

Relatório de Sustentabilidade Sebrae/CE

Desempenho
GRI-G4 | 2016/2017



Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Ceará – Sebrae/CE

Conselho Deliberativo Estadual

AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO CEARÁ - ADECE

ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DO CEARÁ - ACC

BANCO DO BRASIL S/A - BB

BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S/A

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF

FEDERAÇÃO CEARENSE DAS ASSOCIAÇÕES DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE - FECEMPE

FEDERAÇÃO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA DO ESTADO DO CEARÁ - FAEC

FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA, SERVIÇOS E AGROPECUÁRIA DO CEARÁ - FACIC

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO CEARÁ - FIEC

FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DO ESTADO DO CEARÁ - FECOMÉRCIO

INSTITUTO EUVALDO LODI - IEL

SEBRAE NACIONAL

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM RURAL - SENAR-AR/CE

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

Diretoria Executiva

Presidente do Conselho - Flávio Viriato Saboya Neto

Diretor Superintendente - Joaquim Cartaxo Filho

Diretor Técnico - Alci Porto Gurgel Júnior

Diretor de Administração e Finanças - Airton Gonçalves Junior

Relatório de Sustentabilidade Sebrae/CE

Desempenho
GRI-G4 | 2016/2017



Fortaleza/CE
2018



Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Ceará – Sebrae/CE
Av. Monsenhor Tabosa, 777 – Praia de Iracema
Fortaleza/CE – CEP: 60.165-011
0800 570 0800 / www.ce.sebrae.com.br

EQUIPE TÉCNICA

Carlos Viana Freire Júnior
Articulador Unidade de Gestão Operacional

Ávila Capibaribe – pureatmosphere
Consultor em Sustentabilidade

Samuel Cândido Almeida Viana
Estagiário da Unidade de Gestão Operacional

REVISÃO DE TEXTO

Rosana Bosco Batista
Estagiária da Unidade de Marketing e Editoração

Jaqueline Costa

LAYOUT/ EDITORAÇÃO

Register Publicidade

COORDENAÇÃO EDITORIAL

Daniel Kaúla Santos Machado
Articulador Unidade de Marketing e Editoração

Relatório de Sustentabilidade SEBRAE, Ceará GRI - G4 | 2016/2017 /
Coordenador: Carlos Viana Freire Junior – Fortaleza: 2018.

47 p. : il. color.
Relatório Anual SEBRAE/CE, Fortaleza, 2016.

1. Sustentabilidade. 2. Certificação. I. Título.

Índice

CONTEÚDOS DO PADRÃO GERAL

Página 7	Sobre este Relatório
Página 10	Conteúdos do Padrão Geral Palavra do Presidente
Página 12	O Perfil do Sebrae/Ce
Página 12	Mensagem da Diretoria
Página 16	Estrutura Física/Missão
Página 20	Nós Fazemos Melhor Unidos
Página 22	Compromisso Com Iniciativas Externas
Página 25	O Pacto Global
Página 26	Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Página 27	Definição do Conteúdo do Relatório
Página 28	Elaboração da Matriz de Materialidade
Página 31	Engajamento de Stakeholders
Página 33	Governança
Página 34	Ética e Integridade

CONTEÚDOS DE PADRÕES ESPECÍFICOS

Página 35	Conteúdos Padrão Específico
Página 36	Informações Sobre a Forma De Gestão
Página 37	Econômico
Página 38	Ambiental
Página 44	Social Desenvolvimento de Lideranças Direitos Humanos Sociedade Responsabilidade Pelo Produto
Página 51	Desenvolvimento de Uma Relação Saudável com o Cliente
Página 53	Sinergia das Metodologias GRI e FNQ

Anexos

Página 55	Anexo A Dados Ambientais das Operações do Sebrae/Ce
Página 55	Anexo B Compromisso com a Sustentabilidade
Página 56	Anexo C Certificações Sumário dos Conteúdos GRI G4

ESCOPO**ASPECTOS MATERIAIS 2016/17****DESEMPENHO**

ECONÔMICO	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Certificação LEED do edifício-sede e projeto sustentável para o novo prédio de Quixeramobim
	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	100% de consultorias realizadas pelo SGC e contratação de consultores locais
AMBIENTAL	Redução do consumo de energia	35,5% com consumo do edifício-sede reduzido em comparação ao ano-base de 2014
	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	70% do volume total de água do edifício-sede reciclada e reutilizada
	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Redução de 72% das emissões em comparação ao ano base de 2014 e pegadas carbônicas de feiras
	Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição	5.400 kg de resíduos reciclados em todas as unidades operacionais
	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	Iniciativas de sustentabilidade e avaliação de impactos ambientais nas feiras
SOCIAL Sociedade	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	50 horas de treinamento
	Percentual de programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	38 programas e iniciativas estimulam o envolvimento da comunidade
SOCIAL Responsabilidade sobre o produto	Resultados de pesquisas e satisfação do cliente	83% dos clientes satisfeitos



SOBRE ESTE **RELATÓRIO**

A sustentabilidade desempenha e continuará a desempenhar um papel cada vez mais importante nas mudanças que empresas, mercados e sociedade experimentarão.

As informações sobre sustentabilidade consideradas materiais ou essenciais para as perspectivas de valor de uma empresa devem, portanto, constituir o cerne de relatórios integrados.

O Sebrae/CE vem a cada ano se alinhando às expectativas de desenvolvimento sustentável em diferentes ações espalhadas em suas unidades operacionais no Estado.

O entendimento das ações em sustentabilidade por meio de um diagnóstico dos aspectos relevantes, interno e externamente, baseado em indicadores internacionais e a elaboração de um relatório anual como metas ambiciosas de desempenho irão fornecer o caminho para as políticas, projetos e programas em direção à melhoria contínua e a excelência em todas as ações do Sebrae/CE.

Assim, pela primeira vez o Sebrae/CE publica seu **Relatório de Sustentabilidade**. Ele é a fusão do Relatório Anual, que traz os principais destaques operacionais e de desempenho econômico no ano de exercício, com o Balanço Social e Ambiental, publicação em que prestava contas de sua atuação sob a

ótica da sustentabilidade.

Apesar de ser o primeiro relatório de sustentabilidade publicado, a busca contínua pela excelência e o desenvolvimento sustentável já estão na missão 2022 do Sebrae/CE.

Portanto, o relatório de sustentabilidade é mais uma ferramenta de fortalecimento da estratégia para a transição em direção a um mundo melhor.

Este relatório foi elaborado de acordo com as diretrizes do **GRI-G4 (Global Reporting Initiative)** e aborda questões relacionadas a um conjunto de informações sobre a instituição, sua forma de gestão e seus aspectos econômicos, ambientais e sociais.

Aspectos Abordados nesse Relatório

- Avaliação Ambiental de Fornecedores
- Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos
- Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas
- Biodiversidade
- Combate à Corrupção
- Comunidades Locais
- Emissões
- Emprego
- Energia
- Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens
- Impactos Econômicos Indiretos
- Investimentos
- Liberdade de Associação e Negociação Coletiva
- Mecanismos de Queixas e Reclamações a Impactos Ambientais
- Mecanismos de Queixas e Reclamações Referentes aos Direitos Humanos
- Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas às Práticas Trabalhistas
- Práticas de Compra
- Saúde e Segurança no Trabalho

Elaboração e Avaliação do Relatório

A Comissão de Elaboração e Avaliação de Relatórios de Responsabilidade Social é responsável por conduzir todo o processo de criação do relatório anual de sustentabilidade. Ela é composta por representantes de diferentes áreas do Sebrae/CE, que consolidam as informações compiladas por uma rede composta por colaboradores e consultores. Os dados são registrados em um sistema informatizado e servem de insumo para a redação do conteúdo do relatório, que é validado pela Comissão antes de sua publicação.

Como Usar o Relatório

Para um melhor entendimento da sustentabilidade como uma ferramenta estratégica de gestão, este relatório de sustentabilidade foi elaborado abordando o seu conteúdo de forma didática, dividido em três tópicos complementares:

1. Conteúdos do Padrão Geral

Os conteúdos do padrão geral dividem-se em sete partes: estratégia e análise, perfil organizacional, aspectos materiais identificados e limites, engajamento de stakeholders, perfil do relatório, governança ética e integridade.

2. Conteúdos de Padrões Específicos

As diretrizes organizam os conteúdos padrões específicos do relatório em três categorias: econômica, ambiental e social.

A categoria social divide-se em quatro subcategorias, a saber: práticas trabalhistas e trabalho decente, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto.

3. Anexos

Na terceira e última parte desse relatório são apresentados os dados de performance das operações da instituição; os compromissos assumidos com a sustentabilidade; as certificações alcançadas e as relações dos conteúdos com a GRI-G4 e outras iniciativas internas e externas do Sebrae/CE durante o período de 2016/17.

