas operações. Esse conjunto reúne princípios universais derivados da Declaração Universal de Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção. Os princípios do Pacto Global estão detalhados a seguir:

#### Direitos Humanos



1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.

2. Assegurar-se de sua não participação em violações desses direitos.

3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.

#### Práticas de Trabalho



4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.

5. A abolição efetiva do trabalho infantil.

#### Meio ambiente



6. Eliminar a discriminação em matéria de emprego e profissão.

7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.

#### Governança



9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

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

Os 10 princípios do Pacto Global lançados em 2000 convergem com os 17 Objetivos de Sustentabilidade (ODS) estabelecidos em 2015, ambos lançados pelas Nações Unidas no intuito de direcionar esforços das Organizações públicas, privadas, acadêmicas, da sociedade civil, associações corporativas, sindicatos e cidades para a construção de um mundo sustentável para para as gerações atuais e futuras.

## 4 | ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

### 4.1 | PACTO GLOBAL e ODS

Na sequência são apresentados os 17 ODS:



**Fonte:** Organização das Nações Unidas, 2015.

Ao aderirmos ao Pacto Global, adotamos também os ODS conforme nosso modelo de negócio, propósito, valores e visão de futuro.

Os 14 ODS escolhidos estão alinhados às nossas estratégias, bem como aos temas, critérios e práticas ESG para que possamos contribuir efetivamente e alcançarmos as mudanças que queremos deixar como um legado do Sebrae para a sociedade e para a regeneração, conservação e preservação do meio ambiente.

### 4.2 | ALINHAMENTO ESTRATÉGICO PACTO GLOBAL, ODS E ESG

Após assinarmos o Pacto Global, em julho de 2022, realizamos um evento para os Conselheiros e para a Diretoria a fim de apresentar os compromissos assumidos e buscar engajamento no caminho que escolhemos percorrer.

Em dezembro de 2022, realizamos evento de engajamento ESG com todos os colaboradores.



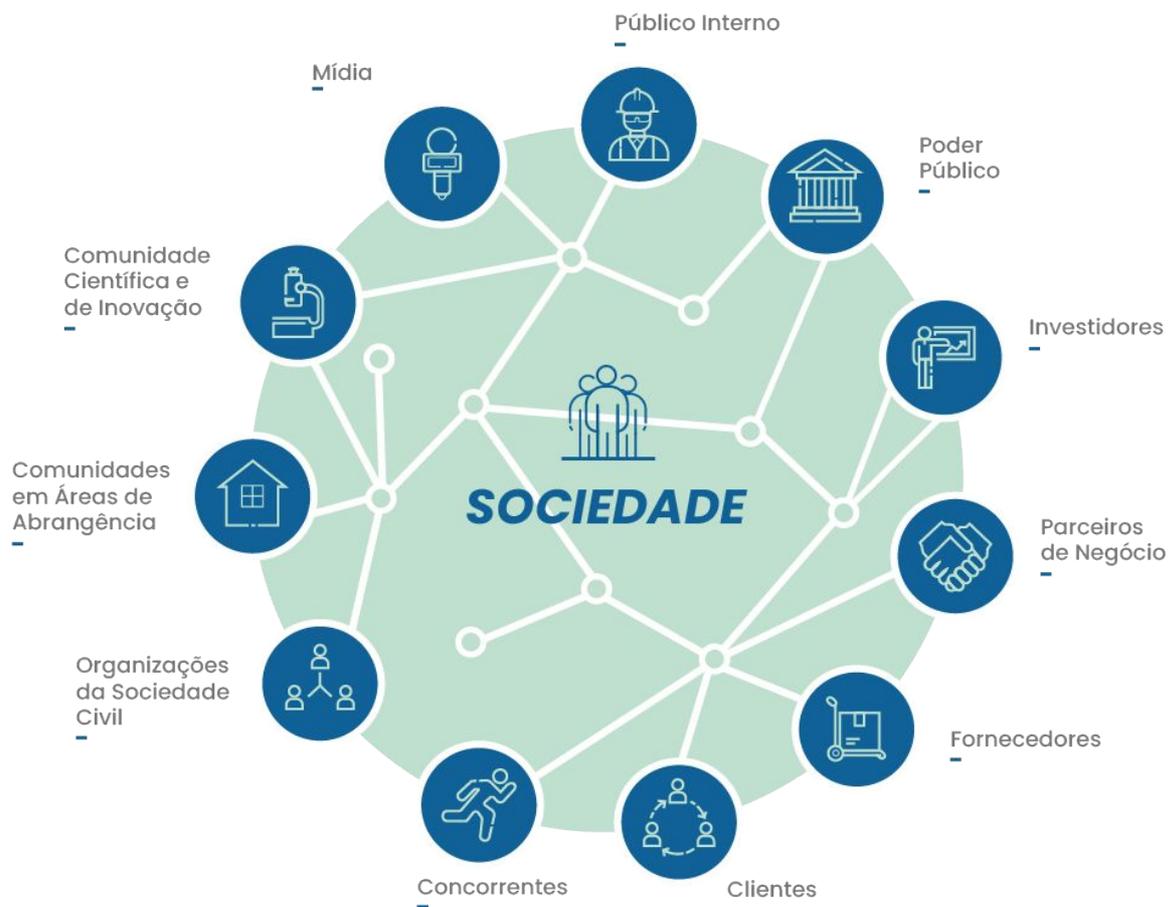
O Sistema Sebrae tem por prática a revisão de seu Planejamento Estratégico a cada quatro anos, podendo fazê-lo com menor periodicidade, quando entender necessário, em virtude de mudanças significativas em seu ambiente.

Todos os anos, porém, para elaboração do Plano Orçamentário Anual, são revisitadas suas carteiras de programas, projetos e atividades, visando revalidar o desdobramento da estratégia nacional nas estratégias de atuação locais, vinculando projetos e atividades locais aos programas nacionais.

## 4 | ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

No período referente a este relatório, estava em andamento o planejamento estratégico de 2021-2023. Agora está em vigor o período de 2024-2027.

### 4.2.1 | STAKEHOLDERS (partes interessadas)



**Fonte:** Sebrae/ES, 2024.

### 4.2.2 | MATERIALIDADE

Os temas materiais ESG foram selecionados e priorizados a partir do planejamento estratégico 2024-2027. Para alcançar a sustentabilidade no Sebrae/ES, é usada como referência a Norma Brasileira, ABNT PR 2030 – Práticas Recomendadas, e concentrada a atuação em:

## 4 | ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

E		S	G
AMBIENTAL (ENVIROMENTAL)		SOCIAL	GOVERNANÇA
Mudanças climáticas		Diálogo social e desenvolvimento territorial	Governança corporativa
Recursos hídricos		Direitos humanos	Conduta empresarial
Economia circular e gestão de resíduos		Diversidade, equidade e inclusão	Práticas de controle e gestão
		Promoção de responsabilidade social na cadeia de valor	Transparência na gestão

Fonte: ABNT: PR 2030 - Práticas Recomendadas, 2022.

Cabe ressaltar, entretanto, que os temas materiais supracitados, já são praticados pelo Sebrae/ES e estão em processo de evolução contínua.

A seguir, veja como serão cumpridos os compromissos como signatário do Pacto Global por meio do alinhamento das estratégias aos ODS e ESG:

APRENDIZADO E CRESCIMENTO						
Pessoas		Gestão e Governança			Conhecimento	Tecnologia
01- Melhorar a performance da equipe	02- Prover o bem estar no trabalho e a qualidade de vida	03- Transformar a estrutura organizacional adequando à gestão centrada no cliente	04 - Reestruturar a gestão orçamentária	05- Alinhar as práticas de gestão aos pilares de ESG	06 - Desenvolver e implementar modelo de inteligência de mercado	07 - Reestruturar a gestão da tecnologia e governança de dados

# 4 | ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

PROCESSOS EFICAZES E PARCERIAS ESTRATÉGICAS					
Eficiência Operacional				Parcerias Estratégicas	
08 - Inovar e integrar processos estratégicos de negócio e suporte	09- Integrar canais de relacionamento e aquisição priorizando o atendimento digital	10- Reestruturar o modelo de gestão de credenciados	11- Reestruturar o modelo de precificação	12 - Remodelar as parcerias estratégicas nos campos institucional, tático e operacional	13- Posicionar-se como agente e mobilizador das principais cadeias de valor da economia do ES
Não há correlação direta com ODS.			Não há correlação direta com ODS.		

Fonte: Mapa estratégico, 2024.

Empreendedorismo e Ambiente de Negócios						
Empreendedorismo de Inclusão				Gov. Empreendedor	Ambiente de Negócios, Competividade e Inovação	
15- Melhorar a experiência dos nossos clientes	15- Direcionar atendimento para segmentos e nichos estratégicos		16- Aumentar a aderência do portfólio de produtos e serviços aos segmentos	17- Ampliar a atuação no setor público para simplificar, desonerar e agilizar o dia-a-dia do empreendedor	18- Atuar nos territórios por meio do encadeamento produtivo e projetos setoriais	19- Fomentar a ativação de ecossistemas de inovação nos setores portadores de futuro

## 4 | ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA		
Fontes de Receita	Produtividade	Fontes de Financiamento
20- Aumentar a receita por meio gestão de vendas	21- Reduzir custos e despesas	22- Ampliar as fontes de financiamento para além das receitas de CSN e CSO
Não há correlação direta com ODS.	Não há correlação direta com ODS.	

**Fonte:** Mapa estratégico, 2024.

### 4.2.3 | AÇÕES INTERNAS E EXTERNAS

As ações tomadas pelo Sebrae/ES, em apoio ao Pacto Global, estão divididas em ações referentes à gestão interna (ações internas) e ações para os clientes e comunidades (ações externas).

Para fácil entendimento, é seguida a ordem dos princípios para auxiliar na demonstração de como as ações foram ou estão sendo realizadas e caracterizadas conforme ESG, cuja norma de referência utilizada é a ABNT PR 2030 – Práticas Recomendadas de dezembro de 2022.

Ao final de cada eixo ESG, há um alinhamento entre os Dez princípios do Pacto Global, ODS e ESG. Essa organização permite saber se o Sebrae/ES está alcançando os objetivos e proporcionando a realização das correções de rumos onde e quando necessário.

No próximo item, são descritas das ações em atendimento a este Comunicado de Engajamento.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.1 | AÇÕES SOCIAIS

O eixo social aborda os relacionamentos que o Sebrae mantém com seus atores internos e externos, a reputação que promove entre pessoas e instituições nas comunidades onde atua, e o quanto contribui para o respeito aos direitos humanos fundamentais, bem como, conduz as práticas de trabalho de suas operações. Esse eixo demonstra o papel que o Sebrae assumiu junto à sociedade e sua gestão no relacionamento com as partes interessadas internas e externas.

#### 5.1.1 | DIREITOS HUMANOS

##### 5.1.1.1 | Respeito aos direitos humanos

O Sebrae/ES demonstra um compromisso robusto com a transparência, ética e responsabilidade corporativa por meio de diversas iniciativas. A organização possui uma Ouvidoria dedicada, onde podem ser registradas reclamações, denúncias, elogios e sugestões, tanto internas quanto externas. Além disso, é enfatizado um Código de Ética amplamente divulgado, acompanhado por programas de capacitação contínua para colaboradores pela plataforma da Universidade Corporativa.

Para garantir a eficácia e a representatividade, a cada dois anos há eleições para novos membros da Comissão de Ética, composta por cinco membros, dois dos quais são eleitos pelos próprios colaboradores. Essa estrutura reforça o compromisso do Sebrae/ES em promover um ambiente organizacional ético.

A Ouvidoria Sebrae é o seu canal direto para sugerir, reclamar, elogiar ou denunciar qualquer atuação do Sebrae ou de situações e pessoas ligadas à instituição. Ela conta com ouvidores e pessoas capacitadas para garantir que qualquer manifestação seja atendida com um tratamento adequado.

Toda a sociedade pode ser ouvida: clientes atendidos em qualquer canal de atendimento do Sebrae, bem como fornecedores, consultores, parceiros, conselheiros, dirigentes, colaboradores e estagiários do Sistema Sebrae. As denúncias são sigilosas e possuem confidencialidade no tratamento, para garantir integridade da atuação, conforme **Código de Ética do Sebrae**.

O objetivo do Sistema Sebrae com esse Código é garantir que as suas relações e atividades contribuam para o fortalecimento do ambiente de integridade, seus valores organizacionais e cumprimento da legislação. Por meio do Código, o Sistema Sebrae busca alcançar seu propósito de transformar os pequenos negócios em protagonistas do desenvolvimento sustentável do Brasil, por meio de condutas éticas que estejam alinhadas às suas visões de futuro.

Fontes:

[https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Ouvidoria%20Sebrae/Codigo\\_Etica\\_Sistema\\_Sebrae\\_21122023.pdf](https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Ouvidoria%20Sebrae/Codigo_Etica_Sistema_Sebrae_21122023.pdf)

<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ouvidoriasebrae>

## 5 | AÇÕES INTERNAS



### 5.1.1.2 | Combate ao trabalho forçado ou compulsório

O objetivo do Sistema de Gestão de Pessoas – SGP é promover o desenvolvimento organizacional, por meio do desenvolvimento das equipes e dos empregados de forma que a organização possa responder com qualidade e tempestividade aos seus desafios com entrega de valor para os clientes. Para tanto, se propõe a:

- Ser um modelo de gestão de pessoas alinhado com o propósito, a estratégia, os princípios e os processos de trabalho do Sebrae, impulsionando as transformações culturais necessárias à consecução dos objetivos estratégicos;
- Incentivar o aprendizado contínuo e o autodesenvolvimento do colaborador;
- Condicionar a evolução na carreira ao desenvolvimento do colaborador, integrada aos desafios do ambiente de trabalho; e
- Potencializar os processos de gestão de pessoas com participação efetiva das lideranças.

O SGP é documentado e acessível a todos os colaboradores na intranet do Sebrae/ES, assegurando que todos tenham conhecimento das políticas e diretrizes essenciais para a gestão de pessoas. Esse compromisso reforça o engajamento em promover um ambiente de trabalho ético, inclusivo e alinhado com os princípios do Pacto Global.

O Sebrae/ES mantém um compromisso sólido com a remuneração justa de todos os seus colaboradores. Anualmente, há um reajuste salarial garantido por meio de acordo coletivo de trabalho, assegurando a valorização contínua dos profissionais da organização.

É com satisfação que são compartilhados os benefícios abrangentes oferecidos pelo Sebrae/ES aos seus colaboradores, que inclui uma extensa lista de benefícios, tais como assistência médica e odontológica; plano de previdência privada; auxílio educação; auxílio alimentação/refeição; entre outros. Esses benefícios não apenas promovem o bem-estar dos colaboradores, mas também visam proporcionar condições ideais para um ambiente de trabalho produtivo e positivo.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

O Sebrae/ES acredita que investir no bem-estar e no desenvolvimento dos colaboradores não só fortalece a equipe, mas também contribui significativamente para alcançar seus objetivos estratégicos.

Além disso, o Sebrae/ES implementa um sistema robusto de gestão de desempenho, que não apenas avalia o desempenho individual, mas também proporciona oportunidades claras de ascensão na carreira.

A cada ciclo de avaliação de desempenho, o Sebrae/ES disponibiliza uma nota técnica detalhada contendo todas as informações e regras pertinentes. Nota essa que é disponibilizada na intranet para todos os colaboradores, garantindo transparência e clareza no processo de avaliação.

A avaliação de desempenho no Sebrae/ES também serve como uma ferramenta para o desenvolvimento profissional e a gestão de carreira. O processo é estruturado para fornecer feedback construtivo, identificar oportunidades de melhoria e reconhecer os melhores desempenhos.

Desde 2021 o Ciclo de Desempenho segue as premissas do Sistema de Gestão de Pessoas em sua versão 9.0 e garante o reconhecimento dos profissionais cujos resultados e aplicação das competências é destaque no time Sebrae/ES. No Ciclo 2023, foram reconhecidos com ascensão de carreira (horizontal e/ou vertical) 42,85% dos participantes do ciclo avaliativo.



Vale ressaltar que o Sebrae/ES participa ativamente da pesquisa Great Place to Work (GPTW) nos últimos dois anos consecutivos. Esse engajamento resultou na conquista do selo de Boa Empresa para Trabalhar, concedido pela GPTW. Esse reconhecimento reforça o compromisso com a valorização e o cuidado com os colaboradores.

São implementadas diversas iniciativas voltadas para o bem-estar, como programas de desenvolvimento profissional, incentivo à qualidade de vida e políticas de inclusão e diversidade. O Sebrae/ES acredita que um ambiente de trabalho positivo não apenas promove a produtividade, mas também fortalece o sentimento de pertencimento e a satisfação pessoal de todos os envolvidos.

O Sebrae/ES é comprometido com o aprimoramento das práticas e com a busca de novas formas de criar um ambiente ainda mais acolhedor e inspirador para os colaboradores.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.1.1.3 | Combate ao trabalho infantil

O Sebrae/ES está comprometido com a inclusão e o desenvolvimento de jovens por meio do programa de contratação de menores aprendizes, seguindo rigorosamente todas as regras estabelecidas pela legislação vigente. Essas contratações são realizadas em parceria com empresas regulamentadas pelo Ministério Público do Trabalho, que atuam como agentes de integração.

Os menores aprendizes contratados pelo Sebrae/ES têm todos os direitos garantidos por lei, incluindo salário compatível com a função e jornada de trabalho permitida. Além disso, recebem todos os benefícios concedidos aos demais colaboradores.

Essa iniciativa reforça o compromisso do Sebrae/ES com a responsabilidade social e a promoção da inclusão juvenil no mercado de trabalho, alinhando-se aos princípios do Pacto Global de respeito aos direitos humanos, trabalho digno e igualdade de oportunidades e combate ao trabalho infantil.

O Sebrae/ES têm em seu quadro de pessoal cinco aprendizes, com idade entre 15 e 17 anos, todos estudantes do ensino médio matriculados em escolas públicas. Os aprendizes no Sebrae/ES são integrados às equipes de trabalho. Eles recebem todo o suporte necessário para o cumprimento de suas atividades, além de participarem de programas de capacitação que visam o desenvolvimento de suas habilidades e competências.

Como instituição propulsora da disseminação de conhecimento e compreendendo seu papel social no que diz respeito à contribuição ao aperfeiçoamento profissional dos estudantes, o Sebrae/ES favorece um ambiente propício para a realização de atividades práticas na forma de estágio.

Com aproximadamente 50 estagiários o Programa de Estágio integra os conhecimentos teóricos adquiridos na formação acadêmica com atividades laborais compatíveis com o grau de desenvolvimento intelectual dos estagiários, proporcionando o aprendizado profissional e a preparação para o mercado de trabalho.

Pela iniciativa de investir em novos talentos na sua prática de estágio, o Sebrae/ES foi homenageado pelo Instituto Euvaldo Lodi - IEL, obtendo premiação na categoria Empresa Inovadora do Prêmio IEL de Estágio 2022.

O combate ao trabalho infantil também está presente nas licitações e contratações, que exigem que os participantes, e posteriormente contratados, declarem e se comprometam a não utilizar essas más práticas em suas organizações.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.1.2 | DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

#### 5.1.2.1 | Políticas e práticas de diversidade e equidade

Nos últimos anos o Sebrae/ES vem ampliando o debate acerca da importância da temática da diversidade, tanto em termos de promoção da justiça social, quanto do entendimento de ser esse o caminho para a criação e manutenção de equipes mais criativas, inovadoras e eficientes. Neste sentido, é crescente o entendimento de promover ambientes mais diversos, inclusivos e seguros é fator crucial para que o cliente Sebrae, e toda a sociedade, sejam contemplados em sua pluralidade, com serviços, produtos, metodologias e linguagens adequadas e atualizadas.

Contribuindo com o objetivo de empoderar e promover a inclusão social, garantindo a igualdade de oportunidades e redução de práticas discriminatórias (ODS 10), o Sebrae/ES aderiu ao Programa Nacional Humanizar, com projeto específico contemplando o tema Diversidade, Equidade e Inclusão - DEI, com foco em estimular o pertencimento, o engajamento e a satisfação das pessoas, por meio de ações afirmativas, para sustentar a execução da estratégia.

O projeto possui como indicadores de resultados: "Inclusão de grupos minorizados" e "Implementação de Política de Diversidade, Inclusão e Pertencimento". Como ações concretas para o alcance desses resultados, está em andamento a contratação de consultoria especializada para sensibilização aos colaboradores abordando conceitos fundamentais de Diversidade, Equidade e Inclusão, aplicação do Censo de Diversidade e Pesquisa de Cultura Inclusiva, além do Mapeamento e Diagnóstico em DEI do Sebrae/ES e Plano de ação.

Para dar início à mobilização e sensibilização de consultores prestadores de serviços e colaboradores, foram realizadas duas palestras com o tema Diversidade, Equidade e Inclusão, visando o melhor entendimento e relacionamento entre as pessoas.

#### 5.1.2.2 | Cultura e Promoção da Inclusão

Em 2023 a Ouvidoria do Sebrae/ES assume um papel mais educativo, por meio da Campanha de Diversidade Inclusão e Comunicação não-violenta. Em parceria com a Ouvidoria do Sebrae NA, foram realizadas várias ações, como a campanha incentivando a leitura de livros com os seguintes temas:

- Sejamos todos feministas
- Para educar crianças feministas
- Os meninos são a cura do machismo
- Comunicação não-violenta
- Persuasão: Como usar a retórica e a comunicação persuasiva na sua vida pessoal e profissional.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

No ano de 2024, até junho, se destacam como principais ações efetivas de sensibilização e promoção do acesso à informação sobre temas pertinentes à diversidade e inclusão: a realização de processo seletivo com vagas afirmativas, treinamento de práticas inclusivas, curso de libras para os colaboradores, além do calendário de pluralidade.

Ao incluir a temática da diversidade e inclusão em suas comunicações, o Sebrae/ES fortalece um ambiente organizacional pautado no respeito e na pluralidade, valorizando as diferentes características que compõem o seu quadro de funcionários, clientes e sociedade em geral.

### 5.1.3 | RELAÇÕES E PRÁTICAS DE TRABALHO

#### 5.1.3.1 | Quadro de pessoal

Esse tópico é iniciado apresentando o quadro funcional da entidade, descrevendo o quantitativo de pessoal dentro da organização.

Cargo	Quantidade de empregados (Dez/2022)	Cargo	Quantidade de empregados (Dez/2023)
Analista Técnico I	113	Analista Técnico I	116
Analista Técnico II	46	Analista Técnico II	55
Analista Técnico III	1	Analista Técnico III	3
Assistente I	52	Assistente I	47
Assistente II	17	Assistente II	22
Diretor	3	Diretor	3
Menor Aprendiz	4	Menor Aprendiz	5
<b>Total:</b>	<b>236</b>	<b>Total:</b>	<b>251</b>

Fonte: Sistema RM Labore Dez/2023

O Sebrae/ES conta em seus quadros com o auxílio de terceirizados e temporários, conforme segue:

Classificação	Cargo	Quantidade (Dez/2023)
Serviços terceirizados*	Assistente Teleatendimento	05
Serviços terceirizados*	Assistente Administrativo	14
Temporários – Demanda Complementar**	Analista Técnico	00
	<b>Total</b>	<b>19</b>

Observação: Para a realização de rotinas administrativas auxiliares, foi utilizada mão de obra terceirizada nos escritórios regionais e teleatendimento, de forma que a força de trabalho dos colaboradores do Sebrae fosse concentrada na execução das atividades finalísticas, por intermédio de projetos e atendimento técnico especializado, seguindo os padrões de qualidade, tempestividade e eficácia nos serviços prestados.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.1.3.2 | Qualificações

A qualificação da força de trabalho do Sebrae/ES, está explicitada na tabela abaixo:

	Educação superior completo	Educação superior incompleto	Ensino fundamental completo	Ensino médio incompleto	Pós Grad. completo	Mestrado completo	TOTAL
ANALISTA TÉCNICO I	44	-	1	-	65	8	118
ANALISTA TÉCNICO II	6	-	-	-	4	8	18
ANALISTA TÉCNICO III	-	-	-	-	3	1	4
ASSISTENTE I	27	2	19	-	4	-	52
ASSISTENTE II	5	-	13	-	6	-	24
DIRETOR SUPERINTENDENTE	1	-	-	-	-	-	1
Diretor Técnico	-	-	-	-	1	-	1
Diretor de Atendimento	-	-	-	-	1	-	1
TRAINEE	10	-	-	-	-	-	10
Estagiário	-	43	-	2	-	-	45
Menor aprendiz	-	-	-	5	-	-	5
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>45</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>84</b>	<b>17</b>	<b>279</b>

Fonte: URM Sebrae Labore 2024

O sistema Sebrae adota o Sistema de Gestão de Pessoas – SGP em sua versão 9.0. O referido documento rege todas as práticas em gestão de pessoas, incluindo Gestão de Desempenho e Carreira. Todo manual está alinhado à vanguarda das práticas em gestão de pessoas, com premissas pautadas no alinhamento com propósito, estratégia e valores do Sebrae. Em 2024 será concluído o terceiro Ciclo de Avaliação de Desempenho a partir das premissas dessa versão do SGP.

No tocante à política de gestão de estagiários, o Sebrae/ES possui regulamento específico que disciplina o Estágio Profissional na instituição. Os estágios seguem a legislação vigente e os contratos firmados são de 12 meses, podendo se renovar pelo mesmo período. Em dezembro de 2023, atuavam no Sebrae/ES um total de 51 estagiários, nas diversas unidades, incluindo os escritórios regionais.

### 5.1.3.3 | Desenvolvimento profissional

O Sebrae/ES promoveu, em 2023, ações de desenvolvimento e capacitação profissional, que são norteadas pelos objetivos estratégicos, alcance de resultados e geração de impacto. Vejamos algumas iniciativas de destaque realizadas neste ano:

- **Incentivo à formação continuada:** com a concessão de subsídio do Sebrae para cursos de graduação, pós-graduação, técnico e idiomas, conseguiu-se garantir a manutenção de profissionais especialistas, com conhecimentos técnicos necessários ao sucesso do negócio nas áreas de e-commerce, marketing digital entre outras.
- **Cultura analítica de dados:** a obtenção de conhecimentos técnicos é um importante pilar para a sustentação da cultura analítica de dados. Durante o ano de 2023 a instituição investiu em capacitações dentro dessa temática para os colaboradores, a citar Business Intelligence com Power BI.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

- **Onboarding com Turismo de Experiência:** consolida-se como etapa do *onboarding* a novos colaboradores a vivência do Turismo de Experiência, cujo objetivo é ampliar a visão sobre a missão e o negócio Sebrae para aqueles que chegam a esta instituição, bem como permitir a interação com micro e pequenos empreendedores já no início de sua jornada no Sebrae. O resultado são profissionais mais motivados e engajados em transformar realidades.
- **Convenção de Vendas Sebrae:** chega a sua 2a. edição este evento de imersão cujo objetivo é capacitar e aprimorar habilidades de toda equipe de atendimento, focado na temática vendas. A Convenção integra o Programa Comercial de Vendas e, com tais iniciativas, os resultados são surpreendentes, superando todas as metas e expectativas de atendimento para 2023.  
**Jornada da Produtividade:** em sua primeira edição, este evento de imersão teve como proposta e resultado alcançar a análise de processos de trabalho críticos à instituição, a fim de garantir confiabilidade, agilidade e assertividade no atendimento ao cliente.
- **Jornada de aprendizagem:** em duas edições realizadas em 2023, a jornada da aprendizagem teve como pauta “Protagonismo e Engajamento” e “Produtividade e Ferramentas”. Foram abordados assuntos como gestão do tempo, pensamento ágil, gestão de projetos, intraempreendedorismo, alta performance, atitude e Proatividade. As ações ofereceram conhecimentos técnicos aos colaboradores, proporcionando ambiente para o desenvolvimento de habilidades.

