

Código de Ética do Sistema Sebrae





Mensagem da Alta Administração

Ao completar mais de 50 anos, o Sebrae se orgulha em poder exibir uma história de inegável compromisso com a Ética e a Visão de Futuro. Com esses propósitos, o Sebrae sempre foi uma instituição que se orientou por princípios e valores éticos que preservam a transparência de suas ações e garantem a integridade do seu patrimônio humano e do grande acervo de conhecimento e saberes que pertencem à toda sociedade brasileira.

A nobre causa da pequena empresa é a fonte de sua força. A busca incessante do fortalecimento de um ambiente de integridade, dentro e fora de seus limites, explica o reconhecimento positivo de sua marca. Os atos legais do Sistema têm como base valores indispensáveis à higidez da Integridade Corporativa comprometida com o respeito, a dignidade, o diálogo e a diversidade. Pilar central desse processo é o Código de Ética, agora reformulado e atualizado, que imbui a todos que fazem parte do Sistema e o público com o qual nos relacionamos, a necessidade de agir com base em valores éticos que preservem a honestidade, o respeito e o senso de justiça.

Esse Código, reescrito democraticamente com contribuições de todo o Sistema Sebrae, atende às principais transformações do comportamento humano contemporâneo. E, sobretudo, induz ao estabelecimento de uma Cultura Ética que fará do Sebrae uma organização ainda mais comprometida com a defesa intransigente do interesse comum da sociedade, do ambiente de trabalho e do propósito de elevar os pequenos empreendedores, que dedicam suas vidas na construção de um Brasil mais forte e justo, à posição de protagonistas do desenvolvimento sustentável do país.



Ficha Técnica

José Zeferino Pedroso

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional

Comitê Temporário para Revisão do Código de Ética e Regimento das Comissões de Ética:

Marcela Chami Gentil Flores – ANPEI

Marcelo Henrique Gomes da Silva – BB

Rogério Saab – CAIXA

Vinicius Nobre Lages – ABASE

José Tarcísio da Silva – COMICRO

Fabício Juliano Mendes Medeiros

Chefe de Gabinete da Presidência
do Conselho Deliberativo Nacional

Assessoria:

Mariana Alvarenga Eghrari Pereira –
Gabinete do CDN

Carla Regina Nedel Rech – Ouvidoria Sebrae/NA

Colaboração:

Aline Araújo Vieira de Castro – SEBRAE/NA

Mariza de Souza Xavier – SEBRAE/AM

José Câmara da Silva Tavares Filho –
SEBRAE/CE

Ewellyn Fabricia Nakashima da Rocha – SEBRAE/MS

Ricardo Schiffini Dellamea – SEBRAE/PR

Walcyr Borges – SEBRAE/RJ

Renato Fonseca de Andrade – SEBRAE/SP

Pedro Pessoa Mendes - AESEBRAE

Diretoria Executiva do Sebrae Nacional

Décio Lima

Diretor-Presidente do Sebrae

Bruno Quick Lourenço de Lima

Diretor Técnico

Margarete de Castro Coelho

Diretora de Administração e Finanças

Associação Brasileira dos Sebrae Estaduais

2	Mensagem da Alta Administração
4	Sumário
5	Objetivo
5	Valores Éticos
6	Abrangência
6	Nossos Direitos
6	Como Agimos
7	Relacionamento entre Pessoas
9	Conflito de Interesses
11	Comportamento e Vestuário
11	Proteção dos Ativos e Recursos Sebrae
12	Uso e Divulgação de Informações
14	Brindes e Presentes
14	Gestão da Ética
15	Gestão de Aderência ao Código de Ética e Atualização
16	Glossário

Objetivos

O objetivo do Sistema Sebrae com este Código é garantir que as suas relações e atividades contribuam para o fortalecimento do ambiente de integridade, seus valores organizacionais e cumprimento da legislação.

Através deste Código, o Sistema Sebrae busca alcançar seu propósito de transformar os pequenos negócios em protagonistas do desenvolvimento sustentável do Brasil, por meio de condutas éticas que estejam alinhadas as suas visões de futuro.