CONTEÚDOS DO PADRÃO GERAL





Dr. Flávio Saboya

Palavra do Presidente

Atualmente a sociedade está demandando as Micro e Pequenas Empresas (MPEs) em assumir novos compromissos que vão além daqueles definidos pela ordem econômica, onde a minimização de custos e a primazia do lucro são os adjetivos únicos. O novo papel das organizações busca promover o bem-estar da sociedade como um todo, transcendendo aos modelos tradicionais de administração, ou seja, além da produtividade, compreendem também aspectos sociais, éticos e ambientais.

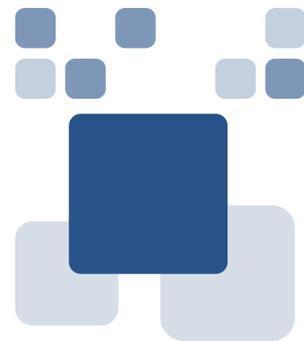
Essa conscientização da sociedade e a facilidade do acesso a informação têm produzido alterações na gestão das empresas, e as mudanças estão sendo refletidas nas micro e pequenas empresas.

As MPEs são uma das principais agentes desse novo contexto econômico, e a prática da responsabilidade social nestas empresas tem muito a colaborar para a diminuição das desigualdades sociais, para dizimação

da miséria, para o aumento do nível educacional, para promoção de melhores condições e criação de oportunidades para os cidadãos.

A adoção por parte das micro e pequenas empresas de uma política de sustentabilidade reflete, também, uma gestão com eficiência e otimização de recursos, a partir do momento em que a empresa avalia seus processos, busca a melhoria contínua e demonstra, à sociedade e aos atores sociais, seu compromisso com a geração atual e as futuras gerações.

Desta forma ressaltamos que, para que as MPEs desenvolvam seu potencial visando adquirir ou manter sua vantagem competitiva, é importante que estas se adaptem à realidade atual, onde a **Sociedade**, o **Poder Público** e as demais empresas estão mais conscientes e exigentes quanto aos impactos ambientais gerados na produção de bens de



consumos a estes ofertados. Com a atuação do Sebrae/CE como provedor de soluções para o segmento empresarial, adotando em seu processo de modernização critérios de sustentabilidade, buscamos ser referência para as empresas cearenses como **Empresa Sustentável**, em especial para as MPEs, que em se comprometendo com a sustentabilidade, podem superar desafios e prospectar novas oportunidades, tais como a implementação de ações de eficiência energética e hídrica nas suas instalações, possibilitando redução de custos e consequentemente redução de seu impacto ambiental, inserindo no seu negócio mais uma vantagem competitiva frente ao mercado.

O fato de as MPEs apresentarem uma estrutura menor em relação a médias e grandes empresas também contribui para que tenha maior agilidade na adoção de novas técnicas a serem incorporadas ao seu processo produtivo e em outras atividades da empresa.

Essa capacidade de se adequar ao novo usando a criatividade, com foco na inovação de seus produtos e processos, faz com que a empresa e seus colaboradores desenvolvam um diferencial frente à concorrência, o que já colabora para uma maior competitividade do negócio, e é nesse aspecto que o Sebrae/CE, através de seu pioneirismo, busca soluções no mercado global para disponibilizar tal conhecimento a seus clientes e parceiros, alinhados ao compromisso com a sustentabilidade.

Com o mercado consumidor cada vez mais consciente e informado a respeito dos impactos ambientais gerados pelas empresas para seu funcionamento, estas conseguem inovar no seu modelo de negócio, reduzindo seu impacto ambiental e em muitos casos seus custos de produção, obtendo uma imagem diferenciada perante este consumidor cada vez mais consciente e exigente, que valoriza, não somente a qualidade do produto, mas o custo ambiental envolvido na sua produção e comercialização.

Fato é que, atualmente, muitos empresários de MPEs já visualizam o seu compromisso com a sustentabilidade como um grande diferencial no mercado, em especial pelas diversas oportunidades de novos negócios que vêm surgindo, onde a pequena empresa que estiver comprometida com os princípios da sustentabilidade, com certeza se diferenciará das demais, garantindo sua inserção nas novas tendências de negócio que se apresentam.

Com o objetivo de colaborar com o desenvolvimento das MPEs cearenses, é que o Sebrae/CE apresenta seu **Relatório de Sustentabilidade**, norteado por critérios internacionais, que visam demonstrar suas ações, resultados e compromissos com o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios do Estado do Ceará. Com este Relatório de Sustentabilidade desejamos, a partir de nossas práticas aqui descritas, reforçar nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável das empresas cearenses.

Flávio Viriato de Saboya Neto
Presidente do Conselho Deliberativo do Sebrae/CE



Mensagem da Diretoria

- Joaquim Cartaxo - Diretor Superintendente
- Flávio Saboya - Presidente CDE
- Alci Porto - Diretor Técnico
- Airton Gonçalves - Diretor Administração e Finanças

Na última década, o debate sobre a sustentabilidade ganhou força na sociedade, trazendo mudanças significativas em modelos de produção e comercialização de produtos, na **prestação de serviços** e no **reaproveitamento de matérias-primas**.

Grande parte destas mudanças se deve à pressão, cada vez maior, dos consumidores por produtos e serviços decorrentes de práticas economicamente viáveis, socialmente justas e ambientalmente corretas.

Além de estarem atentos aos anseios destes consumidores, alguns empresários já perceberam que um modelo de produção focado na exploração desmedida dos recursos naturais está com os dias contados. Tanto pela finitude dos recursos, quanto pelos custos associados aos processos produtivos. O aumento da lucratividade implica necessariamente na redução do desperdício: quanto menor a pegada ecológica, maior a competitividade, maior eficiência energética, melhores resultados no balanço financeiro.

E onde entra o Sebrae nesta história?

O público-alvo da ação da instituição são os pequenos negócios, segmento responsável por **mais de 98%** do total de empresas do país e por cerca de **52% dos empregos** formais do Brasil. Pelo tamanho deste segmento, por sua importância para a economia do país e impactos gerados por eles ao meio ambiente, o Sebrae/CE entende como fundamental a missão de tornar o conhecimento dos

empresários sobre sustentabilidade um fator de competitividade, estabelecendo uma relação melhor quanto ao uso dos recursos naturais, à mitigação de impactos no ambiente e à geração de valor para a empresa e a sociedade, simultaneamente.

Buscando apoiar as micro e pequenas empresas neste processo de mudanças, o Sebrae tem procurado disseminar conhecimentos e práticas sustentáveis que repercutem em maior eficiência energética, menores impactos ambientais, identificação de novas oportunidades, adequação aos novos marcos legais e, conseqüentemente, uma melhor relação mais qualificada social e ambientalmente com o mercado. Mais do que apenas falar sobre este assunto, o Sebrae/CE, nos últimos anos, procurou implantar ações que o tornaram referência na adoção de práticas sustentáveis e no envolvimento de seus colaboradores neste processo.

Cumprindo o papel de prestar contas à sociedade, apresentamos neste relatório o conjunto destas iniciativas desenvolvidas pela instituição e o nosso compromisso com o futuro. E é a partir deste exemplo que desejamos inspirar empreendedores e toda a sociedade a incorporarem **práticas sustentáveis** em seu cotidiano, estabelecendo um **pacto intra e intergeracional** que os recursos ambientais, de hoje, possam ser utilizados pelas **gerações futuras**.



O PERFIL DO SEBRAE/CE

G4-3, G4-4, G4-5,
G4-7, G4-8, G4-9



Uma história de lutas e desafios

Os anos de história do SEBRAE no Ceará se confundem com a própria história do desenvolvimento econômico do Estado.

Na verdade, o atual Sebrae/CE originou-se do antigo Núcleo de Assistência Industrial (NAI), um sistema de apoio à pequena e média empresa que já existia em todo o Nordeste, e que era coordenado pela Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE).

Assim, pode-se dizer que a criação do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Ceará (SEBRAE) começou bem antes, em meados da década de 60 com o Programa Universitário de Desenvolvimento Industrial do Nordeste (PUDINI), vinculado à Universidade Federal do Ceará (UFC) e que também tinha atuação regional, notadamente nos estados da Bahia, Maranhão, Paraíba e Pernambuco.

A Construção da Identidade Sebrae





Estrutura Física

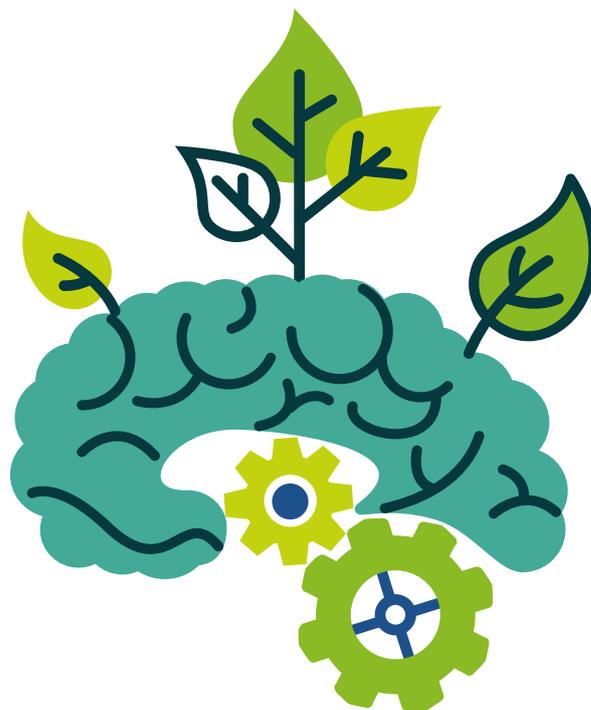
O Sebrae/CE conta com uma rede de atendimento distribuída entre a sede em Fortaleza, 12 escritórios regionais, sendo: Cariri, Centro-Sul, Chapada da Ibiapaba, Fortaleza, Itapipoca, Jaguaribe, Litoral Leste, Maciço de Baturité, Metropolitano, Norte, Sertão Central e Sertão de Crateús.