Prezando pelo aprimoramento profissional de seus estagiários, o Sebrae/ES mantém rotina de acompanhamento e monitoramento constante junto aos estagiários e seus supervisores sobre o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes na prática laboral, além de oportunizar a participação em capacitações online disponíveis na plataforma da Universidade Corporativa Sebrae - UC. Para além dessas práticas, em 2023 o Sebrae/ES promoveu para seus estagiários a vivência do turismo de experiência, permitindo a todos conhecerem os impactos de suas atividades na realidade dos pequenos negócios, conectando-os com a missão e o propósito da instituição.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

**Campanha – ELOGIAR FAZ BEM**, com o slogan **“Já elogiou alguém hoje? #Ouvidoria e #UGP com você”**, foi realizada com objetivo de reforçar a importância do elogio e do reconhecimento às atividades desempenhadas pelos colaboradores do Sebrae/ES. A campanha também teve o intuito de dar visibilidade às funções da Ouvidoria pouco conhecidas como sugestões e elogios e não somente ferramenta de reclamações e denúncias. O público-alvo foram os dirigentes, colaboradores, terceirizados, fornecedores e credenciados.

Entendeu-se que o melhor momento para o lançamento seria em sintonia com a campanha de Valorização da Vida do “setembro amarelo”, sendo apresentada em dois momentos: após a palestra “Em conexão com a vida e pela vida” e “Conversas com emoções”. No segundo momento foram apresentados os impactos dos elogios registrados no painel e os resultados positivos, em termos de mudanças no clima/ambiente de trabalho, o que ocasionou alguns desdobramentos da campanha, a saber:

- Apresentação da “Campanha Elogiar faz bem” no 9º Encontro Nacional de Ouvidorias em São Paulo
- Apresentação da “Campanha Elogiar faz bem” para o Comitê de Compliance
- Realização do evento “Dia da Gentileza”.

### RESULTADOS

- Melhoria dos relacionamentos interpessoais;
- Melhoria do ambiente de trabalho e autoestima;
- Estímulo e motivação dos participantes;
- Contribuição para alcance das metas e resultados
- Visibilidade da Ouvidoria;
- Implantação da cultura do “Elogiar faz bem”.

**A nossa força é a sua voz!**

**OUVIDORIA SEBRAE**

**Você sabe qual a finalidade da Ouvidoria do Sebrae?**

O Canal de Ouvidoria visa acolher as manifestações do público externo e interno que ainda não foram solucionadas por outros canais de atendimento, resultando na melhoria do atendimento e na satisfação dos clientes!

**Queremos ouvir cada elogio, sugestão, reclamação ou denúncia, e atender cada vez melhor!**

**Acesse a Ouvidoria com o QR code ao lado**

**Acesse o Código de Ética com o QR code ao lado**

ES-Ouvidoria@es.sebrae.com.br sebrae.es  
0800 570 0800 (09h) sebrae.com.br/ouvidoria

## 5 | AÇÕES INTERNAS



Para o ano de 2024, o Sebrae/ES consolida práticas educacionais, bem como amplia as possibilidades de desenvolvimento dos colaboradores.

O Programa de Formação e Desenvolvimento de Trainee foi efetivamente iniciado em janeiro/2024, recebendo dez novos profissionais das mais diversas áreas de formação. Como primeira etapa, os trainees participaram de uma intensa jornada de capacitação, que envolveu: cursos de Power BI, Excel Avançado, Empretec, Vivência/Job Rotation nos escritórios regionais, ações educacionais da plataforma online UC Sebrae como Gestão do Tempo e Produtividade; Competências do Futuro; e um onboarding com turismo de experiência.

O onboarding com turismo de experiência já é uma prática consolidada no Sebrae/ES para todos os seus novos colaboradores. Para além dos conteúdos e apresentação da instituição, é uma ação de acolhimento e engajamento à missão e propósito do Sebrae. Dentre os conteúdos abordados, destacam-se a apresentação do Código de Ética, Ouvidoria, Compliance, Gestão de Pessoas, Gestão Orçamentária, Estratégia Organizacional, Estratégia de Atendimento, Portfólio e Produtos, Gestão Administrativa, LGPD e conteúdos via plataforma da UC, como Trilha da Diversidade.

Para o acolhimento, o colaborador é recebido com um mimo: um kit com materiais e informações de apoio para o início de sua jornada. Para o engajamento, são promovidas vivências do turismo de experiência.

O turismo de experiência é uma oportunidade para conhecer em campo a missão e o propósito do Sebrae/ES a partir do ponto de vista do cliente. É determinada uma rota turística a ser percorrida, no intuito de fomentar os pequenos negócios e o turismo local, e, no roteiro, os estabelecimentos visitados são clientes do Sebrae/ES, que mostram o impacto que a instituição promove em seu pequeno negócio. São histórias de coragem, superação e apoio do Sebrae para o desenvolvimento dos empreendimentos. É um momento de sensibilização que tem gerado grandes resultados no alinhamento à cultura organizacional.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

Como estratégia para fomentar a cultura de dados, o Sebrae/ES contratou turmas de Excel Avançado e Power BI para os colaboradores, que se inscreveram espontaneamente até o limite de vagas.

Com o objetivo de aprimorar as competências de gestão, em 2024 foi iniciado um ciclo de ações voltadas para os coordenadores regionais, que contempla participação no Congresso ConexaH e Coaching, já em andamento; e prevê capacitações online pertinentes à formação desse primeiro nível de liderança.

Para os gerentes, salienta-se a conclusão do Programa Liderança que transforma e gera valor para o Sebrae/ES, que contratou a FDC - Fundação Dom Cabral para criar e aplicar uma série de conteúdos customizados com a finalidade de desenvolver as competências de liderança no time gerencial. O programa contemplou ações presenciais e online, atividades práticas, coaching em trios e muito conteúdo atualizado, com a expertise dos instrutores dessa renomada instituição.

O Sebrae mantém ainda o Programa de Incentivo ao Desenvolvimento Profissional – PIDP, que prevê o acolhimento das solicitações dos colaboradores para desenvolvimento individual por meio de cursos e eventos de mercado e subsídio à educação continuada (graduação, pós-Graduação, idiomas e técnico).

Em 2024 foram aprovadas 26 solicitações de subsídio à educação continuada e foi oportunizado o desenvolvimento dos colaboradores, conforme demanda, em cursos nas temáticas Branding e Identidade Visual; Assédio nas Organizações; Comunicação Integrada e Estratégica; Estratégia de Precificação; Tríade da Comunidade; entre outros.

Na temática turismo, foco da estratégia de negócio para os próximos anos, foi contratada consultoria para atuar junto às equipes de atendimento, com conteúdo de letramento, análise de portfólio e mentorias, com o objetivo de capacitar as equipes e impulsionar resultados.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.1.3.4 | Saúde e segurança ocupacional

Periodicamente são realizados os exames ocupacionais periódicos e retorno ao trabalho, de acordo com laudo técnico PCMSO vigente, conforme preconiza a NR 7, assim como a realização dos exames admissionais e demissionais eventuais. Também são atualizados periodicamente os laudos técnicos previstos nas normas regulamentadoras: PCMSO, LTCAT, Laudo ergonômico, PGR, assim como a manutenção do plano de atendimento a emergências – PAE, onde são realizados simulados de emergência, colocando em prática o protocolo de segurança do programa, bem como a realização de treinamentos de primeiros socorros, brigada de incêndio e CIPA. O Sebrae/ES conta com mais de 20 (vinte) colaboradores voluntários atuando com brigadistas e socorristas.

O Sebrae/ES mantém um rigoroso sistema de segurança, com sinalização de emergência e placas de segurança instaladas e regularmente inspecionadas. As rotas de fuga são equipadas com lâmpadas de emergência, escadas com corrimão antiderrapante e extintores de incêndio devidamente sinalizados e inspecionados conforme as diretrizes técnicas do Corpo de Bombeiros do Espírito Santo. Além disso, mapas de risco detalhados destacam áreas com potenciais riscos específicos.

Para garantir uma resposta eficaz em emergências, o Sebrae/ES conta com alarmes sonoros e um corpo de brigada treinado e pronto para agir. Todos os procedimentos de evacuação são descritos no Plano de Atendimento a Emergências (PAE), e a equipe é regularmente treinada para seguir esses protocolos com precisão e segurança.



Foto de simulação de emergência na sede do Sebrae/ES,, em que um bombeiro civil orienta a equipe sobre os procedimentos de evacuação do prédio em caso de incêndio.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

O Sebrae/ES adota a Análise Ergonômica do Trabalho (AET) conforme a Norma Regulamentadora NR 17, focada nas atividades administrativas para orientar e reduzir os riscos e vícios posturais associados a essas funções. Em parceria com a Viver Unimed, são realizadas periodicamente blitz de educação postural, destacando a preocupação com a saúde ergonômica dos colaboradores.

Devido ao perfil de risco das atividades administrativas, não há necessidade de equipamentos de proteção individual. No entanto, investiu-se em móveis e cadeiras certificados pelo INMETRO, que atendem aos requisitos ergonômicos exigidos pela legislação. Todas as iniciativas em saúde, segurança e qualidade de vida contam com o apoio direto da diretoria, que não apenas incentiva, mas também participa ativamente dessas ações.

Um exemplo foi o Dia da Saúde, realizado em abril deste ano, que incluiu uma campanha de doação de sangue. Dois diretores participaram doando sangue, o que demonstra o compromisso com a comunidade e o bem-estar dos colaboradores.



## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.1.3.5 | Qualidade de vida

O Sebrae/ES reconhece a importância de cuidar dos colaboradores e de criar um ambiente de trabalho saudável. Nesse sentido, as ações de saúde e bem-estar estão alinhadas aos objetivos estratégicos, e são propulsoras da motivação e do engajamento das equipes para a realização da missão institucional e alcance de resultados.

Destaca-se algumas ações tais como: campanhas de vacinação; eventos solidários; Dia da Saúde; campanha de doação de sangue; campanhas de conscientização Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul; palestras orientativas para melhoria da saúde e qualidade de vida. Os resultados positivos dessas iniciativas se refletem na eficiência, produtividade e, em especial, na saúde e bem-estar de todos.

Em respeito aos riscos identificados pela Gestão de Pessoas em 2023, seguimos com o planejamento de saúde e segurança visando o bem-estar dos colaboradores mantendo o trabalho híbrido em algumas áreas do Sebrae/ES.

### **Programa Saúde Vale +**

No dia 4 de abril deste ano, os colaboradores do Sebrae/ES puderam participar da primeira ação componente do “Movimento Saúde Vale +” de 2024. A programação contou com a participação de fisioterapeuta, enfermeira, psicóloga e nutricionista do Programa Viver Bem da Unimed Vitória.

Nesse dia, os colaboradores foram recepcionados na entrada do Sebraelab com saladas de frutas e chás e, posteriormente, encaminhados para a equipe da Unimed. A ação funcionou no formato de circuito: em um primeiro estande foram expostas réplicas de vários alimentos, e a nutricionista Dalyla Simonassi abordou os principais vilões para a saúde cardiovascular e os melhores alimentos que ajudam na prevenção.

Já a psicóloga Gabriela Rocha abordou os alimentos que auxiliam na manutenção da saúde mental. Em paralelo, a enfermeira Bianca realizou uma dinâmica com uma “caixa surpresa” abordando perguntas voltadas para os temas de saúde cardiovascular e diabetes. Em um outro espaço, a fisioterapeuta Talita Novaes realizou uma dinâmica com exercícios ergonômicos, passando muitas informações pertinentes sobre o tema. A partir das dúvidas que surgiram entre os participantes, os assuntos comentados pelas profissionais presentes se tornaram muito mais diversos, tornando os circuitos informativos ainda mais enriquecedores.

## 5 | AÇÕES INTERNAS



O Programa Qualidade de Vida no Trabalho visa promover a melhoria da qualidade de vida das pessoas colaboradoras do Sebrae/ES, promovendo e incentivando o bem-estar físico e mental por meio de ações coletivas e preventivas que propiciem a melhora do clima e da eficácia organizacional.

### Dimensões do Programa:

- Saúde Física;
- Saúde Mental e Emocional;
- Bem-Estar Social;
- Descompressão no Trabalho;
- Ambiente de Trabalho Seguro, Acolhedor e Inclusivo; e
- Equilíbrio Trabalho-Vida Pessoal

### Resultados Esperados:

- Propiciar a integração entre as pessoas que trabalham no Sebrae/ES;
- Promover um ambiente de trabalho mais seguro, acolhedor e inclusivo;
- Fortalecer o vínculo entre os colaboradores e a organização;
- Contribuir com o desenvolvimento pessoal dos colaboradores do Sebrae/ES;
- Promover o bem-estar físico e mental;
- Reduzir o estresse gerado pelo trabalho;
- Aumentar a capacidade de concentração;
- Aumentar a produtividade e o engajamento no trabalho;
- Reduzir problemas posturais;
- Incentivar a adoção de hábitos saudáveis no dia a dia;
- Promover um clima organizacional mais satisfatório;
- Atrair e reter talentos;
- Melhorar o índice de absenteísmo

### Ações do Programa Qualidade de Vida

- Boas-vindas de início de Ano;
- Visitas afetivas;
- Campanhas do Elogio e da Gentileza;
- Dia Internacional da Mulher;
- Movimento Saúde Vale+ (Dia Mundial da Saúde, Doação de Sangue, Viver Bem Unimed, Saúde e Segurança no Trabalho, Serviço de Psicologia Clínica no Trabalho);



## 5 | AÇÕES INTERNAS

- Biblioteca Sebrae;
- Sessão Cinema;
- Dia das Mães;
- Arraiá Solidário;
- Dia do Estagiário;
- Dia dos Pais;
- Setembro Amarelo;
- Outubro Rosa;
- Jornada da Criançada no Sebrae;
- Novembro Azul;
- Natal: Luzes no Centro;
- Homenagem aos Colaboradores – Dias Especiais

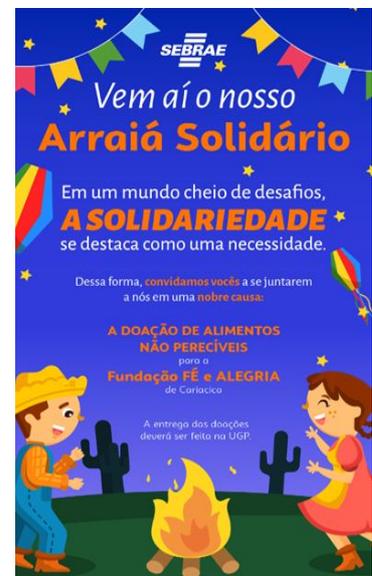
### Iniciativas do Sebrae/ES para a promoção de saúde e bem-estar aos seus colaboradores

- Horário Flexível;
- Trabalho Híbrido;
- Licença Maternidade Estendida;
- Licença Paternidade;
- Abono Aniversário;
- Acompanhamento Médico;
- Licença Nojo;
- Licença Casamento;
- Plano de Saúde

#### 5.1.3.6 | Liberdade de associação

O Sebrae apoia a constituição de comissões de trabalhadores para discutir pautas de acordo coletivo de trabalho. Todos são incentivados a participar ativamente das negociações junto à Diretoria do Sebrae e ao Sindicato. Todos os assuntos são amplamente discutidos em assembleias e publicados nos canais de comunicação interna do Sebrae.

Essa prática está alinhada com os princípios fundamentais do trabalho, conforme descritos na Declaração de 1998 da OIT de Princípios e Direitos Fundamentais do Trabalho.



## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.1.4 | DIÁLOGO SOCIAL

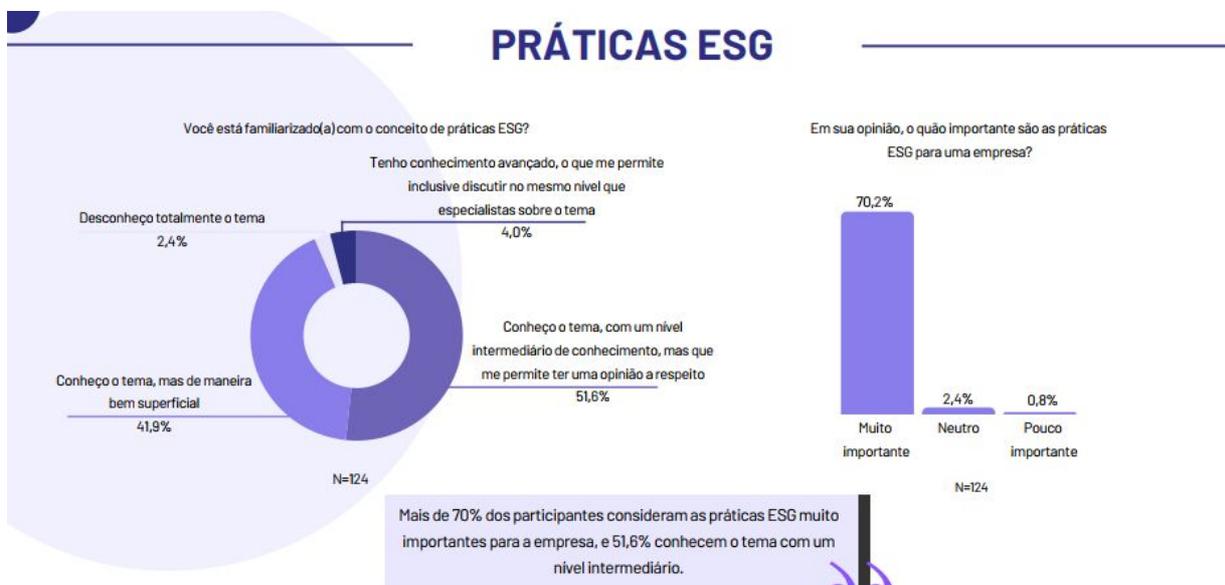
#### 5.1.4.1 | Diálogo e engajamento das partes interessadas

Para iniciar o processo de engajamento das práticas ESG no Sebrae, a Unidade de Gestão de Pessoas - UGP realizou uma pesquisa juntos aos colaboradores, cujos resultados estão apresentados a seguir:

### DETALHES PESQUISA

- Público Alvo: Colaboradores do Sebrae/ES
- Respondentes: 124 colaboradores
- Data: 17/11/2023 a 14/12/2023
- Método de coleta: Questionário online
- Objetivo: Avaliar o conhecimento e a aplicação das práticas ESG (ambientais, sociais e de governança) pelos colaboradores do Sebrae/ES, visando identificar oportunidades de melhoria e alinhamento com os princípios sustentáveis.
- Realização: Comitê de sustentabilidade do Sebrae/ES





## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.1.5 | ALINHAMENTO DAS AÇÕES SOCIAIS AO PACTO GLOBAL, ODS E ESG

PACTO GLOBAL	ODS	ESG	
		Tema	Crítérios
<p><b>Direitos Humanos</b></p>  <p>1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente. 2. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.</p> <p><b>Práticas de Trabalho</b></p>  <p>3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva. 4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório. 5. A abolição efetiva do trabalho infantil. 6. Eliminar a discriminação em matéria de emprego e profissão.</p>	   	<b>Direitos Humanos</b>	Respeito aos Direitos Humanos
			Combate ao Trabalho Forçado ou Compulsório
			Combate ao Trabalho Infantil
		<b>Diversidade Equidade e Inclusão</b>	Políticas e prática de Diversidade e Equidade
			Cultura de Promoção da Inclusão
		<b>Relações e Práticas de Trabalho</b>	Desenvolvimento Profissional
	Saúde e Segurança Ocupacional		
	Qualidade de Vida		
	Liberdade de Associação		
	Política de Remuneração e Benefícios		

**Fonte:** Pacto Global, ODS e ESG.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.2 | AÇÕES AMBIENTAIS

As ações ambientais adotadas no Sebrae/ES referem-se ao entendimento da sua dependência dos recursos naturais e energéticos para realizar as operações, bem como os resíduos que são gerados e que é preciso dar um destino ambientalmente adequado, dados seus impactos e a consequência para a sociedade e o meio ambiente.

#### 5.2.1 | MUDANÇAS CLIMÁTICAS

##### 5.2.1.1 | Mitigação de emissões de gases de efeito estufa

- O abastecimento preferencial com etanol em lugar de gasolina da frota a serviço do Sebrae (veículos próprios e locados) passou a ser adotada a partir da decisão DIREX Nº 025/2024, em 23/02/2024



- A redução do consumo em impressões representou uma redução aproximada de 16.869 kg em emissão de CO2.
- A substituição mencionada no item anterior diminuiu em 41% a emissão de carbono se comparados os dados dos anos de 2023 e 2024, com uma redução prevista para o ano de 2024 em mais de 23 mil kg de CO2.
- O evento ESX 2024, foi o primeiro evento sustentável de carbono neutro e resíduo zero, uma parceria com a empresa Marca Ambiental.

##### 5.2.1.2 | Eficiência energética

- Utilização de lâmpadas de LED no prédio sede e Agências Regionais, cujo consumo é 80% mais econômico que lâmpadas incandescentes e 30% menor que lâmpadas fluorescentes;
- Teve início o processo licitatório para inserção da unidade consumidora sede do Sebrae/ES no mercado livre de energia, por meio da contratação de empresa especializada para consultoria do processo. A energia contratada será 100% proveniente de fontes renováveis.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

- O prédio da sede do Sebrae foi construído para o aproveitamento da iluminação natural com uso das fachadas de vidro, garantindo luz durante o período diurno nas áreas próximas a essas fachadas e em áreas de transição, diminuindo em até 40% o consumo de energia necessário para iluminação de tais ambientes;
- Operação do sistema de energia solar fotovoltaica, suprimindo uma demanda mensal média de aproximadamente 1200 kWh.

### 5.2.1.3 | Uso da água

- Equipamentos sanitários de baixo consumo e acionamento automatizado: torneiras e descargas;
- Reaproveitamento da água pluvial e da água proveniente dos drenos do sistema de climatização na irrigação dos jardins no prédio sede;
- Realização de campanhas junto aos colaboradores de consumo consciente da água.

### 5.2.1.4 | Gestão de Efluentes

Está desenvolvendo, em 2024, um projeto de gestão de águas cinzas para reaproveitamento desse recurso, visando a redução do consumo de água.

## 5.2.2 | ECONOMIA CIRCULAR

### 5.2.2.1 | Medidas sustentáveis

- Realizou-se a substituição dos copos plásticos descartáveis por copos de material biodegradável para uso interno e nos eventos.
- Implantação do **sistema de bilhetagem para monitoramento** dos serviços de impressão;
- **Criação de cotas** de impressão por unidade;
- **Liberação de impressão por crachá**, evitando impressões desnecessárias que não eram retiradas das impressoras;
- Diversas **orientações sobre o uso dos equipamentos de impressão**, além de uso das ferramentas do pacote office, evitando a impressão desnecessária de documentos;
- **Migração** da assinatura **física** de contratos para assinatura **eletrônica**;
- **Migração** dos processos **físicos** (pasta azul) para o **meio eletrônico**

## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.2.2.2 | Compras e licitações sustentáveis

- Está em elaboração em 2024, o Guia Referencial de Compras Sustentáveis, a fim de orientar as compras realizadas pelo Sebrae/ES e fomentar a cultura da sustentabilidade nos contratos.

### 5.2.2.3 | Gerenciamento de resíduos sólidos

- Está em elaboração em 2024, o plano de gerenciamento de resíduos sólidos, focando na redução, reutilização e reciclagem dos materiais. Os coletores seletivos estão sendo adquiridos e será realizada a capacitação para todos os colaboradores na separação correta dos materiais recicláveis que conta com uma ampla campanha de comunicação educativa para mobilização dos colaboradores visando a implantação da coleta seletiva. Para esses resíduos foi realizada parceria com uma Associação de Catadores, a Ascamare, que implementa um termo de cooperação para a coleta e destinação ambientalmente adequada.
- Quanto aos resíduos eletrônicos, existe uma parceria com a empresa Destine Já, que recolhe lâmpadas, pilhas e baterias. No período de outubro de 2022 a junho de 2024 foram destinadas corretamente um total de 135,5 kg de resíduos.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.2.3 | ALINHAMENTO DAS AÇÕES AMBIENTAIS AO PACTO GLOBAL, ODS E ESG

As ações ambientais descritas nas seções anteriores estão alinhadas aos seguintes princípios do Pacto Global, ODS e ESG:

PACTO GLOBAL	ODS	ESG	
		Tema	Critérios
<p><b>Meio ambiente</b></p>  <p>7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.</p> <p>8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.</p> <p>9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.</p>	   	<b>Mudança Climáticas</b>	Mitigação de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)
			Eficiência Energética
		<b>Recursos Hídricos</b>	Uso da Água
			Gestão de Efluentes
		<b>Economia Circular</b>	Economia Circular
			Gestão de Resíduos

**Fonte:** Pacto Global, ODS e ESG.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.3 | GOVERNANÇA

As ações a seguir descrevem o cumprimento de compromissos assumidos em apoio ao Pacto Global e aos ODS. Para essas iniciativas o Sebrae/ES se referenciou nas boas práticas ESG recomendadas para o alcance da sustentabilidade.



#### 5.3.1 | MODERNIZAÇÃO DA GOVERNANÇA

Em 2023 novas ações de modernização de governança e gestão foram iniciadas, assim como outras ações em andamento foram intensificadas. Confira a seguir:

##### 5.3.1.1 | Propósito e Estratégia em Relação à Sustentabilidade

- Aprimorar a gestão com a revisão do plano estratégico à luz dos **PRINCÍPIOS DE SUSTENTABILIDADE - ESG** tais como, a gestão e preservação de recursos naturais, relacionamento com colaboradores, inclusão, diversidade, transparência, combate à corrupção, apoio a sociedade, dentre outros.



Cabe destacar ainda que, o Sebrae/ES aderiu pública e internacionalmente ao **Pacto Global das Nações Unidas - ONU**, com o compromisso em alinhar suas estratégias e operações aos princípios universais de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.

Em 2023 algumas ações foram realizadas para que as diretrizes de sustentabilidade **ESG - Meio Ambiente, Social e de Governança** pudessem ser implementadas:

- Nomeação do Comitê de Sustentabilidade, tendo o diretor superintendente, Pedro Rigo, como sponsor;
- Estruturação no Planejamento Estratégico das iniciativas de sustentabilidade;
- Aplicação do diagnóstico de práticas de sustentabilidade (dimensão interna);
- Evento de sensibilização dos colaboradores sobre o tema ESG e sustentabilidade;
- Criação do Comitê de Sustentabilidade âmbito do CDE/ES.

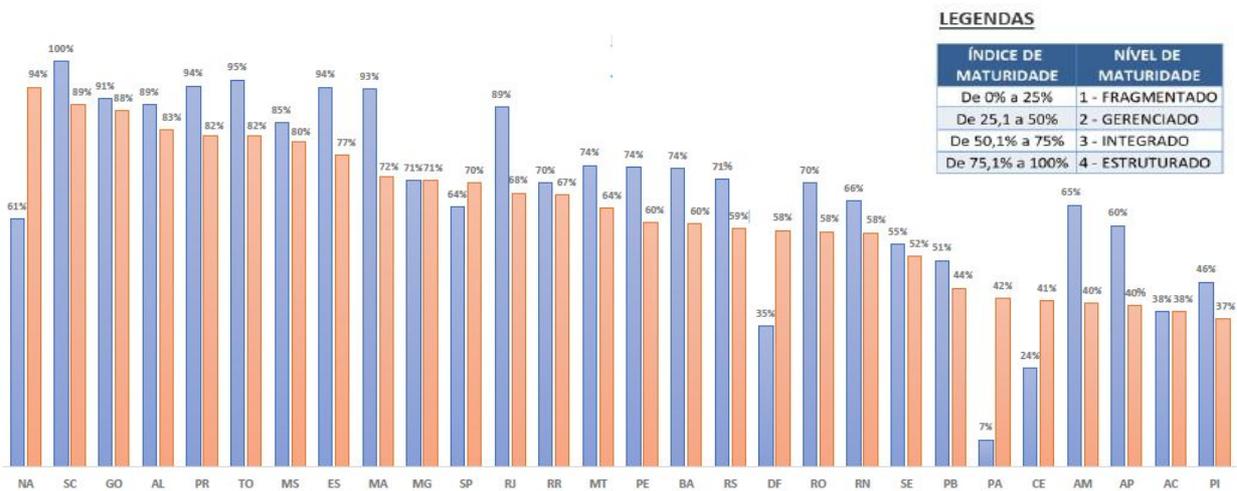
# 5 | AÇÕES INTERNAS

## 5.3.2 | CONDOTA EMPRESARIAL

### 5.3.2.1 | Compliance, Integridade e Práticas Anticorrupção

- Implementação de novas **Políticas de Compliance** voltadas à transparência dos investimentos, propiciando uma descrição mais qualitativa de todas as formas de remuneração, direta ou indiretamente, visando esclarecer potenciais conflitos de interesse.
- Sobre Política de Integridade Institucional, estratégias e responsabilidades em Riscos e esclarecimentos sobre o novo Código de Ética Sebrae.
- No âmbito do **Programa de Integridade Corporativa**, em 2023 o Sebrae Nacional realizou a avaliação da Maturidade de implantação do Programa nos estados, como forma de averiguar se os elementos/pilares do Programa estão funcionando em conformidade com o planejado.

