



**DECISÃO DE DIRETORIA EXECUTIVA**

**Nº 080/2016**

**Folha: 1/12**

**DATA DA REUNIÃO: 19-05-2016**

**REFERÊNCIA:** Processo Nº 046/2016, de 04-03-2016.

**ASSUNTO:** Alteração da Instrução Normativa Nº 002 – Código de Conduta Ética e Ouvidoria do SEBRAE/ES.

A Diretoria Executiva do SEBRAE/ES, no uso de suas atribuições previstas no inciso IV do Artigo 17 do Estatuto Social, em sua **20ª Reunião Ordinária**, realizada nesta data,

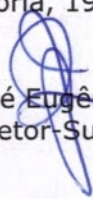
**CONSIDERANDO:**

**I.** A deliberação unânime dos Diretores presentes na reunião realizada nesta data.

**DECIDIU:**

- 1.** Aprovar a Instrução Normativa Nº 002 02, que dispõe sobre o Código de Conduta Ética e Ouvidoria do SEBRAE/ES, conforme minuta em anexo.
- 2.** Que a UGP será a Unidade responsável por colher a assinatura dos Conselheiros, Diretores, Empregados e demais colaboradores do SEBRAE/ES, no Termo de Compromisso previsto no Anexo I, conforme critérios abaixo, bem como realizar sua guarda.
  - 2.1.** Para os Conselheiros, Diretores, Empregados e demais colaboradores que já compõem o quadro de pessoal do SEBRAE/ES a UGP deverá providenciar a assinatura no Termo de Compromisso no prazo de 30 dias a contar da data de publicação desta Decisão; e
  - 2.2.** Para os novos Conselheiros e Diretores a assinatura do Termo de Compromisso se dará no ato da assinatura do Termo de Posse e para os novos empregados e colaboradores, no ato da sua contratação.
- 3.** A presente Decisão entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário, em especial a Decisão Direx Nº 101/2010.

Vitória, 19 de maio de 2016.

  
José Eugênio Vieira  
Diretor-Superintendente





Serviço de Apoio às Micro  
e Pequenas Empresas do  
Estado do Espírito Santo

Sede  
Av. Jerônimo Monteiro, nº  
935 Vitória/ES, 29010-003  
Tel.: (27) 3041.5500  
Fax: (27) 3041.5666  
www.es.sebrae.com.br

**INSTRUÇÃO NORMATIVA****002 02****1/11****CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E OUVIDORIA DO SEBRAE/ES**

<b>Origem:</b>	Assessoria de Assuntos Jurídicos - ASSJUR
<b>Esta Instrução Substitui a:</b>	IN 002 2010, aprovada pela Decisão DIREX nº 101/2010, de 18 de maio de 2010.
<b>Revisão Nº</b>	02
<b>Data da Revisão:</b>	19 de maio de 2016
<b>Decisão DIREX Nº</b>	080/2016
<b>Data da Decisão:</b>	19 de maio de 2016
<b>Em vigor a partir de:</b>	19 de maio de 2016

11 Páginas

**Sumário**

<b>Código de Conduta Ética e Ouvidoria do SEBRAE/ES.....</b>	<b>2</b>
<b>Capítulo I.....</b>	<b>2</b>
<i>Disposição Preliminar.....</i>	<i>2</i>
<b>Capítulo II .....</b>	<b>2</b>
<i>Do Posicionamento Institucional do SEBRAE/ES .....</i>	<i>2</i>
<b>Capítulo III.....</b>	<b>2</b>
<i>Da Conduta dos Conselheiros, Diretores, Empregados e demais colaboradores .....</i>	<i>2</i>
<b>Capítulo IV.....</b>	<b>5</b>
<i>Das Vedações .....</i>	<i>5</i>
<b>Capítulo V .....</b>	<b>6</b>
<i>Da Comissão de Ética .....</i>	<i>6</i>
<b>Capítulo VI.....</b>	<b>8</b>
<i>Do Processo de Ética .....</i>	<i>8</i>
<b>Capítulo VII .....</b>	<b>9</b>
<i>Da Ouvidoria .....</i>	<i>9</i>
<b>Capítulo VIII .....</b>	<b>9</b>
<i>Das Disposições Finais.....</i>	<i>9</i>
<b>Anexo I - TERMO DE COMPROMISSO.....</b>	<b>11</b>