Valores Éticos

São valores éticos do Sistema Sebrae:

- **Empatia com o cliente:** entendemos de forma objetiva e racional o ponto de vista do nosso cliente a fim de compreender sua realidade e agir de acordo com ela;
- **Respeito:** tratamos as pessoas com dignidade e equidade, respeitando as diferenças inerentes à diversidade, aceitando que cada ser humano é único, com uma vocação e um valor próprio;
- **Diálogo:** incentivamos a interlocução livre com colegas e superiores, de forma que todos possam expor ideias, pensamentos e opiniões, inclusive para discutir aspecto controverso;
- **Integridade:** agimos de maneira íntegra, justa, ética, transparente e responsável na condução dos negócios e nas relações que estabelecemos com todos os nossos interlocutores;
- **Sustentabilidade:** usamos os recursos com consciência e responsabilidade, disseminando esta prática para clientes e sociedade, entregando soluções alinhadas a esse valor;
- **Inovação:** olhamos cada tarefa, processo, produto e serviço em uma nova perspectiva e, se preciso, os reinventamos, para melhor atender o desenvolvimento dos nossos clientes;
- **Imagem:** zelamos pela boa imagem do Sistema Sebrae perante a sociedade, por seu patrimônio e seus interesses e utilizamos com responsabilidade, economicidade e austeridade seus recursos financeiros, materiais e humanos;
- **Consciência Social:** desempenhamos nossas atividades com consciência social, considerando as desigualdades econômicas e sociais do país e trabalhando para minimizá-las com ações que contribuem para a inclusão social, repudiando qualquer forma de trabalho infantil, escravo ou vedado por lei;
- **Coerência:** agimos com compromisso aos valores éticos do Sistema Sebrae.



Abrangência

Este Código se aplica ao Sistema Sebrae abrangendo:

- Conselheiros
- Diretores
- Empregados, Jovens Aprendizes e estagiários do Sistema Sebrae
- Bolsistas, Empregados temporários ou terceirizados
- Clientes, fornecedores, credenciados e parceiros que se relacionam com o Sistema Sebrae.

Nossos Direitos

O Sistema Sebrae garante ao público deste Código o direito a:

- Trabalhar em ambiente adequado, que preserve sua integridade física, moral, mental e psicológica e contribua para o equilíbrio entre a vida profissional e familiar;
- Ser respeitado quanto ao sigilo das informações de ordem pessoal, que somente a ele digam respeito, ficando restritas somente ao próprio interessado e ao pessoal responsável pela guarda, manutenção e tratamento dessas informações; e
- Possuir acesso equitativo a ambientes, produtos, serviços, informações e oportunidades, promovendo a inclusão de todas as pessoas, independentemente de suas capacidades físicas, sensoriais ou cognitivas.

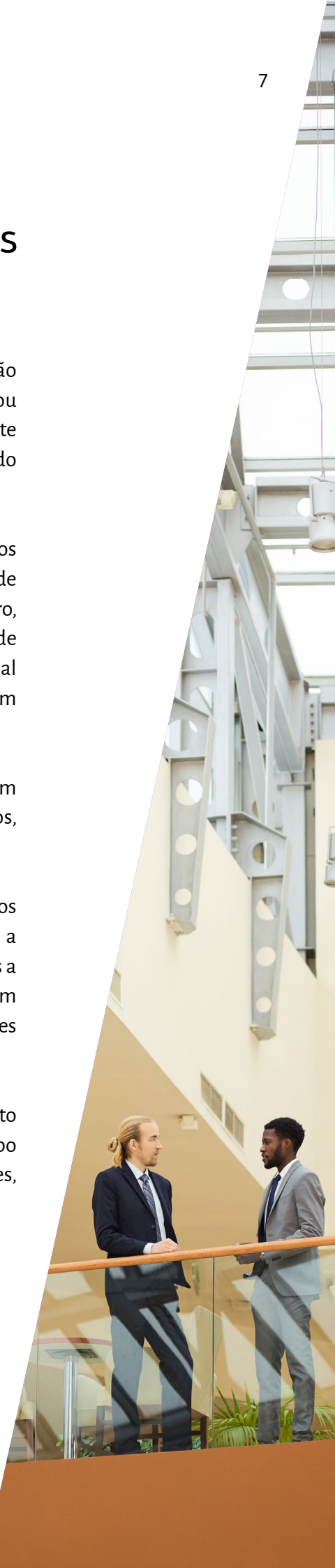
Como Agimos

No desenvolvimento de suas atividades é fundamental que o público abrangido por este Código aja de acordo com as seguintes premissas.