A metodologia prevê a verificação de dois índices: IMG – Índice de Maturidade Geral (autoavaliação) e IMA – Índice de Maturidade Auditado. O Sebrae/ES alcançou o **7º lugar** no ranking nacional, com IMA: 77%, o que significa um nível de maturidade **4 – Estruturado**, conforme ilustração.



#### LEGENDAS

ÍNDICE DE MATURIDADE	NÍVEL DE MATURIDADE
De 0% a 25%	1 - FRAGMENTADO
De 25,1 a 50%	2 - GERENCIADO
De 50,1 a 75%	3 - INTEGRADO
De 75,1 a 100%	4 - ESTRUTURADO

Fonte: Programa de Integridade Corporativa, Sebrae Nacional, 2023.



Descrição geral de cada nível. Uma análise mais detalhada e individualizada poderá ser realizada a partir dos resultados da avaliação das respostas e evidências/justificativas apresentadas por cada unidade do Sistema SEBRAE.

#### 1 – FRAGMENTADO\*

- O suporte e o engajamento da Alta Administração com o Programa é baixo ou inexistente.
- Poucos ou nenhum dos elementos previstos nos 11 pilares do Programa de Integridade estão implementados.

#### 2 - GERENCIADO

- As ações relacionadas ao Compliance e ao Programa de Integridade fazem parte da agenda da Alta Administração, porém de forma pontual e não estruturada.
- Entre 25% a 50% dos principais elementos previstos nos 11 pilares do Programa de Integridade estão implementados.
- São realizadas algumas ações de análise,

#### 3 - INTEGRADO

- As ações relacionadas ao Compliance e ao Programa de Integridade fazem parte da agenda da Alta Administração, de forma estruturada e periódica.
- Entre 50% a 75% dos principais elementos previstos nos 11 pilares do Programa de Integridade estão implementados.
- São realizadas algumas ações de análise, acompanhamento e reporte da conformidade/aderência dos procedimentos realizados pelas áreas de negócio às transações

#### 4 - ESTRUTURADO

- A Alta Administração está plenamente engajada e dá suporte necessário para efetividade das ações relacionadas ao Compliance e à implementação do Programa de Integridade.
- Entre 75% a 100% dos principais elementos previstos nos 11 pilares do Programa de Integridade estão implementados.
- O processo de análise, acompanhamento e reporte da conformidade/aderência dos procedimentos realizados pelas áreas de negócio às transações críticas e dos controles para mitigação e riscos é realizado em sua totalidade ou quase totalidade (entre 75% a

## 5 | AÇÕES INTERNAS

As ações de **COMPLIANCE** estão convergentes com os 11 Pilares previstos no Programa e vêm sendo implementadas de forma gradativa. O painel de monitoramento das ações pode ser acessado por Conselheiros, Diretores, Comitê de Compliance, Colaboradores e sociedade em geral, o que facilita o acompanhamento da evolução do Programa.

Além das ações sistêmicas, durante o ano de 2023, o Sebrae/ES desenvolveu atividades específicas voltadas ao fortalecimento do programa, como por exemplo:

- Reuniões trimestrais do **Comitê de Compliance** e reporte ao **Conselho Deliberativo Estadual (CDE/ES)** da evolução dos trabalhos na implantação e efetividade do Programa de Integridade Corporativa;
- Publicação de **Pílulas de Integridade** no Boletim Interno eletrônico, ressaltando a importância e fortalecimento dos pilares do Programa;
- Realização da **Caravana da Integridade**, onde representantes das Unidades de Compliance, Controle Interno, Jurídico e Ouvidoria visitaram os 11 (onze) escritórios regionais para alinhamento das atribuições das Unidades e disseminação do Programa de Integridade, levando conhecimento técnico e tirando dúvidas;
- Capacitação virtual para **Credenciados e Fornecedores**, com o objetivo de fortalecer os valores éticos dos parceiros do Sebrae/ES;
- Realização do evento **Momento Integridade**, em formato híbrido, para todos os colaboradores, diretores e conselheiros do Sebrae/ES, que teve como enfoque temas de Gestão de Riscos e Código de Ética do Sistema Sebrae. Este evento foi promovido pelas equipes de AC – Assessoria de Compliance e UCI – Controle Interno que contou com o Consultor Nacional em Gestão de Riscos e Assessor da CGU – Controladoria Geral da União, trazendo reflexões sobre Política de Integridade Institucional, estratégias e responsabilidades em Riscos e esclarecimentos sobre o novo Código de Ética Sebrae.



## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.3.2.2 | Ouvidoria externa

Atuando, sempre, na busca de soluções, a Ouvidoria identifica tendências para recomendar e orientar a Instituição e fomenta a promoção da melhoria contínua do arcabouço ético do Sebrae.

Para registro das manifestações, os clientes dispõem dos seguintes canais para acesso à Ouvidoria do Sebrae/ES:

- Portal do Sebrae ([www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)) ou do Sebrae/ES ([www.es.sebrae.com.br](http://www.es.sebrae.com.br))
- Portal da Transparência: <https://transparencia.sebrae.com.br/>
- Pessoalmente e/ou por carta para o endereço da Sede do Sebrae/ES
- E-mail ([ouvidoria@es.sebrae.com.br](mailto:ouvidoria@es.sebrae.com.br))
- Telefone (0800.570.0800)

Em conformidade com a Lei de Diretrizes Orçamentárias, o Relatório Consolidado com os Resultados da Ouvidoria está disponível no Portal da Transparência (<https://transparencia.sebrae.com.br/>).

### 5.3.3 | PRÁTICAS DE CONTROLE E GESTÃO

#### 5.3.3.1 | Gestão de Riscos do Negócio

- As equipes de AC – Assessoria de Compliance e UCI – Controle Interno, promoveram o evento Momento Integridade, que contou com o Consultor Nacional em Gestão de Riscos e Assessor da CGU – Controladoria Geral da União, trazendo reflexões.



As ações de **GESTÃO DE RISCOS**, na UCI – Unidade de Controle Interno, foram fortemente impulsionadas em 2023 pela estruturação dos trabalhos pelo Sebrae Nacional, onde a equipe do Espírito Santo foi chamada a compor o GT – Grupo Técnico de Trabalho sobre o tema, em virtude de possuir um trabalho estadual mais desenvolvido e estruturado.

Importantes frutos do trabalho deste grupo foram aprovados como direcionadores do tema Gestão de Riscos para todo o sistema Sebrae. Dentre os principais artefatos institucionais aprovados, estão:

## 5 | AÇÕES INTERNAS

- CADEIA de VALOR
- METODOLOGIA de RISCOS e CONTROLES INTERNOS (conforme TCU – Tribunal de Contas da União)
- MAPA de RISCOS OPERACIONAIS

A partir disso, o trabalho no Sebrae/ES foi redirecionado ganhando mais produtividade e apoio. A prioridade dos trabalhos locais foi revisitada conforme processos prioritários e transações críticas nacionais, onde Trabalhou-se fortemente em:

- Construção de 10 mapas dos riscos prioritários – identificando os riscos por processos;
- Definição de Controles – visando a mitigação dos riscos nos processos prioritários;
- Atuação das Linhas de Defesa – visando a definição das ações a serem tomadas pelas unidades envolvidas nos controles definidos.



Ainda em 2023, o Sebrae/ES adotou várias iniciativas visando a sensibilização permanente dos colaboradores quanto à responsabilidade individual de controle de riscos – erros, fraudes, descaminhos, favorecimentos etc. Com esse propósito e, numa parceria da entre a Assessoria de Compliance e Controle interno foi realizado o **Evento MOMENTO de INTEGRIDADE**: contou com assessor do TCU – Tribunal de Contas da União, consultor do Sebrae Nacional em Gestão de Riscos e Auditoria Nacional esclarecendo sobre mudanças no Código de Ética Sebrae. Ainda nessa pauta e parceria foi realizada a **CARAVANA da INTEGRIDADE**, que percorreu todos os Escritórios Regionais com orientações práticas e esclarecendo dúvidas, na companhia de integrantes da Assessoria de Compliance, Ouvidoria, Assessoria Jurídica e Controle Interno.



Caravana da Integridade – Escritório Regional de Nova Venécia

## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.3.3.2 | Controles Internos

- Ações coordenadas de melhoria do portfólio, qualificando-o por meio da inovação, rumo a desafios e ambições maiores, para entregar valor ao cliente e junto aos credenciados, aumentando a capacidade técnica dos terceirizados prestadores de serviços. Com destaque especial sobre nosso produto estrela – EMPRETEC.
- Implantação do Núcleo de Simplificação: com base na coleta de sugestões de colaboradores, o Núcleo tem por objetivo realizar e/ou monitorar ações que simplifiquem normas, procedimentos e sistemas, visando agilizar as atividades do dia a dia.
- O mapeamento de processos foi iniciado em anos anteriores e ganhou intensidade em 2023, com a sensibilização da casa por meio do evento – Jornada da Produtividade. Ganhos de produtividade, agilidade, escala e redução de custos, foram alcançados tanto pela automação de processos, como pela disponibilização de features – ferramentas tecnológicas – tornando as atividades mais ágeis e eficientes.

### 5.3.3.3 | Compras e Licitações

No ano de 2023 foram abertos 55 processos licitatórios, distribuídos nas modalidades Convite, Pregão Eletrônico, Presencial e Credenciamento, cujo valor cotado/estimado foi de R\$ 31.983.457,51. Após os processos licitatórios o valor adjudicado foi de R\$ 25.517.285,85 gerando uma economia de R\$ 6.466.171,66, que corresponde a aproximadamente 20,22%.



## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.3.3.4 | Gestão do Patrimônio

O Sebrae/ES exerce suas atividades na Rua Belmiro Rodrigues Dias, nº 170, Enseada do Suá – Vitória/ES, desde maio de 2018. A atual edificação, está em total funcionamento, além de estar localizada em local privilegiado em diversos aspectos, proporcionando melhor conforto e qualidade no atendimento aos clientes da instituição, tendo como área construída de 6.819,68 metros quadrados.

A atual Sede teve seu projeto e construção baseados em conceitos de sustentabilidade, utilizando materiais recicláveis, tecnologias de aproveitamento da energia solar, utilização de luz natural e posicionamento bio favorável, conforto ambiental e visual e diversos itens de acessibilidade. A edificação possui espaços amplos para realização dos cursos ministrados pelo Sebrae/ES aos clientes, com 04 salas multiuso, auditório para 220 pessoas, amplo espaço para atendimento aos empreendedores e potenciais empreendedores.



A Sede administrativa do Sebrae/ES possui as seguintes características, a saber:

Imóvel	Utilidade	Endereço	Valor – R\$ em milhares de reais	
			2022	2023
Edifício sede atual	Atualmente a entidade desenvolve suas atividades na Sede com 6.819,68 metros quadrados	Rua Belmiro Rodrigues da Silva, 170, Enseada do Suá – Vitória – ES. CEP 29.050-435	31.130	30.713

**Obs:** As Agências de Desenvolvimento Regional não estão relacionadas na tabela acima, considerando que desenvolvem suas atividades em imóveis alugados.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.3.3.5 | Gestão da Segurança da informação

Em 2023, uma série de iniciativas foram implementadas para promover a modernização tecnológica do ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no Sebrae/ES. O foco no aprimoramento da segurança da informação e a introdução de novas soluções, em colaboração com outras unidades, desempenharam um papel crucial na consecução de objetivos estratégicos, direcionando esforços para alcançar metas mobilizadoras.

O Sebrae/ES realizou investimentos significativos em novos equipamentos de backoffice, como desktops do tipo mini PC, destacando-se pela capacidade aprimorada de processamento e memória. Adicionalmente, diversas aquisições foram efetuadas visando proporcionar maior conforto aos colaboradores, incluindo teclados e mouses sem fio, segunda tela para otimização da produtividade, estabilizadores e nobreaks atualizados, headsets e webcams para facilitar a participação em reuniões por videoconferência.

Na esfera da segurança de dados, foram adquiridas duas novas soluções. A primeira, um Firewall, foi implementada para substituir uma solução tecnologicamente desatualizada, enquanto a segunda, um Web Application Firewall (WAF), visa proteger as soluções web disponibilizadas aos colaboradores e clientes.

A renovação das ferramentas do Office 365 por mais 36 meses foi realizada. No total, foram disponibilizadas 400 licenças aos nossos colaboradores, proporcionando um conjunto abrangente de ferramentas para otimizar suas atividades.

Diversas soluções foram entregues e consolidadas em parceria com outras unidades. Destacam-se, por exemplo, a implementação do GISE em colaboração com a Unidade de Ambiente de Negócio e Acesso ao Crédito (UNAC), um sistema utilizado nas salas do empreendedor, e a conclusão do desenvolvimento do Portal dos Conselhos (SOC), Portal de Compras e Licitação, Unidade de Administração e TIC (UATIC), Sistema de Apostilamento Na assessoria Planejamento orçamentário (APO), Portal Sebraelab da Unidade de Inovação e Mercado (UIM), bem como melhorias significativas nos sistemas de agendas e painéis de análise de dados, abrangendo áreas como gestão de comprometerimentos, recursos humanos, contratos e execução orçamentária.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

Principais indicadores relacionados a TI – Tecnologia da Informação

Indicador	Em 2022	Em 2023
% maturidade da segurança de dados (quanto menor melhor)	40,7	23,7
Gartner IT Score for enterprise architecture and technology innovation	1,70	1,77
Unidades implantadas com licenças do office 365	100	100
% disponibilidade das aplicações	99	99

No decorrer de 2023, foram adquiridos 50 computadores do tipo mini PC, desempenhando um papel crucial no aumento da produtividade das equipes. A introdução de novas soluções, como Firewall e WAF, consolidou a maturidade da segurança dos dados.

Além disso, a renovação das garantias dos equipamentos do datacenter e a atualização tecnológica dos sistemas operacionais desempenharam um papel fundamental na manutenção da disponibilidade das aplicações, mantendo um índice superior a 99% ao longo do ano de 2023.

### 5.3.3.6 | Auditorias internas e externas

Com a instituição da Política de Controles Internos do Sistema Sebrae (Resolução CDN nº 388/2021) o Sistema Sebrae passou a ter uma Auditoria Interna centralizada, sob responsabilidade do Sebrae Nacional, passando a ser opcional a manutenção de uma auditoria interna local, vinculada diretamente ao seu CDE.

Dessa forma, o resultado da atuação da Auditoria Interna do Sistema Sebrae no exercício de 2023 encontra-se publicado e disponível no Portal da Transparência do Sebrae, conforme link

<https://apilai.sebrae.com.br./ArquivosPortalLai/Nacional/Presta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Contas/Relat%C3%B3rio%20Anual%20Atividades%202023%20-%20Auditoria%20Interna.pdf.pdf>

Já as auditorias externas se dão de duas formas: A auditoria realizada por empresa contratada pelo Sebrae/NA, como condição para aprovação das contas (sendo realizadas de forma semestral) e as auditorias realizadas por Órgãos de Controle, como o TCU e a CGU.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.3.3.7 | Privacidade de dados

A lei geral de proteção de dados pessoais, lei 13.709/2018, foi promulgada com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade. A LGPD trata especificamente sobre o tratamento de dados pessoais realizado pelas empresas no território nacional.

O Sebrae/ES têm um processo contínuo de adequação e melhoria em relação a adequação e cumprimento da lei 13.709/2018, fazendo parte de um programa estruturado pelo Sebrae/NA e com participação de todas as unidades do Sebrae nos estados Brasileiros.

Visando o respeito à lei e aos titulares de dados pessoais, o Sebrae/ES busca sempre a melhoria em seus processos para que esses dados pessoais fiquem seguros e sejam utilizados de forma adequada, através da implementação das normas com as Unidades de relacionamento.

Em atendimento a LGPD não tivemos acionamento por órgãos fiscalizadores ou titulares em relação a falhas nos procedimentos Sebrae.

### 5.3.3.8 | Responsabilização prestação de contas

O Sebrae presta contas trimestralmente ao TCU, em um processo denominado Monitoramento Contínuo e também anualmente com a elaboração do Relatório de Gestão, em conformidade com a Instrução Normativa 84/2020 e Decisão Normativa do Tribunal de Contas da União nº 198/2022.

Ressalta-se que a atuação dos Órgão de Controle também podem ser pontuais, caracterizando as competências legais de cada um.

Por fim, todas as informações sobre o Sebrae/ES estão disponibilizadas no Portal da Transparência, seguindo assim a legislação aplicável: <https://transparencia.sebrae.com.br/contas>.

## 5 | AÇÕES INTERNAS

### 5.3.4 | ALINHAMENTO DAS AÇÕES DE GOVERNANÇA AO PACTO GLOBAL, ODS E ESG

As ações de governança descritas nas seções anteriores estão alinhadas aos seguintes princípios do Pacto Global, ODS e ESG

PACTO GLOBAL	ODS	ESG	
		Tema	Critério
 <p><b>10.</b> As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno</p>	  	<b>Governança Corporativa</b>	Propósito e Estratégia com relação à sustentabilidade
		<b>Conduta Empresarial</b>	Compliance, Integridade e práticas anticorrupção
			Engajamento das partes interessadas
		<b>Práticas de Controle e Gestão</b>	Gestão de riscos dos negócios
			Controles internos
			Auditorias interna e externa
			Ambiente legal e regulatório
		<b>Transparência e prestação de contas</b>	Privacidade de dados pessoais
			Responsabilização prestação de contas

Fonte: Pacto Global, ODS e ESG.

## 6 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO AMBIENTE DOS PEQUENOS NEGÓCIOS

### 6.1 | ATUAÇÃO NO AMBIENTE DE NEGÓCIOS

O Sebrae/ES atua no ambiente de negócios com a finalidade de desenvolver ações e articular políticas públicas visando à criação de ambiente favorável à competitividade, sustentabilidade e a formalização dos pequenos negócios, bem como criar oportunidades para acesso dos pequenos negócios à capitalização e a serviços financeiros, gerando conhecimento e realizando articulações com o sistema financeiro e parceiros institucionais. Seguem as principais estratégias adotadas no ano e os principais resultados alcançados.

	ESTRATÉGIAS 2023
	Potencializar ECOSISTEMAS DE INOVAÇÃO na Grande Vitória
	Ampliar COMPRAS GOVERNAMENTAIS no Estado
	Estruturar OBSERVATÓRIO DE PROJETOS MUNICIPAIS de captação recursos para desenvolvimento, nas prefeituras
	Apoio na promoção do FAM – Fundo de Aval dos Municípios
	Novas estratégias e produtos para promoção da EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA
	Consolidar SALAS do EMPREENDEDOR
	Ampliar a avaliação do PROGRAMA CIDADE EMPREENDEDORA

O **Programa Cidade Empreendedora** se conecta com o tema Governo Empreendedor, que visa ampliar a atuação no setor público para simplificar, desonerar e agilizar o dia a dia do empreendedor. O programa tem como objetivo a transformação local, impulsionar o desenvolvimento econômico, impulsionando o empreendedorismo e melhorando o ambiente de negócios, como preconiza a Lei Geral da Micro e Pequena Empresa (LC 123/2006).



**TODOS OS 78 MUNICÍPIOS FIZERAM ADESÃO AO PROGRAMA.**

**O SEBRAE/ES é o primeiro estado do Brasil a desenvolver o Cidade Empreendedora em 100% do território capixaba.**

**O SEBRAE/ES criou o Índice de Capacidade de Estímulo ao Empreendedorismo (ICEE) da Gestão Pública Municipal, principal indicador do Programa.**

## 6 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO AMBIENTE DOS PEQUENOS NEGÓCIOS



**ICEE - Índice de Empreendedorismo nos municípios capixabas evolui 77,5% nos últimos 3 anos**

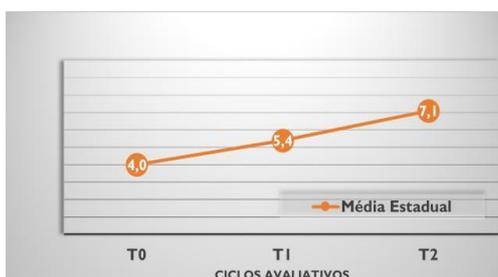
“Sem dúvida, as nossas cidades estão mais empreendedoras. Estamos certos de que nossos prefeitos entregarão cidades melhores, com melhores ambientes de acesso de empreendedores às políticas públicas e desenvolvimento das micro e pequenas empresas”. Pedro Rigo - Superintendente SEBRAE/ES

“Foram 540 lideranças públicas mobilizadas pelo programa, com 92% das prefeituras capixabas engajadas em melhorar o atendimento empresarial, recebendo o apoio de 70 consultores do Sebrae/ES em mais de 30 mil horas de trabalho nos municípios. Importante fruto desse trabalho é a criação da **Rede Capixaba de Salas do Empreendedor**, composta por 67 municípios que tiveram Salas do Empreendedor abertas, significando uma evolução de 252% desde o início do programa, em 2021. ” Eduardo Simões – gerente da Unidade de Ambiente de Negócios Sebrae/ES.

A cada ciclo avaliativo anual, o Sebrae entrega aos 78 municípios relatórios de desempenho que contempla os dados do ICEE – índice de Competitividade e Estímulo ao Empreendedorismo, com os desafios a serem trabalhados e pontos de melhoria, bem como, o plano de ação revisado com as soluções dos eixos a serem implementadas naquele ano, conforme planejamento e pactuação realizada em cada município.

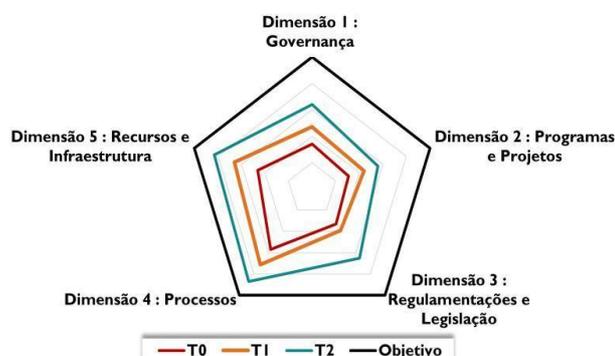
### RESULTADOS DOS 3 CICLOS AVALIATIVOS

Média Estadual do ICEE



T0 - 2021  
T1 - 2022  
T2 - 2023

Média de Desempenho das Dimensões



## 6 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO AMBIENTE DOS PEQUENOS NEGÓCIOS

### Índice de Capacidade de Estímulo ao Empreendedorismo - ICEE

#### Dimensões, quesitos e itens



#### 1. GOVERNANÇA PARA ESTÍMULO AO EMPREENDEDORISMO

- ▶ Órgãos da administração
- ▶ Conselhos e órgãos colegiados
- ▶ Planejamento



#### 2. PROGRAMAS E PROJETOS DE APOIO AO EMPREENDEDORISMO

- ▶ Cultura Empreendedora
- ▶ Formação de Lideranças
- ▶ Fortalecimento de organizações sociais
- ▶ Inclusão produtiva
- ▶ Estímulo à inovação
- ▶ Estímulo ao crédito



#### 3. REGULAMENTAÇÕES E LEGISLAÇÃO PARA MELHORIA DO AMBIENTE DE NEGÓCIOS

- ▶ Desburocratização
- ▶ Lei Geral da Micro e Pequena Empresa
- ▶ Leis de Incentivo Tributário e Fiscal
- ▶ Meio Ambiente
- ▶ Serviço de Inspeção municipal



#### 4. PROCESSOS QUE FACILITAM A REALIZAÇÃO DE NEGÓCIOS E ESTIMULAM O SETOR PRODUTIVO

- ▶ Simplificação
- ▶ Compras Públicas
- ▶ Apoio ao Empreendedor



#### 5. RECURSOS E INFRAESTRUTURA TÉCNICA, FÍSICA E TECNOLÓGICA PARA ATENDIMENTO AO EMPREENDEDOR

- ▶ Infraestrutura física
- ▶ Pessoas
- ▶ Infraestrutura tecnológica\_E-gov

Os critérios da avaliação para premiação foram amplamente divulgados junto às Prefeituras capixabas, por meio de regulamento específico. O resultado também foi disseminado por meio de uma ata de homologação do terceiro ciclo avaliativo do Programa Cidade Empreendedora, tornando transparente o processo de reconhecimento.

As 10 Prefeituras com melhor desempenho no ICEE do programa, a saber, Anchieta, Viana, Cariacica, Vila Velha, Nova Venécia, Cachoeiro de Itapemirim, Muniz Freire, Barra de São Francisco, Colatina e Castelo, participaram de missão técnica de imersão internacional sobre boas práticas em Gestão Pública. Foram 20 convidados das 10 Prefeituras vencedoras, (o Prefeito e o interlocutor do Programa de cada um dos municípios premiados) que participaram da programação que teve como evento âncora o SMART CITY EXPO WORLD CONGRESS, em Barcelona/Espanha, maior evento mundial de inovação urbana e gestão de cidades. A programação também contemplou visitas técnicas a espaços públicos, empresas, universidades, instituições que desenvolvem projetos e estratégias pioneiras que contribuem para que as cidades sejam mais habitáveis, sustentáveis e economicamente viáveis em Barcelona (Espanha) e em Porto, Aveiro e Lisboa (Portugal).

SMARTCITY  
EXPO WORLD CONGRESS

7 - 9 NOV 2023  
BARCELONA & ONLINE

### WELCOME TO THE NEW URBAN ERA



## 6 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO AMBIENTE DOS PEQUENOS NEGÓCIOS

O **Programa Nacional Educação Empreendedora (PNEE)** é um projeto do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) que visa promover a cultura empreendedora nos diferentes níveis de ensino (Ensino Fundamental, Ensino Médio, Educação Profissional e Educação Superior), nas redes públicas e nas redes privadas do país.

O Programa tem como objetivo tornar as discussões em torno do empreendedorismo mais amplas e acessíveis nas escolas e nas instituições de ensino brasileiras, levando conteúdos e metodologias relacionados ao tema para os currículos dos diferentes níveis de educação, da básica ao ensino superior.

Em 2023 no Espírito Santo, houve grande procura de parceiros e instituições pelo apoio do Programa Sebrae, com grande engajamento dos nossos escritórios regionais na articulação, permitindo alcançar o alcance dos resultados ilustrados a seguir, além das 25 escolas empreendedoras sendo criadas e impactadas.



### ESPÍRITO SANTO

**Cooperativa educacional alcança nota máxima no Radar de Educação Empreendedora, do Sebrae**

Pelo segundo ano consecutivo, a CEL atingiu índice de excelência na avaliação



## 6 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO AMBIENTE DOS PEQUENOS NEGÓCIOS

O **Programa de Acesso a Crédito** tem por objetivo a facilitação de capitalização e a serviços financeiros para empreendedores e pequenos negócios, gerando conhecimento e realizando articulações junto ao sistema financeiro e parceiros institucionais.

Durante o ano de 2023, foram desenvolvidas ações de Cooperação Técnica com Cooperativas de Crédito, consolidando acordos estratégicos e fortalecendo a ambiência essencial para impulsionar o crescimento econômico nas comunidades locais. Em conjunto com o Banco do Brasil, executamos a *Carreata do Agronegócio*, o *Circuito da Sustentabilidade* e o apoio na *MPE Week* abordando diversos temas de gestão, especialmente voltado para o agronegócio.



"Agradeço a Deus pela vida dos profissionais do Sebrae que tem ajudado não só eu mais muitos outros pequenos empreendedores. Meu desejo é chegar no topo e só de saber que tenho o Sebrae para me ajudar principalmente com as dúvidas já me faz ter mais segurança de hoje abrir meu próprio negócio." - DANIELLE de SOUZA, empresa Brunos Sportswear



"O Sebrae é um grande parceiro da educação; é de fundamental importância para o desenvolvimento do empreendedorismo dentro da escola, pois assim, os estudantes têm a possibilidade de dar seus primeiros passos em educação financeira, por exemplo, importante tema para todos nós." - RICARDO VIEIRA, professor atendido Programa Educação Empreendedora



"É muito importante quando a gente consegue reunir vários atores de vários setores dentro dos municípios e pode produzir políticas públicas para nossa cidade. O Sebrae, no Programa Cidade Empreendedora, faz isso muito bem ao longo de todos os anos, passamos o ano produzindo bastante conteúdo que com certeza melhorarão o ambiente de negócio na cidade." - PABLO ALVES, Agente de Desenvolvimento de Marataízes.