Missão

Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e estimular o empreendedorismo.

Prioridades

Com o objetivo de promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável das microempresas e empresas de pequeno porte, o Sebrae/CE segue as prioridades estabelecidas pelo Conselho Deliberativo Nacional do SEBRAE Nacional.



Reduzir a carga tributária e burocrática

- Propor a simplificação da legislação e desburocratização dos processos aplicados aos pequenos empreendimentos;
- Viabilizar condições específicas e adequadas (tributárias, previdenciárias e trabalhistas) aos empreendimentos, de forma a promover sua formalização;
- Atuar na busca da implantação do Estatuto da Micro e Pequena Empresa (MPE), fortalecendo o fórum permanente das MPE, como instância de defesa dos interesses dos pequenos negócios em face às reformas;
- Propor medidas voltadas para redução das obrigações, acessórias e principal, inclusive por meio da atualização, ampliação e adoção do Simples nos três níveis de governo.

Ampliar e universalizar o crédito e capitalização

- Atuar na busca da ampliação da oferta de fundos para crédito e capital de risco dirigidos aos pequenos empreendimentos;
- Articular, junto aos diversos níveis de governo, políticas de fomento das instituições financeiras públicas que levem em conta as reais necessidades dos pequenos empreendimentos, principalmente no que concerne às condições de empréstimos e financiamentos;
- Promover o aperfeiçoamento e fomentar mecanismos de garantia de crédito voltados aos pequenos empreendimentos, inclusive reformulando os mecanismos de acesso ao Fundo de Aval do SEBRAE;
- Apoiar técnica, financeira e institucionalmente a criação e expansão de programas e instituições de microcrédito que atendam aos pequenos empreendimentos.

Promover a educação empreendedora e cooperação

- Disseminar a cultura do empreendedorismo e da cooperação em todos os níveis da educação formal e nos diversos meios de comunicação;
- Articular a formação e o fortalecimento de redes e organizações de cooperação dos pequenos empreendimentos;
- Articular, desenvolver e implementar programas de gestão empresarial, da cultura do empreendedorismo, de cooperação e de capacitação de lideranças e executivos de organizações e de MPE.

Promover o acesso à tecnologia e estimular a inovação

- Ampliar e fortalecer programas de adequação e inovação tecnológica de produtos e serviços dos pequenos empreendimentos para inserção competitiva nos mercados;
- Propor, aos órgãos competentes, projetos que viabilizem a utilização dos recursos dos Fundos Setoriais pelas MPE, preferencialmente em arranjos produtivos locais;
- Promover o desenvolvimento e a consolidação de parques tecnológicos e incubadoras de empresas e a valorização de profissionais dentro das universidades e centros tecnológicos para a solução das demandas dos pequenos empreendimentos quanto à atualização tecnológica e inovação;
- Promover a articulação, estruturação e fortalecimento das redes tecnológicas estaduais, que geram e difundem conhecimento para os pequenos empreendimentos, preferencialmente nos arranjos produtivos onde o Sebrae/CE atue.

Promover acesso aos mercados

- Desenvolver e aprimorar os mecanismos de inteligência comercial (observatórios, sondagens e prospecção de mercado e de gestão do conhecimento);
- Promover programas de registro internacional de marcas e patentes, de certificação de produtos, de sistemas de gestão e de denominação de origem;
- Implementar programas voltados para o fomento de compras corporativas de governo (adequações da Lei nº 8666) e de grandes empresas, e uso do poder de compra como forma de ampliar a participação dos pequenos empreendimentos nas aquisições pelos grandes compradores;
- Desenvolver e implementar programas de apoio à comercialização dos produtos e serviços de pequenos empreendimentos através de centrais de negócios, consórcios, redes, bolsas de negócios, rodadas, feiras etc., com base em formas ou ações associativas e cooperadas;
- Promover divulgação, capacitação e utilização das ferramentas disponíveis no comércio eletrônico pelos pequenos empreendimentos;
- Desenvolver e implementar programas de utilização de logística adequados aos pequenos empreendimentos, observando as melhores práticas existentes no País.



Localização

A sede do Sebrae/CE está localizada na cidade de **Fortaleza** em um edifício próprio na avenida **Monsenhor Tabosa, 777**.

A instituição colabora com ações e projetos para a consolidação de um modelo de desenvolvimento territorial e estadual baseado na facilitação do acesso aos insumos produtivos (conhecimento, crédito, tecnologia e capacitação) em favor das micro e pequenas empresas e de empreendimentos emergentes, contribuindo para a geração de condições favoráveis à valorização e ao melhor aproveitamento do esforço humano com o aumento da competitividade de empresas e produtos.



Nós fazemos melhor unidos G4-6, G4-10, G4-11, G4-12

Atualmente no Sebrae/CE

somos 198 empregados.



OS COLABORADORES ESTÃO DIVIDIDOS EM DIFERENTES FAIXAS ETÁRIAS E POSSUEM QUASE UMA PARIDADE ENTRE HOMENS E MULHERES.



Todos os colaboradores são devidamente regidos por contrato de trabalho de acordo com a CLT e 100% cobertos por acordos de negociação coletiva.

Todas as atividades de trabalho realizadas pelo Sebrae/CE são desenvolvidas por meio de colaboradores próprios. Os consultores e instrutores credenciados no Sistema de Gestão de Consultores (SGC) são selecionados como pessoa jurídica por um sistema de rodízio local.



Compromisso com iniciativas externas G4-14

A abordagem adotada pelo Sebrae/CE para gerir riscos no planejamento operacional ou desenvolvimento e introdução de novos produtos foi fundamentada pelo Princípio da Precaução das Nações Unidas.

Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, 1992.



- Com a finalidade de proteger o meio ambiente, os estados deverão aplicar amplamente o critério de precaução conforme suas capacidades. Quando houver perigo de dano grave ou irreversível, a falta de certeza científica absoluta não deverá ser utilizada como razão para que seja adiada a adoção de medidas eficazes em função dos custos para impedir a degradação ambiental.

Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços ou obras. G4-15, G4-16

- Como resultado de uma ampla reforma, a sede do Sebrae/CE transformou-se, em 2016, em um dos primeiros edifícios empresariais inteligentes do Ceará. As mudanças favoreceram uma melhor eficiência aos aspectos internos e externos do edifício e seguiram a diretrizes, critérios e indicadores internacionais de sustentabilidade. Resultados extraordinários foram alcançados, como:



78%
de redução
do consumo
de água;



Iluminação
100%
produzida
por **energia
renovável**
gerada no local;



**Redução
sistemática**
das emissões de gases
de efeito estufa.



Gerenciamento de
resíduos e políticas
para a cultura do
lixo zero;

A reforma do edifício-sede do Sebrae/CE foi conduzida de acordo com critérios internacionais de construção sustentável pela certificadora Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) para operação e manutenção de edifícios. Os critérios adotados pelo LEED abordam questões sobre espaço sustentável, energia e atmosfera, uso racional da água, materiais e recursos e qualidade do ambiente interno. A experiência do processo de implementação dessas mudanças foi muito rica para todas as equipes envolvidas com a certificação LEED.

A consolidação de uma transição

Essas iniciativas realizadas na sede da instituição fortaleceram o posicionamento do Sebrae/CE com as questões da sustentabilidade para o seu público interno e stakeholders. Além disso, liderou a discussão, elaboração e implementação de ações sustentáveis em suas unidades administrativas e escritórios regionais que atendem as regiões do estado do Ceará.

A governança dessas iniciativas passou a ser uma transição para o fortalecimento das lideranças internas para o enfrentamento de impactos ambientais potenciais em todas as operações do Sebrae/CE.

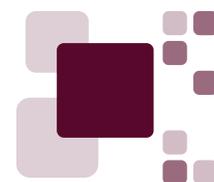
Essa conquista é o resultado do trabalho e dedicação das equipes que se engajaram nessa iniciativa de promover a transição em direção a sustentabilidade.

Em fevereiro de 2016, o edifício-sede do Sebrae/CE obteve a certificação de edificação sustentável para a operação e manutenção.