## **Código de Conduta Ética e Ouvidoria do SEBRAE/ES**

Este Código estabelece os padrões de conduta exigidos dos conselheiros, diretores, empregados do SEBRAE/ES e demais colaboradores praticados entre si e com clientes, fornecedores, parceiros e sociedade, bem como, seus deveres e vedações e disciplina a constituição e atuação da Comissão de Ética do SEBRAE/ES.

### **Capítulo I**

#### **Disposição Preliminar**

**Art. 1º** As disposições deste Código de Ética aplicam-se aos conselheiros, diretores, empregados e demais colaboradores do SEBRAE/ES.

### **Capítulo II**

#### **Do Posicionamento Institucional do SEBRAE/ES**

**Art. 2º** O SEBRAE/ES é um Serviço Social Autônomo, instituído sob a forma de entidade associativa de Direito Privado, sem fins lucrativos, regulado por seu Estatuto Social e regulamentado por seu Regimento Interno, cujos recursos são provenientes de contribuição social.


**Art. 3º** A missão do SEBRAE/ES, definida em seu planejamento estratégico, é promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte e fomentar o empreendedorismo no Estado do Espírito Santo.

### **Capítulo III**

#### **Da Conduta dos Conselheiros, Diretores, Empregados e demais colaboradores**

**Art. 4º** São exigidos dos empregados do SEBRAE/ES os seguintes padrões de conduta profissional sem prejuízo daqueles deveres estabelecidos em suas Instruções Normativas, Normas Internas e na Consolidação das Leis do Trabalho:

**I** - agir com compromisso e coerência com a missão institucional do SEBRAE/ES, adotando princípios e atitudes compatíveis com a sua natureza em todas as atividades profissionais e fazendo prevalecer o interesse genuíno pelo desenvolvimento sustentável das micro e pequenas empresas no Estado do Espírito Santo;





**II** - desempenhar suas atividades com consciência social considerando as desigualdades econômicas e sociais do Estado e trabalhando para minimizá-las com ações que garantam inclusão social e que permitam universalidade de acesso;

**III** - estimular, propagar e apoiar no âmbito de suas atividades a proteção ambiental, a conservação de energia e dos recursos naturais e a busca do desenvolvimento sustentável;

**IV** - trabalhar com foco em resultados visando o alcance dos objetivos do SEBRAE/ES, buscando permanentemente o desenvolvimento de sua competência técnica e contribuindo para a capacitação de todos na Organização;

**V** - buscar a eficiência e a excelência dos processos organizacionais que devem permitir autonomia e envolver participação, negociação, colaboração e comprometimento;

**VI** - assegurar igualdade, confiança, lealdade e justiça no trato com os colegas e com os parceiros, reconhecendo e aceitando a diversidade de pessoas que integram o SEBRAE/ES e o universo a ser por ele atendido, pautando as relações internas e externas por respeito absoluto ao ser humano;

**VII** - exercer suas atividades com transparência, honestidade e compromisso com a verdade, evitando emitir opiniões, decidir ou recomendar medidas referentes a assuntos sobre os quais não tenha domínio do conteúdo e confiança na origem dos dados;

**VIII** - assegurar um bom ambiente de trabalho, buscando minimizar conflitos, evitando comentários desabonadores sobre colegas, apelidos pejorativos, priorizando o respeito e o bom relacionamento interno;

**IX** - zelar pela boa imagem do SEBRAE/ES perante a sociedade, por seu patrimônio e seus interesses e utilizar com economicidade, austeridade e criatividade seus recursos financeiros, materiais e humanos;

**X** - buscar parceiros e fornecedores que atendam aos preceitos deste Código de Ética, com base em critérios técnicos e profissionais, observando sempre as necessidades do SEBRAE/ES, o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, Instruções Normativas pertinentes e Normas Operacionais Internas, garantindo sempre a melhor relação custo-benefício para o SEBRAE/ES;