### 6.2 | DESAFIOS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Dentre os desafios enfrentados em 2023, destaca-se a aplicação das metodologias do Programa Cidade Empreendedoras, que precisou contar com parcerias estratégicas, em virtude das peculiaridades e diferentes realidades de cada município, para um Programa dessa envergadura. Soma-se a isto, a elaboração de um catálogo abrangente das soluções do Educação Empreendedoras e a realização de um monitoramento eficaz dos atendimentos realizados nas escolas. A intensa mobilização para incorporar startups do Distrito Federal ao Capital Empreendedor, também foi um dos principais desafios enfrentados pelas equipes Sebrae.

Para 2024 objetiva-se alcançar um monitoramento da evolução do CIDADE nos municípios por meio de sistemas de dados e continuar intensamente as articulações do Capital Empreendedor, visando preparar o número mínimo de integrantes para o alcance dos benefícios do Programa.

## 7 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO ATENDIMENTO

### 7.1 | ESTRATÉGIA

A estratégia do atendimento individual do Sebrae/ES, se baseia no objetivo traçado pelo **Programa Nacional – Cliente em Foco**, ou seja, intensificar e integrar o atendimento Sebrae, com enfoque em um relacionamento orientado à geração de valor aos seus clientes, por meio da ampliação de sua atuação digital e da qualificação do atendimento e da oferta de soluções nos territórios.

Com este objetivo, o Calendário de Campanha Sebrae/ES - 2023 teve como propósito integrar as estratégias comerciais, a comunicação e a oferta de soluções nos canais remotos, digitais e presenciais, contribuindo para o alcance dos resultados institucionais, além de apresentar um Sebrae mais dinâmico, resgatando sua relevância junto às micro e pequenas empresas capixabas. Assim, a Unidade de Relacionamento protagonizou esta ação, a partir da estratégia de alcance identificadas em 2022 e mantidas em 2023, conforme ilustrado a seguir:



### 7.2 | ATENDIMENTO REMOTO

A unidade de relacionamento capixaba é responsável pela gestão da CNR – Central Nacional de Relacionamento, para que os clientes do Estado tenham a melhor experiência na utilização deste canal, a partir do conhecimento e correto direcionamento dos nossos clientes. Houve um ganho muito grande para os clientes quando foi implantado o atendimento 24 horas.



Atendimentos: **19.051**  
Ligações recebidas: **20.358**  
Contatos WhatsApp: **16.916**  
Tickets recebidos/respondidos: **390**  
Tickets enviados/avisos: **98**

**SATISFAÇÃO**  
do CLIENTE

**NPS**  
**93,4**

# 7 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO ATENDIMENTO

## 7.3 | ATENDIMENTO DIGITAL



### 7.3.1 | PRINCIPAIS RESULTADOS

**JORNADAS QUE FAZEM A DIFERENÇA**

Os conteúdos das Jornadas de Soluções são o caminho certo para melhores resultados na sua empresa.

Ir para o Portal Sebrae

TEMAS DESTACADOS: PLANEJAMENTO, FINANÇAS, EMPREENDEDORISMO, MERCADO E VENDAS, PESSOAS, INOVAÇÃO, ORGANIZAÇÃO.

**13 JORNADAS**  
**29.125 participantes**

Temas mais procurados:

- >> Planejamento e Gestão
- >> Inovação
- >> Autoatendimento MEI
- >> Vendas e Presença Digital
- >> Finanças

**APP - APLICATIVO Sebrae**

	2022	2023
Atendimentos:	7.585	38.812
Clientes Atendidos:	1.915	4.008
Taxa de Fidelização:	3,96	9,53

**Aumento 503% ATENDIMENTOS**

**APP SEBRAE**  
Baixe agora!

**Consultoria online e 100% gratuita.**

Agende seu horário [aqui](#)

**DOBAMOS Nº NOVOS CADASTROS**  
(em relação a 2022)

Novos cadastros: **2.143**  
Clientes atendidos: **565**  
Atendimentos: **874**

## 7 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO ATENDIMENTO



### RESULTADOS

Performance: **19.189 IP**  
 Atendimentos: **31.667**  
 Clientes Atendidos: **3.611**  
 Fidelização: **8,77**

### PRODUÇÃO

Gravações: +400 vídeos  
 Transmissões veiculadas: 25

### VEICULAÇÃO YOUTUBE

Visualizações: **521.454**  
 Impressões: **799,926**  
 Horas assistidas: **10.558,3**  
 Novos Inscritos: **1.517**  
 Total Inscritos: **5.875**



### E-COMMERCE (receita gerada)

E-COMMERCE	R\$
	Venda Direta: R\$
<b>203.567,10</b>	Vendas Consultoria
<b>7.137.817,44</b>	
<b>R\$22.664,00</b>	

**162%** ↑  
 (Relação a 2022)

### BIBLIOTECA VIRTUAL 203 produtos publicados

**E-COMMERCE** (estatísticas)  
 Eventos publicados: **481**  
 Clientes cadastrados:  
**20.034** Inscrições em eventos: **87.424**  
 Consultorias ofertadas: **200**  
 Consultorias vendidas: **166**



**LOJA VIRTUAL**  
**Sebrae/ES**  
**&**  
**E-COMMERCE**  
**NA**

## 7.4 | GESTÃO DE RELACIONAMENTO/FIDELIZAÇÃO

O Sebrae/ES em 2023 evoluiu muito no quesito de prospecção de clientes, com base na estratégia e ferramenta de Marketing Cloud, sendo mais assertivo na oferta de conteúdos, sobretudo na captação de clientes novos, nunca atendidos pelo Sebrae.



## 7 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO ATENDIMENTO

### 7.5 | AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

O Sebrae/ES adotou como forma de avaliação de seus produtos e serviços o indicador reconhecido internacionalmente denominado NPS – Net Promoter Score, que nada mais é que uma metodologia de pesquisa utilizada para mensurar o nível de satisfação e lealdade dos clientes. Seu objetivo é saber a probabilidade de os clientes recomendarem a sua marca para amigos e familiares.

Os melhores resultados de 2023 em relação ao ano anterior se deve às ações realizadas pela equipe de relacionamento. Foram tratados todos os **175 detratores** (notas de 0 a 6), bem como os **Neutros** (notas 6 e 7) que **caíram 0,4%**. Já nos clientes **promotores** houve **um aumento de 0,5%**.



DEPOIMENTO

“O Sebrae é um orgulho para nós brasileiros!” – LUANA ZATTA DANIEL – empresas Zattazevedo Marketing e Serviços.



### 7.6 | DESAFIOS E OPORTUNIDADES de MELHORIAS

A implantação do novo CRM – Sistema de Relacionamento com Cliente, batizado como FOCO (no Cliente), foi sem dúvida o maior desafio de 2023. Trata-se de um projeto para todo o Brasil e um marco importante para a consolidação da Estratégia Nacional de Relacionamento com o Cliente, de forma integrada e permeada pelo digital. Tal estratégia busca atrair clientes conhecendo suas necessidades, para apoiá-lo em seus desafios, conforme sua maturidade empresarial.

Visto que o sistema não estava com todos os módulos desenvolvidos, apresentou muitas falhas de integração e erros de funcionamento, assim decidimos fazer a implantação por fase ou grupo de controle, o que se mostrou ser uma estratégia bem assertiva.

Para o próximo ano, seguramente estaremos mais adaptados ao novo sistema que entrará numa fase mais estável, nos permitindo assim seguir para o terceiro ciclo do planejamento – **Exponenciar o Atendimento Digital**, conforme descrito anteriormente e ilustrado abaixo. Esperamos alcançar o mesmo sucesso do ciclo de 2023 – Performance dos canais, obtido com a implantação de ferramentas afins, dentre elas o Google Analytics.

CICLO 1	Organização e Implantação das Ferramentas e Canais Digitais	2022
CICLO 2	Performance dos Canais	2023
CICLO 3	Exponenciar o Atendimento Digital	2024 +

## 8 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO ATENDIMENTO COLETIVO

Em 2023 foram executados 28 projetos com foco em setores/segmentos econômicos ou temas transversais como a Economia Criativa, em todo o estado do Espírito Santo. Inovamos com o **lançamento do Programa de Aceleração de Negócios do Sebrae ES - o ACELERA** – por meio do qual, pela primeira vez na história do Sebrae, foram ofertadas trilhas ou jornadas pré-definidas para o Turismo, Comércio, Petróleo e Gás, Reparação Automotiva, Saúde, Panificação e Varejo Digital. Durante a jornada, os empresários podiam aderir adicionalmente a feiras do setor, rodadas de negócios e missões técnicas, completando o conhecimento e possibilitando a realização de novos negócios.

O foco foi o aumento da competitividade dos empreendimentos atendidos e os principais indicadores de resultado acompanhados ao longo do ano por meio de metodologias específicas, demonstrou a efetividade da estratégia, diante dos resultados expressivos:

### 8.1 | INDÚSTRIA

#### 8.1.1 | PETRÓLEO E GÁS



Esse ano promoveu-se o Acelera Petróleo e Gás com participação de 20 pequenos negócios da Região Metropolitana de Vitória, Aracruz, São Mateus e Cachoeiro de Itapemirim. Ao longo da jornada, além das oficinas e consultorias customizadas e direcionadas para atendimento aos requisitos do setor e estruturação

comercial, as empresas foram motivadas a participar das rodadas, feiras e missões promovidas pelo Sebrae e parceiros, totalizando 14 eventos de negócios ao longo de 10 meses. Isso refletiu num aumento de faturamento de 119% nas empresas participantes.

As Rodadas de negócios dentro das Feiras – FECAPGE e MEC Show mobilizaram 37 médias e grandes empresas compradoras, 251 empresas fornecedoras, foram realizadas 652 reuniões de negócios com perspectivas futuras de compras da ordem de R\$30.000.000,00 pela pesquisa realizada com as compradoras.

Incentivo direto à inovação dos pequenos negócios a partir das demandas do setor, finalização do projeto da Mogai - Coat 4.0: Câmera 3D móvel e compacta para geração de modelos 3D em nuvem de pontos integrável a sistemas de navegação imersiva e outras tecnologias, dentro do Edital Conexões para Inovação, com reconhecimento da Petrobras em evento no Cenpes - Centro de Pesquisas Petrobras em novembro. Investimento de R\$490.000,00 da Petrobras no desenvolvimento tecnológico utilizando recursos da cláusula de Pesquisa, Desenvolvimento & Inovação da ANP (Agência Nacional de petróleo, gás e biocombustíveis.)

## 8 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO ATENDIMENTO COLETIVO

### 8.1.2 | PANIFICAÇÃO

Em 2023 realizou-se o Programa ACELERA Panificação tendo como foco desenvolver equipes mais focadas, processos mais ágeis e controle sobre produtividade, trazendo inovações e principalmente orientando e acompanhando as equipes de vendas das padarias capixabas. O Sebrae/ES viabilizou a ida de 8 empresários capixabas na missão internacional IBA em Munique, Alemanha. Considerada por muitos no setor o principal evento internacional de panificação e uma plataforma-chave para fornecedores e fabricantes de equipamentos, os clientes apoiados fizeram relatos da importância dessa missão como uma feira única do setor. Teve um grande diferencial trazendo especialistas de renome nacional na aplicação das soluções/consultorias convertendo assim em uma avaliação positiva por parte dos 14 clientes atendidos (Região Metropolitana).



Foi realizada a missão nacional na principal feira nacional da Panificação e Confeitaria em SP, a FIPAN, apoiando 18 empresários capixabas para conhecer as novidades do universo da Panificação, novas tendências de consumo e inovações do setor. E em parceria com a ADERES, o Sebrae apoiou mais de 60

expositores na Feira PANSHOW GASTRONOMIA - EDIÇÃO 2023, na sede do SINDIPÃES tendo 15 mil visitantes e uma programação extensa com palestras técnicas, aulas-show, oficinas de capacitação técnica voltadas para o setor de gastronomia, espaço gourmet, arena cultural e exposição de produtos regionais e equipamentos. Neste evento, foi possível ter uma diversificação dos expositores, estratégia bem positiva agregando valor ao evento diante do público-visitante e gerando a atratividade e possibilidade de negócios, em especial da agroindústria com os panificadores presentes.



DEPOIMENTO

*"Eu considero realmente o investimento em feiras internacionais, como a IBA na Alemanha, algo extraordinário, porque é uma chance que a gente tem de estar em contato com as tecnologias de ponta, a oportunidade de estreitar laços com outros panificadores também, pois essas trocas realmente, são enriquecedoras para a gente." – Daniel Correa, do Café Arrumado, em sua experiência na Iba*

## 8 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO ATENDIMENTO COLETIVO

### 8.1.3 | REPARAÇÃO AUTOMOTIVA

Neste segmento o Sebrae promoveu o Programa Acelera Reparação Automotiva, um combo de soluções (consultorias e capacitações) com o objetivo de desenvolver a gestão e a melhoria dos processos das oficinas. A média de aumento de faturamento das empresas participantes foi de 9,5% durante o período do programa. Em paralelo às ações de desenvolvimento citadas acima, o Programa Acelera também contou com uma Missão à Feira Automec/SP – Realizada entre os dias 26 e 28 de abril, considerado o maior Evento da Reparação Automotiva na América Latina. Para essa missão o Sebrae/ES enviou uma delegação com 27 empresários/representantes.

## 8.2 | COMÉRCIOS E SERVIÇOS

### 8.2.1 | VAREJO

Dentro do Programa Acelera Varejo, pode-se destacar os Seminários Pós NRF 2023 (*Retail's Big Show*). Realizados nas Cidades de Vitória, Cachoeiro de Itapemirim, Nova Venécia e Linhares, reunindo 271 participantes. Os Seminários abordaram as principais tendências e perspectivas identificadas na NRF 2023 (*Retail's Big Show*, realizada em janeiro em Nova Iorque/EUA). O Programa Acelera Varejo também contemplou a Missão LATAM *Retail Show* 2023.

### 8.2.1 | TURISMO

The infographic on the left, titled 'A ROTA ESTRATÉGICA DO TURISMO', features a blue cover of a report. The main text reads: 'VISÃO DE FUTURO: SER DESTINO QUE OFEREÇA EXPERIÊNCIAS TURÍSTICAS SUSTENTÁVEIS, GARANTINDO A INTEGRAÇÃO, O DESENVOLVIMENTO E A DIVERSIDADE CAPIXABA.' Below this, it states '59 BARREIRAS' and '221 AÇÕES'. At the bottom, four categories are listed with icons: 'INFRAESTRUTURA', 'MERCADO', 'POLÍTICA PÚBLICA E PRIVADA', and 'RECURSOS HUMANOS E INOVAÇÃO'. To the right, two photographs show a man speaking at a podium and two men holding the report. A background screen displays 'Rota Estratégica para o Turismo 2035'.

## 8 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO ATENDIMENTO COLETIVO

Abaixo são relacionadas algumas iniciativas de destaque:

Rota Estratégica para o Futuro do Espírito Santo – Turismo 2035;

Entrega do principal documento norteador do desenvolvimento turístico para o ES.

Sua elaboração contou com a participação intensa da equipe do Sebrae/ES e trade turístico.

Missões empresariais:

- EXPOCATÓLICA – SP: principal evento de turismo religioso do país, com 6 participantes;
- FISPAL FOOD SERVICE – SP: Maior evento do setor de alimentação, contou com a participação de 18 empresários do setor de alimentos e bebidas;
- Serra Gaúcha e FESTURIS – Festival de Turismo de Gramado: 20 participantes.

Realização da Convenção Braztoa e Prêmio Braztoa de Sustentabilidade no ES;

Agentes de Roteiros Turísticos: contratação de Agentes de Roteiros

Turísticos para atuar nas 10 regiões turísticas do estado, com foco

principal no fortalecimento das governanças municipais e regionais

e aplicação do diagnóstico de Destino Turístico Inteligente – DTI.



DEPOIMENTO

*"Gostamos muito de participar do projeto Acelera Turismo. A empresa contratada possui profissionais qualificados, com experiência na área. Estamos na expectativa de saber se o Sebrae promoverá outro projeto para continuidade das mentorias, porque conhecimento sempre é válido."* – Bruno Louzada, representante do empreendimento Sítio dos Lagos, em Domingos Martins e cliente do Acelera Turismo Serrana

### 8.2.3 | SAÚDE

Neste setor o Sebrae apoiou eventos promovidos pela AS Consultoria, onde a diretora é a Dra. Alice

Sarcinelli, presidente do Colegiado da Saúde do ES. Os eventos realizados foram:

- Primeiro Fórum da Saúde do Espírito Santo, com apresentação do Painel de Inteligência Setorial da Saúde – pesquisa qualitativa e quantitativa, além de dados e performance do setor. Realizada no Centro de Convenções de Vitória em agosto/2023.
- 2º Saúde em Fórum – Apresentação de pesquisa inédita sobre crédito e serviços financeiros para o setor da saúde no Espírito Santo. Realizado na Arena Conecta, Praça do Papa – Vitória em outubro/2023.

## 8 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO ATENDIMENTO COLETIVO



### 8.3 | ECONOMIA CRIATIVA

Foi firmado um convênio entre Sebrae/ES e SECULT – Secretaria de Estado da Cultura, que tem como objetivo implementar ações do Programa ES + Criativo, programa estruturado pelo Governo do Estado para desenvolver e consolidar políticas, diretrizes e ações integradas. Através desse Convênio foi realizado o seguinte plano de trabalho:

- Cocreation Lab – Programa de Pré-incubação de negócios, cujo fornecedor é a empresa TXM Business, de Santa Catarina, em 4 territórios: Linhares, Serra, Vila Velha e Venda Nova do Imigrante. Foi realizado um evento de encerramento com Pitch final no Hub ES+, no Centro de Vitória, com destaque para os 3 primeiros lugares de cada território;
- Repasse da metodologia Design na Prática pelo Centro Brasil Design, de Curitiba, para desenvolver e implementar um programa voltado ao fomento do design nas Empresas do Setor da Economia Criativa do Espírito Santo;
- Capacitação no Segmento de Games no ES – Ambientação e Visão Geral sobre o processo de Desenvolvimento de Games – pela empresa Galpão de Ideias, tendo 84 inscrições prévias e 63 classificados, levando a Secult a propor uma terceira turma para 2024;
- Elaboração da Rota Estratégica para o futuro do Espírito Santo: Economia Criativa 2035 – Evento de lançamento no Hub ES+ com fala do Diretor Luiz Toniato e entrega dos exemplares impressos para o público presente.



## 8 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO ATENDIMENTO COLETIVO

### 8.4 | AGRONEGÓCIO

#### 8.4.1 | PEQUENAS AGROINDÚSTRIAS RURAIS

O Sebrae/ES e a SEAG - Secretaria da Agricultura, Abastecimento, Aquicultura e Pesca firmaram um convênio com objetivo de promover a qualificação da pequena agroindústria capixaba e demais empreendimentos rurais do Espírito Santo, com a oferta de CONSULTORIAS TECNOLÓGICAS visando à melhoria de processos, produtos, identidade visual, dentre outras soluções. Os empreendimentos foram selecionados pela SEAG por meio de chamamento público. Dentre as ações de ACESSO A MERCADOS previstas, as feiras foram o principal instrumento de apoio ao aumento de faturamento dos empreendimentos contemplados. Para tanto, o Sebrae contou com os parceiros ao lado.



#### 8.4.2 | CAFEICULTURA



- **Lançamento do Programa de Desenvolvimento Sustentável da Cafeicultura:** realizado pelo governador Renato Casagrande, o objetivo é agregar valor à produção de café no estado, destacando a diversidade, qualidade e valorizando a origem do café. Um programa inédito no país e que tem como premissa a sustentabilidade, tema este que está integrado em todos os eixos de atuação e tem como meta o aumento da produtividade, adequação ambiental e ampliação dos cafés especiais.
- **Feira World of Coffee:** A feira, que é voltada para Cafés Especiais e certificados do mundo inteiro, aconteceu em junho, em Atenas, na Grécia. O evento é anualmente organizado pela SCA (Specialty Coffee Association), de forma itinerante, sendo um país a cada ano na Europa e, em diferentes estados nos Estados Unidos.
- **Semana Internacional do Café:** A feira mais importante para a cafeicultura no Brasil, ocorreu em novembro, na Expominas, em Belo Horizonte/MG. O estado conquistou:

## 8 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO ATENDIMENTO COLETIVO



1º, 3º, 5º e 9º lugar

Café Arábica

1º, 3º, 4º e 5º lugar

Café Canéfora



### 8.4.3 | PECUÁRIA DE LEITE

Em 2023 atuou fortemente no apoio aos produtores de leite no Espírito Santo. Dentre as ações realizadas, destaca-se:

- **Programa de Desenvolvimento Sustentável da Cadeia do Leite no Espírito Santo:** o objetivo do inédito programa é alcançar a autossuficiência na produção de leite no estado até 2030, tendo em vista a grande ociosidade da capacidade instalada na indústria local, bem como agregar valor ao produto e a inserção de novas tecnologias para os produtores rurais;
- **Parceria com a cooperativa Nater Coop:** realização de consultorias Negócio Lucrativo Rural e Dia de Campo nas propriedades modelos. Ao todo, 55 produtores rurais estão sendo beneficiados com a parceria.

### 8.4.4 | AGENTE LOCAL DE INOVAÇÃO (ALI) RURAL

Com metodologia desenvolvida pelo Sebrae, o projeto ALI Rural alcançou os seguintes resultados, nos seus dois primeiros ciclos:



**Resultado: aumento de 14,7% no faturamento** das propriedades rurais acompanhadas;

**Ações de Inovação e Modernização: 97% das propriedades** acompanhadas adotaram produto, serviço ou processo que ou que foi aperfeiçoado durante a jornada. Destaca-se que o estado ficou em primeiro lugar no Brasil neste indicador;

**Grau de recomendação do Sebrae pelo cliente (NPS): O projeto alcançou 94% de satisfação** pelas propriedades acompanhadas.



DEPOIMENTO

*"A gente já tinha a proposta da nossa lojinha, anexa a nossa fábrica, só que faltava executar o funcionamento dessa lojinha, ter novos atrativos, novas sugestões e o ALI fez o sonho virar realidade."* - Lidyani Lanteman, Império do Sabor

## 8 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO ATENDIMENTO COLETIVO

### 8.5 | ARTESANATO



ACELERA  
artesanato



ESTUDO  
netnografia



ESTUDO  
diagnóstico  
**UFMG**  
UNIVERSIDADE FEDERAL  
DE MINAS GERAIS

- Desenvolveu mais de 40 artesãos individualmente;
- Ênfase no processo de design;
- A Associação ArtBovis conquistou 3 prêmios de sustentabilidade em 6 meses de programa.

Contratação de consultoria especializada para realizar estudos de pesquisa do consumidor capixaba e do mercado estadual de artesanato, para propor soluções mais assertivas e estratégicas, para que o setor de artesanato seja mais competitivo e inovador.

O Sebrae/ES juntamente com a FEARTS (Associação estadual de associações de artesanato do ES) contribuíram para a complementação do diagnóstico do artesanato nacional, realizado pelo programa brasileiro de artesanato – PAB e o Sebrae Nacional.

### 8.6 | BRASIL MAIS PRODUTIVO

Com o objetivo de promover um salto tecnológico e aumentar a produtividade entre as micro e pequenas empresas capixabas, o Sebrae em parceria com governo federal, promoveu o Programa Brasil Mais Produtivo – ALI Produtividade, atendendo no ES à 690 clientes desde 2022 em pelo menos 50 municípios [mais de 60% de cobertura aos municípios capixabas], na oferta de ferramentas inovadoras em busca da melhoria da competitividade.

Resultados  
ALI  
produtividade  
2023

**88%**  
Índice de satisfação  
com o programa

e

**97%**  
Índice de satisfação  
com o  
acompanhamento do  
ALI – Agente Local  
de Inovação



**ALI** produtividade

## 8 | AÇÕES EXTERNAS: DESEMPENHO NO ATENDIMENTO COLETIVO

### 8.7 | BRASIL MAIS PRODUTIVO – ALI DIGITAL

O Sebrae em parceria com Governo Federal, promoveu o Programa Brasil Mais Produtivo – ALI Transformação Digital, atendendo no ES à 743 clientes desde 2022 em pelo menos 50 municípios [mais de 60% de cobertura aos municípios capixabas], na oferta de ferramentas inovadoras em busca da melhoria da competitividade.

#### RESULTADOS ALCANÇADOS NO PRIMEIRO CICLO DO PROGRAMA



97% em satisfação pelos clientes



26 % das empresas implementaram a ferramenta de Marketing Digital



7,8% das empresas implementaram o E-commerce

## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

### 9.1 | CAPTAÇÃO RECURSOS E PARCERIAS ESTRATÉGICAS

A captação de recursos em 2023, direcionou esforços especialmente para efetivar a entrada dos recursos das emendas parlamentares, através da formalização dos convênios junto ao Governo Federal e na comercialização de patrocínio e locação de espaço do evento ESX – Espírito Santo Innovation Experience, com o excelente resultado de R\$ 6.876.902,00 (Receita própria), que representa 653% superávit em relação ao ano anterior, conforme ilustração a seguir:



## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

### 9.2 | RELACIONAMENTO COM ENTIDADES CREDENCIADAS

Este projeto busca uma relação de parceria com as entidades representativas dos mais diversos segmentos, com intuito de estabelecer uma conexão para o alcance dos pequenos negócios associados e a promoção de ações que levem melhorias para cada um dos setores. Assim sendo, aumentar o número de entidades credenciadas ao Sebrae/ES continuamente, permite alcançar vários segmentos, onde suas necessidades e anseios ajudam a promover ações conjuntas para o apoio dos pequenos negócios do Estado. Estas entidades receberam em 2023 um total de R\$107.706,93 de comissionamento com a venda de soluções Sebrae.



**DEPOIMENTO**

“A credibilidade que a instituição Sebrae passa e a forma como gerencia as relações com os parceiros faz com que seja transparente suas ações e projetos gerando a credibilidade institucional de que o Brasil tanto precisa neste momento. Sebastião Francisco Alves – CREDENCIADO Sebrae/ES

<b>20</b> Novas entidades credenciadas		<b>133</b> Parceiros integram COMUNIDADE PARCEIRA	
---	--	---	--

### 9.3 | PROGRAMA COMERCIAL – RECONHECIMENTO E RECOMPENSA

Alinhado ao Indicador Estratégico de Cobertura de Atendimento à ME e EPP, bem como ao Projeto de Reposicionamento e Modernização da Rede de Atendimento, o Programa Comercial – Reconhecimento e Recompensa, iniciado em 2020, é uma iniciativa que tem como objetivo desenvolver cultura de mercado, implementar boas práticas de relacionamento comercial e ampliar a venda de soluções para os segmentos Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, especialmente, e contempla também a venda de soluções para Pessoa Física e Microempreendedor Individual. Além disso, também é um programa que visa levar o Sebrae/ES até as empresas que deixaram de procurar a instituição, recuperar presença e relevância nas soluções de apoio às pequenas empresas, às empresas em rota de crescimento e com desafios de competitividade.

## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

Por cultura de mercado, o Programa Comercial entende:

- Foco no Cliente
- Conhecimento de suas demandas e necessidades
- Customização de soluções
- Fidelização do cliente
- Proatividade na busca por oportunidades de atendimento e venda de soluções

CICLO 1	BASE CONCEITUAL – Capacitação para gestão de uma MPE	2020
CICLO 2	INÍCIO - Desenvolvimento de habilidades comerciais – Capacitações e mentorias de vendas	2021
CICLO 3	PERFORMANCE - Criação da Convenção de Vendas   Desenvolvimento da Equipe   Ritos e rituais de processos comerciais   Meta e Premiação de Vendas   Instrumentos: Vitrine, Fichas Comerciais	2022
CICLO 4	ALTA PERFORMANCE - Aperfeiçoamento das Ações e Processos	2023 +

Em 2023 o Sebrae/ES ES realizou a 2ª Convenção de Vendas do Sistema Sebrae, em formato de imersão, com o objetivo de dar continuidade ao desenvolvimento da equipe de atendimento com visão comercial, proativa em relação às dores e desejos dos clientes, ofertando as melhores soluções para as microempresas e empresas de pequeno porte. A programação da Convenção foi uma jornada que começou com o Cliente Sebrae em Foco – Experiências vivenciadas em 2022, entendimento do perfil dos clientes, passando pelo Portfólio de Produtos – Soluções Sebrae para Micro e Pequenas Empresas, finalizando com Processos de Vendas, painel de Boas Práticas e Programa Comercial – Reconhecimento e Recompensa.



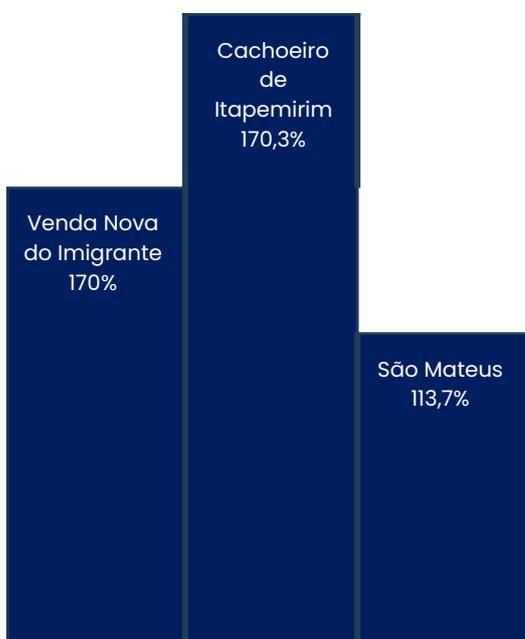
A adesão das equipes de atendimento a este novo formato de trabalho superou as expectativas e pode-se afirmar que hoje tem-se um Sebrae mais Mercado:

- **87%** aumentaram seus conhecimentos quanto Portfólio Sebrae
- **93%** aumentaram seu repertório para negociação
- **96%** passaram a prospectar clientes

## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

### PREMIAÇÃO – Escritório Destaque e Consultor de Vendas Destaque

Foram várias premiações conforme regulamento do programa – Percentual de vendas, além da meta anual. Dentre as premiações destacamos os três Escritórios Regionais e os 6 Analistas de Atendimento (Consultores de Vendas).



Outra novidade, foi a manutenção da Mentoria Individual, que teve por objetivo ajudar na elaboração da estratégia de vendas, aprimorar a abordagem comercial de uma solução Sebrae, de acordo com a necessidade e perfil de cada atendente, com foco na conversão de vendas. Conforme avaliação e depoimentos, entendemos que esta iniciativa contribuiu de forma significativa para o desenvolvimento das equipes e resultados em vendas.

## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO



DEPOIMENTO

“Participar da Mentoria em Vendas foi um divisor de águas na minha carreira no Sebrae/ES. Me vejo mais confiante e mais segura diante dos clientes. Atualmente eu estou vendendo 650% a mais (considerando minha média mensal de faturamento 2022 x 2023). CAROLINA MARGOTTO, analista do Escritório Regional de Colatina



DEPOIMENTO

“Quero agradecer ao Sebrae as mentorias em vendas que tive. É uma ótima base para continuar a me aprimorar em vendas. Como resultados reais, práticos, melhorei em 387% o meu faturamento no período de 2022 x 2023. Superei a mim mesma e as minhas metas e estou segura de que posso fazer mais ainda pelo Sebrae/ES e pelos Clientes”. – FLÁVIA BECALLI, analista do Escritório Regional de Linhares

### 9.4 | PROGRAMA CAPIXABA ECOSISTEMAS DE INOVAÇÃO

A estruturação do ecossistema capixaba de inovação se faz por meio da relação entre os ecossistemas municipais e ações do MCI – Mobilização Capixaba de Inovação, conforme metodologia e parcerias ilustradas abaixo.



Em sua essência a metodologia prevê: identificação das vocações econômicas, potenciais tecnológicos, setores prioritários, classificação do grau de maturidade, análise das vertentes, análise do radar de inovação, criação do mapa de atores e a construção do plano estratégico de intervenção para a região. Tal ambiência e metodologia permeiam os projetos Sebrae/ES, destacados a seguir.

## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

O Projeto **ELI – Ecossistemas Locais de Inovação** em 2023, conseguiu alcançar 9 ecossistemas, composto por 13 municípios, unindo prefeituras como Alegre e Guaçuí, Piúma e Anchieta, e São Mateus, Nova Venécia e Montanha, em prol do desenvolvimento dos municípios por meio do fomentando a inovação local.

Como forma de mostrar os impactos do programa, trazemos a seguir depoimentos de lideranças mobilizadoras integrantes do projeto.

### MESSSES – Movimento Empresarial do Sul do Espírito Santo

*“Somos uma ONG de empresas e de membros da sociedade civil que se dedica ao desenvolvimento da região sul do ES com sede em Cachoeiro de Itapemirim. Como representante da entidade, participo do Núcleo gestor do projeto Eli na cidade e desenvolvemos inúmeras ações que estão sendo transformadoras na implantação da cultura da inovação, em ações que são disponibilizadas de forma gratuita e abundante. Neste ano, em parceria com o Ifes, fomos selecionados no Programa Fortalecimento de Habitats, um convênio Sebrae x FAPES, com esse programa conseguimos captar R\$ 270.000,00 em subvenção econômica para capacitar pessoas, capacitar startups e entregar ao mercado startups estruturadas. A integração com outros habitats, tem nos possibilitado conectar com outros atores do ecossistema capixaba de inovação, num intercâmbio de conteúdos de qualidade, travando contado direto com especialistas do tema promovendo enriquecedores debates. Acreditamos no potencial transformador da inovação, no desenvolvimento regional e na geração de oportunidades. Como resultados alcançados podemos destacar o envolvimento de entidades e pessoas físicas trabalhando na execução de diversas ações como: realização do Startup Day, do Startup weekend, 5 meetups (encontros) de inovação, consultoria para estruturação de um hub de inovação (parceria Sebrae), programa LAB 28 de aceleração e pré-aceleração de startups.” – RICARDO COELHO LIMA, secretário executivo do Messes - Movimento Empresarial do Sul do Espírito Santo.*

## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

### BUTTON

*“Sou Aretusa Teixeira, estou como Diretora de Aceleração de Negócios na Bbutton, em Colatina - ES, que foi uma das selecionadas no programa Fortalecimento de Habitats, apoiada pelo Sebrae e pela Fapes. O ecossistema de inovação do Espírito Santo cresceu muito nos últimos anos, decorrente dos editais disponíveis para captação de recursos e todo o trabalho realizado pelos principais atores e apoiada e idealizada por instituições como o Sebrae. Impulsionando não apenas a economia, mas também moldando o futuro da região, criando oportunidades, fortalecendo talentos locais e promovendo soluções criativas para problemas reais. O investimento contínuo nesse ecossistema é essencial para assegurar um crescimento sustentável e uma comunidade mais resiliente e inovadora. A Bbutton Space Colatina captou R\$270.000,00 em subvenção econômica, apoiada pelo Sebrae, para investir no desenvolvimento de negócios do interior, no Centro-Oeste do estado. Além do recurso nos conectamos a pessoas de todo o estado, que estão trabalhando pela inovação. Essa troca de experiências e colaboração entre ambientes de inovação e atores do ecossistema são o maior ganho para nossa região, gerando conexões e novas oportunidades de negócios.”*

**- ARETUSA TEIXEIRA, diretora de Aceleração de Negócios na Bbutton.**

## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

Ao apoiar a geração de startups e empreendimentos inovadores, o Sebrae/ES em parceria com a FAPES – Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação, buscam estimular a criação e desenvolvimento de ambientes promotores de inovação, aperfeiçoando e ampliando em 30% em 2023, os atendimentos realizados às pessoas e empresas que desejam iniciar ou desenvolver a sua atividade econômica com base no desenvolvimento de produtos, serviços e modelos de negócios inovadores.



Programa de aceleração de startups – Colatina e Encontro de Gestores de API- Ambientes Promotores de Inovação – Serra.

### 9.5 | SebraeLAB

O Sebraelab é o Hub de Inovação do Sebrae/ES e faz parte do Ecossistema de Inovação do ES, promovendo conexões, recebendo e ofertando soluções para clientes, parceiros e colaboradores. Durante o ano de 2023, foram realizados 197 eventos, 801h44min de uso, 3.341 pessoas participantes e 36 parceiros/empresas. O Sebraelab ofertou 11 meetups com temas diversos solicitados pelos usuários do Lab, e realizados atendimentos/ mentorias sobre inovação, elaboração de projetos para editais e captação de recursos, de forma presencial e virtual como continuação dos meetups.



## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

### 9.6 | PROGRAMA PLURAL

Tem como objetivo promover o empreendedorismo como mecanismo de transformação social ao ampliar os negócios liderados por pessoas de grupos socialmente vulneráveis.

Visando a igualdade de oportunidade, diversidade e inclusão, por meio de relacionamento acolhedor, inclusivo e plural.

O programa busca incluir efetivamente a diversidade e inclusão nos negócios, por meio de ações que transversalizam o tema no atendimento e relacionamento Sebrae.

A proposta é contribuir para os seguintes objetivos do desenvolvimento sustentável, compromisso firmado pela instituição junto à ONU como signatário do Pacto Global das Nações Unidas:

- **ODS 8** – Emprego Digno e Crescimento Econômico;
- **ODS 5** – Igualdade de Gênero
- **ODS 10** – Redução das Desigualdades.

#### 9.6.1 | NISA – NEGÓCIOS DE IMPACTO SOCIOAMBIENTAL

O Projeto NISA – Negócios de Impacto Socioambiental tem como objetivo promover a integração de empreendimentos que geram Impacto Social e Ambiental, com determinados setores econômicos capixabas, contribuindo para a busca de soluções e ampliação da competitividade desses pequenos negócios. Estes negócios devem essencialmente buscar soluções ambientais e beneficiar diretamente pessoas com faixa de renda mais baixas, as chamadas classes C, D e E. Portanto, viabilidade econômica e preocupação social e ambiental possuem a mesma importância e fazem parte do mesmo plano de negócios, desses empreendimentos. Como resultado das ações empreendidas são apresentados depoimentos de empresas e parceiros do Projeto.



## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

*“Neste semestre, nossa startup fechou parceria com três consultorias por meio do Sebrae, focadas em registro de marca, precificação e elaboração do pitch deck. Reconhecemos a grande importância dessas consultorias para nosso empreendimento, visto que o registro de marca eleva seu valor como ativo. Com a compreensão detalhada dos custos envolvidos na formação do preço, conseguimos criar estratégias para maximizar a lucratividade e otimizar os gastos. Estamos ansiosos para desenvolver um pitch deck sólido, reconhecendo seu papel crucial em atrair potenciais investidores.” -*

**HELIANE ROSA AMARAL, CEO da B612 Soluções Sustentáveis**



*“A maioria das empreendedoras estavam na fase de início da maturação de seus negócios, onde ainda buscavam ferramentas que pudessem auxiliá-las a fazerem seus negócios decolarem. Foi possível em pouco tempo de formação criar um vínculo e contribuir de forma significativa para o desenvolvimento delas como empreendedoras. Merece destaque as mulheres que trabalhavam como diaristas e prestavam serviço para empresas terceirizadas e decidiram iniciar uma articulação de uma cooperativa própria delas para administrarem os seus serviços como diaristas. Outras disseram também que gostariam de uma continuidade do projeto no bairro para que elas possam estar mais engajadas e prontas para o mercado de trabalho.”*



*“Na jornada Nadando de Braçada o público foi, em sua maioria, de mulheres negras, mas também tivemos homens participando. Os empreendedores estavam em uma fase bem mais avançada de seus negócios, então todas as discussões foram feitas de modo aprofundado.*



*A Júlia Furiéri estava consumindo o conteúdo para aplicar no seu negócio de estética, a partir do encerramento do Energize, ela inaugurou sua clínica de estética especializada para pele negra. O Jader do Gromelô passou a nomear seus clientes de forma afetiva, e passou a aplicar as ideias trabalhadas durante as aulas do Energize no seu perfil nas redes sociais, que trouxe mais humanização para o seu negócio e para a comunicação com os clientes.” -* **PRISCILA GAMA, CEO do Instituto das Pretas**

## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

*“Cada mulher que teve a oportunidade de fazer o curso traz a essência da mudança para a comunidade e cada uma dessas pessoas entende que a evolução precisa vir de um caminho de coragem e com instrumentos que tragam os resultados que elas precisam. O curso que o Sebrae proporciona e as outras ações do projeto, trazem os resultados que elas precisam, inclusive a educação.”* - **MIRELLA CHIAPANI, Marca Ambiental – Parceira no Curso Energize em Nova Rosa da Penha.**



*“Com o apoio do projeto, tivemos um programa muito bem avaliado pelos 6 representantes de negócios de impacto com que trabalhamos. Observamos avanços significativos nas iniciativas, que na avaliação final se mostraram mais maduras, com melhor visão estratégica dos seus negócios e melhor adequação com o tema de Economia Azul. Essa foi uma iniciativa pioneira no ES e até no Brasil.”* - **AMANDA ALVES, CEO da Bloom Ocean**



Em 2022 o Sebrae/ES assinou um Termo de Cooperação com a Fundação de Amparo à pesquisa e Inovação do Espírito Santo – FAPES objetivo é conjugar esforços visando apoiar empreendimentos que possibilitem o desenvolvimento econômico, social e ambiental do Espírito Santo.

Através do Edital de Negócios de Impacto Socioambiental obteve 63 projetos inscritos sendo 39 habilitados e 27 selecionados na análise de mérito. No primeiro Ciclo foram contratados 26 projetos de startups no valor total de R\$1.800.544,66. No segundo Ciclo foram selecionados 10 dos 26 projeto para continuarem recebendo apoio.

## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

Como outra ação do Projeto NISA em 2023 foi firmado convênio entre Sebrae/ES e SECTI - Secretaria de Ciência, Tecnologia, Inovação e Educação Profissional, com o objetivo de implementar o **Cocreation Social Lab** - Programa de Pré-incubação de negócios sociais gratuito, cujo fornecedor é a empresa TXM Business, de Santa Catarina, nos bairros Território do Bem (Itararé, Bonfim, Consolação, Bairro da Penha, Gurigica) em Vitória 02 turmas; Hélio Ferraz 01 turma; Jacaraípe na Serra 02 turmas; HubES+ no centro de Vitória 01 turma; São Torquato em Vila Velha 01 turma, objetivando um progresso significativo na promoção do empreendedorismo inovador e de impacto socioambiental, resultando em um ambiente mais inclusivo e vibrante no Espírito Santo, oferecendo assim oportunidades equitativas para o desenvolvimento de ideias, independentemente de diferenças individuais, contribuindo para um futuro igualitário para todos no Espírito Santo.



Evento de lançamento

### 9.6.2 | EMPREENDER PARA TRANSFORMAR

Como consequência da incorporação das ações de sustentabilidade ESG - Meio Ambiente, Social e Governança no planejamento Sebrae, em 2023 foi lançado o edital para seleção de 05 instituições localizadas em comunidades da Grande Vitória, que estão atuando como parte integrante do projeto de empreendedorismo social - **Empreender para Transformar**.

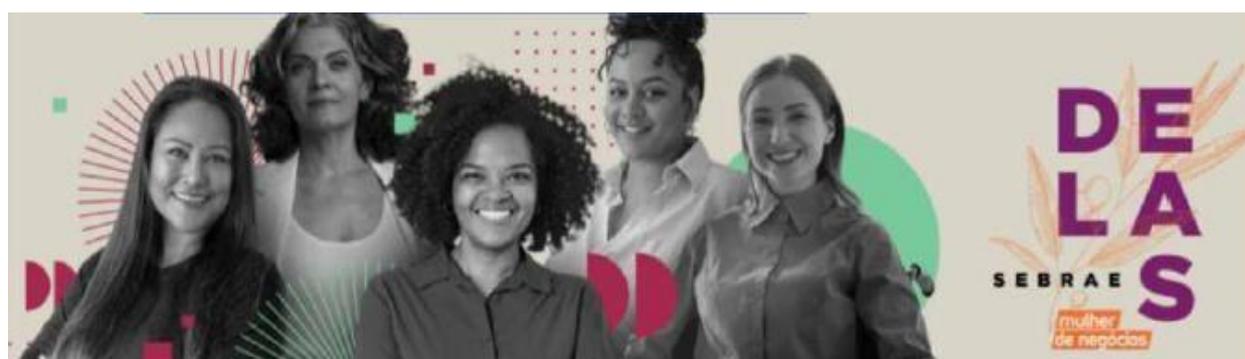
As instituições selecionadas foram:

- Associação Beneficente Bem Amar (ABBA)
- Fundação Fé e Alegria do Brasil
- Instituto João XXIII
- Instituto Mão na Massa
- Associação Beneficente Casa da Mulher

O serviço é gratuito para as instituições supracitadas e para os empreendedores atendidos por estas que atuam em territórios da Grande Vitória e que vão ajudar as comunidades a se desenvolverem. O Sebrae dá suporte com capacitação por meio de palestras, oficinas e consultorias nas áreas de gestão, financeira, entre outras.

## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

### 9.6.3 | EMPREENDEDORISMO FEMININO



Em 2023 foi dada continuidade às ações de promoção ao **Empreendedorismo Feminino – Sebrae Delas**, por meio de eventos em datas especiais e a realização do **Prêmio Sebrae Mulher de Negócios**. Neste ano, foi definido um modelo de devolutiva para as candidatas classificadas pela banca do prêmio – não previsto na proposta do Sebrae Nacional – por entendermos que agrega valor para as participantes que não foram reconhecidas publicamente no ciclo.

#### IMPACTO GERADO

**Empreendedoras inscritas no UP Digital Delas: 188**

**Eventos do Dia da Mulher realizados nas Regionais: 13**

**Acessos a Trilha de Empreendedorismo Feminino Sebrae Delas: 1.512**

**Ebooks disponibilizados por meio do Sebrae Delas: 3.286**

**Inscrições para o Prêmio: 157**

**Avaliações feitas para premiação, com devolutiva: 92**

**Reconhecimentos: 9**

**Avaliadoras voluntárias: 39**

**Municípios tiveram candidatas inscritas: 57%**

## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

### 9.7 | ESX – ESPÍRITO SANTO INNOVATION EXPERIENCE

#### 9.7.1 | ESX 2023 – ESPÍRITO SANTO INNOVATION EXPERIENCE

Em 2023 em Vitória, o Sebrae/ES organizou este grande evento de tecnologia e inovação. Um marco no Estado que contou com um público bem eclético em 3 dias de exposição e vem se consolidando como um ponto de encontro para o ecossistema de inovação capixaba. O objetivo do evento foi estimular a criatividade e a experimentação, como uma plataforma de conexão entre startups, instituições e pessoas que nunca param de dialogar e sonhar com inovação.



Foram mais de **20 mil pessoas, em três dias** de evento, tiveram acesso a conteúdos altamente qualificados, um número recorde de startups participaram, oficinas com lotação esgotada e experiências que fizeram sucesso entre o público, mostraram a transformação do ecossistema de inovação do Estado. Um quantitativo de atendimento on-line, equivalente ao presencial, de **19.362 foram digitais**.

Os espaços Arena do Conhecimento, Talentos do Amanhã, Robótica, Sala Imersiva e Arena Games foram os que mais fizeram sucesso. As oficinas e palestras também ganharam destaque, com grande público interessado no mundo da inovação e da tecnologia.

## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO



DEPOIMENTO

“Conteúdos altamente qualificados, número recorde de startups participantes, oficinas com lotação esgotada e experiências que fizeram sucesso entre o público mostraram a transformação do ecossistema de inovação do Estado” – KAROL COSTA, Jornalista da WhitepaperDocs, participante da oficina de jornalismo



DEPOIMENTO

“Particpei do evento ESX 23 e foi incrível! Uma oportunidade excelente para networking e busca de novos conhecimentos.” – MARIA EDUARDA SANTOS PEREIRA



DEPOIMENTO

“Evento fenomenal. ESX foi um sucesso!” – ALAN DOS SANTOS MORELLATO.



DEPOIMENTO

“Estive na ESX 23 em Vitória, com meu filho Lucas Lacerda que é desenvolvedor de games. Sem dúvida o evento pode mostrar as várias áreas de desenvolvimento tecnológico e pude ver as oportunidades que são demonstradas de Startups, ali apresentadas e onde pudemos ter maior amplitude e VISÃO DE FUTURO onde sem dúvidas, mais uma vez o Sebrae se mostra a frente das pesquisas inovadoras abrindo espaço e oportunidade para todos que puderam estar ali: famílias, estudantes, empresários, empreendedores, crianças. Parabéns!” – GETÚLIO VARGAS LACERDA, Advogado OAB-MG 195991.

## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

### 9.7.1.1 | DESTAQUE ESX – ESTÚDIO Sebrae



A presença e estratégia de atuação do Estúdio no ESX 2023, foi fundamental para consolidação do Sebrae/ES nos espaços digitais e redes sociais. Esta estratégia se constituiu em coletar depoimentos e entrevistas no estilo videocast de diversos atores do ecossistema de inovação. Foram entrevistados palestrantes, startups que estavam expondo no evento, figuras importantes do ecossistema capixaba, além de personagens políticos como o Governador e o Vice-Governador do Estado.



Essas entrevistas, foram fundamentais não só para sedimentar a relevância do Sebrae/ES no setor, mas também reverberar a presença do ESX após o término da feira, pois, além das entrevistas na íntegra, disponibilizadas no canal do Youtube do Sebrae/ES, todos os conteúdos foram muito ricos e com a disponibilização de cortes menores nas redes sociais, por muito tempo.

**33 Vídeos Produzidos**

Enquanto isso, entrevistas com influencers, criadores de conteúdo e palestrantes renomados puderam ser compartilhadas nas redes, marcando os entrevistados, captando seguidores do Sebrae nas redes sociais. Todos os vídeos produzidos podem ser encontrados na playlist:

<https://youtube.com/playlist?list=PL5NqtK07eSyysOTCDOPkWNWWXGXNHBaIZ>

**72%**  
**Veículos**  
**You Tube**

**durante o evento**

# 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

## PARCEIROS

### Patrocínio MASTER



### Patrocínio OURO



### Patrocínio PRATA



### Patrocínio BRONZE



### Cotas PROPRIEDADE | ESPAÇOS

#### Espaço ARENA DO CONHECIMENTO



#### Espaço ROBOTICA



#### Espaço CONEXÃO



#### Espaço START



#### Espaço ROCKET



#### Espaço TALENTOS DO AMANHÃ



#### Café NETWORK



### APOIO



### CORREALIZAÇÃO



Área Total:  
7 mil m<sup>2</sup>



Inscrições Online:  
+21 mil

Público Visitante:  
+20 mil



Inscrições Presenciais:  
+7,9 mil

Número de Estudantes:  
+1,9 mil



Número de grupos/missões:  
10

Número de Autoridades:  
+70



Número de painéis e talks:  
+80



Gisele Paula, co-fundadora do Reclame Aqui

# 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

Peças para mídias digitais:

**325**



22 comerciais de 30"  
Link ao vivo de 60" no Jornal da TV Vitória  
01 Talk de 20 minutos com Ricardo Frizera



Merchandising **EM MOVIMENTO**  
10 comerciais de 60" (U.break)  
18 Comerciais de 30"

Número de matérias: 192



TV:  
**R\$730 mil**



Web:  
**R\$255 mil**



Impresso:  
**R\$ 240 mil**



Rádio:  
**R\$25 mil**

Valoração:  
**R\$ 1.249.740,22**

A valoração do espaço (ou seja, o valor equivalente em espaço publicitário) somou quase R\$ 1.250.000,00 em mídia espontânea.



**SITE ESX**

Pico de acessos:  
**14,6 mil** usuários.

**Resultados de mídia**

## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

### 9.7.2 | ESX 2024 – ESPÍRITO SANTO INNOVATION EXPERIENCE

Em 2024 o ESX teve como compromisso com o ESG realizar o primeiro evento carbono neutro do Sebrae/ES.

O evento apresentou 25 estandes corporativos e institucionais, junto a uma ilha central composta por 244 startups. Além disso, possuía 4 arenas de conteúdo com participação de mais de 130 palestrantes. O espaço também ofereceu uma área de alimentação com 13 food trucks e 3 zonas dedicadas para banheiros. No total, entre palestrantes, expositores e visitantes estiveram presentes 20.228 pessoas.



## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

O ESX 2024 atendeu a vários requisitos ESG. No âmbito ambiental, representado pelo “E”, foi o primeiro evento carbono neutro do Sebrae/ES, com emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) quantificadas e compensadas por créditos de carbono do Grupo Marca, que com certificado de rastreabilidade. Houve a gestão de resíduos, valorização da reciclagem e ações de conscientização ambiental. Já no “S” de Social, a iniciativa contou com uma sala multissensorial e tradução em libras em todas as palestras, a fim de garantir acessibilidade aos participantes. Por fim, o evento atendeu o “G” de Governança sendo transparente, oferecendo canais diretos à ouvidoria e contando com embaixadores para apoiar o Comitê de Sustentabilidade da entidade.

Foi reunido em uma praça pública, por meio de um evento gratuito em espaços especiais tratando de Empreendedorismo social, diversidade, inclusão e sustentabilidade, grandes empresas, startups, pessoas que estão começando a empreender e aqueles com interesse em inovação, mostrando que esse assunto é para todos.

No último dia de evento, uma das principais pautas foi o empreendedorismo social com olhar para a diversidade.

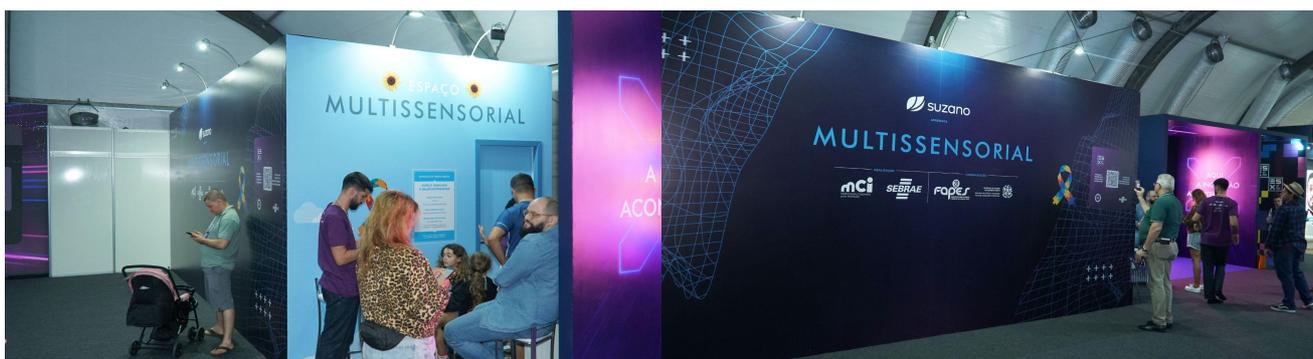
O fundador da Central Única de Favelas (Cufa) e CEO do Favela Holding, Celso Athayde, falou sobre “Empreendedorismo Social: Como promover inovação com impacto social e econômico”. Em sua fala, ele esclareceu que inovação não é apenas sobre tecnologia, mas sobre encontrar soluções para dores de uma comunidade.



## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

### 9.7.2.1 | Acessibilidade

O espaço do evento teve acessibilidade para pessoas com deficiência motora, sem degraus e com espaço para a locomoção de cadeiras de rodas e tradutores de Língua Brasileira dos Sinais (Libras) em todos os painéis. Além disso, o espaço **Multissensorial** representou um ambiente de desconpressão para pessoas no espectro autista, com silêncio, luzes baixas e oportunidade de descanso. E grande parte dos palestrantes e painelistas aderiu à autodescrição, descrevendo suas características físicas e como estão vestidos para as pessoas com deficiência visual.



## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

### 9.8 | FEIRA SUSTENTABILIDADE BRASIL

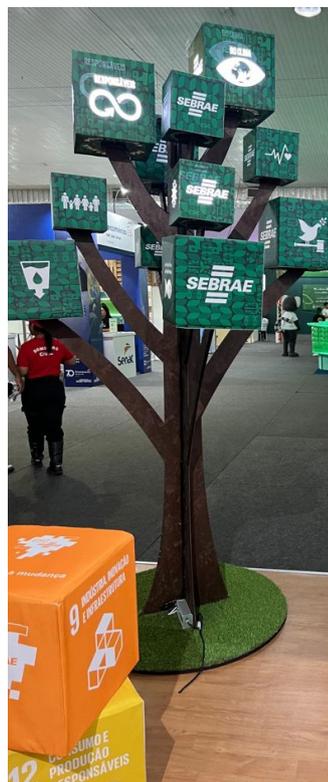
Sebrae/ES foi um dos expositores da Feira de Sustentabilidade Brasil, a maior conferência do país dedicada a temas de sustentabilidade e ESG (Environmental, Social, and Governance). Com um estande de 48 metros quadrados, nós apresentamos e orientamos empreendedores a respeito de políticas e ações voltadas para o meio ambiente, responsabilidade social e governança.

O objetivo principal da participação foi demonstrar como pequenas empresas podem adotar práticas de sustentabilidade em suas operações diárias, através da oferta de atendimento e orientações aos visitantes. Somado a isso, o estande ofereceu também a exposição de peças artesanais sustentáveis confeccionadas por produtores apoiados pelo Sebrae/ES, um local de assinaturas para estar junto conosco no Pacto Global, Uma exposição de doação de fitas dos ODS.

O Sebrae/ES teve um papel significativo como expositora, pois incentivou a implantação desse tipo de prática nos pequenos negócios. O público atendido no espaço foi sensibilizado para contribuírem com a construção de um mundo mais sustentável, e implementarem pautas de ESG em seus empreendimentos para, dentre outras possibilidades, conquistar mais atratividade para investidores e mais alcance de públicos que buscam consumir de negócios sustentáveis.



## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO



### 9.9 | PORTFÓLIO

Em 2023 o Sebrae/ES trabalhou a disponibilização de um formato de **habilitação mais ágil e simplificado para atuação dos fornecedores com o portfólio** em se tratando de soluções gerências, uma vez que com as mudanças de mercado, os produtos oferecidos requerem cada vez mais agilidade, flexibilidade e modernização, além de mudança de conteúdos, formatos e metodologias.

**O desenvolvimento de BI para monitoramento das soluções do Portfólio**, foi outra vertente do trabalho em 2023. Essa entrega fortaleceu a cultura analítica da equipe do Portfólio, que pôde tomar decisões no que tange a higienização e priorização de produtos com base em dados, não opiniões e percepções. A partir dele, foi possível realizar análises mercadológicas de gestão, como matriz BCG e Ciclo de Vida de Produtos.

Em 2024, está em atualização o portfólio de produtos, agregando produtos para as MPEs também alcançaram a sustentabilidade nas suas organizações.

# 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO



A partir dessa ferramenta foi possível trabalhar a higienização do Portfólio, mas sempre mantendo temáticas relevantes e atuais aos pequenos negócios. Em 2023, foram 53 produtos inativados, 28 produtos novos e 24 produtos atualizados. Esse trabalho, que contou com a parceria Cymo – Consultoria, proporcionou relevante amadurecimento técnico à equipe de solução, que passou a realizar análises mercadológicas na gestão dos produtos e, dessa forma, entregar mais valor aos Sebrae e seus clientes.

## ATENDIMENTOS SEBRAE ES E GESTÃO DE PORTFÓLIO

- 665 mil** em atendimentos Sebrae
- 210 mil** vinculados a produtos
- 90 mil** oriundos de cursos e oficinas
- 33 mil** vindos de Portfólios em Rede
- 26 mil** no Portfólio Gestão Empresarial

Essas soluções contribuíram significativamente nos atendimentos aos clientes Sebrae e, conseqüentemente, na transformação dos empreendedores e pequenos Negócios no Estado do Espírito Santo.

## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

Em maio de 2023, a equipe de Portfólio do Sebrae ES implementou, a seleção do EMPRETEC com uso da Inteligência Artificial. Essa ferramenta, disponibilizada pelo Sebrae Nacional, permite a otimização de recursos, proporcionando economicidade financeira, de tempo e de pessoal na realização dessa atividade.

Outra novidade em 2023 foi EMPRETEC Rural que é um desdobramento da metodologia “Urbana” do EMPRETEC sendo oferecido pelo Sebrae Nacional para execução nos estados. Dessa forma, a equipe de portfólio viabilizou, a partir da contratação de um facilitador experiente da metodologia, a turma de Muniz Freire, sendo responsável também pela compra de materiais, deslocamento, treinamento dos demais facilitadores e todos os processos de apoio envolvidos na metodologia e realização.

O Sebrae/ES tem também uma nova modalidade no EMPRETEC os Jogos Digitais. Essa novidade une inovação e tecnologia ao empreendedorismo, permitindo uma experiência ainda mais dinâmica e interativa. Trata-se de uma modernização do EMPRETEC, que vem transformando diversas atividades analógicas em modelos digitais. Dessa forma, iniciativas como o Livro de Selos e outras ações realizadas durante o seminário estão sendo ressignificadas na gamificação, o que proporciona uma experiência diferenciada para o empreendedor, em sua participação neste que é considerado o maior seminário de empreendedorismo do mundo.



## 9 | AÇÕES EXTERNAS: PROJETOS ESPECIAIS E APOIO AO ATENDIMENTO

### 9.10 | BIBLIOTECA DIGITAL

Em 2023 foi possível experienciar o trabalho da Biblioteca Digital dentro da plataforma da LOJA VIRTUAL – PORTAL Sebrae/ES, em virtude do aumento da quantidade de vídeos de conteúdos rápidos e com as parcerias com de divulgação em outros projetos como Empreendedorismo na Escola.



### 9.11 | CONTEÚDOS DIGITAIS E REDES SOCIAIS



Complementarmente às opções de acesso a conteúdos digitais disponibilizados via PORTAL Sebrae/ES – Atendimento Individual, VITRINE Sebrae e ESTÚDIO Sebrae, destaca-se aqui o desempenho e resultados alcançados em 2023 pelas equipes na busca por disponibilizar cada vez mais os produtos e serviços através das REDES SOCIAIS.

Foram disponibilizados em vários formatos posts, imagens, textos e vídeos, direcionados a esses meios de comunicação, visando aumentar a presença Sebrae/ES nesse mercado/canal potencializando o atendimento Sebrae.

# 10 | AÇÕES EXTERNAS: ALINHAMENTO AO PACTO GLOBAL, ODS ESG

As ações descritas nas seções anteriores estão aderentes aos princípios, ODS e temas e critério ESG a seguir:

PACTO GLOBAL	ODS	ESG	
		Tema	Critérios
<p><b>Direitos Humanos</b></p>  <p>1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.</p> <p>2. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.</p> <p><b>Práticas de Trabalho</b></p>  <p>5. A abolição efetiva do trabalho infantil.</p> <p>6. Eliminar a discriminação em matéria de emprego e profissão.</p> <p><b>Meio Ambiente</b></p>  <p>7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.</p> <p>8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.</p> <p>9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.</p> <p><b>Governança</b></p>  <p>10. As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno.</p>	        	<p><b>E- Mudanças climáticas</b></p>	<p>Mitigação de emissão de gases de efeito estufa</p> <p>Eficiência energética</p>
		<p><b>E- Recursos Hídricos</b></p>	<p>Uso da água</p>
		<p><b>E- Resíduos sólidos</b></p>	<p>Resíduos sólidos</p>
		<p><b>S – Diálogo Social e Desenvolvimento Territorial</b></p>	<p>Investimento social</p> <p>Diálogo e engajamento das partes interessadas</p> <p>Impacto social</p>
		<p><b>S- Direitos humanos</b></p>	<p>Respeito aos direitos humanos</p>
		<p><b>S – Responsabilidade social na cadeia de valor</b></p>	<p>Relacionamento com clientes</p> <p>Relacionamento com fornecedores</p>
		<p><b>G- Governança Corporativa</b></p>	<p>Propósito e estratégia em relação à sustentabilidade</p>
		<p><b>G-Conduta empresarial</b></p>	<p>Compliance, integridade e práticas anticorrupção</p> <p>Engajamento das partes interessadas</p>
		<p><b>G- Práticas de Controle e Gestão</b></p>	<p>Gestão de riscos do negócio</p> <p>Gestão da Segurança da Informação</p> <p>Privacidade de dados</p>
		<p><b>Transparência e prestação de contas</b></p>	<p>Comunicado de Engajamento ao Pacto Global-COE</p>

# 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

## 11.1 | MONITORAMENTO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O monitoramento da estratégia do Sebrae/ES ganhou reforço com a criação do **NÚCLEO de DESEMPENHO TÁTICO**, em 2023.

O núcleo consiste na participação de pelo menos um colaborador de cada unidade, responsável por monitorar os indicadores táticos, indicadores de programas nacionais e metas mobilizadoras afetos a sua área. Neste âmbito, medidas corretivas e preventivas sobre o andamento do planejamento são adotadas, buscando o melhor desempenho dos indicadores.

Cabe destacar que muitas unidades adotaram as metas e indicadores do plano estratégico, como meta das equipes para fins de remuneração variável, mantendo assim, a estratégia do Sebrae/ES como prioridade de execução por parte das unidades e colaboradores, como desdobramento da estratégia nos níveis táticos e operacionais.

Conforme relato anterior, o repasse da metodologia de monitoramento usado pelo Núcleo, foi feito em 2022 pela Consultoria ÁQUILA, e em 2023 os Pontos Focais de cada equipe, integrantes do Núcleo, deram continuidade ao trabalho, conforme PROPOSTA DE ATUAÇÃO – 2023, ilustrada abaixo. Esses encontros se mostraram relevantes na adoção de medidas preventivas de gestão em prol do alcance das metas Institucionais.



## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

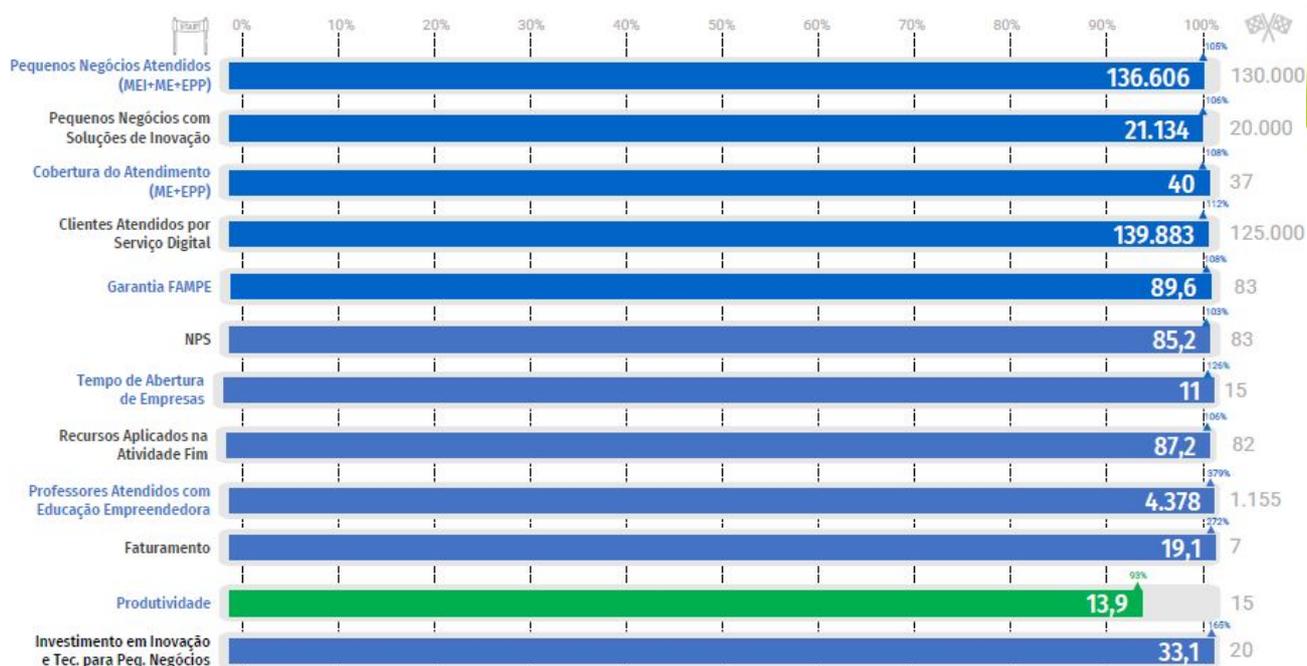
### 11.2 | ALINHAMENTO DOS RESPONSÁVEIS AO PLANO ESTRATÉGICO

Objetivos	Programas	Unidade Responsável
Fortalecer a atuação em rede para melhoria de ambiente	Cliente em Foco	Unidades Regionais 
Contribuir para a melhorias do ambientes de negócios	Ambiente de Negócios	UNAC 
Articular com a sociedade para produzir esforços em prol da desburocratização e simplificação		
Promover e facilitar o acesso a crédito		
Garantir da sustentabilidade financeira	Modernização de Gestão SEBRAE ES	UPID 
Aprimorar a gestão do processos com ênfase em custo		
Modernizar o modelo de governança		
Implantar Compliance		
Desburocratização		
Aprimorar Gestão de pessoas com foco em resultado (meritocracia)	Gestão Estratégica de Pessoas	UGP 
Promover a transformação digital	Brasil + Inovador	UIM 
Apoiar o desenvolvimento de produtos Inovadores		
Desenvolver produtos e processos inovadores		
Aprimorar a gestão de portfólio de produtor e serviços com foco no cliente	Modernização de Gestão SEBRAE ES	UIM 
Estruturar carteira de soluções digitais para os clientes		
Articular a atuação em rede para o ambiente empreendedor	Brasil + Competitivo	UCOP 
Contribuir com a melhoria de produtividade dos pequenos negócios		
Promover a capacitação empresarial	Educação Empreendedora	UNAC 
Promover a educação empreendedora		
Fortalecer a imagem e reputação	Gestão da Marca	UMC 

## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

### 11.3 | DESEMPENHO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

Os indicadores institucionais refletem as prioridades de mobilização dos esforços para a execução do Plano Anual, e permitem acompanhar, avaliar o desempenho, as transformações geradas no público-alvo e a capacidade de o Sebrae cumprir as metas estabelecidas e comunicar seus resultados para os pequenos negócios e sociedade. Os quadros a seguir apresentam os resultados dos principais indicadores institucionais do Sebrae/ES:



Fonte: Boletim de Atendimentos e Execução Orçamentária, Exercício 2023 – APO Assessoria de Planejamento Orçamentário

Legenda de cores: Vermelho - Menor que 70%; Amarelo - Entre 70-85%; Verde - Entre 85-100%; Azul - Maior que 100%; Branco - Sem dados oficiais.

## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

### Evolução de Pequenos Negócios Atendidos (MEI + ME + EPP)

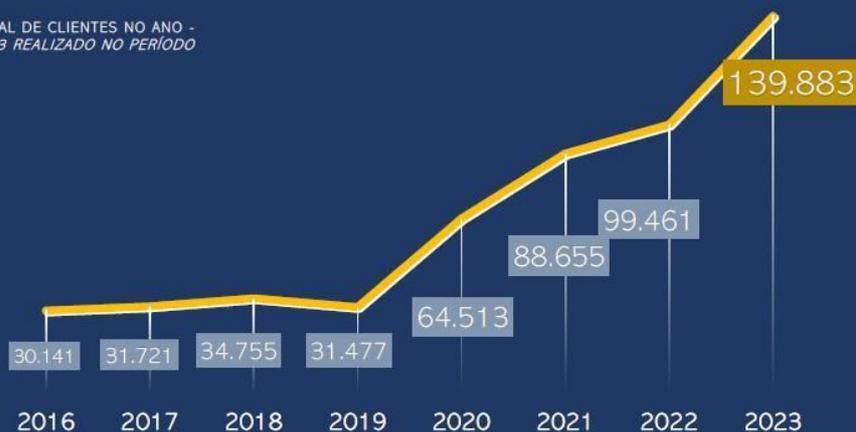
- TOTAL DE CLIENTES (MEI+ME+EPP) NO ANO -  
\*2023 REALIZADO NO PERÍODO



Realizado - Final 2023

### Evolução de Clientes Atendidos com Serviços Digitais

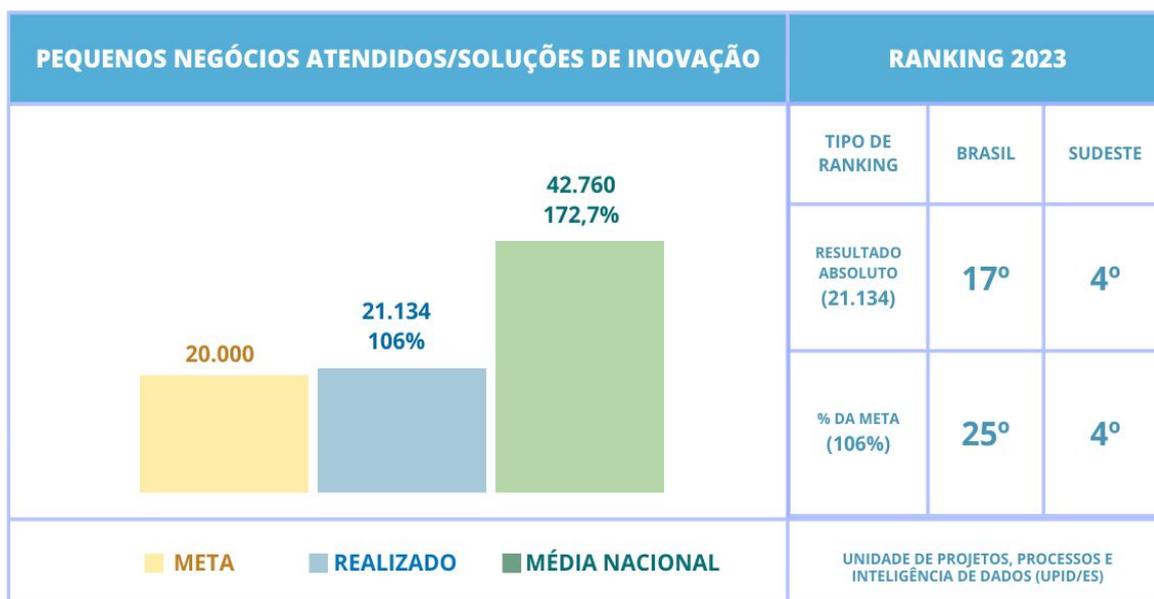
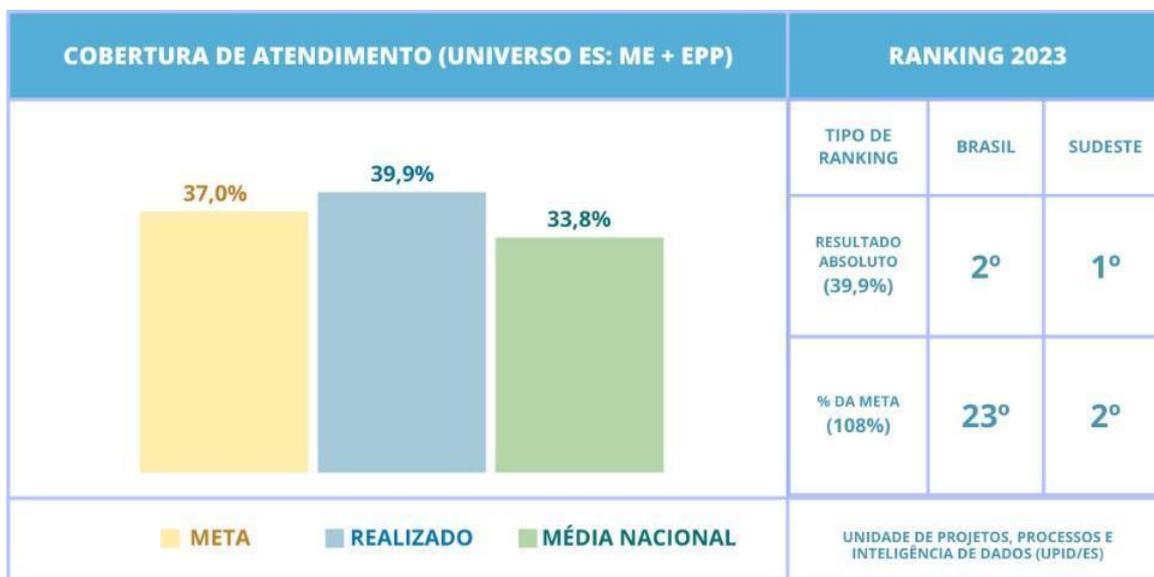
- TOTAL DE CLIENTES NO ANO -  
\*2023 REALIZADO NO PERÍODO



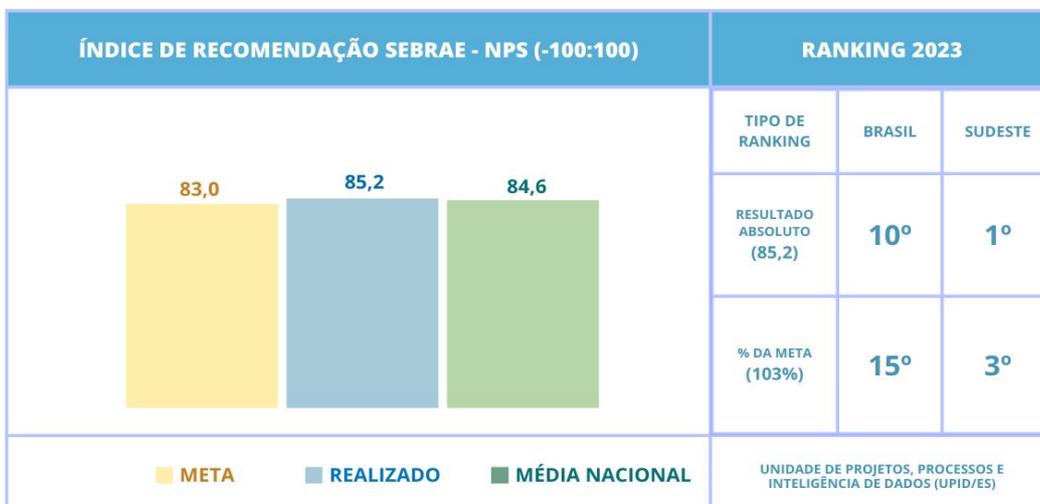
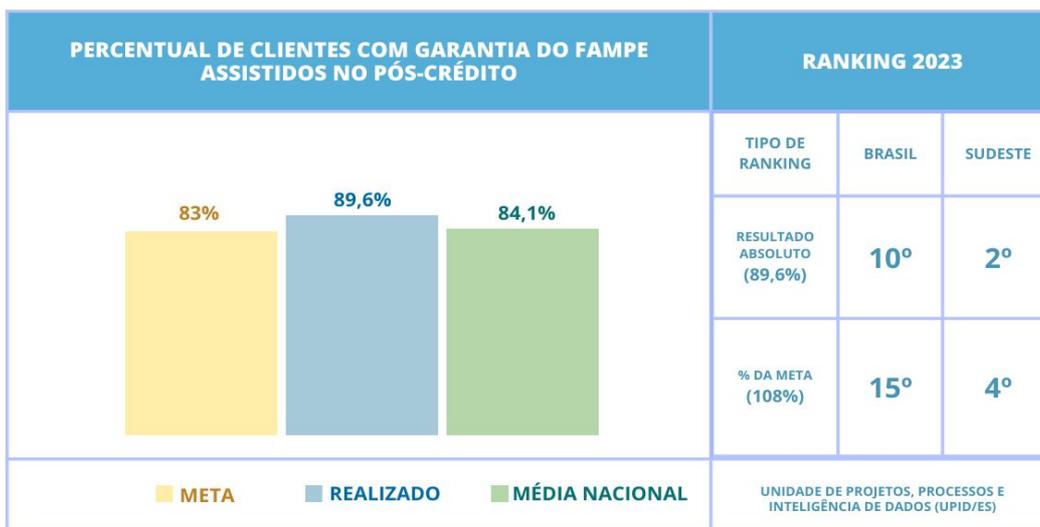
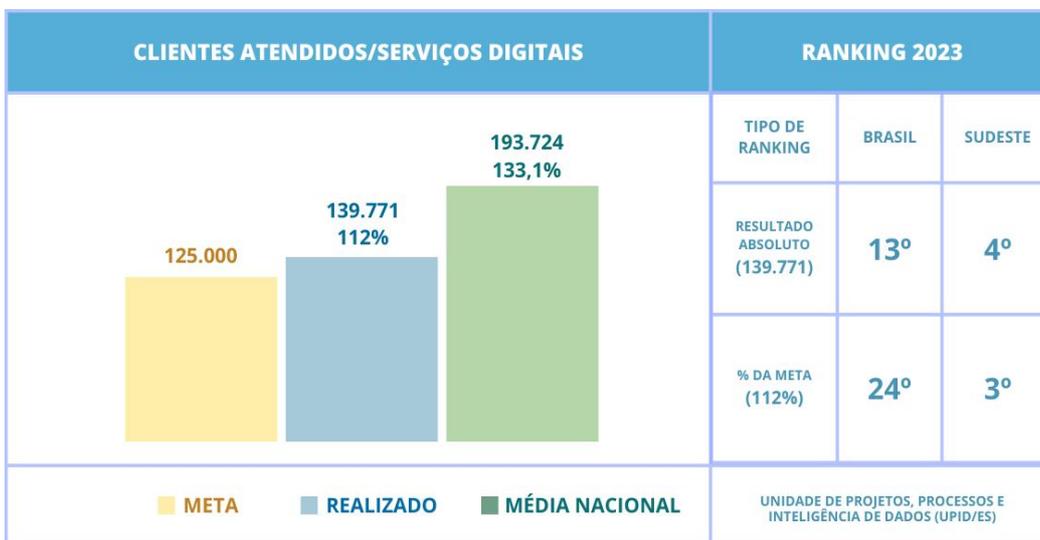
Fonte: Boletim de Atendimentos e Execução Orçamentária, Exercício 2023 – APO Assessoria de Planejamento Orçamentário