O Sebrae/CE foi premiado com o Selo Verde Instituto Chico Mendes, certificado que busca enaltecer e estimular práticas socioambientais através da difusão de exemplos que tenham como princípio a sustentabilidade. O selo veio através do comprometimento com a sustentabilidade, que o Sebrae/CE apresentou com diversas ações desenvolvidas nos últimos 04 anos para cuidar do meio ambiente. Tanto trabalho foi reconhecido através da certificação, Selo Verde Instituto Chico Mendes na categoria Ação/ Case Socioambiental Responsável. O Sebrae/CE segue trabalhando de forma séria e preocupado com as questões ambientais. O reconhecimento é um incentivo nessa caminhada.



Placa da certificação do Leadership in Energy and Environmental Design (LEED).



Cartas, princípios e outras iniciativas que o Sebrae/CE apoia.

Em sua busca contínua pela excelência na gestão da sustentabilidade, o Sebrae/CE endossou na forma de obrigação da organização o uso de políticas, códigos e princípios internos, bem como outras iniciativas não obrigatórias e voluntárias desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social. Assim, o Sebrae/CE escolheu como abordagem adotada para enfrentar os impactos ambientais potenciais as seguintes iniciativas:

- Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (ONU, 1992);
- GPTW – Great Place To Work;
- LEED – Leadership in Energy and Environmental Design;
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável do Milênio (ONU, 2015);
- Pacto Global (ONU, 1999);
- Plano de Limpeza Verde de Alta Eficiência;
- Política Antitabagismo;
- Política de Compras Sustentáveis;
- Programa de Gerenciamento de Resíduos;
- Programa de Mobilidade Urbana;
- Selo PROCEL Edifica (A).



O Pacto Global

O Pacto Global é uma iniciativa voluntária que procura fornecer diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania, por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras.

Ao subscrever ao documento da ONU, o Sebrae/CE se compromete a emitir declaração de apoio ao Pacto Global, divulgando-o entre empregados, acionistas, clientes e fornecedores, a integrar os dez princípios ao seu programa de desenvolvimento corporativo, a incorporar esses princípios à declaração da missão e a incluir o compromisso em seu relatório anual.

O Pacto Global advoga dez princípios universais, derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção:



Direitos Humanos

1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e
2. Assegurar-se de sua não participação em violações desses direitos.



Trabalho

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 ou compulsório;
5. A abolição efetiva do trabalho infantil; e
6. Eliminar a discriminação no emprego.



Meio Ambiente

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



Contra a Corrupção

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

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Esta agenda é um plano de ação para as pessoas, o planeta e a prosperidade. Ela também busca fortalecer a paz universal com mais liberdade.

Todos os que fazem o Sebrae/CE reconhecem que a erradicação da pobreza em todas as suas formas e dimensões, incluindo a pobreza extrema, é o maior desafio global e um requisito indispensável para o desenvolvimento sustentável. Todos os países e todas as partes interessadas, atuando em parceria colaborativa, implementarão esse plano.

Estão decididos a libertar a raça humana da tirania da pobreza e da penúria e a curar e proteger o nosso planeta; e igualmente determinados a tomar as medidas ousadas e transformadoras que são urgentemente necessárias para direcionar o mundo para um caminho sustentável e resiliente. Ao embarcar nesta jornada coletiva, cada um se compromete para que ninguém seja deixado para trás.

Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e as 169 metas demonstram a escala e a ambição desta nova agenda universal. Eles buscam concretizar os direitos humanos de todos e alcançar a igualdade de gênero e o empoderamento das mulheres e meninas. Eles são integrados e indivisíveis, e equilibram as três dimensões do desenvolvimento sustentável: a econômica, a social e a ambiental (UNIC Rio, 2015).

São eles:



O Sebrae/CE apoia os Objetivos do Milênio e está alinhado em suas estratégias e ações em todas as operações por meio de políticas, planos, programas e metas.

Aspectos materiais identificados e limites G4-17, G4-18

A despeito de seu porte, setor, localização e maturidade, o Sebrae/CE optou para a realização de seu primeiro relatório de sustentabilidade “de acordo” com as Diretrizes da GRI-G4, a opção “essencial”, que contém os elementos essenciais de um relatório de sustentabilidade e oferece um pano de fundo no qual relata os impactos do seu desempenho econômico, ambiental social e de governança.

Esta opção não tem relação com a qualidade do relatório ou com o desempenho do Sebrae/CE. Elas refletem a conformidade do relatório de sustentabilidade com as diretrizes. Os próximos conteúdos oferecem uma visão geral do processo adotado pelo Sebrae/CE para definir o conteúdo do relatório, os aspectos materiais identificados e seus limites e reformulações.

As demonstrações financeiras podem ser encontradas no Relatório de Gestão 2015, na página do Sebrae/CE no seu portal da transparência.

Definição do conteúdo do relatório G4-18, G4-19

Este Relatório de Sustentabilidade foi elaborado com os Conteúdos do Padrão Geral e Conteúdos de Padrões Específicos recomendados de acordo com a opção Essencial por meio de 45 indicadores dentro do escopo econômico, ambiental e social.

A metodologia usada para a definição do conteúdo do relatório foi consolidada em um processo de quatro etapas: imersão aos Indicadores GRI, elaboração da matriz de materialidade, implementação de projetos e programas, e relatório de sustentabilidade.



Imersão aos indicadores GRI

A identificação dos limites (local onde os impactos relacionados à materialidade dos indicadores acontecem) foi determinada por meio de oficinas de imersão em todos os escritórios regionais do Sebrae/CE, bem como em todas as unidades administrativas do edifício-sede e stakeholders.

Durante as oficinas de imersão foram apresentados os principais objetivos do relatório, o histórico das ações de sustentabilidade do Sebrae/CE e os 45 indicadores de acordo com as Diretrizes da GRI-G4.

Para cada indicador houve debate, com o público interno e com os stakeholders, sobre a importância e os limites em que esses indicadores impactariam materialmente em suas atividades.

Elaboração da Matriz de Materialidade GR-20, G4-21, G4-22, G4-23

Durante as **Oficinas de Sustentabilidade** realizadas em todas as unidades e escritórios regionais do Sebrae/CE, um questionário com os **45 Indicadores de Sustentabilidade GRI-G4** foi aplicado e cada participante pode identificar o valor de importância para cada indicador.

O questionário foi submetido a **176 participantes** distribuídos entre **colaboradores internos e stakeholders**.

O resultado desse questionário identificou os indicadores mais importantes para o Sebrae/CE, bem como para os seus stakeholders e cada aspecto material foi discutido com a unidade responsável e identificados os limites para cada área em que o Sebrae/CE atua no Estado.

A primeira triagem dos indicadores mais relevantes foi feita por meio da identificação dos aspectos materiais que apontaram uma pontuação de importância a partir de **7.7 em 10.0 pontos**.

O resultado da materialidade apontou **16 indicadores de sustentabilidade** que serão a base para a implementação de projetos e programas em 2018 (Fig. 01).

Além disso, uma segunda triagem foi feita com os indicadores de sustentabilidade que apresentaram valor de importância superior a **8 pontos** (Fig. 02).

A partir desse mapa de importância, todas as ações de sustentabilidade serão alinhadas ao **Planejamento Estratégico do SEBRAE Nacional** que se estenderá até 2022.

ESCOPO	GRI-G4	INDICADOR DE SUSTENTABILIDADE
ECONÔMICO	G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído
	G4-EC5	Varição da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes
	G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos
	G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes
AMBIENTAL	G4-EN6	Redução do consumo de energia
	G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada
	G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)
	G4-EN23	Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição
	G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços
	G4-EN32	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais
SOCIAL	G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva
	G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho
	G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional
	G4-LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos às práticas trabalhistas
SOCIAL Sociedade	G4-SO1	Percentual de programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local
SOCIAL Responsabilidade Sobre o Produto	G4-PR5	Resultados de pesquisas e satisfação do cliente

Fig. 01. Tabela com os Indicadores de Sustentabilidade GRI-G4 que apresentaram materialidade e importância superior a 7.7 em 10.0 para o Sebrae/CE e seus Stakeholders em 2016.

Matriz de Materialidade do Sebrae/CE

O objetivo inicial deste relatório foi a identificação dos aspectos materiais e os limites das ações do SEBRAE no estado do Ceará. A partir do entendimento da importância e da responsabilidade sobre os impactos positivos e negativos e o local onde eles acontecem, novas e antigas iniciativas estarão alinhadas a uma mesma expectativa de desenvolvimento sustentável. Abaixo pode-se observar a matriz de materialidade aplicada aos 45 indicadores GRI-G4 que resultou em uma média de 7.3, o que caracteriza um excelente resultado de alinhamento com a sustentabilidade.

Os indicadores que apresentaram maior materialidade (importância) pontuados acima de 8.0 foram:

EC1 Valor econômico gerado e distribuído;

EN6 Redução do consumo de energia;

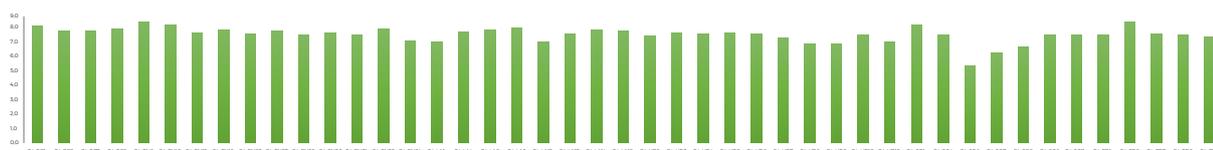
EN10 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada;

LA9 Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado e categoria funcional;

SO1 Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local;

PR5 Resultado de pesquisa e satisfação do cliente.