Relacionamento entre Pessoas

Conduta Sebrae:

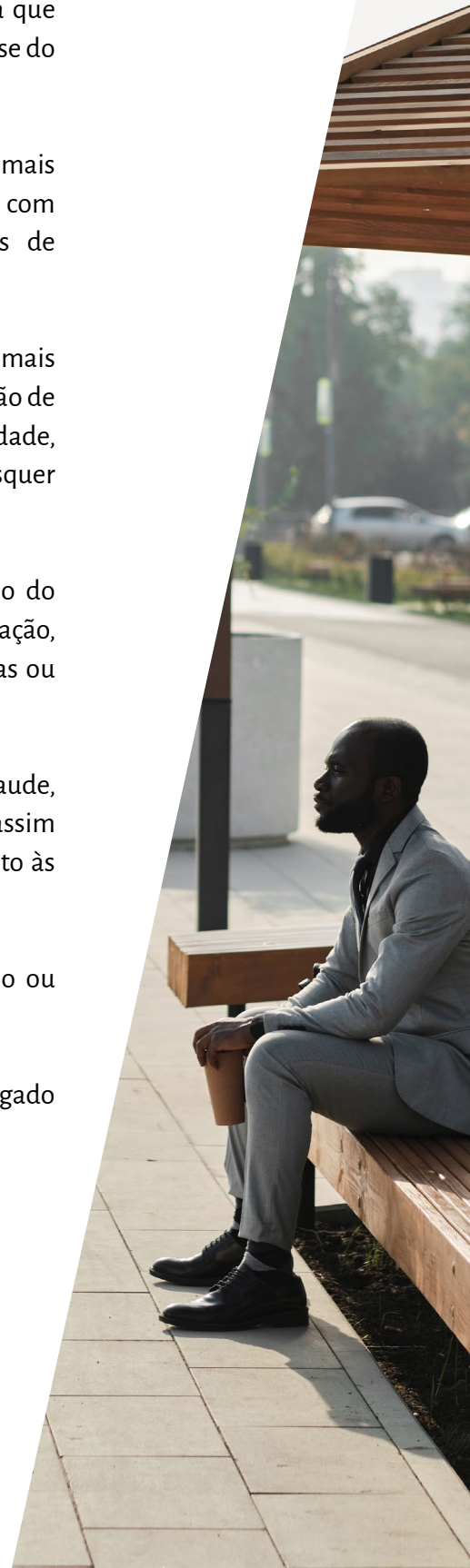
- Adotamos postura coerente com os princípios da Instituição toda vez que estivermos atuando em nome do Sistema Sebrae ou representando-o, pautando nossas palavras e atitudes mediante critérios técnicos e nossas decisões pela coerência com a missão do Sebrae;
- Tratamos colegas, clientes, fornecedores, credenciados e parceiros de forma cortês, sem preconceitos de qualquer origem, sejam de raça, sexo, etnia, idade, orientação sexual, identidade de gênero, opções políticas e religiosas 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;
- Buscamos parceiros, credenciados e fornecedores que atendam aos preceitos deste Código de Ética, com base em critérios técnicos, profissionais e reputacionais;
- Nos relacionamos com colegas, clientes, fornecedores, credenciados e parceiros de forma estritamente profissional, preservando a isenção necessária ao desempenho de nossas funções, e resistimos a eventuais pressões e intimidações, inclusive hierárquicas, que visem a obter quaisquer favores ou vantagens indevidas, por meio de ações imorais, ilegais ou antiéticas; e
- Comunicamos imediatamente à Ouvidoria todo e qualquer ato ou fato contrário ao interesse do Sistema Sebrae, ao mesmo tempo que utilizamos a Ouvidoria como canal oficial para reclamações, denúncias, elogios e sugestões.