**XI** - agir consciente de que seu trabalho é regido por princípios éticos que se materializam em sua conduta profissional e encorajar colegas e clientes a atuar profissionalmente de forma ética;

**XII** - adotar postura coerente com os princípios da Instituição, quando estiver falando em nome do SEBRAE/ES ou representando-o, pautando suas palavras pelo rigor técnico e suas decisões pela coerência com os procedimentos, objetivos e missão do SEBRAE/ES;

**XIII** - ser assíduo e pontual, empenhando-se para que as atividades que dependem de sua participação sejam concluídas com qualidade e rapidez;

**XIV** - utilizar trajes, calçados e linguagem adequados, levando sempre em conta o tipo de trabalho a ser executado, o público a ser contatado e os hábitos da região onde realiza suas atividades;





**XV** - abster-se, quando estiver a serviço do SEBRAE/ES, de proferir comentários incisivos que demonstrem preferências e/ou repúdio a opções políticas e/ou religiosas;

**XVI** - tratar colegas, clientes e parceiros de forma cortês, sem preconceitos de qualquer origem, sejam de raça, sexo, cor, idade ou quaisquer outras formas de discriminação, respeitando-lhes a privacidade e a reputação pessoal e profissional e evitando que interesses de ordem pessoal interfiram nos relacionamentos;

**XVII** - manter sigilo sobre a estratégia de atuação do SEBRAE/ES, seus projetos, temas em estudo ou discussão, resguardando as informações ainda não tornadas públicas, das quais tenha conhecimento por sua atuação profissional, e jamais utilizá-las em benefício próprio ou de terceiros;

**XVIII** - praticar, estimular, propagar e apoiar, no âmbito de suas atividades, o uso adequado, racional e sustentável da energia e dos demais recursos naturais;

**XIX** - promover a consciência de respeito ao meio ambiente contra o uso desmedido de papel e de demais materiais que, de qualquer forma, concorram para o desequilíbrio da natureza;

**XX** - incentivar e praticar a coleta seletiva do lixo;

**XXI** - zelar pelo patrimônio do SEBRAE/ES e administrar os recursos disponíveis com probidade, economicidade e transparência;

**XXII** - utilizar com zelo os equipamentos, os meios de comunicação e as instalações colocadas à disposição para realização de suas atividades profissionais;

**XXIII** - assegurar que despesas geradas para o SEBRAE/ES, referentes a viagens, compras de equipamentos, serviços e outras, sejam motivadas exclusivamente pelos interesses do SEBRAE/ES, com absoluta impessoalidade;

**XXIV** - relacionar-se com colegas e clientes de forma estritamente profissional, preservando a isenção necessária ao desempenho de suas funções;

**XXV** - resistir a eventuais pressões e intimidações, como ações imorais, ilegais ou antiéticas, que visem a obter quaisquer favores ou vantagens indevidas, que gerem prejuízos ao desempenho de seu trabalho ou que sejam contrários aos interesses do SEBRAE/ES, comunicando imediatamente os desvios ocorridos aos seus superiores ou à autoridade competente;

**XXVI** - realizar suas atividades de acordo com o Estatuto Social do SEBRAE/ES, com o Regimento Interno, com as Instruções Normativas e com as demais normas referentes e necessárias à atuação profissional;

**XXVII** - comunicar imediatamente aos seus superiores qualquer ato ou fato contrário ao interesse do SEBRAE/ES;

**XXVIII** - zelar pela reputação profissional, respeitando a ética da profissão, do cargo e da função exercidos;



**XXIX** - agir com transparência, assegurando que os procedimentos, atividades e decisões sejam sempre levados ao conhecimento de todos na Organização.

**Parágrafo único.** Para fins do disposto no inciso XIV, consideram-se trajes inadequados a utilização de roupas curtas, decotes exagerados, transparências, aspectos de sujeira ou desleixo que exponha o empregado e/ou trajes não compatíveis com o local ou evento em que o empregado esteja representando a instituição.