MATERIALIDADE SEBRAE/2016/17



Indicadores com materialidade superior a 8:

EC1 - Valor Econômico Direto e Distribuído;

EN6 - Redução do Consumo de Energia;

EN10 - Percentual e Volume Total de Água Reciclada e Reutilizada

LA9 - Número Médio de Horas de Treinamento por Ano por Empregado, Discriminado por Gênero e Categoria Funcional;

SO1 - Percentual de Operações com Programas Implementados de Engajamento da Comunidade Local, Avaliação de Impactos e Desenvolvimento Local;

PR5 - Resultados de Pesquisas de Satisfação do Cliente;

Dados Relacionados a Todas as Avaliações dos Escritórios Regionais, Sede e Stakeholders Sobre a Importância de 45 Indicadores de Sustentabilidade G4-Gri, 2016





Engajamento de Stakeholders G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Compreender melhor os anseios das partes interessadas sempre foi uma preocupação presente em todos os projetos e programas desenvolvidos pelo Sebrae/CE.

Com a oportunidade da elaboração do primeiro relatório de sustentabilidade, foi possível fazer uma rica discussão sobre a qualidade da relação com os stakeholders, por meio de uma imersão em sustentabilidade com diferentes grupos de todas as unidades administrativas e escritórios regionais do Sebrae/CE.

Oficinas de Sustentabilidade

Esse foi o nome escolhido para a ação que o Sebrae/CE levou às suas unidades operacionais importantes. A iniciativa contou com participação das principais lideranças e foi acompanhada por um assessor da diretoria e facilitada por um consultor externo credenciado. Durante as 14 oficinas foram apresentados os resultados de desempenho do Sebrae/CE, tendo como referência os 45 Indicadores de Sustentabilidade da GRI-G4.

O objetivo dessas oficinas foi fazer uma profunda imersão nos aspectos da sustentabilidade como forma de estratégia para o fortalecimento dos negócios e melhor relacionamento com as partes interessadas.

Cada unidade do Sebrae/CE foi convidada a apresentar uma lista com os principais grupos de stakeholders, sendo:

- Agronegócio;
- Associações Comunitárias;
- CDL;
- Comércio e Serviços;
- Desenvolvimento Territorial;
- Indústria;
- Instituições de Ensino;
- Instituições Públicas;
- ONGs.

Os principais tópicos e preocupações levantados durante o engajamento foram organizados em um banco de dados e disponibilizados para cada unidade como forma de orientação para os tomadores de decisão local e global.

Os tópicos levantados foram:

- Capacitação e treinamento;
- Desenvolvimento de oportunidades para a redução do consumo de energia;
- Desenvolvimento de oportunidades para o uso racional da água;
- Fortalecimento e continuidade das ações do Sebrae/CE;
- Maior engajamento com a comunidade local e;
- Melhor relação com o cliente por meio de pesquisa de satisfação.

A partir desse mapa dos aspectos da sustentabilidade foi possível avaliar os limites das expectativas de desenvolvimento sustentável do Sebrae/CE com seus stakeholders em todas as regiões em que atua no estado do Ceará.

Perfil do Relatório

G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33

Este é o primeiro Relatório Anual de Sustentabilidade do Sebrae/CE e cobre as iniciativas e ações de sustentabilidade durante o período de **1º de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2017**.

A opção “de acordo” escolhida pela organização para o relatório foi a “essencial” com a adoção dos conteúdos dos padrões geral e específicos da GRI-G4, listados em anexos no índice remissivo. Mesmo considerando importante, este relatório de 2016/17 não possui uma verificação externa. Entretanto, a sua elaboração foi conduzida por uma empresa independente do Sebrae/CE.

Governança

G4-34

O Sebrae/CE é uma entidade privada cujos recursos são oriundos da contribuição social das empresas brasileiras. Sua estrutura organizacional é formada por um sistema nacional, com um órgão nacional, SEBRAE/NA, e respectivas unidades estaduais, no caso o Sebrae/CE, que possui autonomia na sua atuação.

O Sebrae/CE é composto por:

- Conselho Deliberativo Estadual (CDE)
- Diretoria Executiva com três Dirigentes:
 - Diretor Superintendente
 - Diretor-Técnico
 - Diretor de Administração e Finanças
- A Diretoria é eleita por um Conselho Deliberativo Estadual formado pelos representantes de 15 entidades, para um mandato de quatro anos.
- A estrutura funcional é composta por 12 Unidades Regionais distribuídas em todo o Estado do Ceará, e na sede encontram-se a Diretoria, as Unidades Estaduais e as Unidades de Gestão e Apoio.

O Sebrae/CE, a exemplo do Sistema SEBRAE, elabora seu Planejamento Estratégico periodicamente, realinhando suas estratégias conforme as mudanças necessárias. No referido planejamento são explicitados seus valores, sua missão e sua visão.

O Sebrae/CE estabeleceu em suas diretrizes o modelo de avaliação de desempenho de seus colaboradores e equipes, que já está em execução desde 2013. Vem estruturando sua política de segurança, bem como sua política de combate à corrupção, itens que compõem a governança na gestão de risco. Em 2016/17, a Diretoria definiu como prioridade a elaboração de seu primeiro relatório de sustentabilidade, visando a gerar um processo contínuo de avaliação e melhoria de seus processos com foco na sustentabilidade.

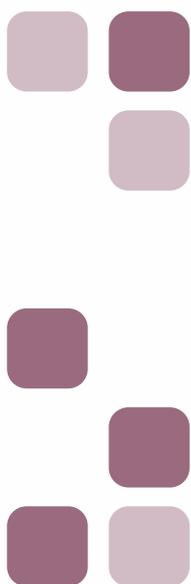
Ética e Integridade G4-56

O Sebrae/CE apresentou o seu Código de Ética em 2012 com o objetivo de comprometer as pessoas, as suas equipes com os princípios éticos que norteiam a conduta individual, além de disseminá-los para a rede de relacionamento. É instrumento de trabalho que define a melhor maneira de se atuar em nome da instituição.

Esse documento explicita as responsabilidades que se deve ter uns para com os outros, perante parceiros, fornecedores, clientes, governo e sociedade; resume os valores e os princípios para auxiliar a condução dos projetos e das atividades realizadas pelo Sebrae/CE.

É destinado aos conselheiros, diretores, empregados, estagiários, prestadores de serviço e empregados dos SEBRAE Estaduais cedidos ao SEBRAE Nacional e pode ser obtido no formato de PDF no site do Sebrae/CE (www.ce.sebrae.com.br).

O Sebrae/CE implementou em 2016 seu Código de Ética, onde são descritos os valores estabelecidos no mapa estratégico e melhor detalhados seus padrões e normas de comportamento.





CONTEÚDOS DE
**PADRÕES
ESPECÍFICOS**

Informação Sobre a Forma de Gestão G4-DMA

Com a realização das Oficinas de Sustentabilidade em todas as unidades e escritórios regionais e com a participação de diferentes grupos e setores de stakeholders, o Sebrae/CE pode ter uma visão material dos aspectos abordados e de seus limites.

Cada aspecto foi discutido e elaborada uma compilação de iniciativas, ações, projetos e programas já em desenvolvimento pelo Sebrae/CE, citados neste relatório.

Os aspectos que se tornaram mais impactantes determinados na Matriz de Materialidade serão o alvo de investimentos em orientação, tempo e recursos para o cumprimento de metas e verificação de desempenho ao final de 2017.

Abaixo os aspectos específicos que estão disponíveis neste relatório:

- Avaliação Ambiental de Fornecedores;
- Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos;
- Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade;
- Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas;
- Biodiversidade;
- Combate à Corrupção;
- Comunidades Locais;
- Emissões;
- Emprego, Saúde e Segurança no Trabalho;
- Energia;
- Igualdade de Remuneração para Mulheres e Homens;
- Impactos Econômicos Indiretos;
- Indicadores;
- Investimentos;
- Liberdade de Associação e Negociação Coletiva;
- Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas aos Impactos na Sociedade;
- Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas às Práticas Trabalhistas;
- Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionados aos Direitos Humanos;
- Mecanismos de Queixas e Reclamações Relativas aos Impactos Ambientais;
- Políticas Públicas;
- Práticas de Compra;
- Rotulagem de Produtos e Serviços;
- Saúde e Segurança do Cliente.