Relacionamento entre Pessoas

Comportamentos não aceitos:

- Concordar ou fazer, direta ou indiretamente, qualquer coisa que seja contrária ao Código de Ética do Sistema Sebrae e ao interesse do Sistema Sebrae;
- Tratar colegas de trabalho, superiores, subordinados e demais pessoas com quem se relacionar em função do trabalho com descortesia, desrespeito ou agressividade ou praticar atos de violência verbal, física ou psicológica;
- Discriminar colegas de trabalho, superiores, subordinados e demais pessoas com quem se relacionar em função do trabalho, em razão de preconceito ou distinção de gênero, orientação sexual, nacionalidade, etnia, idade, religião, tendência política, posição social ou quaisquer outras formas de discriminação;
- Adotar quaisquer condutas que interfiram no desempenho do trabalho ou que criem ambiente hostil, ofensivo ou com intimidação, tais como ações tendenciosas geradas por simpatias, antipatias ou interesses de ordem pessoal;
- Praticar condutas ilícitas, tais como suborno, corrupção, fraude, intimidações, desvios e concessões de vantagens indevidas, assim como a ocultação ou dissimulação desses atos e o impedimento às atividades de investigação e fiscalização;
- Praticar qualquer espécie de assédio moral, discriminatório ou sexual, conforme conceituado no glossário deste Código; e
- Apresentar-se nas dependências do Sistema Sebrae embriagado ou sob o efeito de substâncias ilegais.



Conflito de Interesses

Entende-se por conflito de interesses situação na qual qualquer público abrangido por este Código, pelo exercício de suas funções, venha a obter ou ofertar privilégios, ou colocar-se em situação de favorecimento em atividades alheias à sua respectiva relação de trabalho, bem como concorrer com o Sistema Sebrae. A ocorrência de conflito de interesses independe da existência de lesão ao patrimônio do Sistema Sebrae, bem como do recebimento de qualquer vantagem ou ganho ao empregado. No caso de dúvida sobre como prevenir ou impedir situações que configurem conflito de interesses, consulte a Comissão de Ética, por intermédio da Ouvidoria.

Comportamentos não aceitos:

- **Praticar qualquer ação que configure conflito de interesses, tais como:**

- **Interesses Pessoais:** participar de situações em que os interesses pessoais de um indivíduo entram em conflito com os interesses da organização, podendo comprometer a imparcialidade, objetividade ou tomada de decisão em benefício próprio ou de terceiros em detrimento do interesse da empresa;

- **Interesses Profissionais:**

- Desempenhar atividade profissional que conflite com as suas atividades laborais no SEBRAE, cabendo à Comissão de Ética avaliar o possível conflito;
- Desempenhar atividade profissional no mesmo horário das atividades dedicadas ao SEBRAE, excetuando-se da última hipótese os ocupantes de função de confiança que não se submetem ao controle de jornada.

- **Interesses Financeiros:** envolver-se em situações em que um empregado, diretor, conselheiro, terceirizado, temporário, credenciado ou outras pessoas abrangidas por este Código possui interesses financeiros, diretos ou indiretos, em organizações, fornecedores, clientes ou concorrentes que possam influenciar suas ações ou decisões relacionadas ao desempenho de suas funções;

- **Relações Familiares ou Afetivas:** participar de circunstâncias em que um empregado, diretor, conselheiro, terceirizado, temporário, credenciado ou outras pessoas abrangidas por este Código possui laços familiares, afetivos ou íntimos com pessoas envolvidas em atividades comerciais ou relacionamentos de negócios que possam comprometer a imparcialidade ou gerar tratamento preferencial;

Comportamentos não aceitos:

- **Praticar qualquer ação que configure conflito de interesses, tais como:**

- **Oportunidades de Negócio:** aproveitar situações em que um empregado ou qualquer pessoa que tenha informações sobre as atividades do Sebrae utilizando para benefício próprio as oportunidades de negócio que poderiam ser direcionadas à organização ou para prestar serviços para o próprio Sebrae, agindo em conflito com os interesses da empresa ou sem a devida transparência;

- **Influência Indevida:** buscar ou aceitar presentes, favores, benefícios ou gratificações de terceiros que possam influenciar empregado, diretor, conselheiro, terceirizado, temporário, credenciado ou outras pessoas abrangidas por este Código nas suas ações, decisões ou julgamentos em detrimento dos melhores interesses da organização; e

- **Uso Indevido de Informações:** usar de forma não autorizada, divulgar ou explorar informações confidenciais ou privilegiadas em benefício próprio ou de terceiros, prejudicando a organização ou violando acordos de confidencialidade.

