



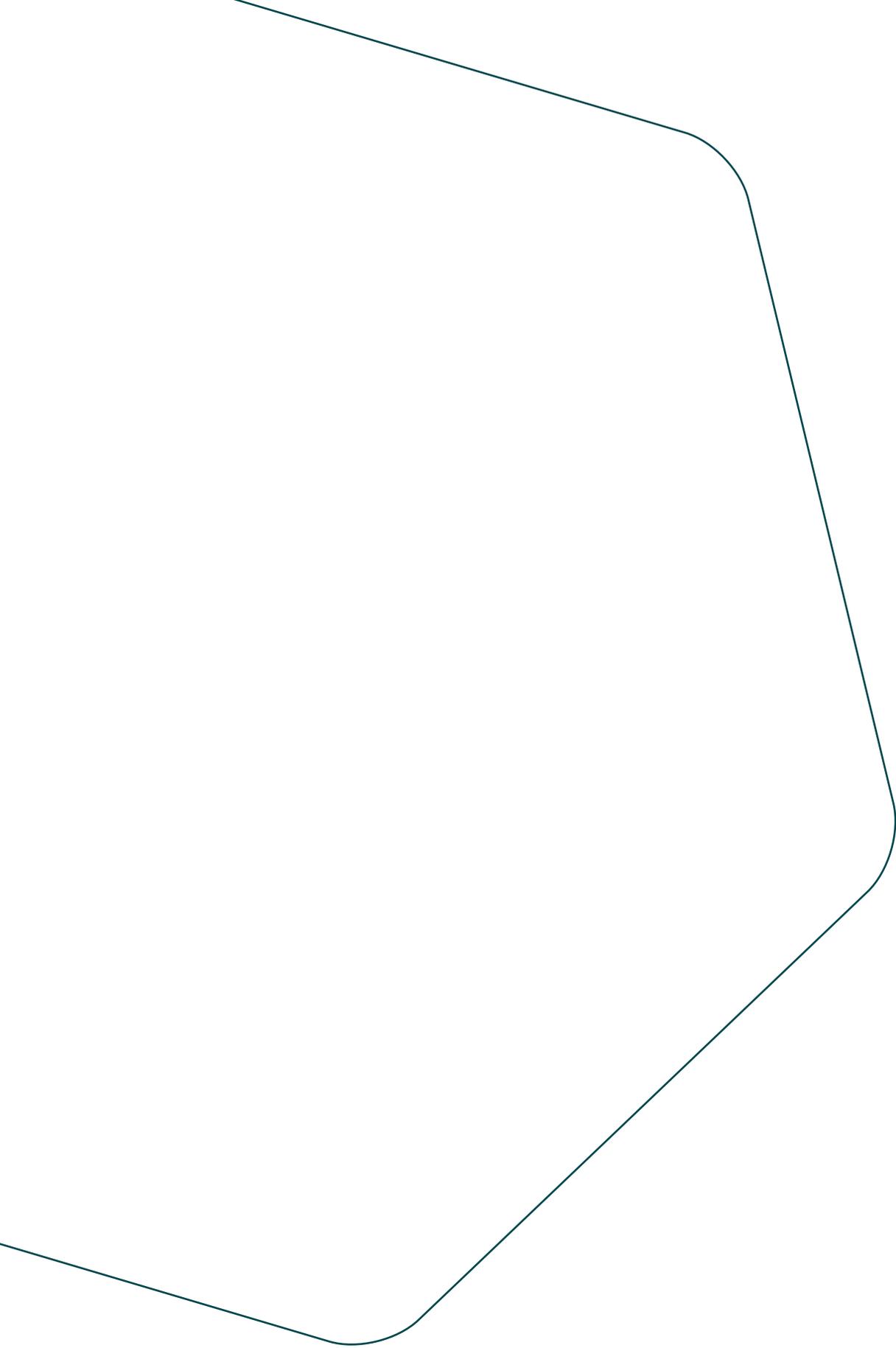
**SEBRAE**



Relatório de Sustentabilidade

**2015**

**SEBRAE MATO GROSSO**



# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	5
MENSAGEM DO CONSELHO DELIBERATIVO.....	6
MENSAGEM DO DIRETOR SUPERINTENDENTE .....	8
O SEBRAE EM MATO GROSSO.....	10
ESTRATÉGIA .....	15
O CENTRO SEBRAE DE SUSTENTABILIDADE.....	18
O CENTRO DE EVENTOS PANTANAL.....	20
A EQUIPE DE TRABALHO DO SEBRAE/MT .....	22
PADRÕES DE CONDUTA E ÉTICA .....	24
DESENVOLVIMENTO DO PÚBLICO INTERNO .....	26
CARREIRA E REMUNERAÇÃO .....	28
IGUALDADE E RESPEITO.....	29
SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA.....	31
GOVERNANÇA CORPORATIVA.....	35
FORNECEDORES .....	37
SOCIEDADE.....	40
CAMPANHA “COMPRE DO PEQUENO” .....	40
CORRIDA SEBRAE DE EMPREENDEDORES.....	41
CONGRESSO INTERNACIONAL DE SUSTENTABILIDADE.....	42
FEIRA DO EMPREENDEDOR .....	43
VII FOMENTA NACIONAL .....	44
IMPLEMENTAÇÃO DA LEI GERAL .....	44
REDE SIM .....	45
EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA.....	46
FEIRA CULTURAL CIN 2015 .....	47
DESEMPENHO AMBIENTAL.....	48
RESÍDUOS.....	52
ÁGUA.....	53
ENERGIA .....	54
DESEMPENHO ECONÔMICO.....	55
A CONSTRUÇÃO DO RELATÓRIO.....	59
MATERIALIDADE.....	61
CRÉDITOS.....	64



SEBRAE

# APRESENTAÇÃO

O ano de 2015 foi relevante para o Sebrae em Mato Grosso, pela marca de seus 40 anos, pela revisita a sua história e pela redação de seu quinto relatório de sustentabilidade, que tem sido elaborado anualmente com o objetivo de divulgar a todos os seus públicos de relacionamento, de forma transparente, os resultados alcançados.

Este Relatório segue as diretrizes propostas na quarta geração das Diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Os assuntos aqui inseridos abordam o desempenho em temas relevantes para a sustentabilidade do Sebrae em Mato Grosso e os destacados pelos públicos de relacionamento.

Mais informações sobre a gestão da sustentabilidade e sobre este Relatório podem ser conseguidas pelo e-mail: [auditoria@mt.sebrae.com.br](mailto:auditoria@mt.sebrae.com.br).

# Mensagem do Conselho Deliberativo

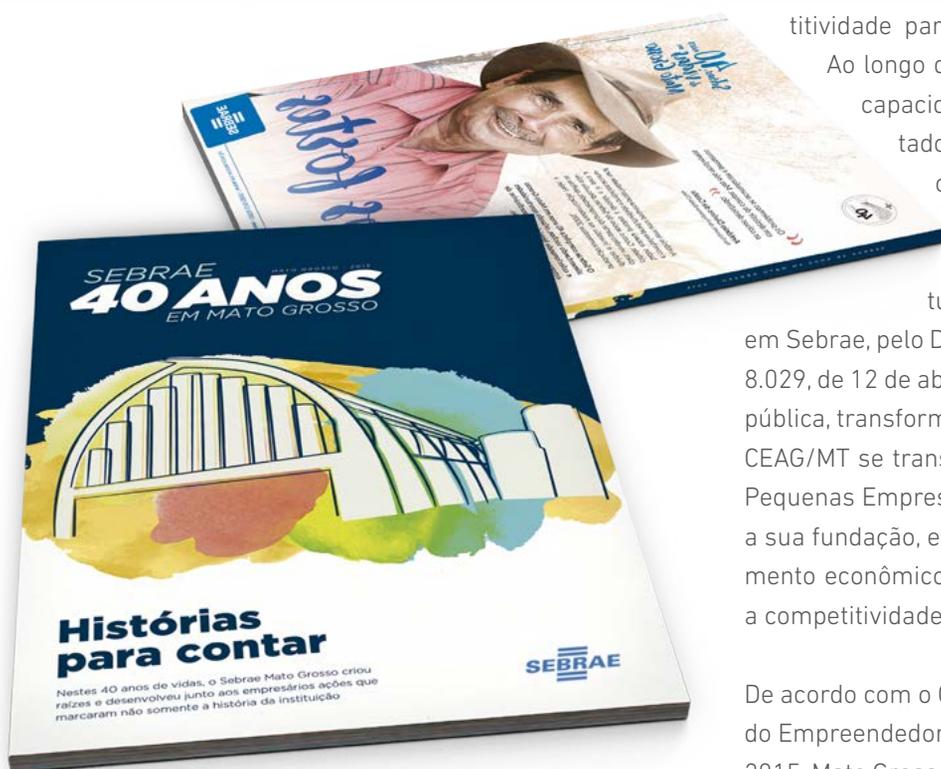
O ano de 2015 foi marcante para o Sebrae em Mato Grosso. Foram comemorados, em agosto, os 15 anos de construção do Centro de Eventos do Pantanal, o primeiro de Mato Grosso, uma estrutura planejada e arrojada para abrigar todos os tipos de encontros empresariais, científicos, culturais, entre outros, com o objetivo de tornar o Estado um grande polo irradiador de conhecimento e de desenvolvimento sustentável do Brasil e, em especial, da região Centro-Oeste.

Em setembro, comemoram-se os 40 anos de apoio às micro e pequenas empresas e ao empreendedorismo em Mato Grosso. O Sebrae em Mato Grosso iniciou suas atividades em 1975, época em que tinha o nome de Centro de Assistência Gerencial do Estado de Mato Grosso (CEAG-MT) como parte integrante do Centro Brasileiro de Assistência Gerencial à Pequena Empresa (CEBRAE). Naquela década, o setor de comércio estava concentrado na capital e nos municípios da Baixada Cuiabana. As indústrias ainda eram embrionárias e precisavam ganhar competitividade para conquistar o mercado interestadual.

Ao longo do tempo, o CEAG-MT foi ampliando sua capacidade de atendimento à medida que o Estado crescia, abastecendo de conhecimento os empreendedores que iam expandindo seus negócios para as regiões mais distantes da área urbana. Em 9 de outubro de 1990, o Cebrae transformou-se

em Sebrae, pelo Decreto nº 99.570, complementar à Lei nº 8.029, de 12 de abril, que o desvinculava da administração pública, transformando-o em serviço social autônomo, e o CEAG/MT se transformou em Serviço de Apoio a Micro e Pequenas Empresas em Mato Grosso – Sebrae MT. Desde a sua fundação, exerce papel fundamental no desenvolvimento econômico do Estado, estimulando e promovendo a competitividade dos pequenos negócios.

De acordo com o Cadastro Sebrae de Empresas e o Portal do Empreendedor (Ministério do Trabalho e Emprego), em 2015, Mato Grosso possuía em torno de 208 mil empreen-



dimentos ativos, dos quais 51% (106 mil) eram microempreendedores individuais (MEI); 45% (93 mil) de empresas de micro e pequeno portes; e 4% (9 mil) de médio e grande portes. Desse total, 43% delas eram do setor de serviços, 39% do comércio, 14% da indústria, 2% da construção civil e 1% da agropecuária.

O Sebrae em Mato Grosso teve importante papel nessa evolução e a comemoração dos 40 anos foi a oportunidade de resgatar a sua memória institucional com eventos que contaram com a participação de ex-colaboradores da casa e dos atuais. Para marcar a data, foram lançados dois registros históricos: a "Revista Sebrae 40 anos em Mato Grosso: história para contar" e o selo comemorativo com a imagem do Centro Sebrae de Sustentabilidade (CSS). Na arte, os traços simbolizam o design diferenciado do edifício do Centro Sebrae de Sustentabilidade (CSS). A instituição escolheu estampar o CSS no selo comemorativo porque o prédio é a materialização de uma das principais diretrizes da organização: a sustentabilidade. Já a pintura tem o estilo de aquarela e, conforme o criador, José Henrique Gonçalves de Oliveira, representa os talentos de todos que construíram a instituição.

Uma das iniciativas diferenciadas do Sebrae em Mato Grosso é o Programa de Gestão Sustentável, concebido e implantado para agregar todas as ações de sustentabilidade, que são executadas. Tem por objetivo proporcionar caminhos, por meio de princípios e diretrizes, capazes de auxiliar e nortear decisões, processos e projetos, visando a promover o uso eficiente dos recursos e serviços para a contínua prática da sustentabilidade, desencadeando resultados satisfatórios na gestão institucional, como também, para clientes - os pequenos negócios.

Esse programa possui diretrizes alinhadas com a missão, o histórico de atuação e o termo de referência do Sistema Sebrae, servindo como norteador para as atuações cotidianas e futuras. A instituição também está comprometida com a Agenda Ambiental da Administração Pública (A3P) do Estado do Mato Grosso.

Os princípios da sustentabilidade estão presentes de forma transversal em toda a organização. Estão presentes no mapa estratégico, na gestão interna, nos projetos e no relacionamento com colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores e comunidade local. Sua estrutura contempla as dimensões da sustentabilidade (econômica, ambiental e social), considerando os eixos e seus respectivos elementos.

Na dimensão econômica, os elementos tratam da estratégia do tema adotado na liderança da instituição e seu planejamento, permeiam a execução de ações nas áreas de apoio (administrativas), chegando, prioritariamente, ao atendimento do cliente final - os pequenos negócios - com todo o portfólio de soluções e metodologias em sustentabilidade.

Em 2015, buscando uma esfera de ambiente favorável para os pequenos negócios, as ações de políticas públicas geraram sensibilização nas principais entidades e órgãos do poder público municipal e estadual em prol da simplificação de processos de registro de abertura e fechamento de empresas, bem como sensibilizaram para a priorização de compras dos pequenos negócios.

A dimensão social agrega uma série de elementos corporativos de desempenho profissional, sensibilização, formação, interação com o meio, transparência dos resultados e outros.

Os elementos da dimensão ambiental (ecoeficiência) foram criados com base nos sete elementos da ecoeficiência identificados pelo World Business Council for Sustainable Development (WBCSD): (1) redução da intensidade de material; (2) redução da intensidade energética; (3) redução da dispersão de substâncias tóxicas; (4) aumento da reciclabilidade; (5) otimização do uso de materiais renováveis; (6) aumento do ciclo de vida do produto; e (7) aumento da intensidade de serviço.

# Mensagem do Diretor Superintendente



O processo de construção de um relatório de sustentabilidade padrão GRI G4 deve ser utilizado como uma ferramenta de apoio à gestão e como tal foi tratada pelo Sebrae do Mato Grosso. Nesse processo foram identificados, levando em consideração os públicos de relacionamento, aspectos positivamente relevantes na gestão sustentável e outros aspectos que possuem espaço para melhorias. Sobre alguns já foram tomadas ações ao longo de 2015 e outros estarão no planejamento de curto e médio prazo.

Em harmonia com as preocupações de toda a sociedade brasileira, buscou-se aprimorar as práticas com vistas a um maior controle e transparência na gestão e construir e aprovar ao longo de 2015 o Código de Conduta Ética e a Política Ambiental do Sebrae em Mato Grosso.

A maior parte dos recursos do Sebrae em Mato Grosso possui sua origem na contribuição compulsória de 0,3% calculada sobre o total da folha de salários das empresas. Esse montante é recolhido aos cofres públicos, mais precisamente ao Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), que, posteriormente, repassa ao Sebrae conforme determina o artigo 8º, parágrafo 3º da Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, e Lei nº 8.154, de 28 de dezembro de 1990, artigo 9º, que criou o Sebrae. A distribuição dessa receita considera que 40% do compulsório vai para as unidades estaduais e ao Distrito Federal; 50% ficam com o Sebrae Nacional e os 10 % restantes para despesas de custeio.

Assim, a queda da receita previdenciária com um recuo

de, aproximadamente, 6,5% em relação ao ano de 2014, afetou de maneira direta a instituição e estimulou uma revisão no planejamento das atividades. Foram necessárias reduções de despesas não prioritárias como forma de manter as atividades vinculadas diretamente ao atendimento e fomento dos pequenos negócios. Apesar das dificuldades do panorama econômico de 2015, a atuação com o público-alvo foi muito positiva e percebeu-se o interesse dos empresários em investirem em conhecimento e soluções práticas de melhoria da gestão como forma de tornarem suas empresas mais competitivas e crescerem no mercado.

O Sebrae em Mato Grosso investiu no Programa Nacional de Educação Empreendedora para o ensino médio e fundamental, visando à despertar o espírito empreendedor nos jovens, os principais protagonistas do futuro e do desenvolvimento sustentável de Mato Grosso.

As ações realizadas na área de sustentabilidade e o lançamento do Espaço Interativo no Centro Sebrae de Sustentabilidade foram fundamentais para consolidar a visibilidade e imagem da instituição como um órgão de vanguarda em soluções sustentáveis para os pequenos negócios e a sua contribuição para a perpetuação da vida e do planeta.

Tendo como motivação a comemoração dos 40 anos, realizou-se, em agosto/2015, o Workshop de Prospecção de Cenários Estratégicos, que contou com a participa-

ção do corpo técnico, e teve como objetivo traçar o caminho da instituição para os próximos 40 anos.

Na dimensão econômica, a atuação na melhoria do ambiente econômico para os pequenos negócios e a promoção de ações focadas em políticas públicas geraram sensibilização nas principais entidades e nos órgãos do poder público municipal e estadual em prol da simplificação de processos de registro de abertura e fechamento de empresas com a Rede SIM - Rede Nacional para a Simplificação do Registro e Legalização de Empresas e Negócios, criada pela Lei 11.598, de 3 de dezembro de 2007, para permitir que o cidadão abra ou regularize sua pessoa jurídica de forma simplificada e sem burocracia. As ações do Projeto Fomenta também sensibilizaram o poder público municipal e estadual para a priorização de compras dos pequenos negócios como estratégia de incentivo ao desenvolvimento local e regional.