# 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

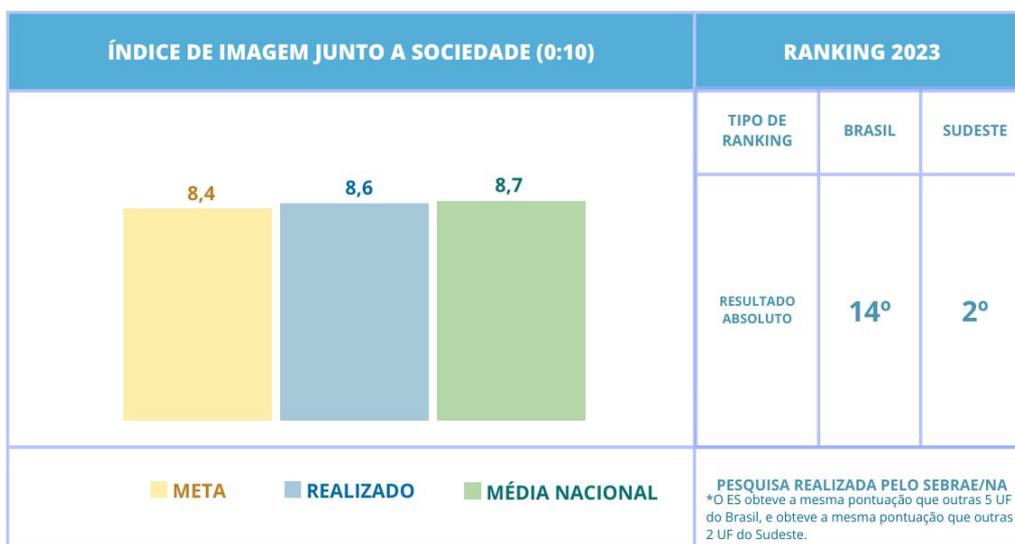
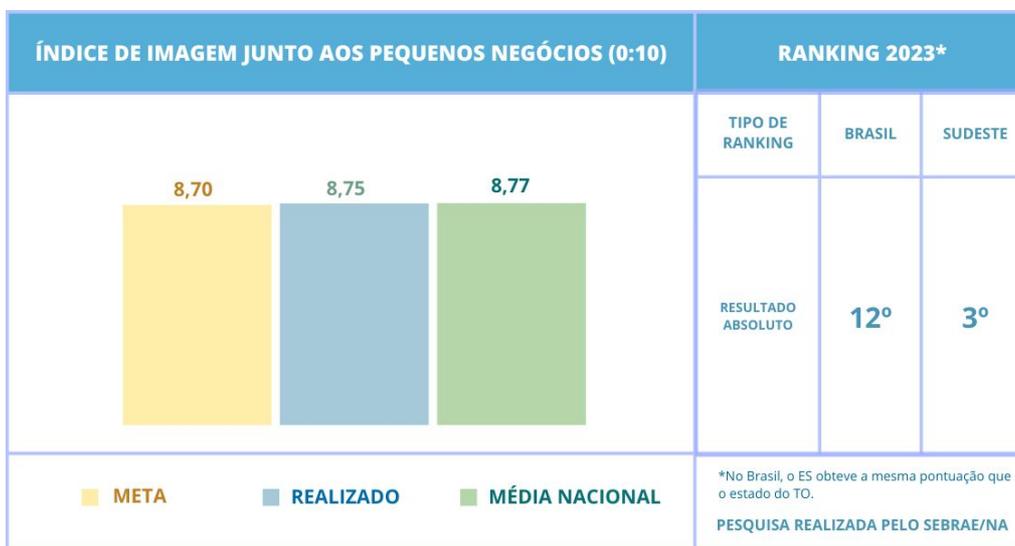
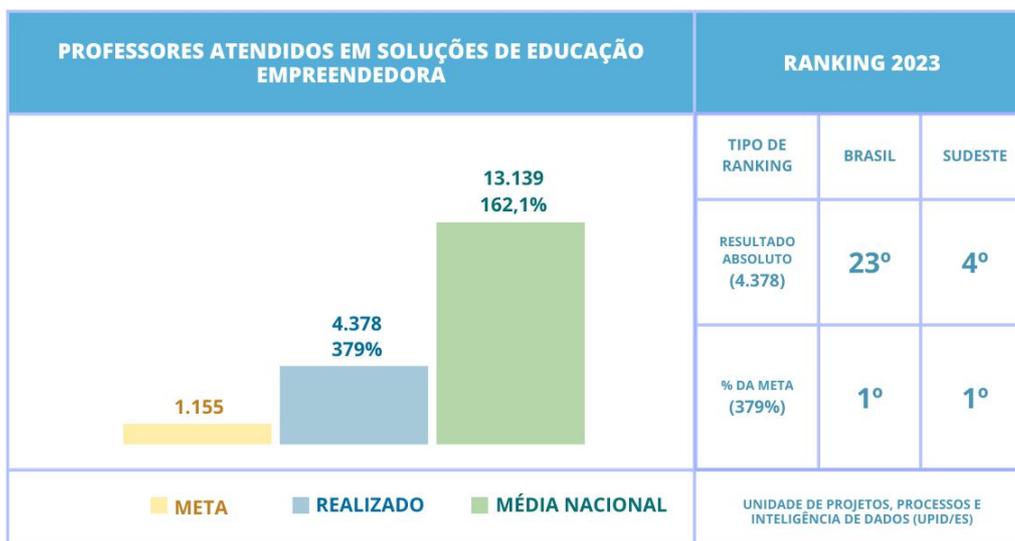
## ANÁLISE COMPARATIVA do DESEMPENHO ESTRATÉGICO



## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS



# 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

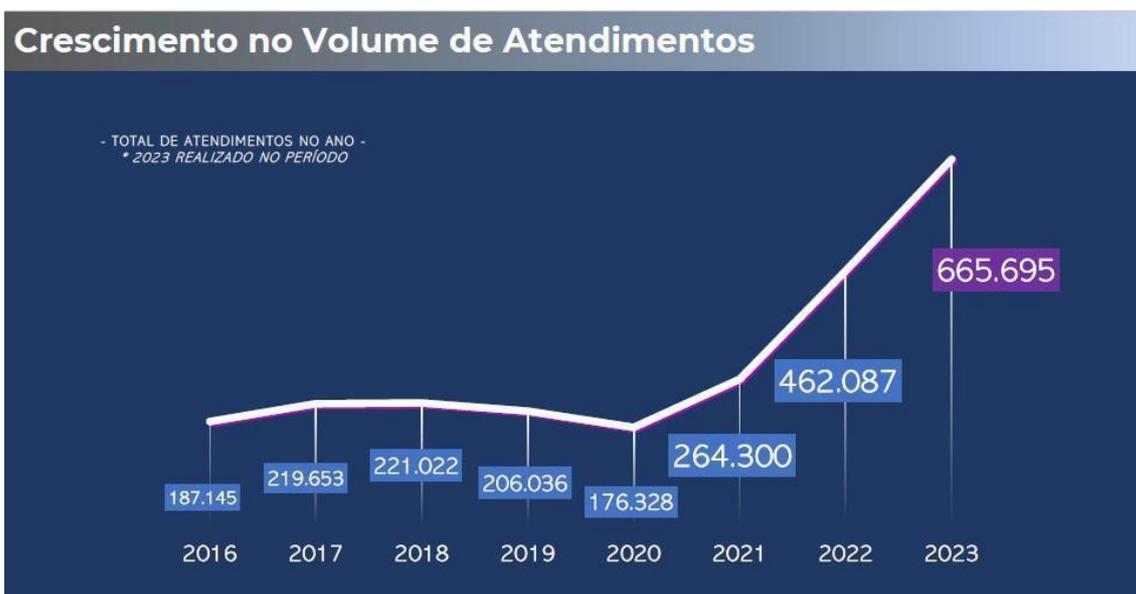


## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

### 11.4 | DESEMPENHO DOS INDICADORES DE ATENDIMENTO

Lembrando que o público do Sebrae é o conjunto da população que desenvolve atividades empresariais, que está efetivamente envolvida na abertura de um negócio ou junto à qual o Sebrae atua para estimular o empreendedorismo, os indicadores de atendimento traduzem o desempenho das iniciativas de atendimento, de acordo com a dinâmica de cada instrumento de atendimento utilizado (palestra, curso, consultoria, oficina, eventos, dentre outros).

Ao longo do ano, a realização dos atendimentos por meio dos vários instrumentos viabiliza o cumprimento das prioridades estratégicas a partir dos resultados evidenciados nas iniciativas trabalhadas considerando-se a sazonalidade de atendimento em função do tipo de público e região trabalhada, além da suscetibilidade a fatores externos, tais como alterações no perfil da demanda do público, novas tecnologias, ferramentas e possibilidades de atendimento, surgimento de novos programas. Após tais considerações apresentamos, nos quadros a seguir, o desempenho do atendimento acumulado do ano de 2023.

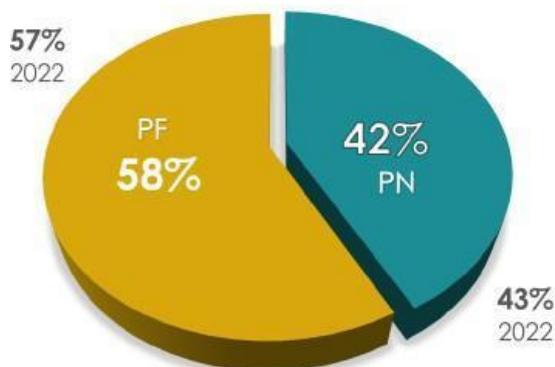


## Clientes Atendidos

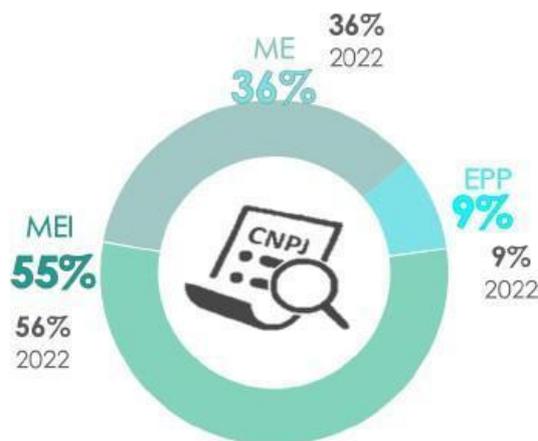


	TOTAL GERAL CLIENTES	PEQUENOS NEGÓCIOS	MEI	ME	EPP	PESSOAS FÍSICAS	CLIENTES ATENDIDOS SERVIÇOS DIGITAIS
PREVISTO	218.315	130.000	74.915	43.321	11.764	88.315	125.000
REALIZADO	<b>324.136</b>	<b>136.606</b>	<b>75.243</b>	<b>49.128</b>	<b>12.235</b>	<b>187.530</b>	<b>139.883</b>

## Perfil dos Clientes



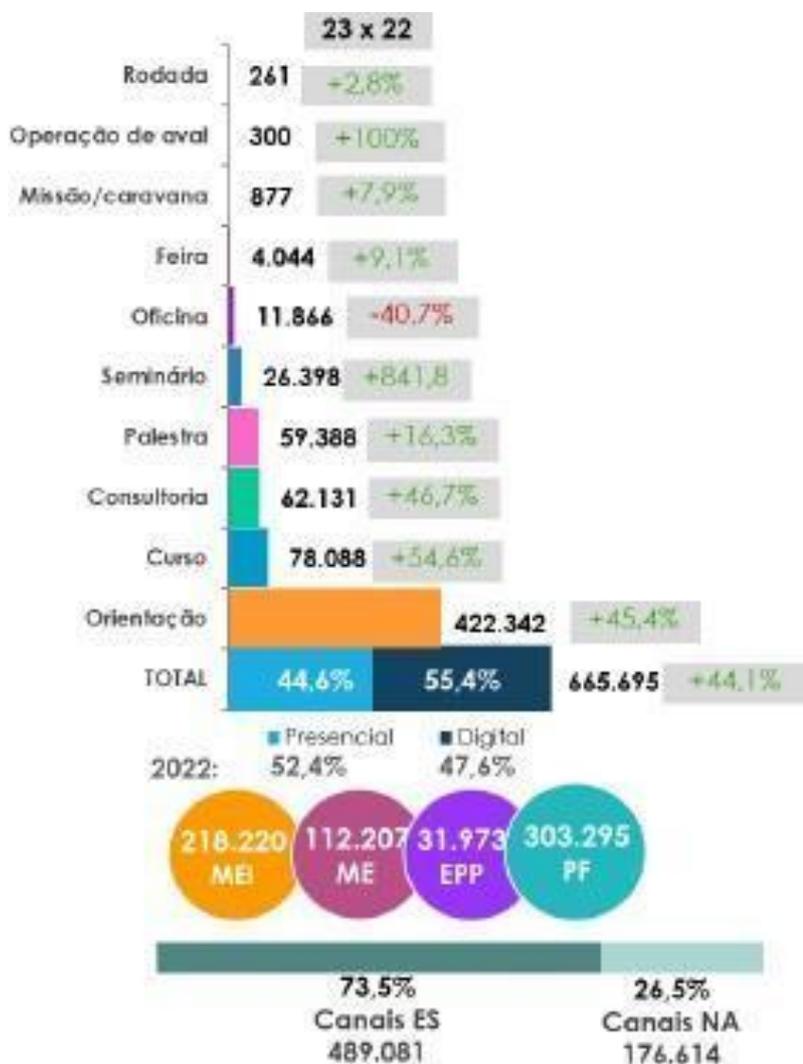
Cliente	nº de Atendidos
Peq. Negócios	136.606
Pessoas Físicas	187.530
Total	324.136



Peq. Negócios	nº de Atendidos
MEI	75.243
ME	49.128
EPP	12.235
Total	136.606

## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

### Atendimentos por Modalidade e Porte

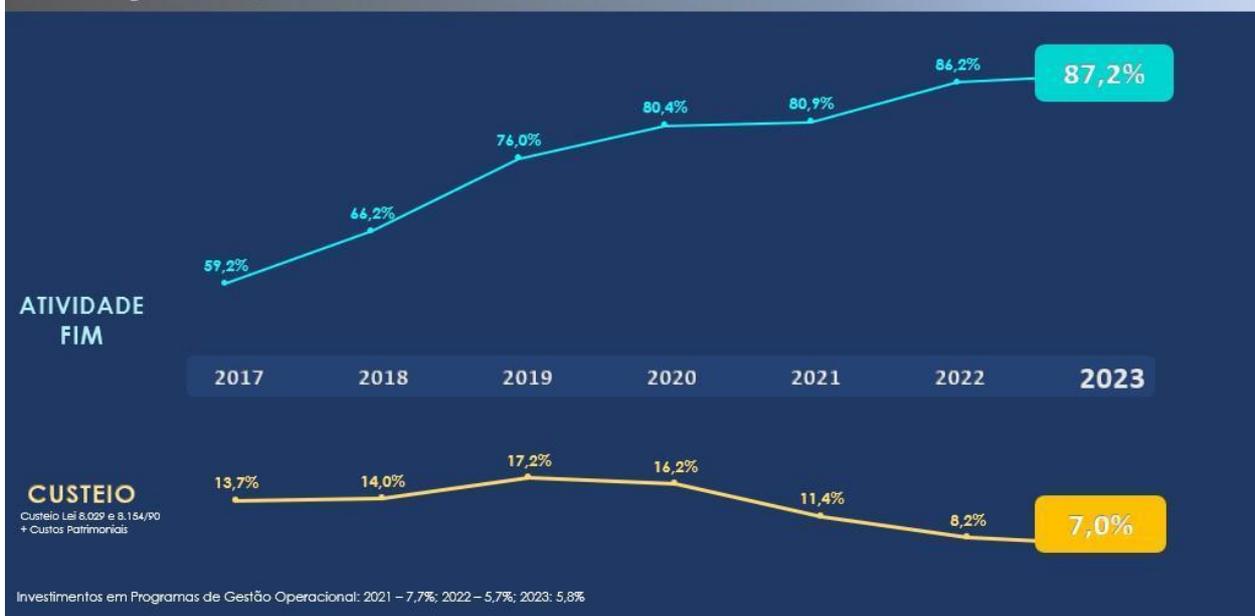


### Consultorias por Tipo – 2023 x 2022

CONSULTORIA	2023	2022	DIFERENÇA 2023 X 2022	
			QUANTIDADE	%
Sebrae na Sua Empresa	39.304	18.639	20.665	110,9%
Gerenciais / Diversas Soluções de Terceiros	8.346	8.288	58	0,7%
Digitais: Canais ES e NA	5.656	8.435	-2.779	-32,9%
Ag. Locais de Inovação	7.646	5.844	1.802	30,8%
Sebraetec	1.179	1.162	17	1,5%
<b>TOTAL</b>	<b>62.131</b>	<b>42.368</b>	<b>19.763</b>	<b>46,7%</b>

## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

### Evolução - Qualidade do Investimento



### 11.5 | CAPTAÇÃO DE RECEITA PRÓPRIA

Em 2023 fortes ações foram realizadas visando a ampliação das receitas próprias, que puderam promover uma alavancagem histórica deste indicador estratégico, com captação provenientes de: Convênios, Aplicações Financeiras e Empresas Beneficiadas conforme demonstrado a seguir.

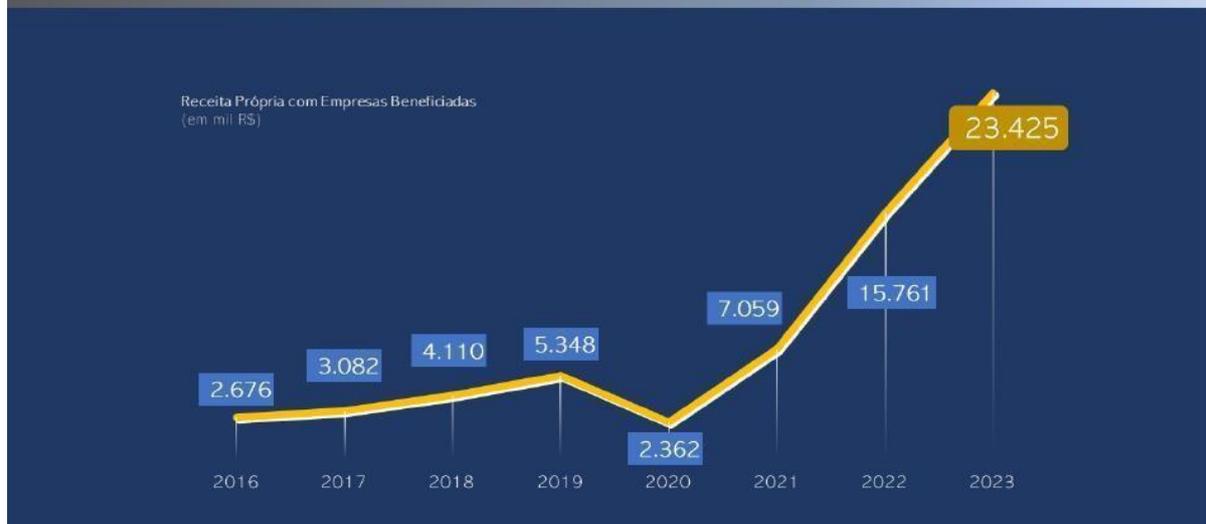
### Evolução do Índice de Captação de Receitas Próprias

Receita Própria Total = Empresas Beneficiadas + Convênios + Apl. Financeiras + Outras Receitas + Contrato Interno  
Limite Mínimo = Empresas Beneficiadas + Convênios + Contrato Interno / CSO  
- em Milhões de R\$ -



## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

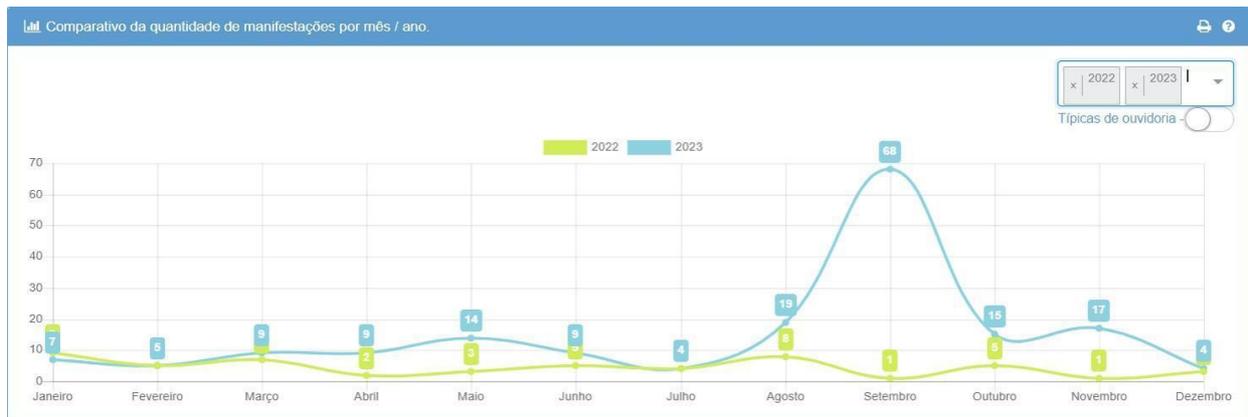
### Evolução da Captação de Receitas com Empresas Beneficiadas



Fonte: Boletim de Atendimentos e Execução Orçamentária, Exercício 2023 – APO Assessoria de Planejamento Orçamentário

### 11.6 | OUVIDORIA EXTERNA

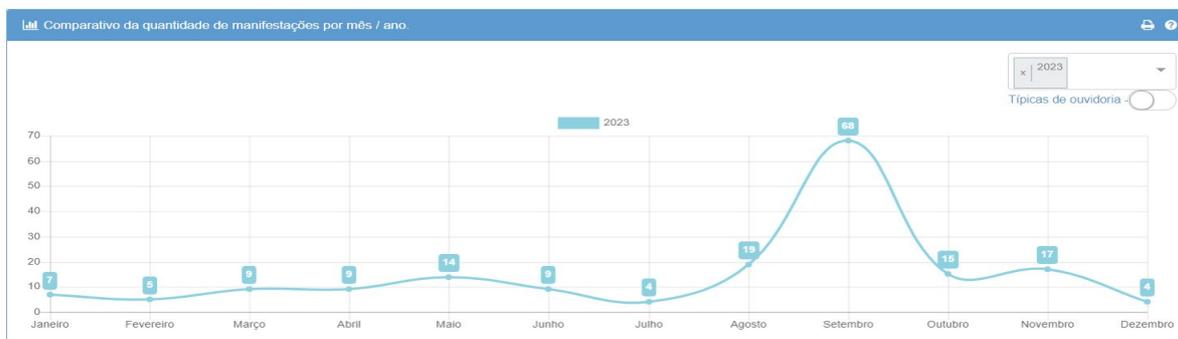
O gráfico abaixo demonstra a evolução das manifestações registradas nos canais de Ouvidoria em 2023 em comparação com o mesmo período de 2022.



FONTE: Sistema VASTI

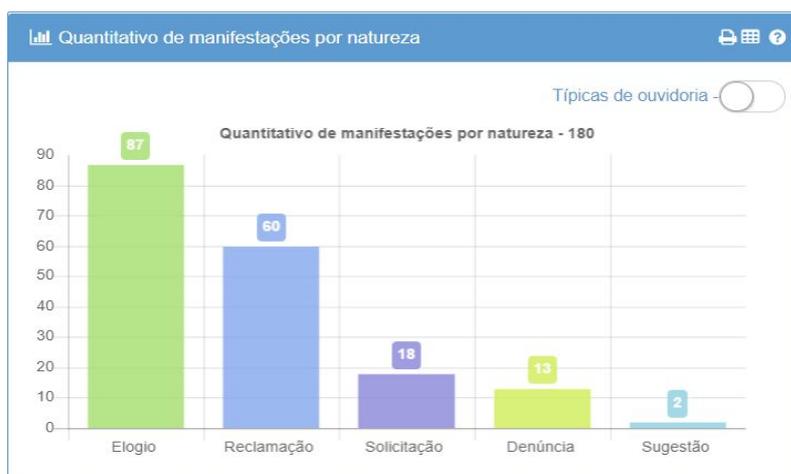
## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Abaixo é demonstrado outro gráfico com as 180 manifestações registradas nos canais de Ouvidoria de 2023, com a média de tempo de resposta de 3,7 dias nesse ano, ou seja. Uma redução percentual de 47,1% em relação a 2022 (7 dias).



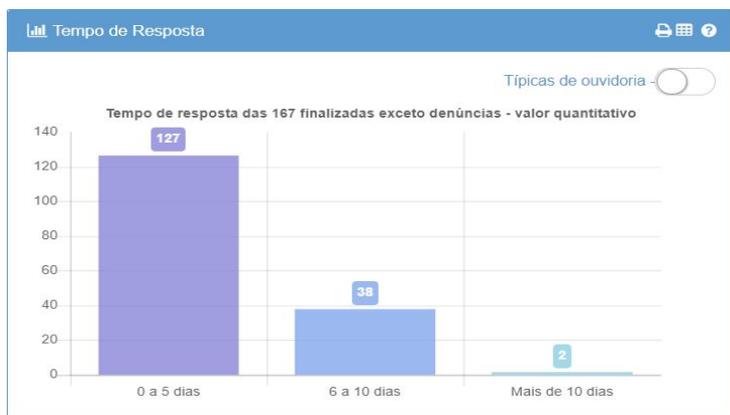
FONTE: Sistema VASTI

Das 180 manifestações referidas anteriormente e classificadas por: reclamação, solicitação, denúncia, elogio e sugestão. Todas as manifestações registradas foram tratadas, sendo utilizado o tempo médio de resposta de 3,7 (três, sete) dias, conforme demonstrado anteriormente, ressaltando que o tempo estabelecido para resposta é de até 10 (dez) dias.



FONTE: Sistema VASTI

## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS



Ao lado os tempos de resposta utilizados para todas as manifestações de Ouvidoria e abaixo são apresentadas as manifestações registradas por assunto.

FONTE: Sistema VASTI



Em conformidade com a Lei de Diretrizes Orçamentárias, o Relatório Consolidado com os Resultados da Ouvidoria está disponível no Portal da Transparência (<https://transparencia.sebrae.com.br>)

## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

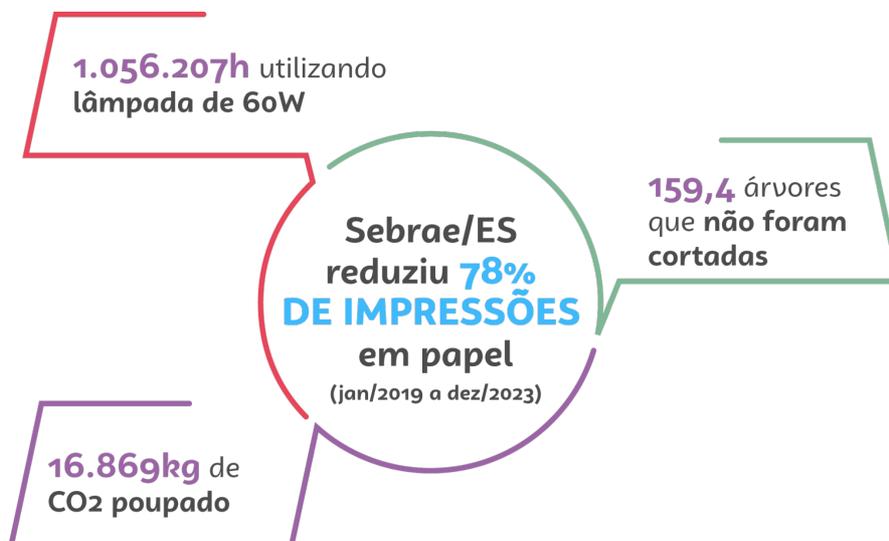
### 11.7 | OUVIDORIA INTERNA

**Campanha – ELOGIAR FAZ BEM**, com o slogan “**Já elogiou alguém hoje? #Ouvidoria e #UGP com você**”



### 11.8 INDICADORES AMBIENTAIS

#### 11.8.1. Redução de Impressões de papel



# 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

## 11.8.2. | Coleta de lâmpadas e baterias

 <b>PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS (PGRS)</b>							
SEBRAE ES - CNPJ: 27.364.462/0001-44 Data Inicial: 01/01/2017   Data Final: 31/12/2024							
<b>fev./2020</b>							
IBAMA	RESÍDUO	FAMÍLIA	GERAÇÃO TOTAL	CLASSE	ACONDICIONAMENTO / ARMAZENAMENTO	DESTINADOR	TRATAMENTO / DESTINO FINAL
Kilogramas							
30 01 25	Resíduos Eletrônicos Perigosos	Resíduos Eletrônicos	1,5	Classe I	A Granel	MARCA AMBIENTAL	D5 - Aterramento especialmente projetado.
18 06 04	Pilhas Alcalinas	Resíduos Eletrônicos	5	Classe I	A Granel		R13 - Acumulação de material que se pretenda submeter às operações de reciclagem.
Total	6,5						
Unidade							
18 06 01	Baterias e Ac. Eletrônicas	Resíduos Eletrônicos	3	Classe I	Outras Formas		R13 - Acumulação de material que se pretenda submeter às operações de reciclagem.
Total	3						
<b>out./2022</b>							
IBAMA	RESÍDUO	FAMÍLIA	GERAÇÃO TOTAL	CLASSE	ACONDICIONAMENTO / ARMAZENAMENTO	DESTINADOR	TRATAMENTO / DESTINO FINAL
Unidade							
30 01 21	Lâmpadas Fluorescentes	Lâmpadas Interiores	34	Classe I	A Granel	VITÓRIA AMBIENTAL ENGENHARIA E TECNOLOGIA S.A.	R4 - Reciclagem/reaproveitamento de metais e compostos metálicos.
Total	34						
<b>nov./2022</b>							
IBAMA	RESÍDUO	FAMÍLIA	GERAÇÃO TOTAL	CLASSE	ACONDICIONAMENTO / ARMAZENAMENTO	DESTINADOR	TRATAMENTO / DESTINO FINAL
Kilogramas							
18 06 01	Baterias e Acumuladores Eletrônicos	Pilhas/Baterias - Classe I	14	Classe I	Outras Formas	VITÓRIA AMBIENTAL ENGENHARIA E TECNOLOGIA S.A.	D5 - Aterramento especialmente projetado.
Total	14						
<b>fev./2023</b>							
IBAMA	RESÍDUO	FAMÍLIA	GERAÇÃO TOTAL	CLASSE	ACONDICIONAMENTO / ARMAZENAMENTO	DESTINADOR	TRATAMENTO / DESTINO FINAL
Kilogramas							
30 01 21	Lâmpadas Quebradas	Lâmpadas Quebradas	1	Classe I	Outras Formas	VITÓRIA AMBIENTAL ENGENHARIA E TECNOLOGIA S.A.	R4 - Reciclagem/reaproveitamento de metais e compostos metálicos.
18 06 01	Baterias e Acumuladores Eletrônicos	Pilhas/Baterias - Classe I	10	Classe I	Outras Formas		D5 - Aterramento especialmente projetado.
Total	11						
<b>jul./2023</b>							
IBAMA	RESÍDUO	FAMÍLIA	GERAÇÃO TOTAL	CLASSE	ACONDICIONAMENTO / ARMAZENAMENTO	DESTINADOR	TRATAMENTO / DESTINO FINAL
Kilogramas							
30 01 21	Lâmpadas Fluorescentes	Lâmpadas Interiores	60	Classe I	A Granel	VITÓRIA AMBIENTAL ENGENHARIA E TECNOLOGIA S.A.	R4 - Reciclagem/reaproveitamento de metais e compostos metálicos.
18 06 01	Baterias e Acumuladores Eletrônicos	Pilhas/Baterias - Classe I	11,5	Classe I	Outras Formas		D5 - Aterramento especialmente projetado.
Total	71,5						
	Resíduos Eletrônicos Perigosos: 1,3 (KG)	Baterias e Ac. Eletrônicas: 3 (UN)					
	Baterias e Acumuladores Eletrônicos: 35,5 (KG)	Pilhas Alcalinas: 5 (KG)					
		Lâmpadas Quebradas: 1 (KG)					
		Lâmpadas Fluorescentes: 60 (KG)					
			Lâmpadas Fluorescentes: 34 (UN)				
Total de Meses: 5	Total de Quilogramas: 103	Total de Litros: 0	Total de Unidades: 37				