- Utilizar-se do cargo ou função com a finalidade de obter favores pessoais ou profissionais para si ou para outra pessoa;

- Utilizar-se de relacionamento comercial com o Sebrae para obter vantagens ou benefícios pessoais ou profissionais, enquanto fornecedor, parceiro ou credenciado;

- Utilizar a força de trabalho de conselheiros, diretores, empregados, estagiários, bem como as atividades executadas por fornecedores e parceiros para atendimento de interesse particular; e

- Cobrar honorários profissionais de clientes e fornecedores, assim como comercializar diretamente ou indiretamente qualquer produto do Sistema Sebrae, sem prévia autorização da Diretoria Executiva, valendo-se dos produtos e serviços do Sistema para obter vantagens e benefícios pessoais.

Comportamento e Vestuário

Conduta Sebrae:

- Utilizamos roupas e linguagem adequadas, levando sempre em conta o tipo de trabalho a ser executado, o público a ser contatado e os hábitos da região onde realizamos nossas atividades.

Proteção dos Ativos e Recursos Sebrae

Conduta Sebrae:

- Asseguramos que despesas geradas para o Sistema Sebrae referentes a viagens, aquisição de bens e serviços e outras, sejam motivadas exclusivamente pelos interesses do Sistema Sebrae e nunca para atividades pessoais; e
- Preservamos e fazemos bom uso dos equipamentos, os meios de comunicação e as instalações para realização de nossas atividades profissionais, conforme as disposições da Política de Segurança da Informação e da Comunicação do Sistema Sebrae e normativos relacionados.

Comportamentos não aceitos:

- Furtar ou danificar propositalmente os ativos físicos do Sistema Sebrae;
- Gerar despesas para o Sistema Sebrae, com benefício para si ou para terceiros, referentes a viagens, compras de equipamentos, serviços e outras, motivadas por interesses alheios aos interesses do Sistema; e
- Se omitir ou adotar práticas anticoncorrenciais, cartel ou acordos com o mercado de maneira desleal.

Uso e Divulgação de Informações

Conduta Sebrae:

- Mantemos sigilo sobre particularidades do Sistema Sebrae, resguardando as informações ainda não tornadas públicas, das quais tenhamos conhecimento por nossa atuação profissional;
- Adotamos ações para garantir a transparência no tratamento de dados pessoais e de pessoas jurídicas de direito público e/ou privado, on-line e/ou off-line; e
- Pautamos, no tratamento de informações, por observar os princípios previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, Política de Segurança da Informação e da Comunicação do Sistema Sebrae e normativos relacionados, dispensando especial cuidado ao selecionar e tratar dados pessoais, que pertencem ao titular, cuja privacidade é respeitada nas operações diárias.

Comportamentos não aceitos:

- Alterar ou deturpar o teor de documentos e informações do Sistema Sebrae;
- Utilizar estratégias de comunicação do Sistema Sebrae para promover interesses políticos, particulares ou de terceiros;
- Utilizar sistemas e canais de comunicação do Sistema Sebrae para a propagação e a divulgação de boatos, propaganda comercial, pornografia, pedofilia, preconceito de qualquer espécie, incluindo étnico, de gênero, idade, de origem, de orientação sexual, de identidade de gênero, religiosa ou político-partidária;
- Criar perfis nas redes sociais em nome do Sebrae ou de qualquer Unidade do Sistema Sebrae ou ainda, de qualquer dos seus projetos, produtos ou serviços, sem autorização expressa da Unidade de Comunicação do Sebrae ou Sebrae/UF;
- Publicar imagens, textos ou comentários em redes sociais, ou quaisquer outros meios, que possam expor negativamente o Sistema Sebrae, sua marca, seus conselheiros, diretores, empregados, clientes, fornecedores e parceiros;

Uso e Divulgação de Informações

Comportamentos não aceitos:

