

CAPA EM DESENVOLVIMENTO

Relatório de Sustentabilidade 2021



Sumário

3 Sobre o relatório

» Temas materiais

7 Mensagem da Administração

9 Quem Somos

» Sebrae Minas
» Sede e regionais

12 Governança Corporativa

» Organograma
» Ética e transparência

19 Planejamento estratégico

» Plano Emergencial
» Estratégia 2023

23 Engajamento de *stakeholders*

» Atendimento de qualidade
» Nossa gente
» Cadeia de fornecimento

38 Desempenho do ano

» Suporte Empresarial
» Desenvolvimento Econômico
» Resultados financeiros
» Responsabilidade socioambiental

52 Sumário de conteúdo da GRI

58 Informações corporativas



1 Sobre o relatório

Seguindo as diretrizes da GRI, o conteúdo desta publicação foi baseado nos temas materiais do Sebrae Minas.

neste capítulo

—

Temas materiais





O Relatório de Sustentabilidade do Sebrae Minas é uma publicação anual que apresenta, de forma transparente e objetiva, os principais resultados alcançados de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021 nos aspectos econômico, social e ambiental. Seu conteúdo foi elaborado seguindo as diretrizes Standards da Global Reporting Initiative (GRI), organização não-governamental com padrões mundialmente respeitados para análises de desempenho corporativo. [GRI 102-50, 102-52](#)

Dentro das dimensões apontadas pela metodologia GRI, o relatório aborda o quanto o Sebrae Minas teve que se adequar e superar metas dentro de um curto espaço de tempo por causa da pandemia de Covid-19. Depois de um grande impacto em 2020, ano do auge da crise de saúde e econômica mundial, 2021 ainda permaneceu atípico e bastante desafiador. Ainda assim, o Sebrae Minas conseguiu se posicionar como serviço essencial dentro da sociedade e ganhou mais prestígio no Suporte Empresarial e Desenvolvimento Econômico, suas duas esferas de atuação.

O relatório presta contas aos públicos com que a instituição se relaciona, a respeito de sua gestão e das ações do ano. Grandes mudanças, como a migração de cursos, consultorias e capacitações para o formato digital; a criação de novos canais para atendimento ao cliente dentro das iniciativas de inovação; e a convivência do plano emergencial com o plano estratégico 2023 serão detalhados neste documento.

Também estão incluídos dados sobre governança corporativa, *compliance*, recursos humanos e os destaques dentro dos temas do Desenvolvimento Econômico Local e Responsabilidade Socioambiental.

Já o desempenho financeiro se baseia nas demonstrações contábeis e notas explicativas do Sebrae Minas, que em 2021 foram verificadas externamente pela PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes. Para mais informações, críticas ou sugestões sobre o Relatório de Sustentabilidade do Sebrae Minas escreva para ouvidoria@sebraemg.com.br. [GRI 102-53, 102-56](#)



Temas materiais

A construção da materialidade do Sebrae Minas foi iniciada em 2019 por meio de mapeamento de documentos internos, estudos setoriais e benchmarking. Com isso, foram levantados 25 tópicos, divididos em cinco dimensões: Ambiente Próspero, Gestão Organizacional, Presença do Sebrae, Meio Ambiente e Sociedade: [GRI 102-44](#).

1. Empreendedorismo para redução da pobreza
2. Competitividade dos pequenos negócios
3. Apoio a negócios e modelos inovadores
4. Participação dos pequenos negócios nas cadeias produtivas

5. Ambiente favorável aos pequenos negócios
6. Desenvolvimento de líderes empresariais, governamentais e sociais
7. Integração entre governo, empresa e sociedade para desenvolvimento de territórios
8. Educação para o empreendedorismo
9. Negócios com impactos socioambientais positivos
10. Produtos e serviços amigáveis ao meio ambiente
11. Territórios afetados ou com riscos de catástrofes ambientais
12. Negócios relacionados à vida saudável e bem-estar
13. Igualdade entre gêneros nos negócios
14. Respeito à diversidade
15. Ética e transparência nos negócios
16. Desenvolvimento de carreira dos trabalhadores
17. Relacionamento “ganha-ganha” das empresas com seus fornecedores
18. Relacionamento “ganha-ganha” das empresas com seus clientes

19. Participação de atores externos na formulação das estratégias do Sebrae
20. Canais de atendimento e relacionamento das empresas
21. Reconhecimento do Sebrae Minas como instituição indispensável aos Pequenos Negócios e à sociedade
22. Estímulo às políticas públicas de apoio aos pequenos negócios pelo Sebrae Minas
23. Relacionamento com partes interessadas
24. Clareza sobre o papel e os serviços prestados pelo Sebrae Minas
25. Monitoramento dos negócios dos clientes do Sebrae Minas

Na sequência, os vários públicos de interesse do Sebrae Minas – cujo mapeamento está descrito no capítulo Engajamento de *Stakeholders* – foram consultados a respeito da relevância dos temas em um processo de escuta que somou 1.524 *stakeholders* de 80 municípios mineiros. [GRI 102-42, 102-43](#)



1.524
stakeholders de
80 municípios mineiros
foram consultados no
processo de construção
da materialidade.