Em 2016, o Sebrae em Mato Grosso tornará a primeira empresa do Estado a ter energia renovável nas instalações do Centro Sebrae de Sustentabilidade e Sede. A cláusula de anticorrupção será inserida nos contratos e também teremos o nosso Código de Ética disseminado na intranet e na internet aprovado. Vamos trabalhar fortemente com os colaboradores internos para estar em contato direto com o cliente por meio dos cursos, palestras, consultorias e pesquisas de satisfação do cliente. Assim, o Sebrae Mato Grosso continua na vanguarda, auxiliando os pequenos negócios na tomada de decisão e crescimento deste Estado.

# O Sebrae em Mato Grosso

O Sebrae em Mato Grosso é uma entidade civil sem fins lucrativos, criada pela Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, regulamentada pelo Decreto nº 99.570, de 9 de outubro de 1990, posteriormente, alterada pela Lei nº 8.154, de 28 de dezembro de 1990. Teve seu estatuto publicado no Diário Oficial do Estado do Mato Grosso no dia 27 de dezembro de 1990, atualizado em 2011, possui sua sede em Cuiabá e apoia as micro e pequenas empresas de todo o Estado por intermédio de suas agências e postos de atendimento.

Conta com diferentes unidades para o atendimento aos empreendedores. Os postos de atendimento e agências têm seus públicos-alvo determinados nas diferentes regiões do Estado do Mato Grosso, que conta com 141 municípios. Além da sede, Centro Sebrae de Sustentabilidade, postos de atendimento e agências, há também o Centro de Eventos do Pantanal.

## Nossa Missão

Ser uma instituição de desenvolvimento, ética e justa, gerando alternativa de soluções, alinhadas à sustentabilidade da vida, para a competitividade de nossos clientes.

## Visão

Ser uma instituição de vanguarda na busca da competitividade internacional de nossos clientes.

## Valores

Inovação

---

Conhecimento

---

Resultados para os clientes

---

Sustentabilidade da vida

---

Valorização da cultura do Mato Grosso

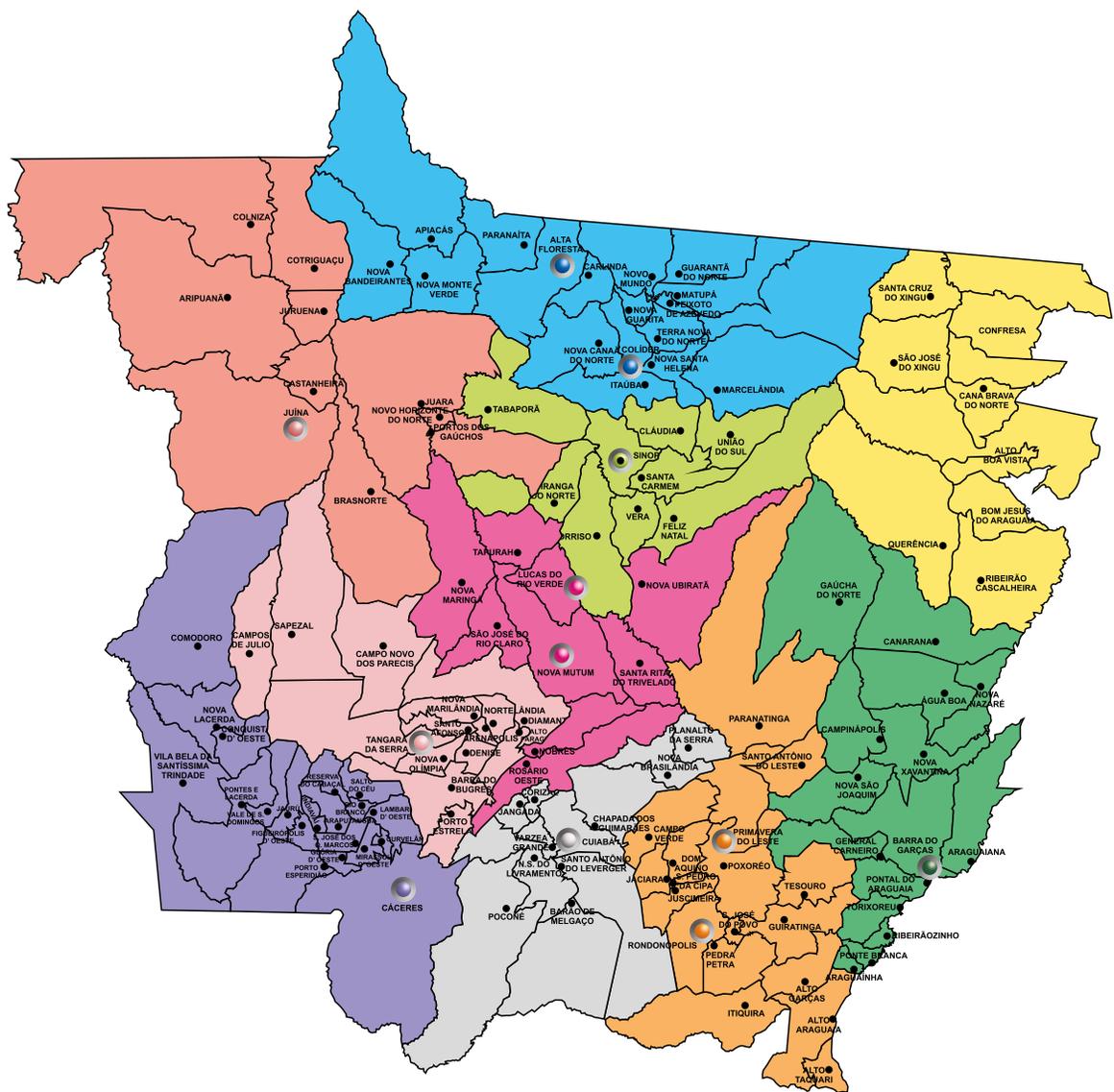
---

Credibilidade

---

Transparência

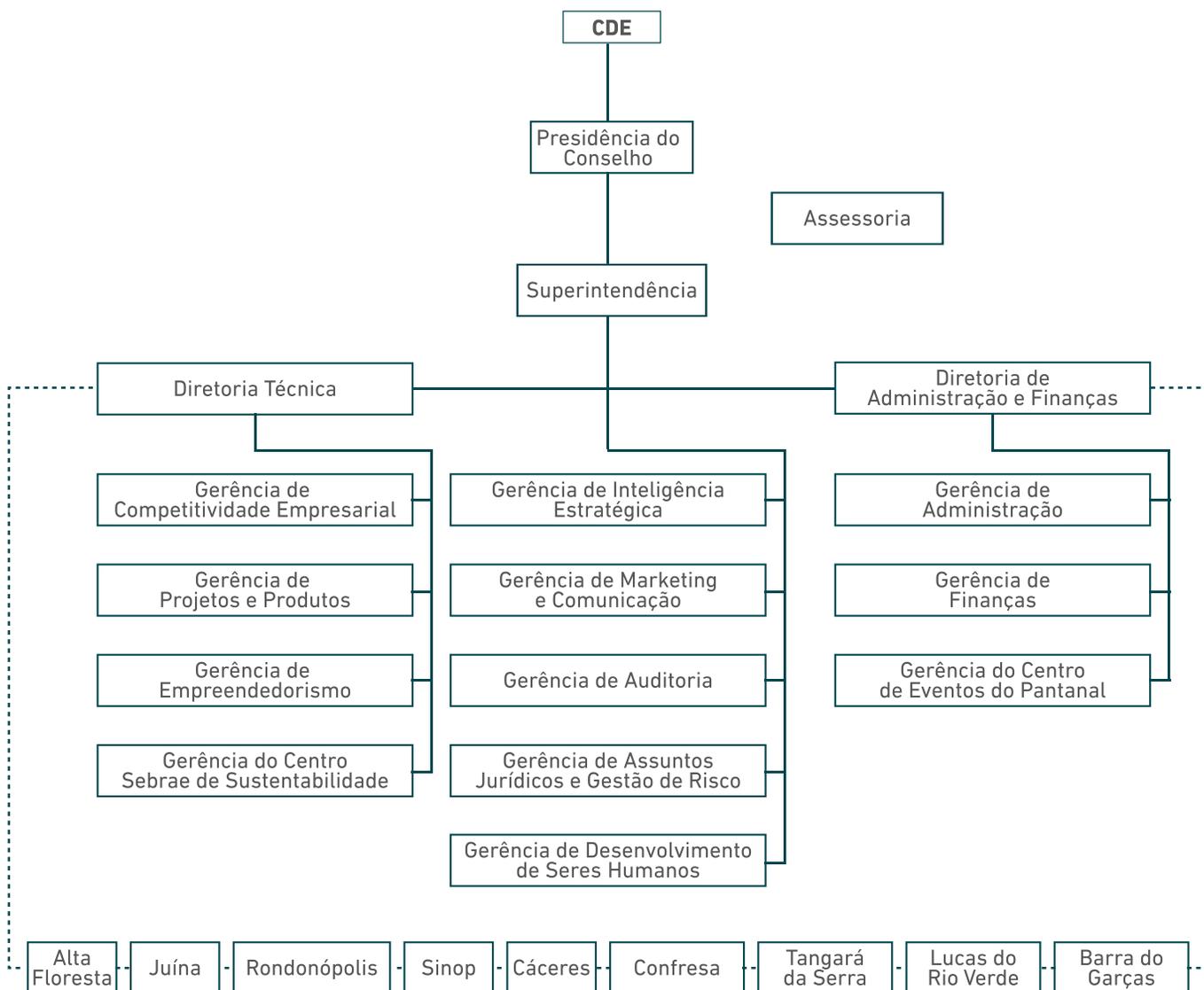




- SEDE CUIABÁ**  
 11 MUNICÍPIOS
- AGÊNCIA ALTA FLORESTA**  
 17 MUNICÍPIOS  
 Posto de Atendimento Colíder
- AGÊNCIA BARRA DO GARÇAS**  
 16 MUNICÍPIOS
- AGÊNCIA CÁCERES**  
 20 MUNICÍPIOS
- AGÊNCIA CONFRESA**  
 15 MUNICÍPIOS
- AGÊNCIA LUCAS DO RIO VERDE**  
 09 MUNICÍPIOS  
 Posto de Atendimento Nova Mutum
- AGÊNCIA RONDONÓPOLIS**  
 18 MUNICÍPIOS  
 Posto de Atendimento Primavera do Leste
- AGÊNCIA SINOP**  
 10 MUNICÍPIOS
- AGÊNCIA TANGARÁ DA SERRA**  
 14 MUNICÍPIOS
- AGÊNCIA JUÍNA**  
 11 MUNICÍPIOS

Não houve abertura ou fechamento de unidades desde o último Relatório (2014).

Local da Unidade	Tipo de Unidade
Cuiabá	Sede
Alta Floresta	Agência
Colíder	Posto de Atendimento
Barra do Garças	Agência
Cáceres	Agência
Confresa	Agência
Juína	Agência
Lucas do Rio Verde	Agência
Nova Mutum	Posto de Atendimento
Rondonópolis	Agência
Primavera do Leste	Posto de Atendimento
Sinop	Agência
Sorriso	Posto de Atendimento
Tangará da Serra	Agência



# Estratégia

O Sebrae em Mato Grosso, desde sua criação, busca orientar e capacitar os empresários de pequenos negócios a obterem as condições necessárias para crescer e acompanhar o ritmo da economia aberta e competitiva mato-grossense.

Sua estratégia é definida a partir de uma leitura do cenário econômico social do país dos pequenos negócios, o ambiente estadual, e da análise do desempenho e projeções da evolução da instituição no período. São considerados ainda a capacidade operacional, a previsão de recursos de contribuição social, possibilidade de Contribuição Social Nacional (CSN), os recursos tecnológicos e a força de trabalho composta de colaboradores e prestadores de serviços.

## Prioridades estratégicas

Estimular o aumento da competitividade dos pequenos negócios de forma sustentável.

Promover a competitividade dos pequenos negócios, priorizando os segmentos representativos com ênfase em gestão, mercado, inovação e sustentabilidade.

Implementar canais e modelos de atendimento remoto e de relacionamento, de forma segmentada.

Articular e estabelecer parcerias com o poder público federal, estadual e municipal para viabilizar a institucionalização da Lei Geral e o desenvolvimento local.

Buscar e implementar a excelência em gestão, por meio de práticas empresariais sustentáveis com a otimização de processos internos, gestão do conhecimento e a valorização de seus colaboradores.

Prospectar fontes de captação de recursos e oportunidades de negócios com empresas e instituições nacionais e internacionais, visando ao desenvolvimento gerencial, tecnológico e econômico dos pequenos negócios e do Sebrae em Mato Grosso.

As metas do planejamento anual estão refletidas nos Indicadores de Resultados Institucionais que definem as Metas Mobilizadoras para indução e monitoramento contínuo do esforço para o alcance de seus objetivos.



## Metas e resultados atingidos em 2015

META MOBILIZADORA	PLANEJADO 2015	REALIZADO 2015	% REALIZADO 2015
Número de pequenos negócios atendidos	43.401	46.043	106,1
Número de pequenos negócios atendidos com soluções específicas de inovação	4.340	5.577	128,5
Número de microempreendedores individuais atendidos	24.305	25.940	106,7
Número de microempresas atendidas	16.058	17.062	106,3
Número de empresas de pequeno porte atendidas	3.038	3.041	100,1
Número de municípios com a Lei Geral implementada	141	141	100
Taxa de Fidelização de Pequenos Negócios	50%	49,1%	-

Fonte: Prestação de Contas Anual - 2015

Indicador de desempenho	Definição	Escala	Planejado 2015	Realizado 2015
<b>Taxa de pequenos negócios atendidos</b>	Cobertura do atendimento do Sebrae com relação ao universo de pequenos negócios (MEI, microempresa e empresas de pequeno porte).	%	24	26,1
<b>Índice de satisfação do cliente</b>	Nível médio de satisfação dos clientes com o atendimento recebido no ano de referência da avaliação em projetos de atendimento setorial ou territorial.	0-10	9	9,2
<b>Índice de satisfação do cliente</b>	Nível médio de aplicação do produto ou serviço que os clientes receberam do Sebrae no ano de referência da avaliação em projetos de atendimento setorial ou territorial.	0-10	7,6	8,4
<b>Número de potenciais empresários atendidos</b>	É o número de potenciais empresários que tiveram concluído no ano de referência ao menos um atendimento presencial ou a distância.	Unitária	27.600	30.675
<b>Número de potenciais empreendedores atendidos</b>	É o número de indivíduos que tiveram concluído, no ano de referência, ao menos um atendimento realizado pelo Sebrae que objetivou despertá-los para o empreendedorismo e suas capacidades empreendedoras.	Unitária	6.500	13.069

Fonte: Prestação de Contas Anual - 2015

# O Centro Sebrae de Sustentabilidade

A história do Sebrae em Mato Grosso está atrelada ao tema sustentabilidade, há longo tempo. Por esse motivo, foi uma consequência natural a implantação do Centro Sebrae de Sustentabilidade (CSS), planejado e construído como um prédio anexo à sede.

Inaugurado em 20 de outubro de 2010, a edificação foi baseada nas técnicas de casas indígenas xinguanas e nos mais modernos conceitos de sustentabilidade. Seu objetivo é ser um centro de referência em inovação, cultura e negócios sustentáveis para todo o Sistema Sebrae, com a missão de gerir e disseminar conhecimentos, soluções e práticas inovadoras e sustentáveis aplicáveis aos pequenos negócios e contribuir com o tema na gestão do Sistema Sebrae, visto terem sido realizadas mais de 30 mil visitas desde a sua inauguração, sendo cerca de 10 mil em 2015.

O Centro é uma referência em construção sustentável, que conta com baixo consumo de energia elétrica por causa do uso de iluminação natural. Conquistou a certificação Procel Edifica, fornecida pela Eletrobrás e pelo Programa Nacional de Conservação de Energia (PROCEL) atingindo a nota 5,6 em um total máximo de 6, e enquadrado no nível A, o mais alto do Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE).

Além do conceito claro e importante de efetividade energética, a construção e o acabamento do edifício minimizaram a utilização de matérias-primas por meio do reaproveitamento de resíduos da construção. O conforto térmico é conseguido com baixo custo de refrigeração graças à arquitetura do prédio do CSS, inspirada nas moradias da Aldeia Ywalapiti, que foi visitada e seus moradores ouvi-

dos ao longo do processo de elaboração do projeto arquitetônico do Centro. Destaca-se que o projeto contou com a participação do primeiro índio brasileiro formado em arquitetura, com o engajamento das minorias locais no desenvolvimento do edifício, trazendo informações fidedignas em relação à cultura e ao modelo de construção utilizado pelas comunidades indígenas em Mato Grosso. O uso de água de chuva no sistema de abastecimento e manutenção, a integração e preservação da vegetação nativa e o respeito às condições do terreno mostram como o CSS é um laboratório vivo e possível de práticas sustentáveis, tornando-o, além de um caso prático de sustentabilidade na construção civil nacional, um exemplo para os empreendedores atendidos pelo Sistema Sebrae.

O Centro é referência nacional do Sistema Sebrae, com a missão de captar, gerar e disseminar conhecimentos e práticas inovadoras e sustentáveis para os pequenos negócios. O CSS apoia e incentiva a transversalização da sustentabilidade no Sistema e o atendimento ao cliente por meio da atuação das unidades do Sebrae e dos parceiros. Colabora para que milhares de pequenos negócios possam conhecer a aplicação de conceitos teóricos emergentes e planejá-los para seus próprios negócios. Para o Sebrae, sustentabilidade representa “oportunidade, ganho de competitividade e inovação”.

O Espaço Interativo é um ambiente capaz de promover experiências e conhecimentos práticos e interativos sobre sustentabilidade, aplicados à vida e aos negócios. Por meio de aplicativos, ambientes interativos e vídeos, o visitante percorre uma trilha de informações, práticas sustentáveis, vantagens e oportunidades para incorporar a temática no dia a dia das empresas.



O apoio do Centro visa a demonstrar ao empresário de micro e pequenas empresas que ações de sustentabilidade em seus negócios auxiliam e solidificam suas estratégias comerciais e econômicas, uma vez que os produtos e serviços tradicionais podem ser atualizados, tornando-se mais sustentáveis e respeitando uma nova tendência de mercado. A inovação resulta em retorno econômico, evita custos ambientais e agrega valor social.