- Utilizar a logomarca do Sistema Sebrae para outras atividades profissionais, quando não a serviço da Instituição, ou sem autorização expressa da Unidade de Comunicação do Sebrae ou Sebrae/UF;
- Entregar e divulgar material promocional de qualquer pessoa jurídica, notadamente daquelas que é proprietário ou sócio, ou de qualquer pessoa física, durante contatos mantidos em nome do Sistema Sebrae, e propor a clientes, fornecedores e parceiros que solicitem seus serviços diretamente ou indiretamente;
- Manifestar opiniões pessoais ou realizar atividades externas ao ambiente de trabalho utilizando o crachá, o uniforme ou outros artigos da organização; e
- Manifestar opinião ou comentar assuntos profissionais estratégicos ou que possam expor negativamente empregados, clientes ou a marca Sebrae em eventos, locais públicos ou em redes sociais. O Sistema Sebrae dispõe de porta-vozes e canais de comunicação para relacionamento e devemos utilizá-los.



Brindes e Presentes

Conduta Sebrae:

- Aceitar presentes, brindes ou amostras grátis é permitido desde que não ultrapassem o valor máximo de 10% (dez por cento) do salário-mínimo vigente e não tenham o intuito de práticas de suborno ou vantagem indevida.

Comportamentos não aceitos:

- Pleitear, solicitar, provocar, sugerir, receber ou oferecer qualquer tipo de presente, 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 Sistema Sebrae para o mesmo fim.

Gestão de Ética

O Sistema Sebrae manterá canais de Ouvidoria para receber denúncias em caso de suspeita de violação a este Código de Ética, às leis e/ou quaisquer diretrizes do Sistema Sebrae. É obrigação dos empregados, diretores e conselheiros reportar na Ouvidoria qualquer violação ou desrespeito aos princípios contidos neste Código de Ética. A omissão diante do conhecimento de possíveis infrações também será entendida como conduta antiética.

Asseguramos o sigilo das informações e o anonimato daqueles que realizarem denúncias de boa-fé na Ouvidoria Sebrae, desde que sejam apresentados elementos mínimos que possibilitem a apuração. Denúncias ou alegações falsas ou maliciosas serão consideradas condutas antiéticas, gerando a possibilidade de penalização. Nessa hipótese, o anonimato poderá ser afastado, mediante provocação dirigida, pelo interessado, ao Poder Judiciário.

Qualquer situação de perseguição ou retaliação em virtude de uma denúncia é considerada uma violação ao Código de Ética. As denúncias serão tratadas pela Comissão de Ética, órgão presente em todas as unidades federativas do Sistema Sebrae e no Sebrae Nacional. Sua atuação obedecerá os princípios da integridade e da imparcialidade e seu funcionamento será regulamentado por Regimento Interno próprio.

Contato: [Ouvidoria Sebrae](#)

Gestão de Aderência ao Código de Ética e Atualização

Ao agir com base nos dispositivos deste Código, os abrangidos por este documento reforçarão os princípios éticos do Sistema Sebrae, contribuindo para manter este Código sempre vivo e atual.

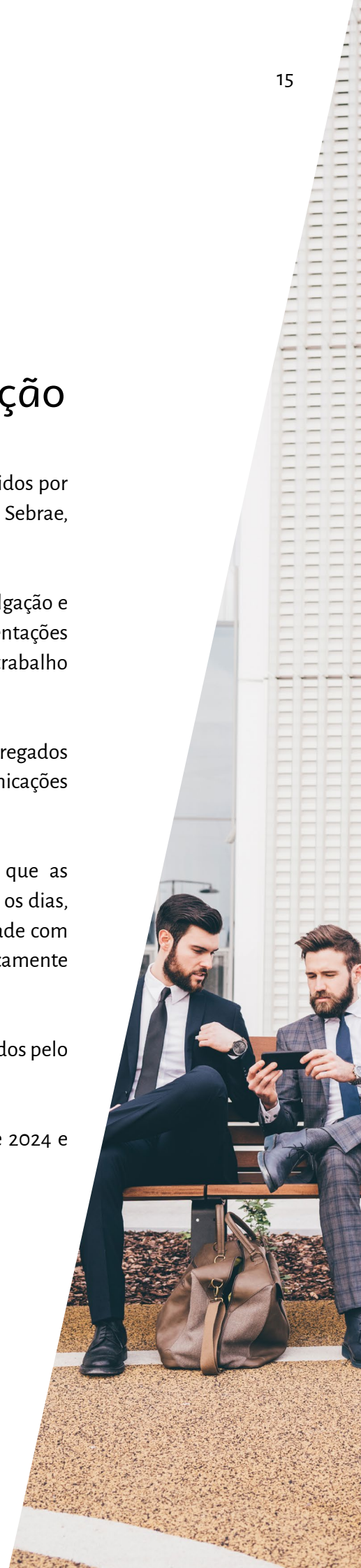
O Sistema Sebrae espera que seus gestores atuem na divulgação e instrução aos empregados de suas equipes quanto às orientações presentes neste Código, a fim de preservar um ambiente de trabalho ético e colaborativo.