## Capítulo IV

### Das Vedações

**Art. 5º** É vedado aos conselheiros, diretores, empregados e demais colaboradores do SEBRAE/ES:

**I** - exercer atividade profissional que gere conflito de interesses com as exercidas para o SEBRAE/ES, ou incompatível com o horário de trabalho para o SEBRAE/ES;

**II** - utilizar-se do cargo ou função com a finalidade de obter favores pessoais ou profissionais para si ou para outrem;

**III** - alterar ou deturpar o teor de documentos a serem encaminhados para providências;

**IV** - desviar empregado ou colaborador para atendimento a interesse particular;

**V** - apresentar-se nas dependências do SEBRAE/ES embriagado ou sob o efeito de drogas;

**VI** - ser subcontratado por empresa fornecedora do SEBRAE/ES ou intermediar serviços para com o SEBRAE/ES e/ou com os SEBRAE estaduais, mesmo quando em suspensão de contrato de trabalho;

**VII** - utilizar para fins alheios às suas atividades profissionais, os equipamentos, meios de comunicação e instalações, colocados à sua disposição pelo SEBRAE/ES;

**VIII** - utilizar estratégias de comunicação do SEBRAE/ES para promover interesses particulares, políticos ou de terceiros;

**IX** - gerar despesas para o SEBRAE/ES, com benefício para si ou para terceiros, referentes a viagens, compras de equipamentos, serviços e outras, motivadas por interesses alheios aos interesses do SEBRAE/ES;

**X** - entregar e/ou divulgar material promocional de empresa de sua propriedade e/ou de seus serviços como autônomo, durante contatos mantidos em nome do SEBRAE/ES e propor a clientes, fornecedores e parceiros que solicitem seus serviços diretamente;

**XI** - cobrar qualquer honorário profissional de clientes e organizações, assim como comercializar diretamente qualquer produto do SEBRAE/ES sem a prévia autorização, valendo-se dos produtos e serviços do SEBRAE/ES para auferir ganhos pessoais e financeiros;



**XII** - utilizar a logomarca do SEBRAE/ES para outras atividades profissionais quando não a serviço do SEBRAE/ES;

**XIII** - pleitear, solicitar, provocar, sugerir ou receber qualquer tipo de ajuda financeira, gratificação, prêmio, comissão, doação ou vantagem de qualquer espécie, inclusive convites de caráter pessoal para viagens, hospedagens e outras atrações para si, familiares ou qualquer pessoa, para o cumprimento de suas atividades ou para influenciar outro empregado do SEBRAE/ES para o mesmo fim;

**XIV** - praticar e permitir que se pratique o assédio sexual, assim entendida a abordagem pessoal de natureza íntima, quando tal ação não é desejada pelo seu destinatário;

**XV** - tratar com agressividade colegas, clientes e parceiros e praticar atos de violência verbal e física;

**XVI** - compactuar com irregularidades não tomando as providências pertinentes quando da identificação do fato;

**XVII** - ser conivente com erro ou infração a este Código de Ética ou ao Código de Ética de sua profissão;

**XVIII** - praticar, incentivar ou ser conivente com ações que exponham o funcionário a situações humilhantes e constrangedoras, de forma repetitiva e prolongada, durante a sua jornada de trabalho, desestabilizando-o emocionalmente em seu ambiente de trabalho;

**XIX** - promover a degradação deliberada das condições de trabalho em que prevaleçam atitudes e condutas negativas dos subordinadores em relação a seus subordinados, constituindo uma experiência subjetiva que acarrete prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a organização.


**Parágrafo único.** Não serão considerados presentes os brindes que não tenham valor comercial, ou sejam, distribuídos indistintamente por entidades de qualquer natureza a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual, ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas.

**Art. 6º** Nas relações com contratante, órgãos públicos, agentes públicos e partidos políticos, os conselheiros, diretores, empregados e demais colaboradores do SEBRAE/ES, por si ou por seus prepostos, comprometem-se a não oferecer, dar ou comprometer-se a dar, aceitar ou comprometer-se a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de terceiro, pagamento, doação, compensação, vantagem financeira ou não ou mesmo benefícios de qualquer espécie que constituam, direta ou indiretamente, ou que tenha razões para acreditar que constituam prática ilegal, de corrupção e/ou de improbidade administrativa.