Em 2015, contamos com visitas dos *stakeholders* do entorno com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento sustentável do Mato Grosso e disponibilizando informações para inserção da sustentabilidade nas empresas. Contamos com a presença do Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura – (CREA-MT), Casa Civil do Governo do Estado do MT, Banco do Brasil, Associação Mato-Grossense de Transporte Urbanos, (SENAI MT), Conselho Regional de Contabilidade CRC-MT e do Conselho de Arquitetura e Urbanismo (CAU).

Todos os conteúdos produzidos pelo Centro são disponibilizados, no Espaço Interativo e via site, para os clientes e sociedade em geral. São conteúdos diversos, como cartilhas, infográficos e vídeos, entre outros. É possível co-

nhecer casos de sucesso de empresas que colocaram a sustentabilidade em sua estratégia ou inseriram práticas com o intuito de redução de custos. A produção e publicação de conteúdo especializado em site de acesso público contribuem para a disseminação do conhecimento na sociedade em geral. A preocupação com a construção de materiais didáticos, de fácil entendimento e direcionados a cada tipo de negócio, facilita essa disseminação.

O Centro foi reconhecido na Expo Milão 2015, Feira Universal realizada em Milão na Itália, no período de 1º de maio a 31 de outubro de 2015. O tema do evento foi: "Nutrir o Planeta, Energia para Vida". Mais de 140 países participaram e cerca de 20 milhões de pessoas a visitaram. Foram apresentadas a missão, expertises e arquitetura do CSS, enfatizando sua contribuição na promoção de ações de proteção ao meio ambiente dentro das empresas.

O Centro está nas redes sociais como Facebook, canal no Youtube e Instagram. O Relatório das Atividades do CSS em 2015 e mais informações sobre o Centro também podem ser encontrados no portal [www.sustentabilidade.sebrae.com.br](http://www.sustentabilidade.sebrae.com.br).

# O Centro de Eventos Pantanal

Inaugurado em 2000, o Centro de Eventos Pantanal (CEP) é um espaço de 11.950 m<sup>2</sup> de área construída e já abrigou mais de 4 mil eventos, atraindo mais de 4,5 milhões de pessoas, durante 15 anos. Entre o público que visitou o espaço, 11,5% (518,2 mil pessoas) não eram moradores de Cuiabá, o que representou gastos com hospedagem, alimentação, transporte, compras e lazer, um total estimado em R\$ 243 milhões e mais de 206.753 trabalhos temporários para atender o público e fazer funcionar cada um desses eventos.

Priorizando a sustentabilidade, o Centro de Eventos do Pantanal está cercado por uma reserva ecológica de 14

hectares, que foi recuperada ao longo da construção do prédio. No plantio, houve uma preocupação especial com as matas ciliares e um sistema inovador de tratamento de efluentes sanitários foi implantado para que sejam tratados sem consumo de energia e usando a gravidade como força motriz. A última fase da filtragem é executada por plantas e raízes.

A construção é adaptável ao clima, utiliza telhas termoacústicas que chegam a reduzir em 5 graus a temperatura em relação ao clima externo. Toda a estrutura foi planejada com vistas à modernidade, ao conforto, à segurança e à sustentabilidade, em itens como:

- reserva ecológica de mata ciliar e área de jardinagem que compõem o paisagismo com mais de 1.000 espécies dos biomas do Pantanal, Amazônia e Cerrados, distribuídos em uma área de 14 hectares;
- lagoa de tratamento com sistema de tratamento de esgoto, resíduos e reaproveitamento de água para irrigação dos jardins;
- contenção da ação do vento feito com três barreiras a partir do plantio de cercas vivas, proporcionando conforto necessário aos participantes de eventos;
- sistema de ar-condicionado Chiller, resfriamento da água para climatização dos espaços;
- compensação de CO<sup>2</sup> dos grandes eventos, com metodologia que monitora a pesagem de todos os resíduos gerados chegando à pegada ecológica do evento e a neutralização, feita com o plantio de árvores no próprio terreno do Centro de Eventos do Pantanal;
- local para descarte de cartões magnéticos com "papa cartão", para desfragmentá-lo e reutilizar o material para outras finalidades.

Os bairros de entorno, Ribeirão do Lipa, Despraiado e Novo Colorado, receberam o projeto “A Feira vem até você, uma ação da Feira do Empreendedor de 2015, realizada em setembro no Centro de Eventos do Pantanal – ação sustentável”, com cursos rápidos, oficinas e atendimento a interessados em se cadastrar como microempreendedor individual, abrir um pequeno negócio ou melhorar a gestão de sua empresa.

O Centro de Eventos do Pantanal também é um espaço de desenvolvimento cultural. Anualmente, entre os meses de abril e agosto, cerca de 20 mil crianças, em idade escolar, tem no CEP seu primeiro contato com o teatro. Em quatro temporadas, 80 mil crianças já participaram dos espetáculos.





# A Equipe de Trabalho do Sebrae/MT

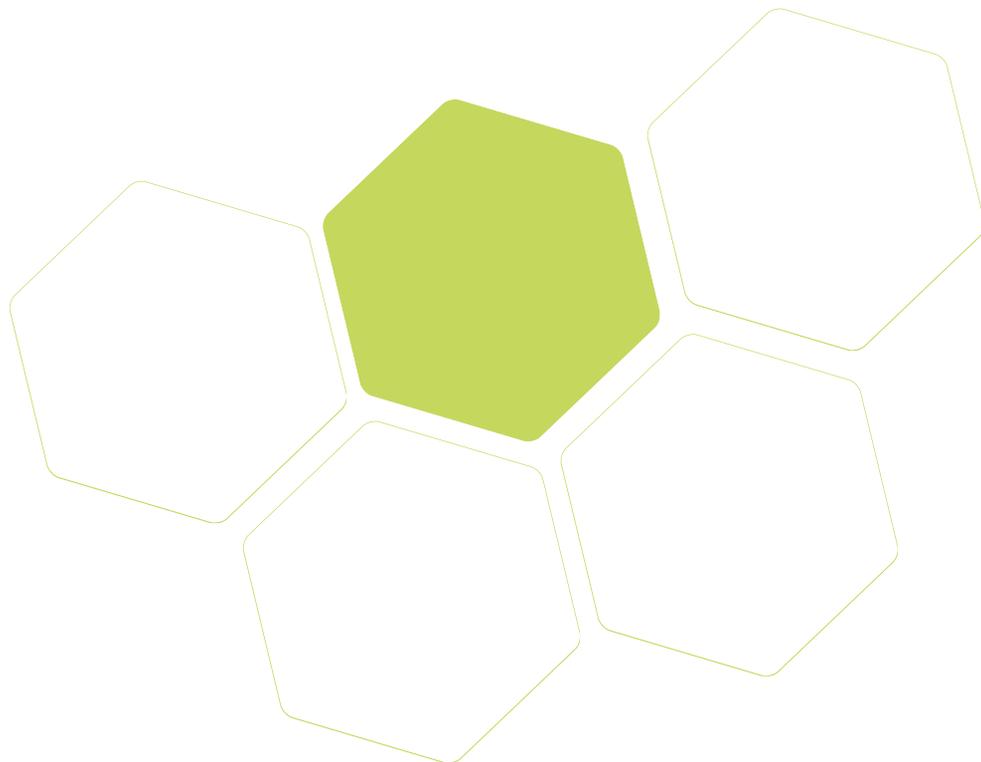
Os colaboradores totalizavam, em 31/12/2015, 238 empregados próprios; destas, seis pessoas com necessidades especiais. Além disso, há no quadro 33 estagiários, 330 consultores credenciados e 13 funcionários terceirizados.

Categoria	2015	2014	2013
Diretores	3	3	3
Analistas	112	118	90
Assistentes	90	68	75
Estagiários	33	51	73
Total	238	240	241

Para implantação de modernização de processos no Sebrae MT, foi utilizada estratégia de contratação de um maior número de assistentes no quadro de colaboradores efetivos, e reduzindo-se o número de estagiários.

Foram admitidos 66 novos funcionários, sendo 20 originados por aumento do quadro de funcionários e 46 por substituição de empregados demitidos. Um total de 47 colaboradores deixaram a instituição em 2015.

A seguir, o detalhamento dos desligamentos por idade.



Funcionários desligados	2015		2014	
	Número	%	Número	%
Abaixo de 30 anos	22	46,8	16	67
Entre 30 e 50 anos	20	42,6	07	29
Acima de 50 anos	5	10,6	01	4
TOTAL	47	100	24	100

Em 2015, as taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade foram de 100%. No período, cinco colaboradores saíram de licença-maternidade/paternidade e todos retornaram ao trabalho.

# Padrões de Conduta e Ética

Nossas atividades possuem um compromisso com a integridade e o comportamento ético, que buscam orientar nossos colaboradores e também fornecedores e prestadores de serviços, na adoção e aplicação de padrões de trabalho. São eles:

- compromisso com estratégias para geração de resultados para o cliente.

---

- compromisso com a flexibilidade e a mudança cultural efetiva.

---

- compromisso com a inovação e melhoria contínua: novas ideias, excelência em gestão, processos e otimização de custos.

---

- compromisso com a prática em sustentabilidade econômica, social, ambiental e cultural.

---

- compromisso com a integração das unidades e atuação em redes de cooperação interna e externa

---

- compromisso em transmitir e praticar a nossa visão, missão e valores.

---

- compromisso com a governança e a liderança integradora, inspiradora e realizadora.

---

- compromisso em não tolerar e eliminar assédio e discriminação de qualquer natureza.

---

- compromisso com a moral e a ética nos relacionamentos e processos, assumindo erros e corrigindo rumos.

---

- compromisso em construir e zelar pelo patrimônio intelectual e material, conservando a imagem e a credibilidade como excelência.

Nesse ano, realizou-se a construção do Código de Conduta Ética dos Colaboradores. A divulgação e orientação dos colaboradores sobre o uso do Código de Conduta Ética ocorreu em novembro/2015, sendo aprovado pelo Conselho Deliberativo em dezembro de 2015, com divulgação prevista para janeiro de 2016, com a disponibilização do Código na intranet e também no site do Sebrae em Mato Grosso. Como forma de fortalecer a gestão e ampliar o entendimento da equipe sobre como cumprir normas legais e regulamentares, políticas e diretrizes adotadas e detectar e tratar qualquer desvio ou inconformidade que possa ser identificado, foi realizada uma capacitação sobre Compliance, com a participação de 36 colaboradores. Após essa capacitação, criou-se um setor específico para compliance e em todos os contratos de 2016 haverá uma cláusula anticorrupção.

Para dirimir dúvidas e oferecer um canal de comunicação foi criada a Comissão de Ética, composta de três membros titulares e três suplentes, oriundos obrigatoriamente de cada uma das três diretorias.

O compromisso no combate às irregularidades também está expresso claramente no Manual do Colaborador (pág.38) que aborda, entre outros temas, o tratamento de assuntos sigilosos, o recebimento de favores, vantagens ou comissões em razão das atividades desenvolvidas, a preservação do patrimônio e cuidados em seu uso.

Em 2015, não foram identificadas nem recebidas via canal de atendimento e ouvidoria nacional, denúncias sobre processos de corrupção ou reclamações relacionadas às áreas trabalhistas, direitos humanos, privacidade do cliente ou impactos na sociedade.

Com abrangência nacional e integrando a Assessoria da Presidência do SEBRAE Nacional, a Ouvidoria Sebrae atua de forma sistêmica. Conta com uma equipe de três analistas e um assistente técnico na sede nacional e pelo menos um interlocutor da Ouvidoria em cada Estado.

Para verificar as soluções e respostas encaminhadas aos clientes e demais partes interessadas, a Ouvidoria Sebrae interage com todos os interlocutores e ouvidores nos Estados. Sem exceção, todas as ocorrências são encaminhadas às unidades do SEBRAE Nacional e aos SEBRAEs nos Estados, e são verificadas as soluções e o tratamento dado aos assuntos dos clientes e demais partes interessadas. No Mato Grosso, a área de Ouvidoria integra a Assessoria da Diretoria da Superintendência.

A Instrução Normativa INS 49/2012 disciplina as atividades da Ouvidoria SEBRAE, com o estabelecimento de normas e procedimentos para o funcionamento da dela. A Política de Atuação nas Redes Sociais e a Política de Segurança da Informação e Comunicação dispõem de canal, com formulário próprio, no portal **[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)** para receber e encaminhar denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios.

# Desenvolvimento do Público Interno

A participação e o comprometimento dos colaboradores são fundamentais para que a missão seja cumprida com eficiência e eficácia e as conquistas continuem acontecendo. Os colaboradores necessitam de um amplo conhecimento, pois lidam com empresas de porte, maturidade e segmentos diferentes. Nesse contexto, torna-se fundamental que cada um assuma o papel de condutor de seu crescimento dentro da organização. A área de Desenvolvimento de Seres Humanos (DSH) realiza o suporte e apoio necessários a essa caminhada, mas cabe a cada um traçar metas de crescimento e elaborar seu próprio plano de desenvolvimento.

Por meio de um modelo de Gestão por Competências, o Sebrae em Mato Grosso procura captar, desenvolver e avaliar em diferentes níveis (organizacional, equipe e individual) as competências necessárias para o alcance dos resultados esperados.

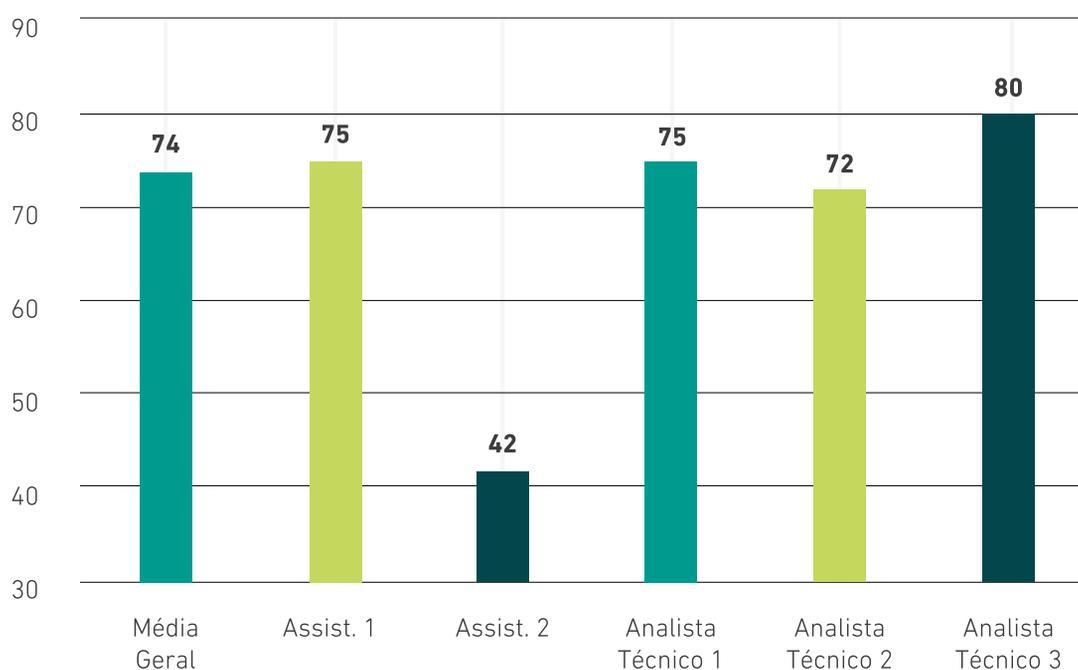
No Sistema de Gestão de Pessoas (SGP) é oficializada uma parceria com os colaboradores, na qual o Sebrae em Mato Grosso oferece oportunidades para cada um gerenciar sua própria carreira e contribuir com os resultados esperados. O SGP orienta sobre as formas de ascensão profissional e estabelece os critérios para o crescimento profissional. Há duas modalidades possíveis de ascensão:

- Ascensão Profissional Horizontal: ocorre quando o colaborador muda de um *step* para outro no mesmo espaço ocupacional ou nível;
- Ascensão Profissional Vertical: ocorre com o colaborador mudando de espaço ocupacional de Assistente para espaço ocupacional Analista Técnico.

Como parte do processo de desenvolvimento dos colaboradores, durante o ano de 2015, foram oferecidos 141 cursos diretamente pelo Sebrae em Mato Grosso e 195 cursos ofertados pela Universidade Corporativa Sebrae.



## Média Horas Treinamento 2015



O Plano de Acompanhamento do Desempenho Individual (PADI) é um importante instrumento do Sistema de Gestão de Pessoas (SGP) de apoio à carreira, ao acompanhamento e à avaliação do desempenho do colaborador. Anualmente, o PADI é negociado entre o colaborador e seu superior imediato, e deve compreender as metas individuais de desempenho e as metas de desenvolvimento da equipe. Todos os colaboradores participaram de uma Oficina sobre Plano de Acompanhamento Desempenho Individual (PADI) no início de 2015.

A mobilidade entre unidades regionais e sede também se apresenta como uma oportunidade de desenvolvimento. Anualmente, ocorre um processo de *job rotation*, que analisa o perfil dos colaboradores e oferece oportunidades de mudança de unidade, além de analisar as solicitações de transferência feitas pelos próprios colaboradores.

Os estagiários também são estimulados a se desenvolverem. Em dezembro/2015, ocorreu o Encontro dos Estagiários 2015, envolvendo 24 estagiários entre sede e interior. O foco do encontro foi o empreendedorismo e as dez características do comportamento empreendedor.

# Carreira e Remuneração

O Sebrae em Mato Grosso adota o Placar Individual de Carreira (PIC), monitoramento de desempenho global de cada colaborador no período de um ano. O PIC foi desenvolvido para dar transparência aos processos de ascensão profissional de cada colaborador, assim é possível que cada um tenha o controle sobre a evolução de sua carreira.