O Sistema Sebrae disponibiliza capacitação para os seus empregados acerca dos temas do Código, bem como realiza comunicações internas sobre temas relevantes.

A Instituição conta com a colaboração de todos para que as orientações previstas neste Código sejam praticadas todos os dias, já que um documento dessa natureza só ganha legitimidade com o tempo e com a prática constante e, por isso, será periodicamente revisto e atualizado a cada dois anos.

Os casos omissos neste Código deverão ser levados e decididos pelo Conselho Deliberativo Nacional.

Este Código passará a vigorar a partir de 01 de janeiro de 2024 e aplicar-se-á ao Sistema Sebrae.



Glossário

- **Assédio Moral:** Refere-se a qualquer conduta abusiva, gesto, palavra, comportamento ou intimidação repetitiva que atinja a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, causando-lhe constrangimento, humilhação, ou afetando negativamente seu ambiente de trabalho. O Assédio Moral, pode ocorrer das seguintes formas:

- **Assédio moral vertical:** Ocorre entre pessoas de nível hierárquico diferentes, chefes e subordinados, e pode ser subdividido em duas espécies:

- **Descendente:** Assédio caracterizado quando os superiores se aproveitam de sua condição de autoridade para pôr o empregado em situações desconfortáveis, de forma reiterada;

- **Ascendente:** Assédio praticado por subordinado ou grupo de subordinados contra o superior hierárquico, para colocá-lo em situações desconfortáveis, de forma reiterada.

- **Assédio moral horizontal:** ocorre entre pessoas que pertencem ao mesmo nível de hierarquia. É um comportamento reiterado, normalmente instigado pelo clima de competição exagerado entre colegas de trabalho podendo gerar intimidação e boicotes.

- **Assédio Sexual:** diz respeito a qualquer forma de solicitação, insinuação, gesto, comentário jocoso, conduta ou contato físico de natureza sexual indesejado, praticado de forma verbal, não verbal ou física, que cause desconforto, humilhação ou intimidação no ambiente de trabalho.

- **Importunação Sexual:** refere-se a ato libidinoso (que tem objetivo de obter a própria satisfação sexual) na presença de alguém, sem sua autorização.

- **Assédio Discriminatório:** refere-se a qualquer forma de discriminação, preconceito, segregação ou tratamento injusto, baseado em características pessoais como raça, cor, etnia, religião, gênero, orientação sexual, deficiência, idade, posição política entre outros, que causem prejuízos ou desvantagens para a pessoa alvo.

- **Assédio Organizacional:** envolve práticas ou políticas institucionais que criam um ambiente hostil, ofensivo ou desfavorável, afetando negativamente a saúde física ou mental dos empregados, prejudicando o desempenho profissional e comprometendo o clima organizacional.

- **Retaliação por Denúncia:** refere-se a qualquer forma de consequência negativa, represália, discriminação ou punição direcionada a indivíduos que tenham realizado denúncias, seja por testemunhar, reportar ou cooperar em investigações relacionadas, a fim de desencorajar ou silenciar os denunciadores, utilizando-se também de instrumentos como: avaliação de desempenho injustamente negativa e exclusão intencional de projetos ou reuniões importantes.

- **Boa-fé:** ocorre quando as pessoas agem com honestidade e respeito aos princípios de se ater à verdade, não se utilizando dos instrumentos processuais e éticos para manipular, enganar ou tirar proveito de situações que o beneficiem.