As respostas das pesquisas foram aplicadas à uma matriz com os eixos *stakeholders* internos e externos e os dados cruzados conforme metodologia do Sebrae Minas alinhada às melhores práticas de mercado. A partir daí, considerando os níveis de influência de cada público consultado, chegou-se a uma lista com 11 temas materiais, a chamada agenda comum, classificados em três das cinco dimensões estabelecidas inicialmente.

LISTA DE TEMAS MATERIAIS DA AGENDA COMUM GRI 102-46, 102-47, 103-1

DIMENSÃO	TEMA	STAKEHOLDERS QUE PRIORIZARAM O TEMA ¹	INDICADORES GRI
Ambiente Próspero	Ambiente favorável aos pequenos negócios	Colaboradores, Clientes, Credenciados, Legislativo Estadual e Federal, Parceiros	
	Apoio a negócios e modelos inovadores	Credenciados, Fornecedores, Institucionais, Parceiros, Sistema EFG	
	Competitividade de pequenos negócios	Colaboradores, Credenciados e Parceiros	
	Desenvolvimento de líderes empresariais, governamentais e sociais	Credenciados, Legislativo, Estadual e Federal, Parceiros, Poder Público local, Sistema EFG	
	Educação para o empreendedorismo	Credenciados, Parceiros, Poder Público local, Sistema EFG	404-1, 404-3
	Empreendedorismo para redução da pobreza	Comunidade do entorno, Legislativo Estadual e Federal, Poder Público local, Sistema EFG, Sociedade mineira	
Gestão organizacional	Integração entre governo, empresas e sociedade para desenvolvimento dos territórios	Comunidade do entorno, Legislativo Estadual e Federal, Parceiros, Poder Público local, Sociedade mineira	201-1, 202-2 413-1
	Ética e transparência nos negócios	Clientes, Institucionais, Legislativo Estadual e Federal, Poder Público local, Sistema EFG, Sociedade mineira	205-2, 205-3 401-1, 405-1, 406-1
Presença do Sebrae Minas	Estímulo às políticas públicas de apoio aos pequenos negócios pelo Sebrae Minas	Comunidade do entorno, Legislativo Estadual e Federal, Parceiros, Poder Público local	
	Monitoramento dos negócios dos clientes do Sebrae Minas	Colaboradores, Clientes, Institucionais, Parceiros	
	Reconhecimento do Sebrae como instituição indispensável aos pequenos negócios e à sociedade	Colaboradores, Comunidade do entorno, Institucionais, Poder Público local, Sociedade mineira	

¹ Stakeholders que citaram o tema material com percentuais acima da média.



2 Mensagem da Administração

GRI 102-14

"2021 foi um ano de transição entre estratégias e já começamos a dar os primeiros passos para cumprir a Estratégia 2023."



O ano de 2021 confirmou o acerto de estratégias adotadas pelo Sebrae Minas para oferecer atendimento amplo, com soluções ágeis e ajustadas às necessidades de nossos clientes, que precisaram adequar rapidamente seus modelos de negócios em resposta às novas demandas do mercado. E também mostrou que estamos no caminho certo ao articular, junto ao poder público e instituições parceiras, ações que ajudem a promover um ambiente cada vez mais propício ao empreendedorismo e aos pequenos negócios nos municípios mineiros.

Depois de um 2020 de muitas dificuldades por causa da pandemia de Covid-19, conseguimos reagir rapidamente, criando um plano estratégico emergencial para contornar os desafios em nossas duas principais frentes de atuação: o Suporte Empresarial - que abrange todas as soluções de orientação e capacitação do Sebrae Minas para os empreendedores -, quanto o Desenvolvimento Econômico - que integra nossas ações de melhoria do ambiente de negócios. Foi um ano de transição, em que demos os primeiros passos para cumprir a Estratégia 2023.

Internamente, adotamos medidas de redução de custos, com negociação dos aluguéis, corte de frota de veículos, redução de salários e jornadas. Junto a isso, nossa rápida guinada para o digital permitiu uma operação positiva em 2021, o que, apesar da perda de arrecadação que tivemos no período, nos possibilitou alcançar um dos nossos principais objetivos desde o início da crise: preservar o emprego dos nossos colaboradores.