O PIC conta com a participação de 100% dos colaboradores, sendo formado por indicadores pré-definidos. São eles: tempo de permanência na empresa, escolaridade adicional à exigida em seu perfil ocupacional, ações de desenvolvimento (PADI), certificações de conhecimento, avaliação de competências e desempenho.

Função ingresso	Ingresso	Teto	Steps
Assistente I <sup>1</sup>	R\$ 1.557,86	R\$ 2.416,75	1 - 10
Assistente II <sup>2</sup>	R\$ 2.537,59	R\$ 3.936,64	11 - 20
Analista Técnico I <sup>3</sup>	R\$ 4.809,64	R\$ 8.264,81	1 - 10
Analista Técnico II (4)	R\$ 8.777,23	R\$ 15.082,67	11 - 20
Analista Técnico III (5)	R\$ 16.017,80	R\$ 27.524,76	21 - 30

A evolução ocorre de forma horizontal com base nos indicadores de desempenho, formação e competências.

Todos os colaboradores, inclusive diretores, são regidos pelas mesmas regras, tendo sua remuneração composta de salário fixo e remuneração variável baseada no desempenho individual e da equipe.

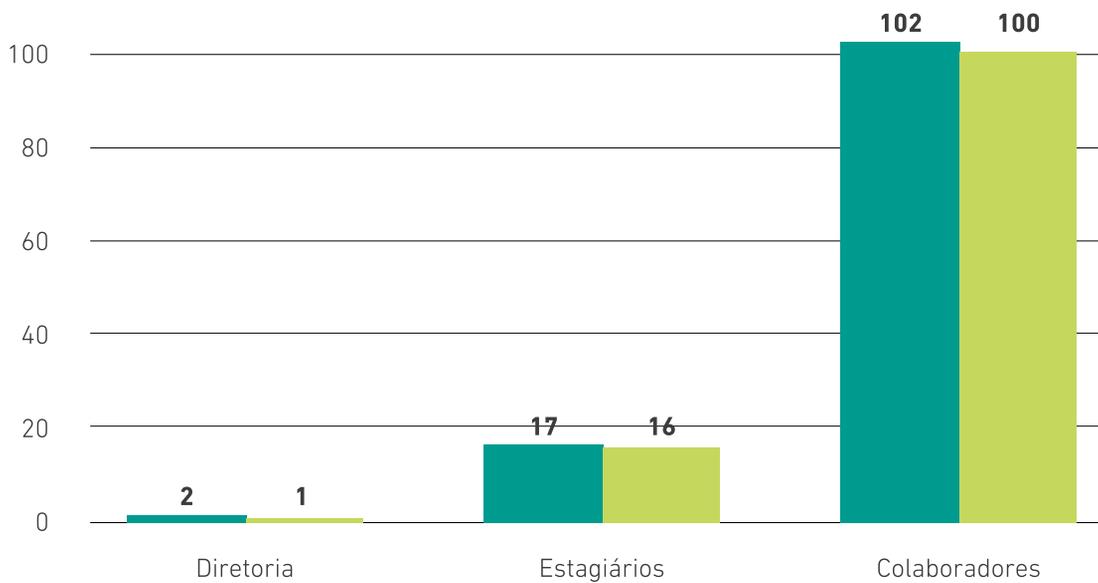
Conforme a Portaria nº 022/2014, é estabelecida gratificação para a função de Gerente de Unidade e Assessor da Diretoria Executiva, no valor de R\$ 2.000,00 mensal. Em 2015, foram nomeados 28 gerentes e 4 assessores, que receberam a referida gratificação.

O salário mínimo do Mato Grosso acompanha o salário nacional, que, em dezembro de 2015, era de R\$ 788,00. Dessa forma, o menor salário do Sebrae em Mato Grosso (R\$ 1.557,86) é 197,6% superior ao salário mínimo local. Em 2015, a remuneração média anual dos funcionários foi de 26% da remuneração anual do maior salário anual da organização.

# Igualdade e Respeito

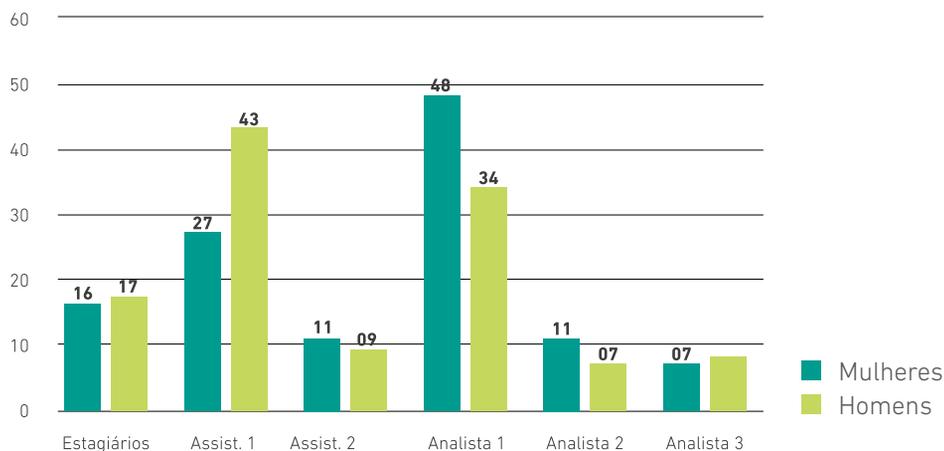
Torna-se importante destacar a igualdade de gênero em número de colaboradores, em valor salarial e em oportunidades de capacitação que ocorrem no Sebrae em Mato Grosso. Enquanto pesquisa DIEESE (2014) revela que “na remuneração média dos empregos formais, é possível notar diferenças significativas entre homens e mulheres. Nas médias e grandes empresas, o rendimento médio das

mulheres representa 70,4% do rendimento médio dos homens”, podemos afirmar que no Sebrae em Mato Grosso essa diferença não ocorre. Destaca-se que a diretoria é composta de três integrantes, entre eles, duas mulheres. Esses dados merecem destaque, pois são de grande interesse do nosso público interno e externo.

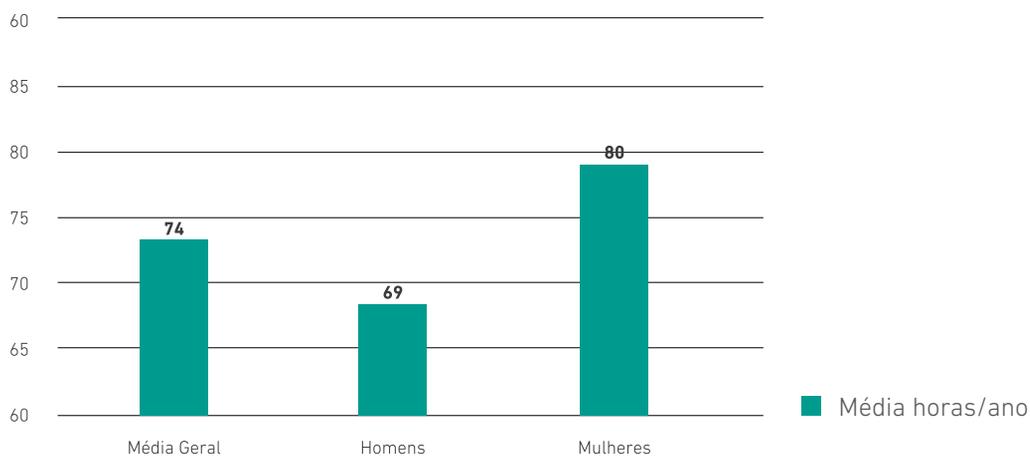


<sup>2</sup> Anuário das mulheres empreendedoras e trabalhadoras das MPes.

## Público Interno por Espaço Ocupacional - 2015



## Quantidade de Horas de Treinamento - 2015



Também destaca-se que não houve relato de casos de discriminação ou violação de direitos de qualquer espécie, inclusive de povos indígenas e tradicionais, durante o período relatado. Conforme ressaltado, a cultura indígena é respeitada e valorizada em atitudes como o louvor aos povos indígenas no hino do Mato Grosso, que foi criado pelo

Sebrae em Mato Grosso, no prédio do Centro Sebrae de Sustentabilidade, que utilizou como referência a habitação indígena do Xingu e que contou com a participação do primeiro arquiteto índio do Brasil, e na instalação de agências próximas às áreas indígenas, como Juína, Alta Floresta e Confresa.

# Saúde e Qualidade de Vida

É realizado periodicamente o Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais (PPRA), cujo objetivo é levantar os riscos existentes e propor mecanismos de controle, e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), indicado para controlar os riscos não elimina-

dos, por meio de exames médicos. Não há na organização atividades de alta incidência ou alto risco de doenças ocupacionais. Em 2015, não houve casos de lesões, doenças ocupacionais, absenteísmo ou óbitos relacionados ao trabalho realizado.

## O acompanhamento à saúde do colaborador possui as seguintes ações:

- exame Admissional: visa a avaliar se o trabalhador tem condições para desempenhar suas atividades sem danos para sua saúde. Esse exame deve ser realizado antes ele assuma suas funções;
- exame Periódico: realizado anualmente, visa a avaliar as repercussões e agravos sobre a saúde do colaborador;
- exame Retorno ao Trabalho: realizado no primeiro dia de retorno ao trabalho em todo colaborador que tenha se ausentado por período igual ou superior a 30 (trinta) dias por motivo de doença, acidente ou parto;
- exame Demissional: realizado dentro dos quinze (15) dias que antecederem à assinatura do Termo de Rescisão de Contrato, com o objetivo de avaliar as possíveis repercussões da atividade profissional sobre a saúde do colaborador.

## Os benefícios da organização atendem 100% dos colaboradores efetivos, sendo eles:

Benefícios	Detalhamento
Remuneração variável	Paga anualmente. A remuneração variável é um estímulo para os colaboradores atingirem os objetivos da organização e da sua equipe e sua meta individual. O reconhecimento é feito quando as metas organizacionais, de equipe e individual são alcançadas.
Vale-alimentação	É um benefício destinado à compra de produtos alimentícios em estabelecimentos comerciais. Os vales são fornecidos a todos os colaboradores com o mesmo valor e que tenham vínculo empregatício.
Seguro de vida em grupo	É mantido um seguro de vida para todos os estagiários, válido a partir da assinatura do contrato. Empregados preenchem o termo de adesão ao plano de benefícios previdenciários no ato da admissão.
Plano de saúde	Proporciona assistência médica aos colaboradores e seus dependentes. Os procedimentos cobertos são: serviços ambulatoriais, serviços hospitalares, <i>home-care</i> , entre outros.

Benefícios	Detalhamento
Auxílio-transporte	Concedido aos estagiários gratuitamente (125 reais na capital e no interior, de 100 reais). O colaborador que optar pelo benefício terá descontado 6% de seu salário-base, conforme a Lei 7.418 de 1985.
Previdência privada complementar	100% dos funcionários fazem parte do SEBRAEPREV, plano de benefícios previdenciários do Sebrae, que assegura renda complementar à aposentadoria do INSS, seguro de vida e poupança e que pode ser resgatada com a rescisão do contrato de trabalho. As contribuições são definidas pelo colaborador, que aplica seus recursos de acordo com os níveis de rentabilidade e risco.
Vale-cultura	É um benefício de R\$ 50,00 mensais que pode ser usado para comprar produtos ou serviços culturais, em todo o Brasil, como cinema, teatro, cursos de artes, aquisição de livros e materiais de papelaria.
Ginástica laboral	Realização de exercícios físicos de curta duração no ambiente de trabalho, durante o horário de expediente, para manter a saúde de todos os colaboradores e evitar lesões provenientes de esforços repetitivos e doenças ocupacionais. Além de exercícios físicos, a ginástica laboral consiste em alongamentos, relaxamento muscular e flexibilidade das articulações. Apesar de ser uma prática coletiva, no Sebrae em Mato Grosso é moldada de acordo com a função exercida pelo colaborador.

Os funcionários do Sebrae MT possuem a Associação dos Colaboradores do Sebrae (ACS), desde 1982, e tem como objetivos:

Detalhamento sobre os benefícios concedidos podem ser encontrados no Manual do Colaborador e maiores informações podem ser solicitadas ao contato deste relatório.

- promover integração e interação dos colaboradores;

---

- prestar a seus associados e dependentes, de forma direta ou complementar, assistência recreativa, esportiva, cultural, social e educacional;

---

- promover o bem-estar social de seus associados e dependentes;

---

- representar seus associados, defender seus interesses, assisti-los, no Sebrae em Mato Grosso e sua diretoria.

A diretoria da Associação é composta de colaboradores do Sebrae em Mato Grosso, que estão engajados na busca de proporcionar a interação e a qualidade de vida dos seus colaboradores. Para participar da Associação, o colaborador solicita a sua inserção à diretoria dela, sendo que é descontado do salário o valor de 1% de contribuição mensal, e a participação é voluntária.

A área de Desenvolvimento de Seres Humanos (DSH) possui um Programa de Saúde e Qualidade de Vida Sustentável, que realiza o planejamento das ações a serem executadas durante o ano. Dentro desse Programa, existem ações voltadas à saúde do colaborador, com participação voluntária. Em 2015, a Semana da Qualidade de Vida foi sobre ruídos, prevenção do câncer de mama e próstata, lidar adequadamente com ansiedade e estresse, como identificar depressão, cuidados com hipertensão e diabetes.

#### **Também ocorreram ações específicas como:**

- orientação Psicológica;

---

- ginástica Laboral;

---

- orientação Nutricional;

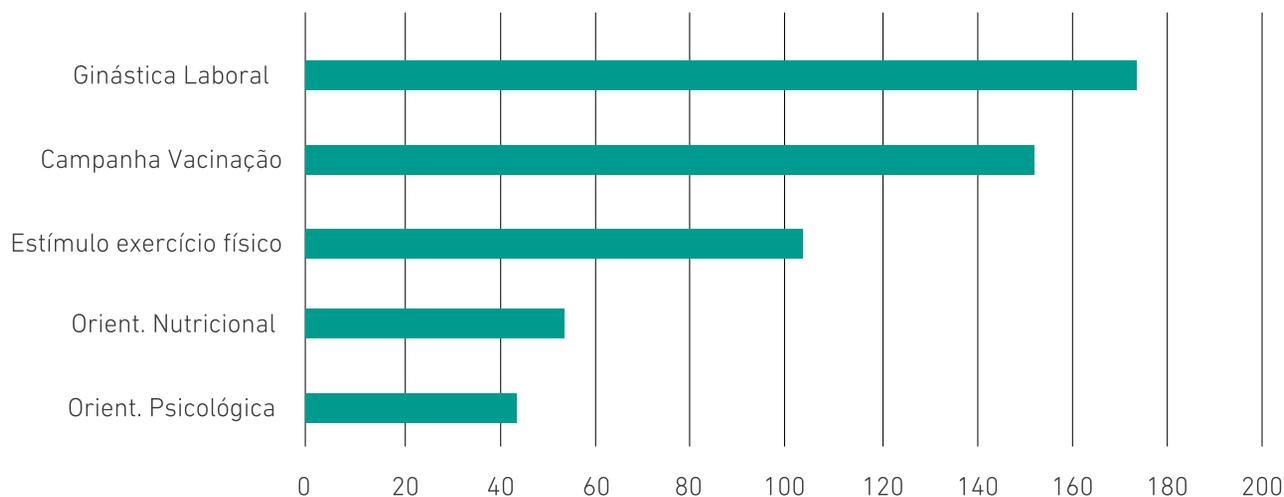
---

- programa de estímulo ao aumento do exercício físico Global Corporate Challenge (GCC)

---

- vacinação contra gripe.

## Participantes por Ação



	Orient. Psicológica	Orient. Nutricional	Estímulo exercício físico	Campanha Vacinação	Ginástica Laboral
■ Participação	44	54	104	152	174

O Global Corporate Challenge (GCC) é um programa de estímulo de atividade física com período de duração de 100 dias. Os funcionários que optam por participar do programa são divididos em equipes com até 7 pessoas e possuem o desafio de que cada membro da equipe atinja 10.000 passos por dia. A participação por equipes garante que os funcionários da empresa se sintam apoiados e tenham a sensação de uma competição amigável e de responsabilidade coletiva. O programa começou em 27 de maio de 2015 e encerrou em 09 de setembro de 2015. A conclusão

do programa ocorreu com um café colaborativo e premiação da equipe vencedora, aquela que atingiu maior número de passos no período.

A saúde financeira familiar também pode interferir na qualidade de vida. Por isso, foi realizado para colaboradores e familiares encontro buscando orientar o melhor nível de escolhas em todos os tipos de decisões financeiras pessoais, que contou com a participação de cerca de 400 pessoas no Centro de Eventos do Pantanal.

# Governança

## Corporativa

O Sebrae em Mato Grosso possui uma estrutura de governança composta de Conselho Deliberativo Estadual (CDE) (22 participantes – titular e suplente), assessorado por um Conselho Fiscal (6 participantes, sendo 3 titulares e 3 suplentes), órgão da estrutura básica que fiscaliza os atos de gestão administrativa, contábil, patrimonial e financeira, e por uma Diretoria Executiva.

Os conselheiros representam as organizações que participam do Conselho e são indicados por elas. São sempre indicados um representante titular e um suplente. Os conselheiros não são remunerados por sua participação. Não há registros de apontamentos, reclamações ou denúncias de direcionamento para escolhas dos representantes do Conselho. Dos 28 membros participantes dos Conselhos, quatro são mulheres (14,2%).

São entidades que participam dos Conselhos:

### Conselho Deliberativo do Sebrae em Mato Grosso

- Banco da Amazônia S.A.

---

- Banco do Brasil S.A.

---

- Caixa Econômica Federal

---

- Federação do Comércio, Bens, Serviços e Turismo do Estado de MT (FECOMÉRCIO)

---

- Federação das Indústrias no Estado do Mato Grosso - (FIEMT)

---

- Federação das Associações Comerciais e Empresariais do Estado de MT (FACMAT)

---

- Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Mato Grosso (FAMATO)

---

- Secretaria de Planejamento e Coordenação Geral do Estado do MT (SEPLAN/MT)

---

- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE)

---

- Universidade Federal do Mato Grosso (UFMT)

---

- Faculdade de Tecnologia SENAI Cuiabá

## Conselho Fiscal

- Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT)

---

- Banco do Brasil S.A.