Econômico

G4-EC1, G4-EC5, G4-EC7, G4-EC9

EC-1: Valor econômico direto gerado e distribuído

O papel do Sebrae/CE e sua missão é gerar valor econômico aos micro e pequenos negócios apoiados pela Instituição, a partir de suas ações de capacitação, consultoria, orientação empresarial e projetos de desenvolvimento setorial e territorial. As ações desenvolvidas buscam gerar melhoria de faturamento, maior organização dos negócios apoiados, melhoria de renda dos grupos produtivos atendidos, redução de desperdício e ampliação de mercado. Todas as atividades desenvolvidas pelo Sebrae/CE junto a seus clientes visam o fortalecimento das micro e pequenas empresas cearenses, contribuindo para a melhoria nos processos de gestão e acesso ao mercado.

EC-5: Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes

A estrutura salarial do Sebrae/CE é estabelecida em grade salarial, não discriminando por gênero. Possui duas categorias de funcionários: analistas e assistentes, cujos salários são definidos conforme a função.

No que se refere ao capital, a faixa salarial praticada pelo Sebrae/CE é compatível com as diversas entidades similares. No interior, verifica-se que a faixa salarial está equivalente e em alguns casos até superior à média praticada na região.

EC-7: Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos

A estratégia do Sebrae/CE é manter uma estrutura física compacta e eficiente, sem a pretensão de montar grandes estruturas funcionais, o que lhe permite ter foco na prestação de serviço. Além disso, possui unidades físicas distribuídas na capital e nas principais cidades do interior do Estado, como forma de garantir sua presença em todo o território cearense.

O grande investimento do Sebrae/CE dá-se através do esforço significativo em ofertar serviços especializados aos clientes, inclusive muitos destes com subsídio para facilitar o acesso das MPEs aos serviços ofertados pelo Sebrae/CE e seus parceiros.

EC-9 Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes

Por sua estrutura centralizada e visando a otimização de processos, além de ter que cumprir a Lei de Licitações do Sistema S, o Sebrae/CE é obrigado por lei a realizar a aquisição de produtos e contratação de serviços através de processos licitatórios, o que restringe sua capacidade de realizar compras locais em todas as suas Unidades Operacionais, porém, respeitando-se os limites legais, procura priorizar fornecedores locais estimulando-os a participar das cotações e licitações que realiza.

Além disso, o Sebrae/CE adotou critérios em sua política de compras que priorizam a aquisição de micro e pequenas empresas, o que reforça seu compromisso de fortalecer os pequenos negócios no Estado.

Da mesma forma, todos os serviços de consultoria são realizados por meio do Sistema de Gestão Contratações (SGC) que dá preferência à contratação de consultores locais.



Painéis solares no edifício sede do Sebrae/CE

Ambiental

G4-EN6, G4-EN10, G4-EN13, G4-EN19, G4-EN23, G4-EN27, G4-EN29, G4-EN30, G4-EN31, G4-EN32, G4-EN34

G4-EN6: Redução do consumo de energia

O Sebrae/CE implementou, em sua sede e nos escritórios regionais, estratégias de redução de consumo de energia elétrica por meio de melhorias na fiação da rede elétrica, substituição de lâmpadas antigas por lâmpadas eficientes de LED, substituição dos aparelhos de ar-condicionado antigos por novos, sensores de presença e automação dos ambientes.

O maior projeto de implementação de iniciativas, educação e tecnologia para a redução do consumo de energia foi a obtenção da certificação LEED do edifício-sede em Fortaleza, com

redução de 35,5% do consumo e 100% da energia para a iluminação gerada por painéis solares.

Com a certificação do edifício-sede, o Sebrae/CE iniciou uma profunda discussão em seus escritórios regionais para a implementação de projetos voltados à gestão sustentável do consumo de energia, bem como a orientação para soluções e novas oportunidades para os seus stakeholders.

G4-EN10: Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada

A preocupação com o uso racional da água sempre esteve presente nas discussões sobre sustentabilidade do Sebrae/CE, principalmente por estar localizado na região do semiárido do Nordeste brasileiro e desenvolver muitos projetos voltados para a indústria, comércio, agricultura e pecuária em que a água é o principal componente do negócio.

O Sebrae/CE implementou em sua sede administrativa estratégias de redução de consumo de água, como: separação e reúso das águas cinzas e de condensação dos ares-condicionados, substituição de todas as torneiras dos banheiros por torneiras inteligentes e temporizadas, redução de pressão em todos os andares e padronização do volume de água disponível em todas as torneiras, substituição de todas as plantas dos jardins por plantas adaptadas à região e irrigação modernizada por temporizadores e gotejamento, mictórios secos e estação de tratamento. Essas medidas em conjunto promoveram a redução do desperdício de água potável em 70%.



Habitats protegidos ou restaurados

Por meio de iniciativas voluntárias de compensação das emissões de gases de efeito estufa das feiras nas Unidades Regionais, o Sebrae/CE participou de ações de reflorestamento (off set) em algumas áreas de floresta nativa em recuperação e assentamentos agrícolas nos municípios atendidos por projetos de sustentabilidade.



PARTICIPAÇÃO DE COLABORADORES EM AÇÕES DE REFLORESTAMENTO

Essa iniciativa tende a se fortalecer com novas ações nas demais feiras do Sebrae/CE em 2017.

G4-EN19: Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)

A redução das emissões de gases de efeito estufa das operações do Sebrae/CE vem sendo desenvolvida. Algumas iniciativas já foram testadas em feiras promovidas pela instituição e no edifício-sede. A identificação das principais fontes de **emissão de CO2** foi obtida por meio de uma pegada carbônica que apresentou os caminhos para a redução por meio da implementação de projetos e programas voltados para a gestão dos resíduos sólidos, redução do consumo de energia e gestão da frota de veículos.

A pegada carbônica do edifício-sede está no terceiro ano consecutivo e já apresenta resultados extraordinários de redução de até **73% do volume** total de emissões.

Mesmo ainda sendo uma iniciativa isolada, a pegada carbônica do edifício-sede reafirma a preocupação permanente como as questões que envolvem:

- Eficiência energética;
- Gerenciamento de resíduos;
- Gestão de combustíveis;
- Mudanças climáticas e;
- Recuperação de áreas naturais degradadas.

Essas iniciativas foram parte de uma discussão e inseridas no planejamento estratégico de 2018, com metas de redução de emissões de GEE em todas as unidades operacionais de Sebrae/CE, bem como por meio de ações nas feiras e com os stakeholders.

G4-EN23: Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição

O Sebrae/CE possui um programa em expansão para a gestão dos resíduos sólidos implementado em todas as suas unidades operacionais. Foram comprados e distribuídos kits de coleta seletiva para todos os escritórios regionais.

No edifício-sede, esse programa já está funcionando desde 2015 com **100% dos resíduos** discriminados e encaminhados para os destinos corretos de reciclagem e aterro sanitário. Além disso, o Sebrae/CE criou uma parceria com a Enel por meio da aquisição de uma ilha de reciclagem da Ecoenel, localizada na área externa do edifício para receber todos os resíduos recicláveis do edifício-sede e de toda a comunidade do entorno.



Essa ilha de recolhimento de material reciclado já é uma das mais utilizadas pela população com volume entre os recordistas no Estado.



G4-EN27: Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços

Na atuação do Sebrae/CE, em todas as suas ações estaduais, a preocupação em estar em conformidade com as leis ambientais é uma de suas diretrizes principais, fundamentada pelo Princípio da Precaução das Nações Unidas.

Assim, a autoavaliação sobre suas ações que geraram ou poderiam gerar impactos ambientais cada vez mais faz parte do planejamento e está presente nas discussões e estratégias de gestão dos projetos e programas.

G4-EN29: Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais

Desde 2014, políticas de resíduos sólidos estão elaboradas e implementadas; prova disso é a redução em 35% da quantidade de lixo gerado no edifício e encaminhamento para reciclagem em 70% do lixo gerado.

Apesar da efetividade do programa, o fato de o mesmo não se encontrar devidamente protocolado na Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente de Fortaleza, uma exigência da nova política estabelecida pelo município, o Sebrae/CE foi notificado para pagar um valor de R\$ 4.800,00 reais por essa falta, fato prontamente resolvido.

G4-EN30: Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados

Desde 2014, como o processo de implementação das mudanças do edifício-sede do Sebrae/CE para a obtenção da certificação LEED, a questão do transporte dos colaboradores é discutida e sistematicamente melhorada. Além disso, havia a necessidade de liberar mais espaço no estacionamento com vagas para os clientes.

A solução para esse problema foi a estruturação de um Programa de Mobilidade Urbana, contemplando:

- Criação de um bicicletário e estímulo para que alguns colaboradores e terceirizados que moram perto do Sebrae/CE possam vir para o trabalho de bicicleta;
- Disponibilização de vagas específicas para colaboradores que praticam a carona solidária e;
- Disponibilidade de micro-ônibus para o transporte da grande maioria dos colaboradores para o Sebrae/CE.

Dessa forma foi possível ampliar as vagas para os clientes no estacionamento, promover a prática da atividade física e transportar de forma segura e eficiente os colaboradores, com baixo consumo de combustível.



G4-EN31: Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo

Nos últimos anos, tem-se adotado uma estratégia de compensação no Sebrae/CE, mas ainda não foi implementada uma política formal, entretendo, a qual será em breve formalizada.