	<b>DESTINE JÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AMBIENTAIS LTDA</b> Rua Marins Alvarino, 150, Bloco 1, ITARARÉ - VITÓRIA - ES CNPJ: 27.191.617/0001-98		REGISTRO Nº <b>13909</b> MTR 6479/2023/1 Data de Coleta: 24/02/2023				
	<h2>CERTIFICADO DE COLETA DE RESÍDUOS</h2>						
sebrae/es							
CNPJ: 27364462000144		INSCRIÇÃO ESTADUAL: ISENTO		TELEFONE: 27 3041 5552			
Rua Belmiro Rodrigues da Silva, , Enseada do Suá - Vitória - ES							
QUANTIDADE	UNIDADE	FAMÍLIA	IBAMA	RESÍDUO COLETADO	MTR DESTINAÇÃO	DESTINO FINAL	CNPJ DESTINADOR
1	Kilograma	Lâmpadas Quebradas	20 01 21	Lâmpadas Quebradas	-	-	-
10	Kilograma	Pilhas/Baterias - Classe I	16 06 01	Baterias e Acumuladores Elétricos	-	-	-
<b>PESO TOTAL:</b>		<b>11 Kg</b>		<b>UNIDADES:</b>	<b>0</b>		
<p><b>Créditos de Carbono:</b> 0,0119</p> <p>Você escolheu o <b>destino certo</b> para os seus resíduos! De tantas formas de se destinar, você fez conosco a melhor escolha e conseguimos reduzir a emissão de GEE e uma compensação de carbono está sendo revertida para sua empresa.</p> <p>Consulte o saldo total na área do cliente e saiba mais.</p>							

	<b>DESTINE JÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AMBIENTAIS LTDA</b> Rua Marins Alvarino, 150, Bloco 1, ITARARÉ - VITÓRIA - ES CNPJ: 27.191.617/0001-98		REGISTRO Nº <b>16094</b> MTR 7269/2023/1 Data de Coleta: 25/07/2023				
	<h2>CERTIFICADO DE COLETA DE RESÍDUOS</h2>						
sebrae/es							
CNPJ: 27364462000144		INSCRIÇÃO ESTADUAL: ISENTO		TELEFONE: 27 3041 5552			
Rua Belmiro Rodrigues da Silva, , Enseada do Suá - Vitória - ES							
QUANTIDADE	UNIDADE	FAMÍLIA	IBAMA	RESÍDUO COLETADO	MTR DESTINAÇÃO	DESTINO FINAL	CNPJ DESTINADOR
11,5	Kilograma	Pilhas/Baterias - Classe I	16 06 01	Baterias e Acumuladores Elétricos	-	-	-
60	Kilograma	Lâmpadas Inteiras	20 01 21	Lâmpadas Fluorescentes	-	-	-
<b>PESO TOTAL:</b>		<b>71,5 Kg</b>		<b>UNIDADES:</b>	<b>0</b>		
<p><b>Créditos de Carbono:</b> 0,06665</p> <p>Você escolheu o <b>destino certo</b> para os seus resíduos! De tantas formas de se destinar, você fez conosco a melhor escolha e conseguimos reduzir a emissão de GEE e uma compensação de carbono está sendo revertida para sua empresa.</p> <p>Consulte o saldo total na área do cliente e saiba mais.</p>							

## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

### 11.8.3. | ESX 2024 – Carbono neutro e resíduo zero

Foi realizado estudo por meio da parceria entre o Sebrae/ES e o Grupo Marca, com o objetivo de promover um evento mais sustentável, alcançando a meta de ser carbono neutro e resíduo zero. Essa colaboração destaca o compromisso com a responsabilidade ambiental e a inovação no planejamento de eventos, bem como a implementação de práticas ecológicas que minimizem o impacto ambiental, promovendo um futuro mais verde e consciente para todos.

O inventário apresenta as emissões de GEE do evento (ESX 2024) controlados pelo Protocolo de Quioto e diretrizes da UNFCCC (Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas): Dióxido de Carbono (CO<sub>2</sub>), Metano (CH<sub>4</sub>), Óxido Nitroso (N<sub>2</sub>O), Hexafluoreto de Enxofre (SF<sub>6</sub>), Trifluoreto de Nitrogênio (NF<sub>3</sub>) e as famílias Hidrofluorcarbonos (HFCs) e Perfluorcarbonos (PFCs).

O potencial de aquecimento global (Global Warming Potential – GWP) indica o quanto determinado gás contribui para o aquecimento global em relação a mesma quantidade de dióxido de carbono, cujo potencial é definido como 1, em um determinado intervalo de tempo e é utilizado para calcular o dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>e) dos gases causadores do efeito estufa, transformando-os na unidade padrão. Em conformidade com as orientações do Programa Brasileiro GHG Protocol, adotou-se os valores de GWP do quinto relatório do IPCC, Fifth Assessment Report – AR5. Os valores podem ser consultados na tabela abaixo e a lista completa no site do IPCC:

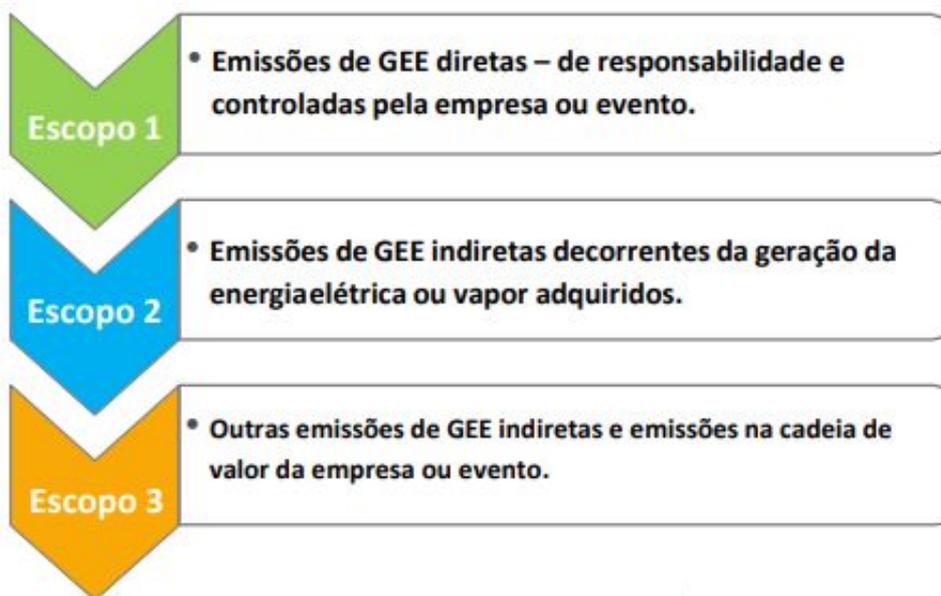
*Potencial de Aquecimento Global (GWP)*

Gás	Valor GWP
CO <sub>2</sub>	1
CH <sub>4</sub>	28
N <sub>2</sub> O	265
SF <sub>6</sub>	23.500
HFCs	4 - 12.400
PFCs	6.630 - 17.400
NF <sub>3</sub>	16.100

Limites do Inventário

## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Os escopos 1, 2 e 3 são classificações de emissão de gases de efeito estufa (GEE), definidas pelo GHG Protocol, um padrão global de mensuração de gases desse tipo, como apresentado na Figura



Detalhamento dos Limites do Inventário de Acordo com o Escopo

ESCOPO		
Escopo 1	Fontes estacionárias de combustão	Utilização de combustíveis fósseis para a geração de energia através do gerador.
	Fontes móveis de combustão	Consumo de combustível dos veículos pertencentes a organização do evento desde a mobilização até a desmobilização.
	Emissões fugitivas	Vazamento de gases refrigerantes e utilização de extintores.
Escopo 2	Aquisição de energia	Consumo de energia elétrica proveniente da rede durante a montagem das estruturas, durante todo o evento e desmobilização das estruturas.
Escopo 3	Deslocamento de visitantes e palestrantes	Viagens aéreas e rodoviárias de visitantes e palestrantes.
	Resíduos sólidos gerados no evento	Tratamento de resíduos sólidos gerenciados por terceiros.
	Efluentes gerados no evento	Tratamento de efluentes gerenciados por terceiros.

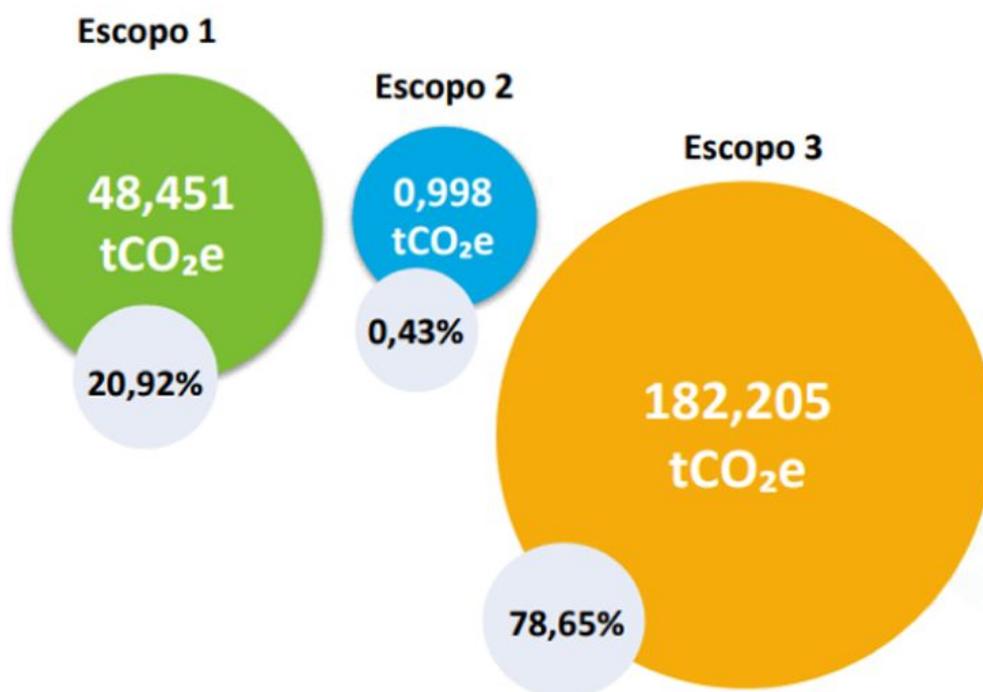
## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

### Resultados – Emissões Absolutas

O total de emissões de GEE do ESX 2024 foi de 231,654 tCO<sub>2</sub>e. Conforme Figura abaixo, 20,92% das emissões referem-se às fontes diretas do evento (escopo 1). As demais emissões são indiretas, das quais 0,43% refere-se ao escopo 2 e 78,65% ao escopo 3.

Detalhamento das Emissões de Acordo com o Escopo

ESCOPO	tCO <sub>2</sub> e	Porcentagem
Escopo 1	48,451	20,92%
Escopo 2	0,998	0,43%
Escopo 3	182,205	78,65%
<b>TOTAL</b>	<b>231,654</b>	<b>100%</b>



## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

### Resultados – Emissões Escopo 1

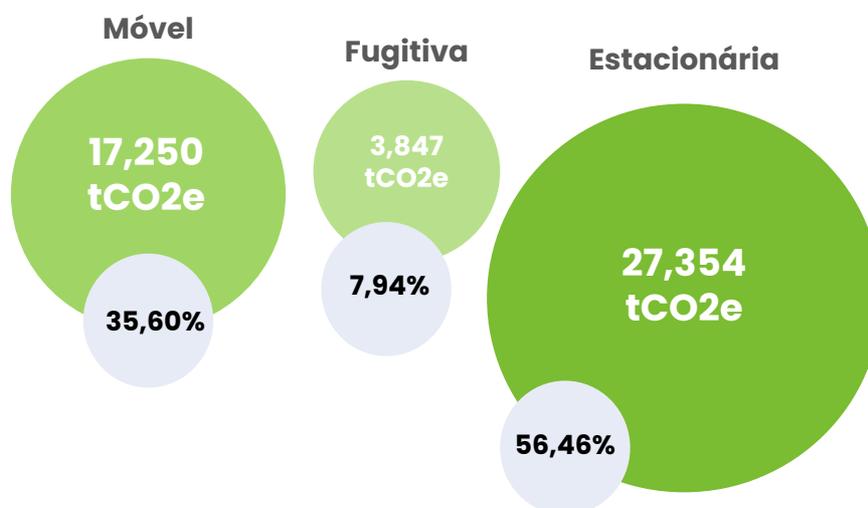
As emissões totais de Gases de Efeito Estufa (GEE) do escopo 1 do ESX 2024 somaram 48,451 tCO<sub>2</sub>e. Conforme especificado na Tabela e ilustrado na Figura, 35,60% dessas emissões são provenientes de fontes móveis, 7,94% de fontes fugitivas e 56,46% de fontes estacionárias. O detalhamento de cada segmento está apresentado na Tabela abaixo. Todos os dados do escopo 1 foram fornecidos pelo Sebrae/ES após a conclusão da desmobilização do evento.

Detalhamento das emissões do Escopo 1

Fontes de Emissão	tCO <sub>2</sub>	tCH <sub>4</sub>	tN <sub>2</sub> O	tHFCs	tCO <sub>2</sub> e	tCO <sub>2</sub> biogênico
Móvel	16,55	0,01	0,00	-	17,250	2,164
Fugitiva	-	-	-	-	3,847	-
Estacionária	27,24	0,00	-	-	27,354	3,305
<b>Total</b>	<b>43,79</b>	<b>0,01</b>	<b>0,00</b>	<b>-</b>	<b>48,451</b>	<b>5,469</b>

Detalhamento dos Dados para Cálculo de Emissões do Escopo 1

Fontes de Emissão	Detalhamento	Tipo	Quantidade
Móvel	Combustível veículos organização do evento, mobilização e desmobilização	Gasolina	872,50 litros
		Diesel	6.456,20 litros
Fugitiva	Fluído ar condicionado	R-410A	2kg
Estacionária	Combustível Gerador	Diesel	11.700 litros



## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

### Resultados – Emissões Escopo 2

As emissões totais de Gases de Efeito Estufa (GEE) do escopo 2 do ESX 2024 somaram 0,998 tCO<sub>2</sub>e. Conforme especificado na Tabela e ilustrado na Figura, 100% dessas emissões são provenientes da aquisição de energia. Todos os dados do escopo 2 foram fornecidos pelo Sebrae/ES após a conclusão da desmobilização do evento.

*Detalhamento das emissões do Escopo 2*

Fontes de Emissão	tCO <sub>2</sub>	tCH <sub>4</sub>	tN <sub>2</sub> O	tHFCs	tCO <sub>2</sub> e	tCO <sub>2</sub> biogênico
Aquisição de Energia	1,00	-	-	-	0,998	-

#### Aquisição de Energia



### Resultados – Emissões Escopo 3

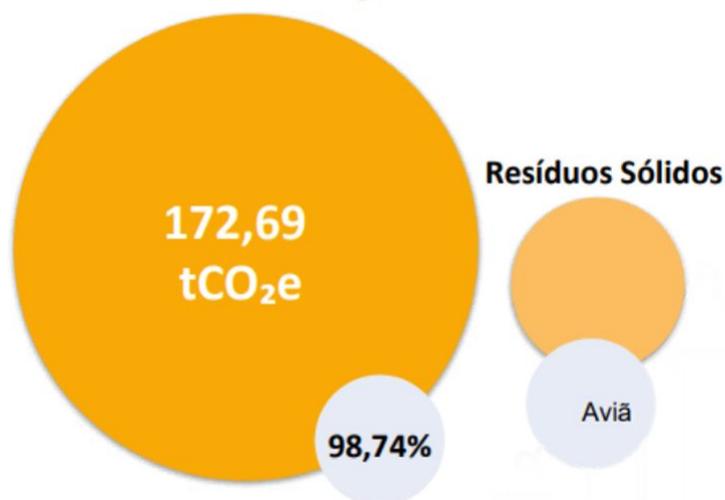
As emissões totais de Gases de Efeito Estufa (GEE) do escopo 3 do ESX 2024 atingiram 174,90 tCO<sub>2</sub>e. Conforme detalhado na Tabela e ilustrado na Figura, 98,74% dessas emissões são atribuídas à queima de combustíveis fósseis nos meios de transporte utilizados por participantes, visitantes e expositores. Os restantes 1,26% derivam dos resíduos sólidos gerados durante a montagem, a duração e a desmobilização das estruturas do evento. O detalhamento específico de cada segmento está apresentado na Tabela 9. Para a coleta de dados relativos ao deslocamento dos visitantes, foi desenvolvido um formulário acessível via QR CODE, onde os usuários inseriram informações sobre sua origem e o meio de transporte utilizado. Os dados referentes ao deslocamento dos palestrantes foram fornecidos pelo Sebrae/ES, enquanto o Grupo Marca realizou o detalhamento da coleta de resíduos. Os materiais recicláveis foram direcionados para a Recicla, empresa pertencente ao Grupo Marca e os não recicláveis direcionados para o aterro.

## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Detalhamento das emissões do Escopo 3

Fontes de Emissão	tCO <sub>2</sub>	tCH <sub>4</sub>	tN <sub>2</sub> O	tHFCs	tCO <sub>2</sub> e	tCO <sub>2</sub> biogênico
Deslocamento Participantes	172,69	0,00	0,01	-	172,69	7,97
Resíduos Sólidos	-	0,26	-	-	7,31	0,07
Efluentes	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>172,69</b>	<b>0,26</b>	<b>0,01</b>	<b>-</b>	<b>174,90</b>	<b>8,04</b>

### Deslocamento Participantes

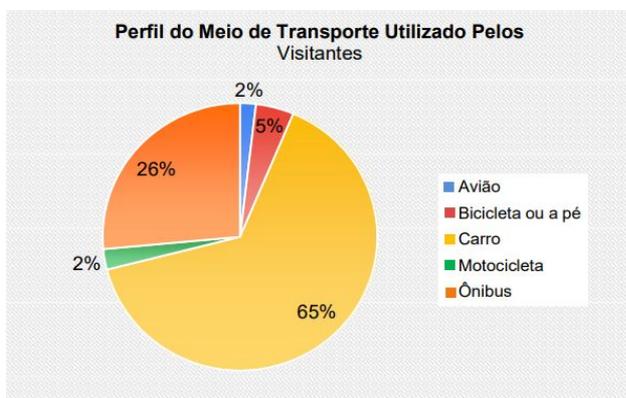


Detalhamento dos Dados para Cálculo de Emissões do Escopo 3

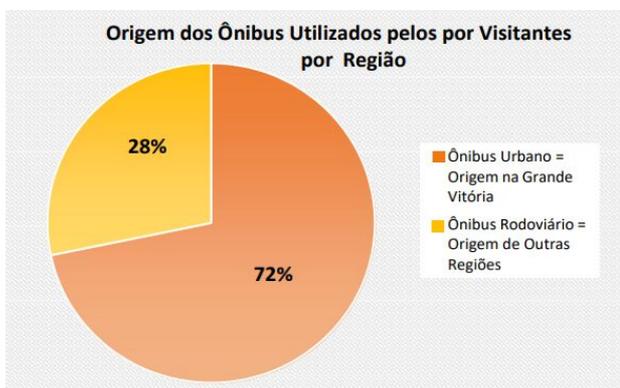
Fontes de Emissão	Detalhamento	Tipo	Quantidade
Deslocamento Participantes	Visitantes	Carro	194688 km
		Motocicleta	29540 km
		Ônibus Rodoviário	3203 km
		Ônibus Urbano	8141 km
		Avião	1044218 km
Palestrantes	Avião	Lançado no GHG Protocol as siglas dos aeroportos de origem e destino	
Resíduos Sólidos	<b>Total</b>	<b>Classe IIA</b>	<b>6.710 kg</b>
	12/06/2024	Classe IIA	620 kg
	15/06/2024	Classe IIA	1.370 kg
	19/06/2024	Classe IIA	1.460 kg
	19/06/2024	Classe IIA	1.230 kg
26/06/2024	Classe IIA	2.030 kg	
Efluentes	Esgoto Gerado	Tratamento Aeróbio	117.000 litros

## 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

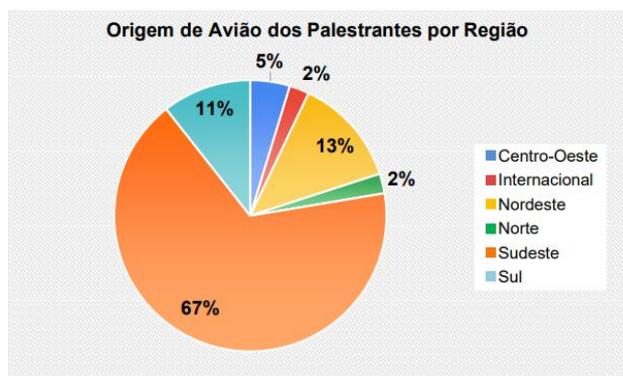
Devido ao tratamento aeróbio do esgoto gerado no evento, não há emissão de CO<sub>2</sub>. Portanto, essa fonte foi excluída dos critérios para o cálculo das emissões de gases de efeito estufa do ESX 2024. Os gráficos abaixo apresentam as características do público, conforme os dados coletados por meio do questionário acessado via QR CODE e os dados sobre deslocamento aéreo dos palestrantes fornecidos pelo Sebrae/ES.



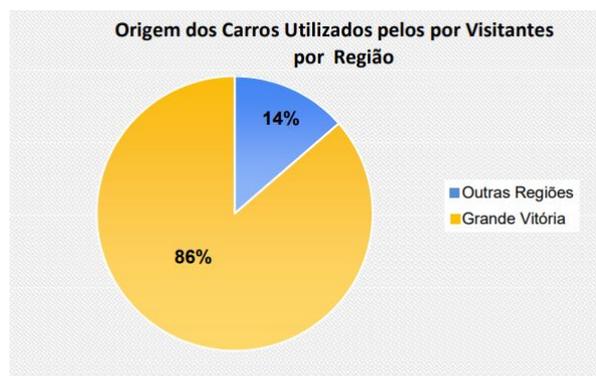
\*Dados obtidos através de respostas no formulário do QR CODE



\*Dados obtidos através de respostas no formulário do QR CODE



\*Dados fornecidos pelo Sebrae ES



\*Dados obtidos através de respostas no formulário do QR CODE

# 11 | MEDIÇÃO DE RESULTADOS

## 11.9 | INDICADORES PROGRAMAS 2024

 				JUNHO/2024							
 <b>CLIENTE 360</b>			 <b>IMPULSO TECNOLÓGICO</b>			 <b>CONEXÃO FINANCEIRA</b>			 <b>PLURAL</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>EXECUÇÃO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>EXECUÇÃO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>EXECUÇÃO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>EXECUÇÃO</b>
Cobertura do Atendimento (ME e EPP)	32,5%	15,8%	Inovação e modernização	97%	-	Volume de garantias de crédito contratadas	8%	3,5%	Cobertura de atendimento a clientes de grupos sub-representados	75,4	93,8%
Recorrência do Atendimento	97,6%	50,3%	Faturamento	8%	-	Cientes com garantia do Fomego assistidos na fase pós-crédito	45%	36%	Negócios liderados por pessoas de grupos sub-representados	12	-
Recomendação Sebrae (NPS)	83	88	Adoção de tecnologias por pequenos negócios	70%	-				NPS de clientes de grupos sub-representados	80	88,6
Cobertura de Atendimento (ME)	19,7%	12,8%									
 <b>TRANSFORMAR JUNTOS</b>			 <b>IMPULSIONAR NEGÓCIOS</b>			 <b>DATABIZ</b>			 <b>SABER EM AÇÃO</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>EXECUÇÃO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>EXECUÇÃO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>EXECUÇÃO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>EXECUÇÃO</b>
Empregos de MEs nos territórios com atuação do Sebrae	15.626	8.167	Faturamento	8%	-	IT Scores de DGE - SEBRAE	1,7	-	Cobertura de colaboradores capacitados	20%	-
Pequenos negócios nos territórios com atuação do Sebrae	22.693	16.674	Produtividade	16,5%	-						
Iniciativas realizadas nos territórios com atuação do Sebrae	78	209									
Tempo de Abertura de Empresas nos territórios com atuação do Sebrae	18H	11H									
 <b>GOVERNANÇA EMPREENDEDORA</b>			 <b>EDUCAÇÃO QUE TRANSFORMA</b>			 <b>HUMANIZAR</b>			 <b>CONECTA TECH</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>EXECUÇÃO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>EXECUÇÃO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>EXECUÇÃO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>EXECUÇÃO</b>
Protótipos de políticas públicas desenvolvidos em laboratórios (Sebrae com instituições públicas/privadas/sociais)	1	-	Cobertura de estudantes	8,7%	8,96%	Inclusão de grupos minorizados	10%	-	Gartner IT Score for Enterprise Architecture and Technology Innovation	1,77	-
			Cobertura de profissionais da educação	4,6%	1,93%	Implementação de Política de Diversidade, Inclusão e Pertencimento	20	-			

## 12 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

As oportunidades de melhoria identificadas neste processo estratégico de construção, consistem nas áreas de infraestrutura de Tecnologia da Informação - TI, produtividade, capacitação do corpo técnico, letramento para atendimento a grupos sub representados e políticas de sustentabilidade ambiental, social e de governança - ESG. Mais especificamente, os desafios propostos para o Sebrae/ES para os próximos anos são:

- Um novo foco de transformação territorial, centrado nas vocações de cada região;
- Fortalecimento do turismo no Espírito Santo como mola propulsora econômica gerando emprego e renda a população;
- Sistema para medição das transformações realizadas nas MPE trabalhadas – Sistema FOCO;
- Integração dos processos, sistemas e plataformas (RM, LEME, BIZAGI);
- Melhoria da infraestrutura em Tecnologia da Informação - TI.
- Incorporação das práticas ESG na cultura do Sebrae.

## 13 | REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT. PR 2030: Práticas recomendadas. ABNT, 2023.

ONU. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. ONU, 2015.

PACTO GLOBAL. Princípios do Pacto Global. ONU, 2000.

Sebrae. Relatório de Gestão 2023. Sebrae, 2023.