---

- Faculdade de Tecnologia SENAI Cuiabá

---

- Banco da Amazônia

---

- Federação do Comércio, Bens, Serviços e Turismo do Estado do MT (FECOMÉRCIO)

---

- Secretaria de Planejamento e Coordenação Geral do Estado do MT (SEPLAN/MT)

A Diretoria Executiva é o órgão colegiado responsável pela gestão administrativa e técnica do Sebrae em Mato Grosso. É composta de três diretores, eleitos pelo CDE para mandato de quatro anos, tratando-se de cargos remunerados. Os diretores executivos não participam do CDE e do Conselho Fiscal.

O Diretor Superintendente, José Guilherme Barbosa Ribeiro, é responsável por informar ao CDE as atividades e estratégias planejadas e operacionalizar as atividades em harmonia com os valores e código de ética da organização. As duas diretorias, Técnica e Administração e Finanças, apoiam o superintendente na gestão, sendo a Diretoria Técnica responsável pelo acompanhamento dos aspectos relativos à sustentabilidade. Mensalmente, realiza-se reunião do Conselho Deliberativo com a Diretoria e são apresentadas informações nas três esferas: econômica, ambiental e social. Nessa oportunidade, acompanham-se as metas físicas e financeiras e ocorre apresentação, pelas áreas responsáveis, de projetos e ações.

Há também a Unidade de Auditoria Interna (UAUD) do Sebrae Nacional, que promove o assessoramento para a efetiva e a transparente aplicação dos recursos do Sistema Sebrae, tendo como referencial os normativos de controles interno e externo, analisando e monitorando os riscos da Entidade. A UAUD mantém relacionamento com órgãos fiscalizadores como CGU, TCU, Auditoria Independente, Con-

selho Fiscal e outros órgãos de controle/fiscalização. Essa atuação previne a administração de conflito de interesses. Com abrangência nacional e integrando a Assessoria da Presidência do Sebrae Nacional, a Ouvidoria Sebrae atua de forma sistêmica. Conta com uma equipe de três analistas e um assistente técnico na sede nacional e pelo menos um interlocutor da Ouvidoria em cada Estado. Para verificar as soluções e respostas encaminhadas aos clientes e demais partes interessadas, a Ouvidoria Sebrae interage com todos os interlocutores e ouvidores nos Estados. Sem exceção, todas as ocorrências são encaminhadas às unidades do Sebrae Nacional e aos Sebraes nos Estados, e são verificados as soluções e os tratamento dado aos assuntos dos clientes e demais partes interessadas. A Instrução Normativa INS 49/2012 disciplina as atividades da Ouvidoria Sebrae, com o estabelecimento de normas e procedimentos para o funcionamento da Ouvidoria. A Política de Atuação nas Redes Sociais e a Política de Segurança da Informação e Comunicação constituem as principais referências normativas da Ouvidoria.

A Ouvidoria do Sebrae em Mato Grosso recebeu 137 manifestações de clientes externos e nas, que foram concluídas até 31/12/2015. As manifestações, em sua maioria, se referiam a reclamações de clientes, cujas necessidades foram identificadas e tratadas no Sebrae Nacional e no Mato Grosso. Em 2015, não houve denúncia de atos contra o patrimônio.

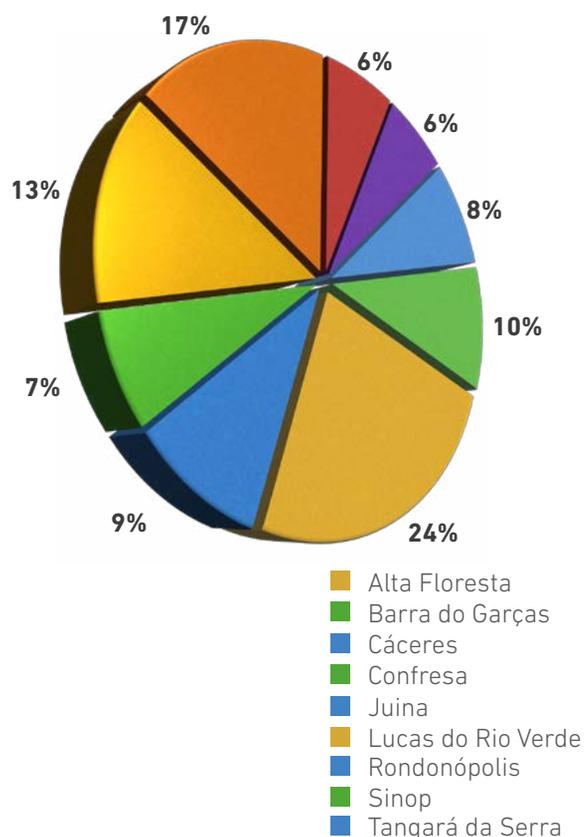
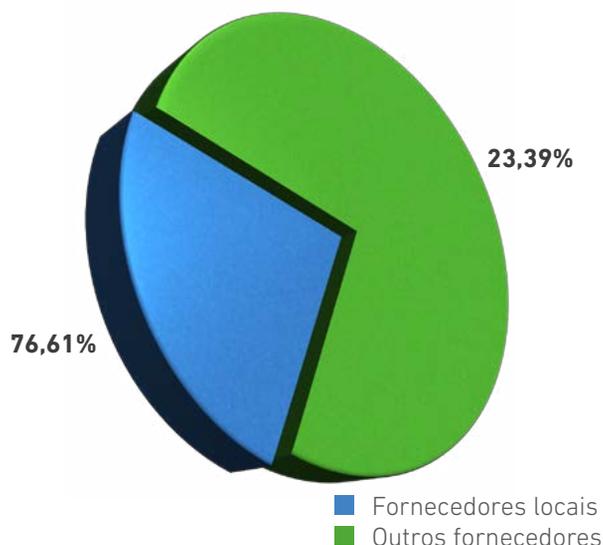
# Fornecedores

O relacionamento do Sebrae em Mato Grosso com seus fornecedores está baseado na ética e parceria. O objetivo é estabelecer uma relação de transparência e eficiência na qual as partes tenham uma atitude de colaboração e comprometimento.

A cadeia de fornecedores é originada em processos licitatórios que podem ocorrer na modalidade pregão, presencial ou virtual, convite, concorrência e adesão ao sistema de registro de preços. De acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae (Resolução CDN n.º 213, de 18 de maio de 2011, publicada no Diário Oficial da União (DOU) de 26 de maio de 2011), a organização segue a Lei Complementar n.º 123/2006, que determina tratamento diferenciado às Micro e Pequenas Empresas (MPEs).

Nos contratos celebrados, além dos requisitos previstos na legislação brasileira e estadual, são incluídas cláusulas específicas que exigem declarações dos fornecedores sobre não contratação de menores de 18 anos, salvo aprendiz, não uso de trabalho análogo à escravidão, disponibilização de equipamentos individuais de segurança a seus trabalhadores e cumprimento de carga horária de trabalho compatível com a legislação trabalhista.

Em 2015, foram 2.913 contratos que, independentes de valores ou tempo de duração, possuíam explicitamente cláusulas relativas a direitos humanos. Além disso, dentro da necessidade de cumprir aspectos específicos da lei, busca-se contribuir com a comunidade local, privilegiando aquisições de fornecedores locais conforme destacamos a seguir:



Em todos os editais realizados pelo Sebrae em Mato Grosso foi exigido como critério de habilitação, a apresentação das seguintes declarações: a) declaração que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos; b) declaração de que não emprega trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Os aspectos ambientais também são considerados. Durante o ano de 2015, foi realizado o Pregão Presencial nº 002/2015, relativo a serviços de limpeza para atendimento à Agência localizada em Alta Floresta e no Pregão Presencial nº 005/2015 – Serviços de Limpeza para a Agência Barra do Garças.

**Foi exigido como obrigação da contratada adotar boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/menor poluição, tais como:**

- a)** racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxico-poluente;

---

- b)** substituir substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

---

- c)** racionalizar /economizar no consumo de energia (especialmente elétrica) e água;

---

- d)** treinamento e capacitação periódicos dos empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição;

---

- e)** reciclagem/destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação;

---

- f)** utilizar lavagem com água de reuso ou outras fontes, sempre que possível (água de chuva, poços cuja água seja certificada de não contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos e outros);

---

- g)** desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como sobre pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos, aos estabelecimentos que as comercializam ou a rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias para repasse aos fabricantes ou importadores;

---

- h)** tratar de forma idêntica, ao item anterior, as lâmpadas fluorescentes e frascos aerossóis em geral, estes produtos, quando descartados deverão ser separados e acondicionados em recipientes adequados para destinação específica;

---

- i)** encaminhar os pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente aos fabricantes para destinação final, ambientalmente adequada, tendo em vista que eles constituem passivo ambiental, que resulta em sério risco ao meio ambiente e à saúde pública. Essa obrigação atende a Resolução CONAMA nº 258, de 26 de agosto de 1999. (Conforme Anexo I - Termo de Referência).

**No Pregão Persencial nº 018/2015 – Serviços de Jardinagem e Paisagismo para Sede e Centro Sebrae de Sustentabilidade, exigências constantes no Termo de Referência:**

- a)** manutenção diária dos sistemas de destinação dos resíduos para vermicompostagem e compostagem;

---

- b)** fazer descarte correto dos resíduos gerados, assim como contribuir com sugestões de melhorias sempre que identificado;

---

- c)** na manutenção preventiva e corretiva, deve-se fazer uso de produtos e insumos naturais ou de natureza orgânica, bem como utilizar defensivos contra pragas com menor potencial de toxicidade, equivalentes aos utilizados em jardinagem amadora, nos termos definidos pela ANVISA.

---

- d)** na execução dos serviços, o profissional deve adotar medidas que evitem o desperdício de água tratada fazendo a preservação dos recursos hídricos, nos termos da Lei nº 9.433, de 8 de janeiro de 1997.

No Pregão Presencial nº 038/2015 – Locação de Veículo para atendimento à Agência de Alta Floresta, contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de locação de 01 (um) veículo motor 1.6 flex, 04 portas, ar-condicionado, direção hidráulica, com 05 marchas, ano/modelo 2015/2015, classificação de consumo categoria INMETRO A, em atendimento às demandas da Agência do Sebrae/MT em Alta Floresta/MT.

Para aquisição de *nobreaks* foi realizado Pregão Presencial nº 050/2015 – aquisição de *nobreak* exigência de critérios de sustentabilidade previstos no termo de referência: a) deve informar a destinação dada às baterias utilizadas /

substituídas; b) fazer recolhimento das baterias antigas e/ou danificadas e devolver ao fabricante para a destinação correta e logística reversa.

No serviço de reprografia Pregão Presencial nº 062/2015, cláusula de recolhimento de cartuchos e/ou *toners* utilizados nos equipamentos locados ao Sebrae/MT e dar a destinação ambientalmente adequada, em observância à NBR 11174, bem como à Lei nº 12.305/2010.

Os contratos são regularmente acompanhados pela agência/área contratante, que orienta os fornecedores em casos de dúvidas.

# Sociedade

A sustentabilidade é um tema de gestão que está na estratégia do Sebrae Mato Grosso, contribuindo para que o conceito seja tangibilizado em ações para os pequenos negócios do Estado e o seu relacionamento com a sociedade muitas vezes se confunde com o propósito da instituição. Alguns desses processos são apresentados a seguir.



## Campanha “Compre do Pequeno”

Comprar do negócio local faz com que o dinheiro fique no bairro, possibilitando criar novas oportunidades, gerando mais empregos e, conseqüentemente, distribuindo melhor a renda. Além disso, valorizar o pequeno negócio da vizinhança na hora da compra é uma decisão que resulta em menos deslocamentos pela cidade, menos estresse no trânsito, menos poluição ambiental.

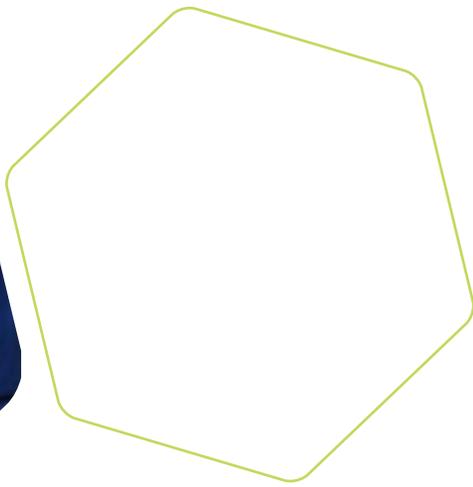
Pequenos negócios valorizados estimulam a economia local e promovem o desenvolvimento social, gerando inovação nas empresas, melhorando seu desempenho, diversificando a oferta de produtos e serviços e aprimorando o atendimento ao cliente. É fundamental que a população entenda essa importância e a valorizem e façam sua opção

de compra nos pequenos negócios.

No período de 1º de agosto a 5 de outubro de 2015, o Sebrae em Mato Grosso buscou conscientizar a sociedade sobre a importância de optar por comprar do pequeno negócio, em parceria com associações comerciais, prefeituras, associações de jovens empreendedores e associações de produtores rurais, entre outros. Foram realizadas capacitações, palestras, consultorias e orientações sobre temas de gestão empresarial.

Na semana de capacitação (14/9 a 2/10) prepararam-se os empresários para a Campanha Compre do Pequeno, por meio das seguintes atividades:

Instrumento	Número de atendimentos
Orientações técnicas	5.317
Cursos	41
Palestras	409
Oficinas e seminários	504
<b>Total</b>	<b>6.271</b>



**Durante a campanha foram atendidas mais de 7 mil empresas, conforme demonstrado a seguir:**

Segmento	Meta	Atendimentos efetivos	Resultado %
Potencial empresário	0	1.132	100
Microempreendedor individual	1.430	3.653	255
Microempresa	880	1.589	181
Empresa de pequeno porte	150	367	245
Produtor rural	690	780	113
Total	3.150	7.521	

## Corrida Sebrae de Empreendedores

Durante a campanha “Compre do Pequeno”, foi realizada, no dia 20 de setembro de 2015, a Corrida Compre do Pequeno com um percurso de 8 km. Contou com a participação da comunidade e de 1.004 atletas de ambos os sexos, que foram classificados e premiados nas categorias: Geral Masculino e Feminino, Empresário Masculino e Feminino e Colaborador Masculino e Feminino.

As inscrições foram realizadas perante a contribuição dos participantes com um quilo de alimento não perecível.

Assista ao vídeo dos principais momentos da corrida em <https://youtu.be/pSJI7nmsAqA>



## Congresso Internacional de Sustentabilidade

Nos dias 2 e 3 de julho de 2015, foi realizado no Centro de Eventos do Pantanal o Congresso Internacional de Sustentabilidade (CICLOS), que contou com palestras, exposição e encontro de negócios de soluções sustentáveis. Com foco na integração entre campo e cidade, o evento teve como objetivo inspirar atitudes empreendedoras e modelos de gestão, que têm como pilar a sustentabilidade nos processos de inovação e expansão das empresas.



Na programação, especialistas nacionais e internacionais abordaram temas como economia global, água, eficiência energética, boas relações na cadeia produtiva, desenvolvimento local sustentável, liderança e ações para o bem-estar urbano.

A palestra magna de abertura foi realizada por Fitjof Capra, Ph.D., físico, teórico de sistemas pela Universidade de Viena e autor de quatro *best-sellers* internacionais, cujos estudos são dedicados à educação e ao ativismo ambiental para ajudar a construir e nutrir comunidades sustentáveis.

O evento ainda contou com a presença de palestrantes como o jornalista Ricardo Voltolini, criador da Plataforma Liderança Sustentável, do arquiteto e urbanista Edson Yabiku, *partner* da Foster & Partners e desenvolvedor de projetos de vanguarda na Ásia e América do Sul; e da monja zen budista brasileira Monja Coen, além de outros grandes nomes do mercado nacional e internacional.

Na Exposição de Soluções Sustentáveis, 18 empresas de todo o País mostraram produtos, serviços e tecnologias para tornar empresas mais sustentáveis, incluindo soluções específicas para água, energia e resíduos sólidos. Contamos com a participação de, aproximadamente, 839 participantes, entre empresários de pequenos negócios, entidades tecnológicas, dirigentes, gerentes e colaboradores do Sebrae de todo o País.

Durante o evento foi realizado o Encontro de Negócios Sustentáveis, promovendo o intercâmbio comercial entre as empresas expositoras e as demandantes, com interesses comerciais. Foi gerada expectativa de negócios em torno de R\$ 12.940.000,00 (doze milhões novecentos e quarenta mil reais).

O Congresso foi realizado pelo SEBRAE Nacional, SEBRAE em Mato Grosso e Centro SEBRAE de Sustentabilidade, com o patrocínio do Banco da Amazônia.

## Feira do Empreendedor

A Feira do Empreendedor em Mato Grosso, organizada em setembro de 2015, teve sua 9ª edição com a participação de mais de 13.185 (treze mil cento e oitenta e cinco) participantes no Centro de Eventos do Pantanal, sendo mais de 170 eventos ocorrendo simultaneamente durante os quatro dias de evento, incluindo 90 palestras e 29 oficinas, painéis temáticos, atendimento individual e coletivo, cine empreendedor. Foram 3.907 capacitados, o que retrata que os potenciais empreendedores estão em busca de novas oportunidades e perspectivas. Cerca de 150 estandes foram mostrados com oportunidades de negócios nos mais diversos setores: franquias, comércio, representação comercial, venda porta a porta, serviços, indústria, máquinas e equipamentos, negócios no campo, negócios inovadores e negócios *online*.

Os moradores dos bairros Ribeirão do Lipa, Despraiado e Novo Colorado, que estão localizados na vizinhança do Centro de Eventos do Pantanal, receberam o lançamento da feira com a apresentação dos humoristas Nico e Lau (Lioniê Vitório e J. Astrevo), "garoto-propaganda" desta edição, que apresentaram conceitos de empreendedorismo e convidaram a população a participar do evento.