## **Capítulo V**

### **Da Comissão de Ética**

**Art. 7º** A Comissão de Ética será constituída por 5 (cinco) membros, sendo 2 (dois) indicados pela Diretoria Executiva do SEBRAE/ES e 3 (três) eleitos por votação direta dos empregados, com mandato de dois anos, admitida uma única recondução.





**§1º** A Comissão se reúne com a presença de no mínimo 3 de seus membros.

**§2º** O presidente da Comissão, em sua ausência ou impedimento, indicará o membro que o substituirá.

**§3º** A Comissão de Ética poderá requisitar a participação temporária de um convidado para desenvolver algum programa especial ou para analisar assunto ou fato que requeira conhecimentos específicos.

**§4º** Caso o número de candidatos à Comissão de Ética não seja suficiente para compor o número de membros necessários, caberá à Diretoria indicá-los até que a Comissão esteja completa.

**Art. 8º** São atribuições da Comissão de Ética:

**I** - analisar fato ou conduta considerada passível de infringência ou norma ético-profissional, e se pronunciar, por escrito, emitindo parecer;

**II** - resolver dúvida quanto à interpretação das normas deste Código;

**III** - responder a consultas dos empregados e colaboradores sobre a correção de comportamentos a serem adotados;

**IV** - encaminhar à Diretoria Executiva do SEBRAE/ES sugestão de medidas corretivas ou punitivas quando confirmado o descumprimento deste Código, tais como:

**a)** Advertência verbal.

A advertência é uma penalidade disciplinar branda que tem por objetivo avisar ao empregado da falta disciplinar cometida e alertar para a necessidade de mudar seu comportamento.

**b)** Advertência escrita.

Equivale a reincidência de comportamentos ou atos que ensejaram advertência verbal.

**c)** Suspensão do contrato de trabalho.

A suspensão é uma penalidade disciplinar mais drástica que tem por objetivo corrigir um comportamento reiterado por parte do empregado e que contraria as exigências disciplinares da empresa.

**d)** Desligamento por justa causa, conforme estabelecido na CLT.

**e)** Abertura de processo civil e/ou criminal nos termos da lei.

**V** - recomendar à Diretoria Executiva do SEBRAE/ES a adoção de normas complementares às disposições deste Código ou a revisão do mesmo para seu constante aprimoramento;

**VI** - estabelecer canais de comunicação, recepção de denúncias e esclarecimento de dúvidas.



**Parágrafo único.** Para fins do disposto no inciso IV, também são consideradas faltas disciplinares passíveis de penalidades aquelas que contrariam normas estabelecidas pela própria empresa em regulamento interno, em convenção coletiva ou violação ao código de ética.

**Art. 9º** A Comissão de Ética reunir-se-á por convocação do Presidente da Comissão para desenvolver propostas, para resposta a esclarecimentos ou mediante denúncia.

**§1º** Denúncias ou esclarecimentos de dúvidas de natureza ética poderão ocorrer:

- a) pessoalmente a qualquer membro da Comissão de Ética;
- b) via telefone a qualquer membro da Comissão de Ética;
- c) via e-mail da Comissão de Ética, de acesso a todos os membros da Comissão;
- d) via Ouvidoria; ou
- e) outra forma escrita.

**§2º** A confidencialidade de denúncias e decisões da Comissão será assegurada por seus membros em qualquer caso ou circunstância.

## Capítulo VI

### Do Processo de Ética

**Art. 10.** A Comissão de Ética encaminhará suas propostas e pareceres preliminares registrados por escrito quanto a admissibilidade da denúncia, em Ata, à Diretoria Executiva para apreciação e aprovação quanto à apuração dos fatos, mantendo em arquivo, documentos e registros dos procedimentos adotados em cada caso.