G4-EN32 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais

Desde 2014, com a implementação da Política de Compras Sustentável para a certificação LEED, o Sebrae/CE pratica a seleção de novos e atuais fornecedores de acordo com critérios econômicos, ambientais e sociais de maneira a garantir a conformidade com as Diretrizes GRI-G4 e promover o desenvolvimento e a transição de sua cadeia de fornecedores para a sustentabilidade. Atualmente, 100% deles atendem aos critérios estabelecidos.

G4-EN34 Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal

No Sebrae/CE nenhum caso foi relatado.

Social

Desenvolvimento de Lideranças

**G4-LA1, G4-LA4, G4-LA5,
G4-LA9, G4-LA12, G4-LA13, G4-LA16**

A Unidade de Gestão de Pessoas - UGP do Sebrae/CE desenvolve seus projetos e suas atividades a partir dos valores apontados no Mapa do Direcionamento Estratégico do Sistema SEBRAE: compromisso com o resultado, conhecimento, inovação, sustentabilidade, transparência e valorização humana.

Também estabelecido no Direcionamento Estratégico está o objetivo "Desenvolver e reter capital humano comprometido, motivado e com competências voltadas à inovação e à obtenção de resultados", que posiciona a função de Gestão de Pessoas na condição de estratégica para a instituição.

Construção e implementação do Programa de Desenvolvimento de Articuladores, que tem como objetivo propiciar aos participantes conhecimentos relevantes sobre perfis de líderes e o impacto do seu comportamento na equipe, para o desenvolvimento de lideranças atuantes e eficazes.

O programa favorece e estimula o autoconhecimento, o pensamento estratégico e a capacidade de análise, bem como o relacionamento e a integração dos gestores, com foco no desempenho organizacional.

G4-LA14: percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas

Desde 2014, com a implementação da Política de Compras Sustentável para a certificação LEED, o Sebrae/CE pratica a seleção de novos e atuais fornecedores de acordo com critérios econômicos, ambientais e sociais de maneira a garantir a conformidade com as Diretrizes GRI-G4 e promover o desenvolvimento e a transição de sua cadeia de fornecedores para a sustentabilidade. Atualmente, 100% deles atendem aos critérios estabelecidos.





Do+Do+Do



Social

Direitos Humanos

G4-HR2, G4-HR3, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR7, G4-HR8, G4-HR9, G4-HR10

G4-HR2: Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados aos aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados

No Sebrae/CE não houve esse tipo de treinamento. Meta para ação em 2018.

G4-HR3: Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas

No Sebrae/CE nenhum caso foi relatado.

G4-HR4: Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito

Não foi constatado nenhum caso de violação ou risco a esse direito.

G4-HR5: Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil

Não foram identificadas ocorrências de trabalho infantil entre os novos e atuais fornecedores da instituição. Porque o Sebrae/CE possui uma política de compras sustentáveis que regula/proíbe o trabalho infantil em suas relações com fornecedores.

G4-HR6: Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Não foram identificadas ocorrências de trabalho escravo entre os novos e atuais fornecedores da instituição. Porque o Sebrae/CE possui uma política de compras sustentáveis

que regula/proíbe o trabalho escravo em suas relações com fornecedores.

G4-HR7: Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos aos direitos humanos que sejam relevantes às operações.

No Sebrae/CE não houve este tipo de treinamento. Entretanto, o Sebrae/CE já estabeleceu ações de treinamentos em Direitos Humanos em seu calendário de 2018.

G4-HR8: Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a este respeito.

No Sebrae/CE não houve este tipo de caso.

G4-HR9: Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos

No Sebrae/CE não houve este tipo de operação. Entretanto já está programada para realizar em 2018.

G4-HR10: Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados aos direitos humanos

Desde 2014, com a implementação da Política de Compras Sustentável para a certificação LEED, o Sebrae/CE pratica a seleção de novos e atuais fornecedores de acordo com critérios econômicos, ambientais e sociais de maneira a garantir a conformidade com as Diretrizes GRI-G4 e promover o desenvolvimento e a transição de sua cadeia de fornecedores para a sustentabilidade. Atualmente, 100% deles atendem aos critérios estabelecidos.



G4-HR12: número de queixas e reclamações relacionadas aos impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal

A Ouvidoria SEBRAE é o canal direto para sugerir, reclamar, elogiar, criticar ou denunciar a atuação do Sebrae/CE. Ela conta com ouvidores e interlocutores capacitados para garantir que esse tipo de manifestação seja atendida e receba o tratamento adequado.

A Ouvidoria atua em âmbito externo e interno. Dessa forma, toda a sociedade pode ser atendida: o leitor do portal, o usuário do SEBRAE Nacional e dos estados, bem como os fornecedores, consultores, parceiros, conselheiros, dirigentes, colaboradores e estagiários do Sistema SEBRAE.

A Ouvidoria SEBRAE recebe e analisa a manifestação (sugestão, elogio, reclamação e denúncia) relacionada ao SEBRAE, encaminha à área responsável para tratamento, acompanha as providências tomadas e a responde no prazo especificado.

A Ouvidoria também trata, junto à Comissão de Ética do SEBRAE, denúncias relativas aos atos praticados que vão contra a instituição, com base na legislação em vigor, no Código de Ética, na Política de Segurança da Informação e Comunicação e nas Boas Práticas para a Atuação do Sistema SEBRAE nas Redes Sociais.

Social

Sociedade

**G4-SO1, G4-SO4, G4-SO6, G4-SO7,
G4-SO8, G4-SO9, G4-SO11**



G4-SO1: Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local

Atualmente não existe processo de discriminação de percentual operações com programas voltados para a comunidade local e seus impactos.

G4-SO4: Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção

O Sebrae/CE elabora sua política anti-corrupção. Além disso, implementamos o Código de Ética do Sebrae/CE que apresenta Diretrizes que norteiam a conduta individual. Entretanto, novos procedimentos já estão em fase de implementação pela Unidade de Gestão Financeira para o fortalecimento do combate à corrupção. Esse documento, juntamente com algumas ações iniciadas em 2017.

G4-SO6: Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário

O SEBRAE não exerce essa atividade.

G4-SO7: Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados

No Sebrae/CE nenhum caso foi relatado.

G4-SO8: Valor monetário de multas significativas e número aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos total de sanções não monetárias

No Sebrae/CE nenhum caso foi relatado.

G4-SO9: Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade

Desde 2014, com a implementação da Política de Compras Sustentável para a certificação LEED, o Sebrae/CE pratica a seleção de novos e atuais fornecedores de acordo com critérios econômicos, ambientais e sociais de maneira a garantir a conformidade com as Diretrizes GRI-G4 e promover o desenvolvimento e a transição de sua cadeia de fornecedores para a sustentabilidade. Atualmente, 100% deles atendem aos critérios estabelecidos.

G4-SO11: Número de queixas e reclamações relacionadas aos impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal

No Sebrae/CE nenhum caso foi relatado.

Social
Responsabilidade pelo Produto
G4-PR1, G4-PR5, G4-PR7, G4-PR8, G4-PR9



G4-PR1: Percentual das categorias de produtos e serviços significativos para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias

Os esforços envidados para proteger a saúde e segurança das pessoas que usam ou entregam o produto ou serviço têm impactos diretos na reputação, no risco legal e financeiro da organização devido ao recall, na diferenciação de mercado em relação à qualidade e na motivação dos empregados.

O Sebrae/CE já discute a formatação de um programa de sustentabilidade em feiras e eventos com a missão de preservar a saúde e segurança das pessoas com quem se relaciona.

PRODUTOS	IMPACTOS	SERVIÇOS	IMPACTOS
Eventos	Implementação de um Programa Padrão de Gestão Sustentável das feiras do Sebrae/CE em acordo com recomendações internacionais de qualidade, segurança, saúde e sustentabilidade.	Assentos	Posicionamento de liderança a respeito de questões de prevenção e mitigação aos impactos sobre a saúde e segurança em todos os comitês que possuem assento na comunidade.
		Comunicação	Promover referência local e global sobre a transição para uma sociedade sustentável.

O Sebrae/CE entende que o seu empenho em cumprir a sua missão de “Promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomentar o empreendedorismo, para fortalecer a economia nacional” está sempre alinhada pelo respeito às normas de saúde, segurança e sustentabilidade buscando aplicá-las em todas as suas atividades.



Desenvolvimento de uma relação saudável com o cliente

G4-PR5: Resultados de pesquisas de satisfação do cliente

O Sebrae/CE possui diversos tipos de atendimento ao cliente, como: online, presencial e telefônico. Em 2016, 81,7% dos clientes, consideram o atendimento presencial ótimo.

G4-PR7: Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos às comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados

No Sebrae/CE nenhum caso foi relatado.

G4-PR8: Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes

No Sebrae/CE nenhum caso foi relatado.

G4-PR9: Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços

No Sebrae/CE nenhum caso foi relatado.





Sinergia das Metodologias GRI e FNQ

O Sebrae/CE está comprometido com a busca permanente pela melhoria contínua e a excelência em todas as suas relações com o seu público interno e externo.