Foi apresentado no evento um escritório sustentável com boas práticas da construção civil e arquitetura de interiores e horta de produtos orgânicos plantados na área externa do Centro de Eventos do Pantanal.

O Centro Sebrae de Sustentabilidade esteve também presente nesse evento e em outros quatro Estados durante o circuito de Feiras do Empreendedor 2015: Alagoas, Ceará, Distrito Federal e Rio de Janeiro. Ao todo, mais de cinco mil pessoas receberam orientações sobre como implantar a sustentabilidade nos negócios.



## VII Fomenta Nacional

O 7º Fomenta Nacional, realizado em novembro/2015, teve como propósito concentrar esforços em debater e estimular o crescimento interno para os pequenos negócios, por meio das compras governamentais, e o eixo principal do evento foi a Sustentabilidade. Cerca de 1.200 pessoas participaram do evento no Centro de Eventos do Pantanal, que contou com palestras, painéis temáticos e salas temáticas.

Na sua programação, a Sustentabilidade marcou presença, com painel temático sobre Inovação e Sustentabilidade, Compras públicas sustentáveis, Uso de Meios Eletrônicos nas Licitações e Ética e Gestão Pública.

As ações do Projeto Fomenta também sensibilizaram o poder público municipal e estadual para a priorização de compras dos pequenos negócios e estes em vender para esse público potencial.

## Implementação da Lei Geral

Em 2014 se conseguiu que 100% dos municípios do Mato Grosso implementassem a Lei Geral. Em 2015, o trabalho realizado concentrou-se nas melhorias e efetivação da Lei Geral, tendo em vista a Lei Complementar nº 147/2014. Os resultados alcançados fizeram com que os agentes de desenvolvimento fossem capacitados e elaborassem planos estratégicos e que 45 Centros de Atendimento Empresarial (CAE) passassem a funcionar de acordo com os requisitos do Termo de Referência.

O agente de desenvolvimento tem o objetivo de auxiliar o processo de implantação e continuidade dos programas e projetos contidos na Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas. A função principal desse agente é desempenhar o papel de coordenação e continuidade das atividades para desenvolvimento sustentável do município, juntamente com o poder público municipal e as lideranças do setor privado local.





## REDESIM

A Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios (REDESIM) foi criada pela lei nº 11.598 de 2007 para permitir que o cidadão abra ou regularize sua pessoa jurídica de forma simplificada e sem burocracia. Para tanto, é necessário integrar os órgãos licenciadores envolvidos no processo de abertura, alteração e baixa de empresas: Junta Comercial do Estado de Mato Grosso (JUCEMAT), Corpo de Bombeiros, Vigilância Sanitária Estadual (VISA), Secretária de Estado de Meio Ambiente (SEMA), Secretária de Fazenda do Estado do Mato Grosso (SEFAZ) e prefeituras.

Faz parte do processo uma série de ações de sensibilização e conhecimentos de experiências em Estados, que se encontram em estágio mais avançado. Foram realizadas em 2015:

- missão com 10 participantes dos órgãos licenciadores para participação no Evento - Brasil Mais Simples e Oficinas temáticas, promovido pelo Sebrae Nacional em Brasília, DF;
- visita técnica ao Estado do Rio de Janeiro, referência na implantação da REDESIM, com a JUCEMAT;
- visita Técnica ao Corpo de Bombeiros, referência em legislação simplificada no Estado de São Paulo.

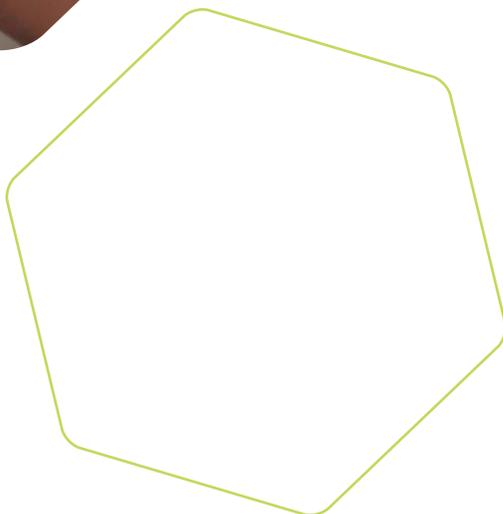


## Educação Empreendedora

O objetivo é ampliar, promover e disseminar a Educação Empreendedora nas instituições de ensino por meio da oferta de conteúdos de empreendedorismo nos currículos, objetivando a consolidação da cultura empreendedora na educação. Embora o Estado do Mato Grosso tenha sua economia baseada no agronegócio de *commodities*, coloca-se o desafio de potencializar o estímulo ao empreendedorismo, buscando novas alternativas de negócios sustentáveis e inovadores, que propiciem mudanças nos atuais cenários econômico e social. Em 2015, foram atendidos 17 municípios no ensino fundamental (Cuiabá, Sinop, Ipiranga do Norte, Vera, Pontes e Lacerda, Glória do Oeste, Cáceres, Jauru, Porto Esperidião, Barra do Garças, Paranaíta, Juína, Tangará da Serra, Campo Novo dos Parecis, Rondonópolis, Confresa e Várzea Grande).

No ensino médio, por meio do Projeto “Crescendo e Empreendendo e o Despertar”, nos seguintes municípios: Poxoréu, Sinop, Alta Floresta, Barra do Bugres, Acorizal, Campo Novo dos Parecis, Rondonópolis, Tangará da Serra, Várzea Grande, Cuiabá e Juína, parcerias foram firmadas com o SENAI-MT e Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia (SECITEC).

Foram realizados 527 cursos e atendidos 13.067 alunos, considerados como potenciais empreendedores.



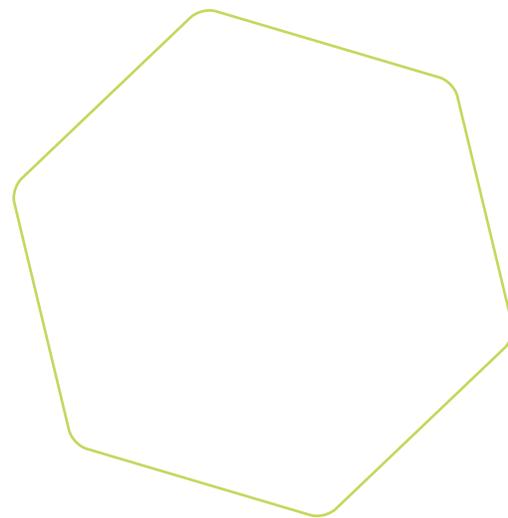


## Feira Cultural CIN 2015

Há quatro anos, o Centro Sebrae de Sustentabilidade (CSS) trabalha para ampliar seu impacto na educação para a sustentabilidade. Apoiar, em 2015, a feira cultural do Colégio Issac Newton (CIN) com foco no tema foi mais uma estratégia para que os estudantes pudessem adquirir conhecimentos, habilidades, atitudes e valores necessários para se tornarem cidadãos conscientes e defensores do ambiente.

O trabalho foi iniciado com a preparação dos professores, que realizaram visitas técnicas guiadas no espaço interativo do Centro. Posteriormente ocorreram, no colégio, cinco palestras de preparação para todos os alunos do colégio, desde o ensino fundamental até o ensino médio.

No dia 07 de novembro, aconteceu o grande evento na Arena Pantanal, onde foram mostradas várias iniciativas no tema da Sustentabilidade. Todas as atrações e apresentações estavam direcionadas nessa vertente e cerca de 8 mil pessoas visitaram o evento. Os integrantes da equipe de trabalho do Centro atuaram como voluntários e um parceiro do Sebrae em Mato Grosso disponibilizou luz e som para o evento.



# Desempenho Ambiental

Como foi dito no começo deste Relatório, o Sebrae em Mato Grosso possui um Programa de Gestão Sustentável e a sustentabilidade é um valor enraizado na cultura organizacional. Pelas características das atividades, comparados a outras organizações, os impactos ambientais podem ser considerados reduzidos, mas se buscam sempre formas de se tornarem ainda menores. Não ocorreu, em 2015, nenhuma multa, processo ou sanção não monetária aplicada à organização. Os processos ambientais estão de acordo com leis e regulamentos aplicáveis. Também não foram registradas queixas ou reclamações relativas ao tema.

## Foram implantadas as seguintes ações na gestão da cadeia de fornecedores:

- revisão dos editais com vistas a incluir a sustentabilidade no bojo das contratações efetuadas, bem como atualizar as medidas sustentáveis já existentes naqueles documentos;
- análise e adequação de editais para contratação/compra/serviços, considerando as variáveis ambientais e sustentáveis;
- edital de contratação de serviços de impressão gráfica, considerando as diretrizes da sustentabilidade para contratação de serviços;
- elaboração de Termo de Referência para contratação de obra, atendendo as diretrizes das contratações sustentáveis.

Os aspectos mais relevantes nesta gestão estão relacionados ao uso da água, da energia e ao descarte de resíduos. Essas são as grandes frentes de atuação, além da disseminação dos conceitos para os pequenos negócios, que é onde se pode realmente produzir impactos significativos.

Em 2015, o planejamento e acompanhamento da construção do relatório foi fundamental para que se pudesse analisar e melhorar os controles e os processos. Os investimentos na gestão sustentável foram de R\$ 245.578,00, correspondente a 0,24% da receita.

## Também se realizou adequação nos insumos utilizados, tais como:

- uso de copos de amido de mandioca ou fibra de milho. Os copos são biodegradáveis levando no máximo 180 dias para se decomporem, diferente dos copos feitos a partir do petróleo, que precisam de até 100 anos para se degradar;
- uso de sacolas coloridas biodegradáveis, de acordo com a Resolução CONAMA nº 275/2001;
- uso de papel reciclado.

Além disso, todos os editais de compras são revisados em conjunto com a equipe multidisciplinar responsável pelo Programa de Gestão Sustentável. O percentual utilizado de resma de papel proveniente de reciclagem é de 98% e, em relação aos copos (amido), o percentual adquirido desse produto reciclável é de 1,5% em relação a todos os copos adquiridos pela instituição.

A gestão do ambiente interno do Sebrae em Mato Grosso é seu primeiro compromisso com a sustentabilidade. Por isso, foi implantado um monitoramento que busca "relembrar" aos colaboradores as atividades compreendidas no Programa de Gestão Sustentável. Esse processo consiste em uma avaliação sistemática de cada

Foram efetuados 80 monitoramentos em 20 equipes da Sede do Sebrae em Mato Grosso. Os monitoramentos ocorreram em dias escolhidos aleatoriamente nos horários de almoço ou final de expediente. A meta de conformidade de 2015 era de atingir no mínimo 85% de conformidade.

Como podemos ver a seguir, apenas uma equipe (5%) não atingiu a meta estabelecida.

equipe de acordo com seu desempenho perante a gestão. É realizado monitoramento do ambiente de trabalho, observando:

- desligamentos das luzes e luminárias;

---

- desligamento dos monitores;

---

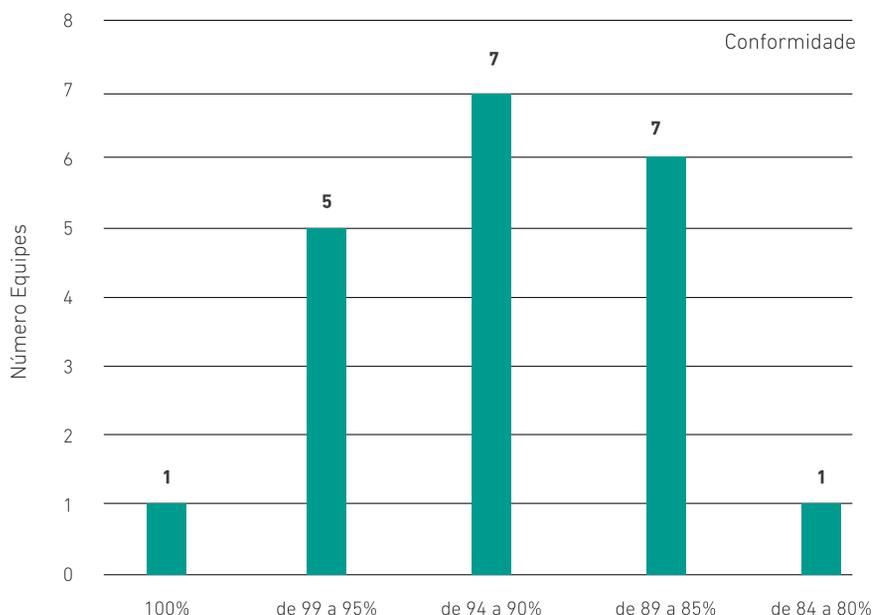
- desligamento dos *nobreaks*;

---

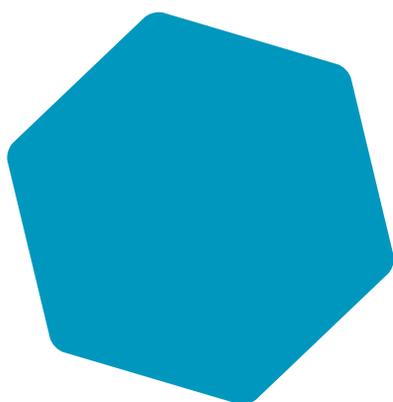
- desligamento do ar-condicionado;

---

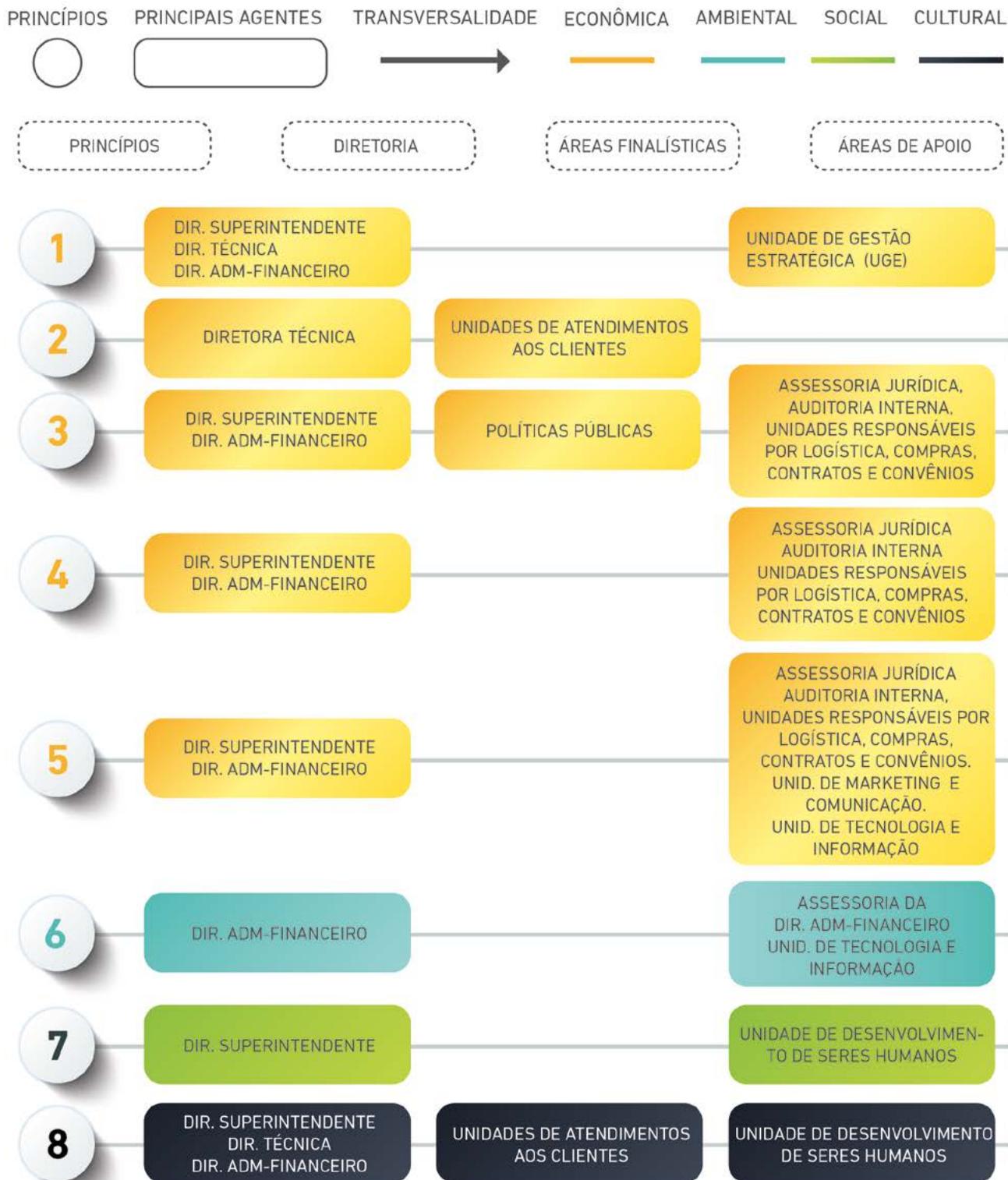
- descarte correto dos resíduos nos coletores seletivos (lixeiros).



Em 2015, foi aprovada a Política Ambiental do Sebrae em Mato Grosso, construída pela equipe de gestão sustentável, e que tem por objetivo "estabelecer princípios e diretrizes capazes de auxiliar e nortear decisões, processos e projetos do Sebrae em Mato Grosso". Reforça-se assim o princípio da precaução, por meio de medidas implantadas no processo de gestão de contratação de serviços/empresas, na gestão e no controle do ambiente físico dos grandes eventos realizados e principalmente na implantação da Política Ambiental da instituição.