**Parágrafo único.** Caso o denunciado seja Diretor ou Conselheiro, caberá ao Conselho Deliberativo Estadual – CDE a aprovação supracitada.

**Art. 11.** A Comissão de Ética terá o prazo de 30 (trinta) dias para a apresentação do Relatório Conclusivo, a contar da aprovação da apuração dos fatos.

**§ 1º** Após autorização da apuração dos fatos, o empregado que supostamente infringiu o Código de Ética, será convocado a prestar depoimento, podendo apresentar defesa e arrolar testemunhas no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da sua notificação.

**§ 2º** Se o empregado de que trata o parágrafo anterior apresentar em sua defesa novos fatos que redirecionem os trabalhos da Comissão de Ética, estes tomarão conhecimento e darão novas providências ao processo, no sentido de acatar ou não as razões do denunciado.

**§ 3º** Caso no depoimento seja indicado algum empregado que tenha conhecimento de qualquer fato constante da apuração, este poderá ser convocado.





**§ 4º** A Comissão de Ética poderá convocar terceiros, com a finalidade de obter informações que interessem ao processo, sendo certo que, em todos os procedimentos será oportunizado, a quem supostamente infringiu o Código de Ética, o direito de acompanhar os depoimentos que forem colhidos, bem como oportunizado o contraditório.

**§ 5º** O prazo previsto no *caput* do art. 10 poderá ser prorrogado, desde que autorizado pela DIREX/CDE, e que seja devidamente justificado.

**Art. 12.** Após finalizados os trabalhos, a Comissão de Ética elaborará Parecer Conclusivo fundamentado, contendo todos os atos, conclusões e a medida a ser aplicada e a enviará à Diretoria Executiva ou CDE em se tratando de diretor ou conselheiro denunciado.

**Art. 13.** Da decisão da Diretoria Executiva ou CDE quanto à aplicação de punição, caberá pedido de reconsideração por parte do denunciado no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da ciência da penalidade.

**Parágrafo único.** O Órgão Colegiado que receber o pedido de reconsideração, a contar da data do recebimento, terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para se manifestar.

**Art. 14.** Às partes serão assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**Art. 15.** A Comissão de Ética manterá arquivo de todos os processos que tramitarem no âmbito do SEBRAE/ES.

## Capítulo VII

### Da Ouvidoria

**Art. 16.** O Sebrae/ES manterá um canal de Ouvidoria, que poderá ser acessado via Portal do Sebrae, para receber as questões referentes ao Código de Ética. As manifestações também serão recebidas por correio eletrônico, telefone, carta e pessoalmente.


**Art. 17.** A Ouvidoria será imparcial e transparente, garantindo a confidencialidade das informações e preservando a identidade das pessoas envolvidas.

**Art. 18.** As denúncias poderão ser feitas anonimamente.

## Capítulo VIII

### Das Disposições Finais

**Art. 19.** A reflexão ética no SEBRAE/ES deve ser uma prática permanente, para assegurar que suas ações e que as atitudes de seus empregados sejam coerentes com sua missão, seus princípios e seus valores essenciais definidos em seu planejamento estratégico e estejam de acordo com este Código de Ética.

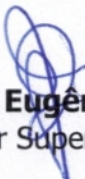




**Art. 20.** O processo de revisão dos instrumentos normativos tem como princípio o seu aperfeiçoamento e ocorrerá de acordo com as necessidades identificadas, no decorrer de sua aplicação.

**Art. 21.** Os casos omissos serão decididos pela Diretoria Executiva após parecer prévio da Comissão de Ética.

**Art. 22.** Esta Instrução Normativa entra em vigor no dia 19 de maio de 2016 revogando-se a Instrução Normativa 002 2010, de 18 de maio de 2010.



**José Eugênio Vieira**  
Diretor Superintendente



**Anexo I - TERMO DE COMPROMISSO**

Declaro ter lido e compreendido o Código de Ética do Sebrae/ES e assumo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo em todas as minhas atividades na Empresa, zelando por sua aplicação.

---

Nome completo

---

Assinatura

Vitória/ES, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