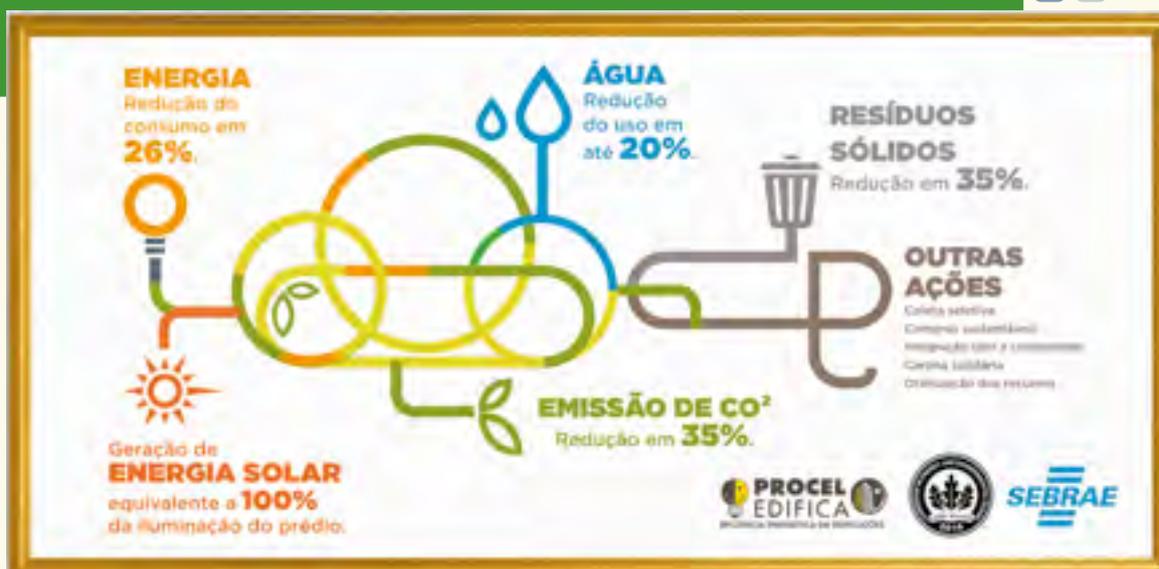
A adoção desse relatório como uma ferramenta estratégica em sinergia com o Modelo de Excelência na Gestão (MEG), aplicado pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), visa fortalecer e complementar o exercício da autoavaliação da instituição.



ANEXOS

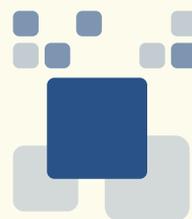


Anexo A Dados ambientais das operações do Sebrae/CE



Anexo B Compromisso com a sustentabilidade

ESCOPO	ASPECTOS MATERIAIS 2016/17	META PARA 2018
ECONÔMICO	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	4% do orçamento
	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Atender 10% dos fornecedores locais visando a melhoria da competitividade no mercado
	Execução do orçamento previsto no PPA 2018	2019, na execução das atividades
AMBIENTAL	Redução do consumo de energia	-10%
	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	30%
	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	-8%
	Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição	Reciclar 75%
	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	-10% nas feiras e eventos
SOCIAL	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	UGP 52h por colaborador
SOCIEDADE	Percentual de programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	Implementação do projeto Bairro Sustentável em torno da sede
RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO	Resultados de pesquisas e satisfação do cliente	9,0 (Escala de 0 – 10)



Anexo C Certificações



ÍNDICE REMISSIVO SUMÁRIO DOS CONTEÚDOS GRI G4

CONTEÚDOS DO PADRÃO GERAL

Página

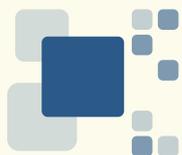
Estratégia e Análise	G4-1	A mensagem do presidente	12
Perfil Organizacional	G4-3	O Perfil do Sebrae/CE	14
	G4-4	O Perfil do Sebrae/CE	14
	G4-5	O Perfil do Sebrae/CE	14
	G4-6	O Perfil do Sebrae/CE	14
	G4-7	O Perfil do Sebrae/CE	14
	G4-8	O Perfil do Sebrae/CE	14
	G4-9	O Perfil do Sebrae/CE	14
	G4-10	Nós fazemos melhor unidos	20
	G4-11	Nós fazemos melhor unidos	20
	G4-12	Nós fazemos melhor unidos	20
	G4-13	Nós fazemos melhor unidos	20
	G4-14	Compromisso com iniciativas externas	22
	G4-15	Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços ou obras	22
	G4-16	Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços ou obras	22

Aspectos materiais identificados e limites	G4-17	Aspectos materiais identificados e limites	27
	G4-18	Definição do conteúdo do relatório	27
	G4-19	Definição do conteúdo do relatório	27
	G4-20	Elaboração da matriz de materialidade	28
	G4-21	Elaboração da matriz de materialidade	28
	G4-22	Elaboração da matriz de materialidade	28
	G4-23	Elaboração da matriz de materialidade	28
Engajamento de stakeholders	G4-24	Engajamento de Stakeholders	31
	G4-25	Engajamento de Stakeholders	31
	G4-26	Engajamento de Stakeholders	31
	G4-27	Engajamento de Stakeholders	31
Perfil do relatório	G4-28	Perfil do Relatório	33
	G4-29	Perfil do Relatório	33
	G4-30	Perfil do Relatório	33
	G4-31	Perfil do Relatório	33
	G4-32	Perfil do Relatório	33
	G4-33	Perfil do Relatório	33
Governança	G4-34	Governança	33
Ética e integridade	G4-56	Ética e integridade	34
Informações sobre a forma de gestão	G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão	36

CONTEÚDOS DE PADRÃO ESPECÍFICO

Página

Informações sobre a forma de gestão	G4-DMA	Informação sobre a forma de gestão	36
ECONÔMICO	G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	37
	G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	37
	G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	37
	G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	37



AMBIENTAL	G4-EN6	Redução do consumo de energia	38
	G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	39
	G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados	39
	G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (gee)	40
	G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	40
	G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	42
	G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	42
	G4-EN30	Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados	43
	G4-EN31	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo	43
	G4-EN32	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	43
	G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas aos impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	43
SOCIAL	G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	44
	G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva	44
	G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	44
	G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	44
	G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	44

SOCIAL

G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	44
G4-LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos às práticas trabalhistas	44
G4-LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas às práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	44

SOCIAL
Direitos Humanos

G4-HR2	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados aos aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados	46
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	46
G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	46
G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil	46
G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo	46
G4-HR7	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações	47
G4-HR8	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito	47
G4-HR9	Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados aos direitos humanos	47
G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados aos direitos humanos	47
G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas aos impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	48



SOCIAL Sociedade	G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	48
	G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	48
	G4-SO6	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	49
	G4-SO7	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	49
	G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos total de sanções não monetárias	49
	G4-SO9	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos aos impactos na sociedade	49
	G4-SO11	Número de queixas e reclamações relacionadas aos impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	49
SOCIAL - Responsabilidade pelo produto	G4-PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativos para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	49
	G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	51
	G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos às comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados	52
	G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	52
	G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	52

O SEBRAE AGORA É NÍVEL “A” EM EFICIÊNCIA ENERGÉTICA.



A sede do Sebrae/CE conquistou o Selo Procel de Eficiência Energética para Edificações, recebendo certificação “A” na avaliação. O projeto implementado propiciou a redução em 26% do consumo de energia e a geração própria equivalente a 100% da iluminação do prédio. Empresário, venha ao Sebrae conhecer soluções em eficiência energética que podem beneficiar sua empresa.

SEBRAE

UMA AMPLA TRANSFORMAÇÃO, DUAS GRANDES CONQUISTAS.



A sede do Sebrae/CE conquistou o Selo Procel de Eficiência Energética para Edificações, recebendo classificação “A” na avaliação, e a certificação internacional LEED - Leadership in Energy and Environmental Design. Ambos resultam de uma ampla reforma que propiciou a melhoria do atendimento, uso inteligente dos recursos de maneira sustentável e mais conforto para clientes e colaboradores. Empresário, venha ao SEBRAE conhecer soluções em eficiência energética que podem beneficiar sua empresa.

SEBRAE

SELO VERDE DE AÇÃO SOCIOAMBIENTAL. O SEBRAE GANHA, O PLANETA AGRADECE.



O SEBRAE/CE foi honrado com o Selo Verde Instituto Chico Mendes, que valoriza as boas práticas socioambientais. A instituição apresentou diversas ações desenvolvidas nos últimos 4 anos para cuidar do planeta, conquistando o certificado na categoria Ação/Case Socioambiental Responsável. Além disso, o SEBRAE/CE participou do 4º Fórum Empresarial Chico Mendes e apresentou seu Programa de Sustentabilidade Empresarial, representando o Ceará no evento. O prêmio é do Sebrae/CE, mas quem ganha é o meio ambiente.

SEBRAE



0800 570 0800

www.ce.sebrae.com.br

 SebraeCE

 CEsebrae