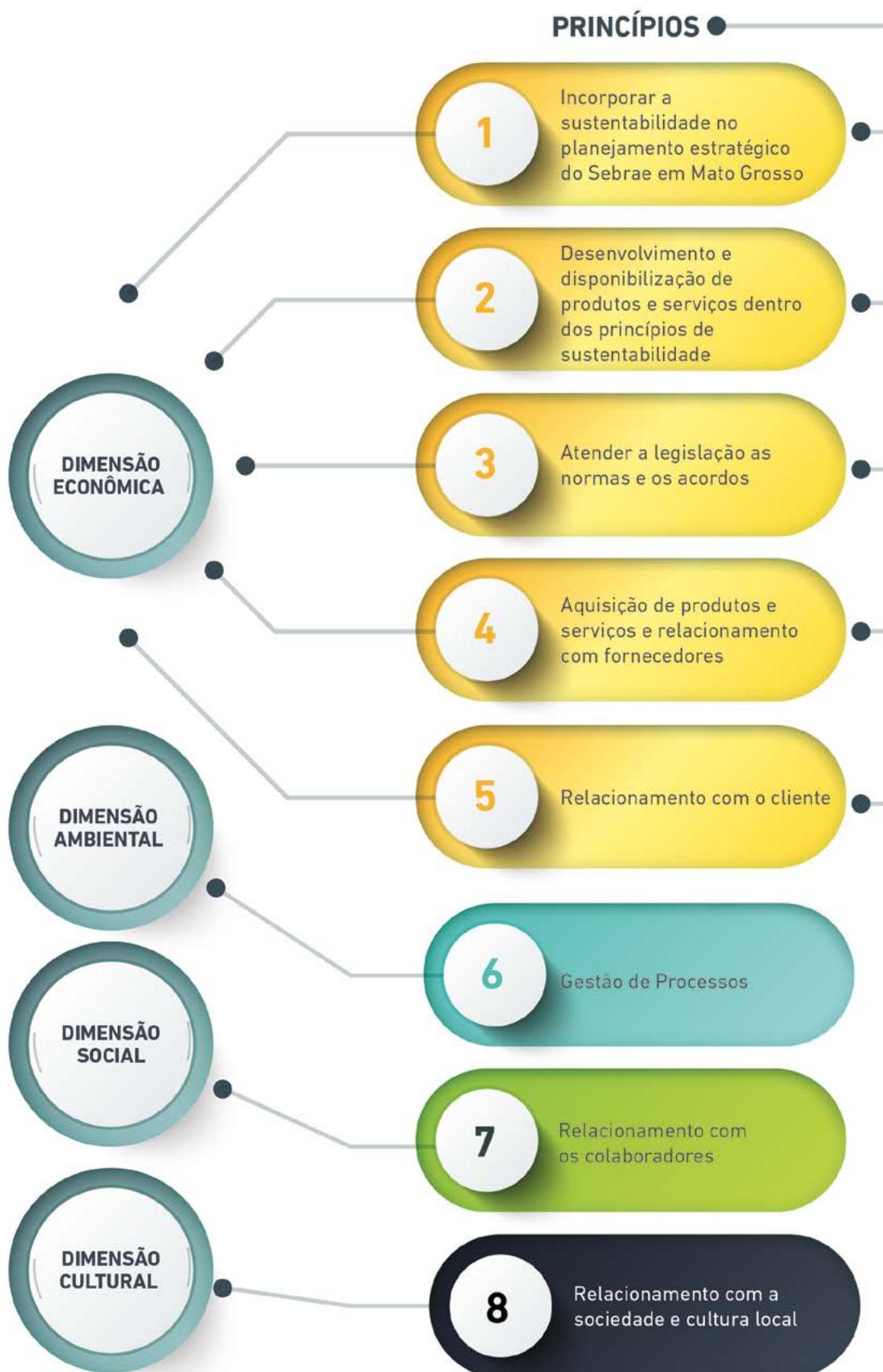


# POLÍTICA AMBIENTAL DO SEBRAE EM MATO GROSSO



# POLÍTICA AMBIENTAL DO SEBRAE EM MATO GROSSO

## Educação Empreendedora



## Resíduos

O Sebrae em Mato Grosso busca continuamente evoluir na gestão de resíduos. Em 2015, foram tomadas as seguintes medidas:

- elaboração de parecer técnico para compra de papel A4 reciclado;
- elaboração de parecer para autorização da compra de caletes triangulares de quadro branco para substituir os *flip charts* usados nos auditórios, visando à redução da demanda de papel;
- elaboração de Termo de Referência para contratação de obra, atendendo as diretrizes das contratações sustentáveis;
- atualização da Metodologia Sebrae em Mato Grosso de compensação de carbono em eventos;
- compensação de CO<sup>2</sup> nos seguintes eventos: Congresso Internacional de Sustentabilidade CICLOS, Feira do Empreendedor; Fomenta Nacional;
- capacitação dos colaboradores e fornecedores em todos os eventos mencionados acima, com informações e orientações sobre as ações da Gestão Sustentável.



No Sebrae em Mato Grosso, geram-se os seguintes resíduos: papel/papelão, plástico, orgânico, metal, eletroeletrônicos, pilhas e baterias, lâmpadas, vidro, embalagem Tetra Pak, e os resíduos classificados como gerais não recicláveis. Tivemos uma redução no volume dos resíduos de 11% em papel e papelão e de 3,5% em plásticos.

Cada resíduo tem destino específico, conforme o quadro a seguir.

RESÍDUOS	Quantidade 2015	Quantidade 2014	DESTINAÇÃO
Papel, papelão	2.620 kg	2.945 kg	Cooperativa ASSCAVAG
Plásticos	1.032 kg	1.069 Kg	Cooperativa ASSCAVAG
Metais	Sem medição	Sem medição	Cooperativa ASSCAVAG
Eletroeletrônicos	Sem medição	Sem medição	Ecodescarte
Lâmpadas	1.940 unidades	Sem medição	Centroeste Resíduos
Pilhas e baterias	6 kg	Sem medição	Ecodescarte
Vidro	Sem medição	Sem medição	Há pouca geração desse resíduo, sendo destinado para aterro sanitário
Tubo creme dental e escovas de dente	1,34 kg	Sem medição	Terracycle
Orgânicos	767,80	Sem medição	Compostagem e vermecompostagem.
Resíduos gerais não recicláveis	Sem medição	Sem medição	São rejeitos e alguns materiais são aproveitados pelas cooperativas. São recolhidos pela coleta pública e dispostos no aterro sanitário

## Água

Não há nenhuma fonte hídrica que seja por nós afetada de forma significativa por retirada de água. Na sede e unidades do interior, o consumo é realizado por abastecimento municipal. No Centro de Eventos do Pantanal, há utilização de águas subterrâneas somente no período de seca, para manutenção da área verde. O registro de outorga do uso, de acordo com a Lei nº 9.438/1997, está em tramitação no órgão competente.

No Centro de Eventos do Pantanal, como já foi dito, há um sis-

tema de tratamento de esgoto, de efluentes que possibilita o reaproveitamento da água para irrigação dos jardins. Essa é uma forma de reduzir ainda mais o consumo.

O Centro Sebrae de Sustentabilidade possui um sistema de captação de água: toda a água que é coletada pelo sistema é armazenada em uma cisterna e utilizada para irrigação do jardim e das bacias sanitárias. Contribuindo para minimizar a utilização da água da rede durante os períodos de seca.

### Comparativo do consumo de água

A meta de eficiência hídrica para o ano de 2015 foi “manter o mesmo patamar de consumo de 2014”.

A seguir estão os dados apurados com algumas considerações:

Unidade	2014	2015	Resultado
Alta Floresta	330	213	35%
Barra do Garças	120	65	46%
Cáceres	96	52	46%
Confresa	120	297	148%
Centro de Eventos Pantanal	7.549	8.549	13%
Centro Sebrae Sustentabilidade	544	665	22%
Centro de Distribuição	169	133	21%
Juína	36(**)	96	167%
Sede	2.191	2.303	5%
Rondonópolis	331	300	9%
Tangará da Serra	154	156	101,3%
TOTAL	11.694	12.829	11%

Na análise geral do comparativo bianual 2014/2015 – período de janeiro a dezembro, demonstra que 5 das 11 unidades tiveram redução no consumo de água e 6 unidades tiveram o consumo acima do apresentado no mesmo período de 2014.

Observa-se que o consumo de água realizado nas unidades avaliadas em 2015 foi de 12.829 m<sup>3</sup>, ou seja, 8% acima do apresentado no mesmo período de 2014 – 11.604 m<sup>3</sup> (tabela ao lado), tal aumento é justificado à medida que houve dois fatores de produtividade que influenciaram nesse resultado, quais sejam: aumento dos instrumentos realizados em 28%, bem como o aumento de 8% no número de participantes em eventos.

\*\*Valor total consumido pela unidade de Juína em 2014, baseado no consumo do mês de dezembro/2014.

Observação: A agência de Lucas do Rio Verde e de Sinop estão instaladas em prédios, onde não há a individualização do consumo.

## Energia

Conforme o relatório de energia elétrica, “a economia de energia, água ou da demanda não pode ser medida diretamente, uma vez que economia representa a ausência do consumo de energia/água ou da demanda. A economia é determinada comparando-se o consumo medido anteriormente e o consumo medido posteriormente à implementação de um programa, e realizando ajustes adequados às alterações nas condições de uso.”

Sabendo que essa é uma área onde são possíveis melhorias, o Sebrae em Mato Grosso contratou uma consultoria especializada para colaborar na medição e implementação de medidas de eficiência no consumo energético.

Para que se possa medir a eficiência energética, é necessária a definição das variáveis de produção e ocupação, visto que esses fatores aumentam ou reduzem o consumo de energia. A economia, ou “consumo de energia evitado” é a diferença entre a consumo da linha de base ajustado e a energia que foi realmente medida, durante o período de determinação da economia.

Foram considerados os seguintes fatores para ajuste da linha de base: temperatura ambiente, quantidade de atendimentos (em cursos, visitas), carga horária de utilização dos ambientes. Com esses parâmetros utilizou-se uma análise de regressão, que possibilitou a linha de base de economia da energia consumida.

## Comparativo 2014/2015

Sede	CSS	Alta Floresta	Barra Garças	Cáceres	Confresa	Rondonópolis	Sinop	Tangará	Central Distrib.	CEP
0,43%	43,34%	7%	1%	11%	6,84%	2,18%	13,99%	4,03%	19%	0,19%

## Consolidação dos dados:

Consumo kWh - 2014	1.422.986
Consumo kWh - 2015	1.442.433
<b>Resultado %</b>	<b>1,37%</b>

Ressalta-se que o aumento do consumo de energia, em 2015, deve-se prioritariamente a dois fatores: temperatura do ambiente externo e uso das instalações. Comprovadamente, o ano de 2015 apresentou temperaturas médias superiores a 2014, o que exigiu um maior consumo para o resfriamento dos ambientes. Também ocorreu aumento no número de funcionários em algumas unidades, o que impactou diretamente no consumo (Rondonópolis).

A tabela ao lado revela o aumento no uso das instalações, identificado pelo aumento no número de cursos, palestras e oficinas em relação a 2014.

INSTRUMENTO DE ATENDIMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	Relação ao ano anterior	Realizados em 2015	Realizados em 2014
Curso	Número de cursos	147%	1.138	773
Palestra e Oficinas	Nº de Palestras	113%	1.463	1.299

Com esses dados comprova-se que, apesar do aumento no consumo de 1,37% em relação ao ano anterior, a gestão da eficiência energética obteve resultados positivos levando-se em conta o aumento no número de atendimentos realizados no período.

# Desempenho Econômico

De acordo com os últimos números disponibilizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no período compreendido entre 2010 e 2013, o Mato Grosso liderou o *ranking* nacional no crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) com variação de 13%. O ano de 2015 foi diferenciado em relação à economia e política, gerando um resultado negativo. Mesmo com o cenário adverso, a atuação do Sebrae em Mato Grosso com o público-alvo foi positiva e percebeu-se o interesse dos

empresários em investirem em conhecimento e soluções práticas de melhoria de gestão para se tornarem competitivos no mercado.

O ano de 2016 será muito desafiador e testará a capacidade de superação da economia do Mato Grosso em ambiente de recessão econômica. Espera-se que o Estado cresça mais que a média do país, mas em nível inferior a sua média histórica.

Indicador de Investimento na Sociedade	
Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doação e outros lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governo também estão inseridos neste indicador	
Componente	Valor (em mil R\$)
<b>1 - Valor econômico gerado</b>	
Receitas líquidas	101.025
<b>2 - Valor econômico distribuído</b>	
Custos operacionais	59.362
Salários e benefícios	32.718
Pagamentos ao governo	1.799
Investimento em comunidades	
<b>TOTAL</b>	93.879
Valor Econômico acumulado = Item 1 - Item 2	
Item 1 - Valor econômico gerado	101.025
Item 2 - Valor econômico acumulado	93.879
<b>TOTAL</b>	7.146

Os recursos do Sebrae em Mato Grosso têm origem no repasse do Sebrae Nacional (95,7%) e na contrapartida das empresas em alguns serviços prestados (4,3%). Há também limites previamente estabelecidos na execução orçamentária. São eles:

Limites Orçamentários				
Limite	Valor Limite	Valor Executado	% Executado	Situação
Inovação e Tecnologia - mínimo 20%	8.235.778	10.781.893	26,2	ok
Capacitação de Recursos Humanos - Mín. 2% e Máx. 6%	Min.: 654.359	1.023.402	3,1	ok
	Máx.: 1.963.076			
Pessoal Encargos e Benefícios - Máx. 55%	37.706.476	32.717.938	47,7	ok
Divulgação, Anúncio, Publicidade e Propaganda – Máx. 3,5%	3.643.733	3.311.017	3,2	ok
Bens Móveis (Receita de Alienação de Bens + 3% (Receita CSO + Receitas Próprias) – Máx. de 100%	1.995.889	722.754	36,2	ok
Bens Imóveis - Aprovação prévia do CDN	0	49.696	-	-
Custeio Administrativo (5% Lei 8.154/1990 + Receitas Próprias) – Máx. de 100%	20.752.109	13.538.552	65,2	ok
Contrapartida da Contribuição Social Ordinária - Mín. 10%	5.297.022	9.997.679	18,9	ok
Tecnologia da Informação e da Comunicação - Mín. 2%	1.059.404	7.059.189	13,3	ok
Projetos Setoriais - Min. 50%	17.913.962	17.645.780	49,3	Abaixo do limite
Fundo de Reserva – Máx. 20%	21.829.449	1.249.889	1,2	ok

## Programas Nacionais

Os programas nacionais integram uma estratégia de atendimento segmentada por porte de clientes e padronizada pelo Sebrae Nacional, cujos recursos financeiros são transferidos às UFs.

Programa	Repasse	Contrapartida		Total			N de empresas atendidas		
	Sebrae Nacional	CSO Previsto R\$ 1,00	Empresas	Previsto R\$ 1,00	Executado R\$ 1,00	%	Previsto	Executado	%
Agentes Locais de Inovação (ALI)	243.620	71.699	0	315.319	307.990	97,7	500	507	101,4
Educação Empreendedora	924.752	0	0	924.752	808.203	87,4	9.350	13.067	139,8
Encadeamento Produtivo	195.009	21.800	28.200	245.009	233.352	95,2	0	43	0
Negócio a Negócio	1.765.448	0	1.765.448	1.765.448	1.763.662	99,9	7.600	8.000	105,3
Programa Sebrae Mais	2.038.133	66.587	1.145.311	2.916.529	2.161.048	74,1	1.020	1.199	117,5
SEBRAETEC	5.398.932	28.920	1.127.456	6.555.308	6.069.497	92,6	2.125	2.059	96,9
<b>total</b>	<b>10.565.894</b>	<b>188.997</b>	<b>2.300.967</b>	<b>13.023.053</b>	<b>11.343.752</b>	<b>91</b>	<b>20.595</b>	<b>24.875</b>	<b>120,8</b>

A atuação do Sebrae em Mato Grosso reflete indiretamente no fortalecimento das habilidades e conhecimentos dos empresários de pequenos negócios. O crescimento e fortalecimento dos pequenos negócios geram empregos e desenvolvimento econômico local. A seguir a demonstração da execução orçamentária.

## Execução Orçamentária

Execução Orçamentária – Valores em R\$ mil							
Receitas	Execução			Despesas	Execução		
	2014 (a)	2015 (b)	Δ% (b/a)		2014 (a)	2015 (b)	Δ% (b/a)
Receitas Correntes	88.593	100.655		Despesas Correntes	81.298	94.378	
Contribuição Social Ordinária (CSO)	43.305	47.988	110,8	Pessoal, Encargos e Benefícios.	26.319	32.718	124,3
Contribuição Social do Sebrae/NA (CSN)	25.467	32.058	125,8	Serviços Profissionais e Contratados	29.261	33.687	115,1
CSO - SALDO de Exercícios Anteriores	5.564	4.982	-10,4	Demais Despesas Operacionais	23.501	25.675	109,25
CSO - Ressarcimentos	95	41	-56,8	Encargos Diversos	1.105	1.799	162,8
Aplicações Financeiras	2.710	4.277	157,8	Transferências	1.112	499	-55,1
Convênios com Sebrae/NA	47	0	-	Transferências (Sebrae/UF)	-	-	
Convênios com Parceiros	445	1.289	289,6				
Empresas Beneficiadas	9.830	8.708	-11,4				
Outras Receitas	1.130	1.312	116,1				
<b>Déficit Corrente</b>	-	-	-	<b>Superávit Corrente</b>	7.295	6.277	-13,9
Receitas de Capital	872	370	-57,5	Despesas de Capital	2.252	3.387	150,3
Alienação de Bens	0	0	-	Investimentos /Outros	2.215	3.252	146,8
Operações de Crédito / Recebimentos de Empréstimos	872	370	-57,5	Financ./Amort. de Empréstimos	37	135	364,8
Receitas Totais	89.465	101.025	112,9	Despesas Totais	83.550	97.765	117,0
Resultado - Déficit	-	-	-	Resultado Superávit	5.915	3.260	-44,8
Total Geral	89.465	101.025	112,9	Total Geral	89.465	101.025	112,9

A responsabilidade em relação ao uso de recursos pode ser comprovada pelas avaliações dos órgãos de controle, Tribunal de Contas da União (TCU) e da auditoria interna.

# A Construção do Relatório

Foi utilizada para a publicação deste relatório as diretrizes G4 da Global Reporting Initiative (GRI). Os dados aqui inseridos compreendem o período entre 1º de janeiro de 2015 e 31 de dezembro de 2015 e referem-se, majoritariamente, ao Sebrae em Mato Grosso. Informações complementares podem ser encontradas em consultas ao site e pelo contato com os responsáveis pelo relatório.

O processo de elaboração do Relatório foi iniciado no primeiro semestre de 2015 com levantamento dos dados disponíveis em todas as áreas da organização, tendo como base as categorias e aspectos das diretrizes. Foram construídos, pela consultoria contratada e área de sustentabilidade, a matriz de materialidade para os tópicos relevantes e os impactos das atividades, considerando a pesquisa interna realizada durante a coleta de informações.

Buscou-se acompanhar a evolução dos indicadores mensalmente, de forma que produzissem resultados na gestão. Esse acompanhamento gerou mais conscientização dos colaboradores sobre os aspectos relacionados e, com esse aprimoramento de entendimento, a identificação de necessidades de melhorias em controles, além da construção e alteração de processos internos. Podemos citar os seguintes resultados inerentes ao processo:

- construção de um Código de Ética, aprovado em dezembro/2015;
- construção do Código de Conduta Ética dos colaboradores;
- melhoria na análise dos controles de água e energia;
- planejamento (para 2016) de melhorias nos instrumentos de medição do processo de reaproveitamento de água;
- maior ênfase nas questões ambientais quando da realização de processos licitatórios;
- realização de treinamento sobre o Compliance para 36 colaboradores;
- monitoramento do uso do gerador com acompanhamento mensal (para 2016);
- manual com procedimentos de controle de indicadores da área ambiental (EN2, EN3, EN5, EN23 e EN31).



Foi realizada pesquisa com os públicos de relacionamento, entre eles, colaboradores, conselheiros, terceirizados, credenciados, fornecedores, empreendedores de pequenos negócios, vizinhos, clientes e visitantes do CSS.

A adesão à pesquisa foi reduzida no período especificado e a amostra encontrada não pode ser considerada significativa para o público de relacionamento do Sebrae em Mato Grosso. Mas se optou por registrá-la neste Relatório como um marco que poderá ser acompanhado nos anos futuros.

Como o próprio manual de implementação afirma em relação à aquisição de experiência nos relatos de sustentabilidade, “as organizações tendem a focar os impactos ocorridos dentro da organização, mas, como o amadurecimento dessa prática, uma consideração mais ampla dos impactos fora da organização torna-se factível”.

Este Relatório de Sustentabilidade segue os critérios das Diretrizes GRI G4 no nível Abrangente, incluindo os indicadores específicos aplicáveis ao Sebrae em Mato Grosso e foi formalmente aprovado pela Diretoria Executiva. Ressalta-se que ocorreram mudanças nos métodos de medição referentes à energia elétrica, que foram aperfeiçoados, como já comentados.

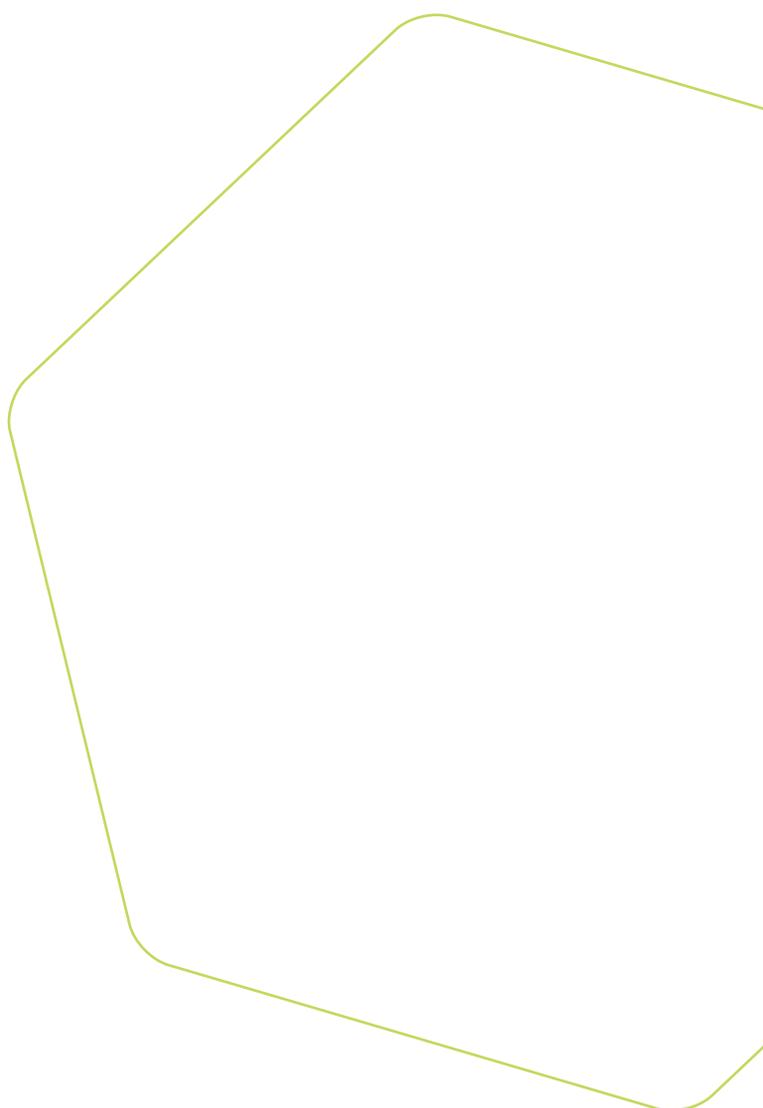
## Materialidade

A matriz de materialidade foi revisada em 2015 e busca direcionar os esforços da instituição para os próximos períodos. Todos os temas mapeados são considerados relevantes, porém cinco foram identificados pelos públicos interno e externo como prioritários e sinalizam que são questões que merecem atenção.

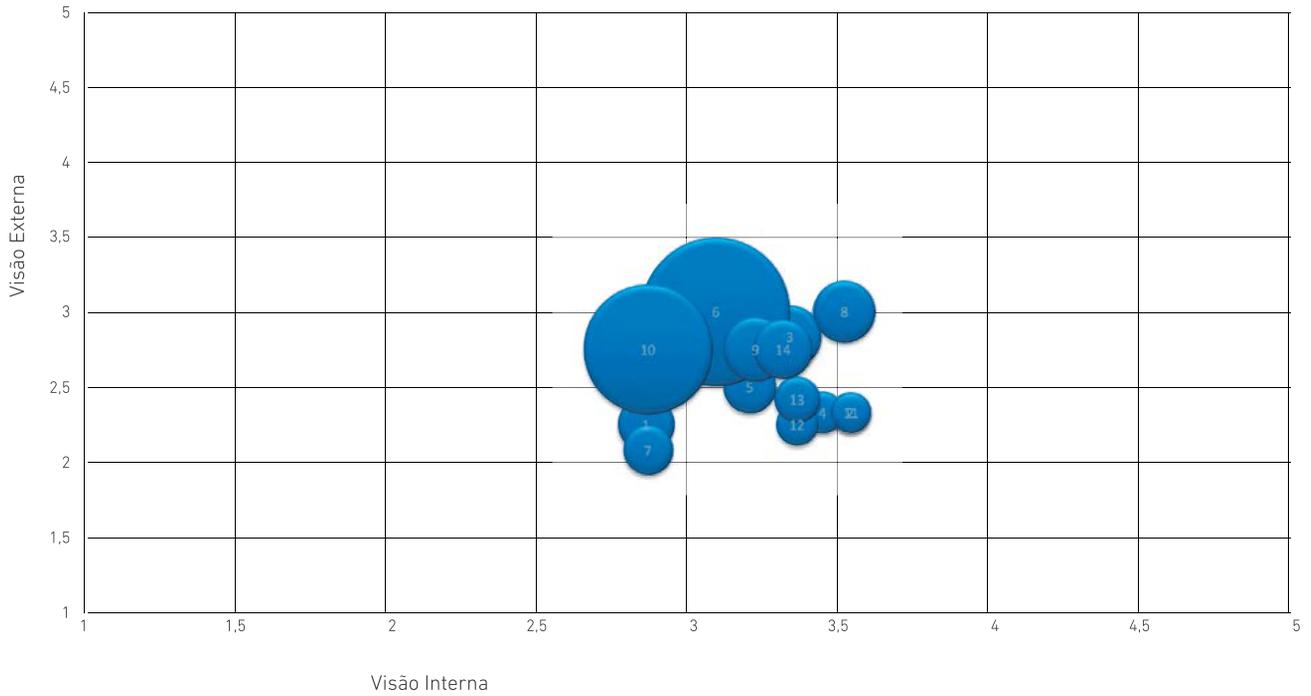
A consolidação das respostas à pesquisa realizada demonstrou, como não poderia deixar de ser pelos acontecimentos de 2015, que, de uma lista inicial de catorze temas, o aspecto "Combate à Corrupção" (6) foi o mais relevante para o público externo e esteve entre as prioridades do público interno. Os demais temas relevantes para ambos os públicos foram: Presença no Mercado (8); Igualdade de Gênero (3); Privacidade dos Clientes (5) e Segurança do Cliente (14).

	<b>TEMAS PESQUISADOS</b>
1	Campanhas de marketing
2	Gestão sustentável
3	<b>Igualdade de gênero</b>
4	Impactos indiretos no crescimento econômico local
5	Capacitação dos colaboradores Sebrae
6	<b>Combate à corrupção</b>
7	Práticas voltadas às minorias locais
8	<b>Presença no mercado</b>
9	<b>Privacidade dos clientes</b>
10	Relacionamento com comunidades locais
11	Respeito ao meio ambiente
12	Respeito aos direitos humanos
13	Saúde e segurança dos colaboradores
14	<b>Segurança do cliente</b>

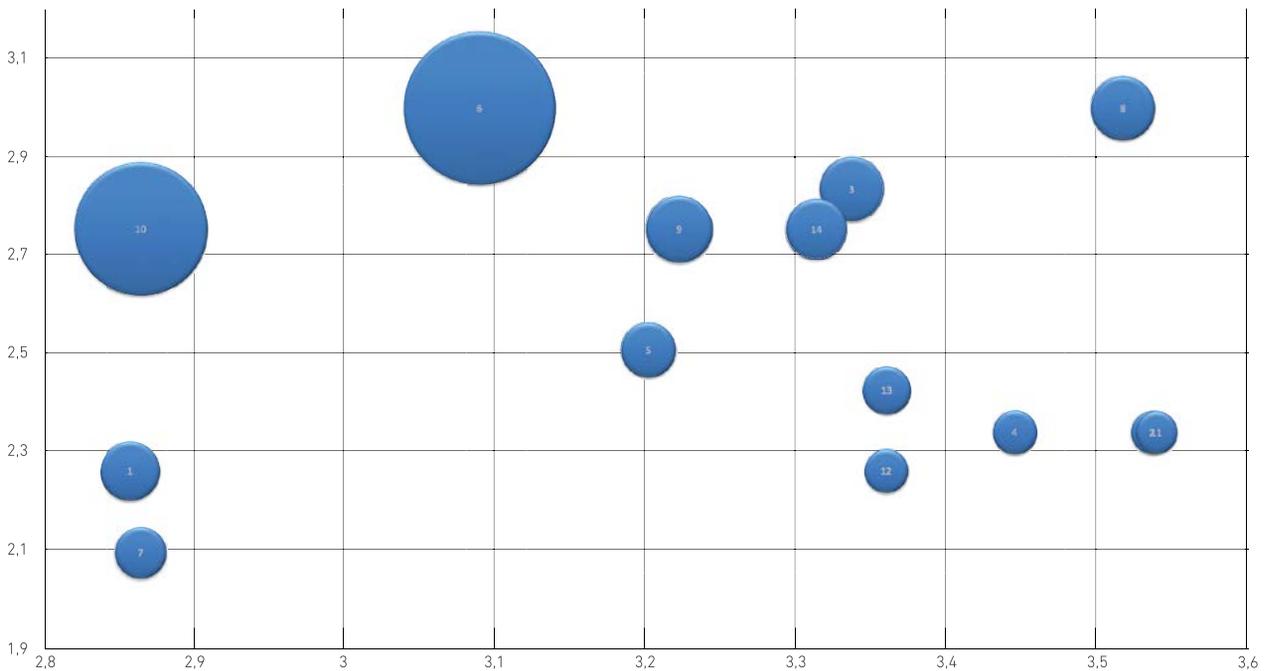
A representação gráfica da Matriz, que se encontra a seguir, demonstra a afinidade de julgamento do público interno e público externo pelo tamanho do círculo e a posição no quadrante como o ponto de encontro entre a avaliação do público interno e externo. O segundo gráfico está apresentado com escala alterada para facilitar a visualização do posicionamento dos temas.



# Matriz de materialidade



# Matriz de materialidade



Foi importante no processo de engajamento identificar que o tema “Saúde e Segurança do Cliente”, apesar de ser prática habitual de gestão do Sebrae em Mato Grosso, não está devidamente documentado e informado ao nosso público. Este deverá ser um aspecto a ser trabalhado em 2016.

## Tabela de Indicadores

G4- 1.....	3	G4-EC3.....	58
G4- 2.....	6, 12	G4-EC4.....	58
G4- 3.....	9	G4-EC5.....	25
G4- 4.....	6	G4-EC8.....	58
G4- 5.....	9	G4-EC9.....	35
G4- 6.....	9	G4-EN 1.....	45
G4- 7.....	9	G4-EN .....	45
G4- 8.....	9	G4-EN 3.....	55
G4-9.....	12, 19	G4-EN 5.....	55
G4-10.....	19	G4-EN 6.....	55
G4-12.....	35	G4-EN 7.....	55
G4-13.....	9	G4-EN 8.....	52
G4-14.....	35, 45	G4-EN 9.....	52
G4-16.....	38	G4-EN10.....	52
G4-17.....	58	G4-EN11.....	17
G4-18.....	64	G4-EN12.....	52
G4-19.....	64	G4-EN13.....	17
G4-20.....	64	G4-EN22.....	52
G4-21.....	64	G4-EN23.....	51
G4-22.....	63	G4-EN26.....	17
G4-24.....	63	G4-EN27.....	35
G4-25.....	63	G4-EN29.....	45
G4-26.....	63	G4-EN32.....	51
G4-27.....	64	G4-EN34.....	45
G4-28.....	63	G4-HR 1.....	35
G4-29.....	3	G4-HR 3.....	26
G4-30.....	3	G4-HR 6.....	35
G4-31.....	3	G4-HR 8.....	26
G4-34.....	32	G4-HR10.....	35
G4-36.....	32	G4-LA 1.....	19
G4-38.....	32	G4-LA 2.....	28
G4-39.....	32	G4-LA 3.....	19
G4-40.....	32	G4-LA 4.....	23
G4-41.....	32	G4-LA 6.....	28
G4-46.....	32	G4-LA 7.....	28
G4-47.....	32	G4-LA 9.....	23, 26
G4-48.....	63	G4-LA10.....	23
G4-49.....	32	G4-LA11.....	25, 28
G4-51.....	25	G4-LA12.....	19
G4-52.....	25	G4-LA13.....	26
G4-53.....	25	G4-LA14.....	35
G4-54.....	25	G4-LA16.....	21
G4-55.....	25	G4-PR8.....	21
G4-56.....	9, 21	G4-SO 1.....	38
G4-57.....	21	G4-SO 4.....	21, 63
G4-58.....	21	G4-SO 5.....	21
G4-EC1.....	58	G4-SO 9.....	35
		G4-SO11.....	21

# Créditos

©2015. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas em Mato Grosso - Sebrae/MT

## **Todos os direitos reservados**

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610)

## **INFORMAÇÕES E CONTATO**

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas em Mato Grosso - Sebrae/MT  
Av. Historiador Rubens de Mendonça, 3.999  
CEP: 78050-904 Cuiabá/MT  
Telefone: 0800.570.0800  
[www.mt.sebrae.com.br](http://www.mt.sebrae.com.br)

## **Presidente do Conselho Deliberativo**

Hermes Martins da Cunha

## **Diretor-Superintendente**

José Guilherme Barbosa Ribeiro

## **Diretora-Técnica**

Leide Garcia Novaes Katayama

## **Diretora Administrativo-Financeira**

Eneida Maria de Oliveira

## **Coordenação Geral Sebrae em Mato Grosso**

Arley Carlos Silva

Isabela Fonseca Rios

## **Revisão**

Isabela Fonseca Rios

Ilma Alves de Castro

Vanessa Maria de Brito

## **Consultoria GRI e Redação:**

### **+ Valor Consultores em Gestão Ltda.**

Consultora Responsável: Telma Moretti

Apoio e pesquisa: Carolina Ferreira Cortes Novaes

## **Identificação e fornecimento de conteúdo:**

### **Unidade de Desenvolvimento de Seres Humanos**

Líder: Suleima Metelo Coelho  
Rosiane da Silva Alexandre Kochhan  
Daniela Meneguzzo Sartor  
Mayara D'orazio Santos  
Zoca Farias da Costa  
Rosana Valverde da Silva

### **Unidade de Contratos e Licitações**

Líder: Manoel Vieira da Silva Junior  
Josemar Farias de Albuquerque

### **Unidade de Logística**

Líder: Vanessa Santos de Alencar  
Alan Moura da Silva  
Patricia Luciana de Oliveira Zanatta  
Eduardo da Silva Moraes

### **Unidade de Tecnologia da Informação**

Líder: Carlos Henrique Daltro da Silva  
Vagner Duarte

### **Centro de Eventos do Pantanal**

Líder: Charles Marques Padilha  
Sidney de Sousa  
Caroline Rodrigues de Freitas

### **Centro Sebrae de Sustentabilidade**

Líder: Suenia Maria Cordeiro de Sousa  
Renata Santos Taques  
Rogerio Andrade de Sousa





**SEBRAE**



[www.mt.sebrae.com.br](http://www.mt.sebrae.com.br)  
0800 570 0800