Com a volta gradual às atividades presenciais, retomamos com nossos colaboradores o desafio comum de construir, dia a dia, uma cultura organizacional mais eficiente. Por isso, uma das nossas metas foi resgatar a ideia de UM SÓ SEBRAE, reforçando o entendimento de que o cliente é a maior razão da nossa existência.

E para seguir oferecendo aos nossos clientes soluções efetivas para seus desafios diários, avançamos no fortalecimento de nossa rede de atendimento presencial. Até dois anos atrás, tínhamos 57 agências de atendimento no estado. Mas, graças às parcerias com o Estado e municípios, conseguimos ampliar significativamente nossa presença com os pontos de atendimento de instituições parceiras que estão aptos a oferecer um serviço próximo e eficiente, e se tornou uma verdadeira vitrine da qualidade do nosso trabalho.

Paralelamente a essa expansão do atendimento presencial, com capilaridade e eficácia, somada às melhorias dos nossos serviços digitais, buscamos gerar receita própria, com margem líquida para enfrentar um eventual corte no orçamento. Foram desenvolvidos e aperfeiçoados produtos como a plataforma Focus Sebrae; o Sebrae Play, com serviços de streaming e webséries, e o Crédito Assistido, que disponibiliza treinamento digital para as pequenas empresas. A resposta veio a contento: em dezembro comemoramos a marca de 1 milhão de downloads do nosso aplicativo, o que confirma a grande demanda por nossas soluções.

Também em 2021 reforçamos o nosso compromisso com a promoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS) das Nações Unidas, fortalecendo a cultura da sustentabilidade econômica, ambiental e social, além de uma governança estruturada e consciente de suas responsabilidades. Em 2022, pretendemos reforçar nosso compromisso com o Pacto Global e ajudar os municípios a criarem agendas orientadas pelos ODS.

Entre os trabalhos alinhados aos ODS está a educação empreendedora, tema em que, aliás, somos pioneiros – Minas Gerais é a única unidade do Sistema Sebrae que tem uma escola de formação gerencial desde 1994.

Outra iniciativa importante no período relacionada aos ODS foi o fortalecimento do Programa Gaia – Gestão de Avaliação e Impactos Ambientais. A ação transversal tem como objetivo gerenciar o impacto ambiental de nossas atividades por meio da utilização racional dos recursos naturais e práticas de desenvolvimento sustentável. Também na área de responsabilidade social, as iniciativas do Sebrae de Plurais e Sebrae DELAS ganharam mais reforço.

Tudo isso graças ao empenho de nossos colaboradores e parceiros, com o respaldo da confiança que a sociedade mineira deposita em nosso trabalho. Juntos, superamos essa pandemia e os desafios de 2021, e assim seguiremos em 2022: quebrando barreiras para levar Suporte Empresarial e Desenvolvimento Econômico aos quatro cantos dessas Minas Gerais.

Afonso Maria Rocha

Diretor Superintendente do Sebrae Minas





3 Quem Somos

Atuação em duas linhas de negócios:
Suporte Empresarial e
Desenvolvimento Econômico



neste capítulo



Sebrae Minas
Sede e regionais

Sebrae Minas

GRI 102-2, 102-6, 102-7

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais (Sebrae Minas) é uma entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos. Foi instituída como um serviço social autônomo em 11 de julho de 1972 com o objetivo de fomentar o desenvolvimento sustentável, a competitividade e o aperfeiçoamento técnico das microempresas e das empresas de pequeno porte industriais, comerciais e de serviços. [GRI 102-1, 102-5](#)

Com sede em Belo Horizonte, faz parte do Sistema Sebrae e abrange os 853 municípios do estado, com nove sedes regionais e 55 microrregiões. Sua atuação acontece sob duas linhas de negócios: Suporte Empresarial e Desenvolvimento Econômico. [GRI 102-3, 102-4](#)

Propósito [GRI 102-16](#)
**Impulsionar o
empreendedorismo para
transformar vidas.**

No âmbito do Suporte Empresarial, oferece orientação a quem quer abrir, ampliar, diversificar ou recuperar um pequeno negócio nas áreas industriais, comerciais, agrícolas e de serviço. A ação é direta junto a artesãos, empresas de pequeno porte, microempresas, microempreendedores individuais, produtores rurais ou agricultores familiares, entre outros, para torná-los mais preparados e competitivos no mercado. Assim, a geração de valor para a sociedade é reforçada e o desenvolvimento econômico do estado de Minas Gerais é incrementado. Essa orientação é feita de diversas formas: eventos, consultorias, diagnósticos, capacitações, iniciativas de educação voltada ao empreendedorismo, ferramentas de gestão e de estímulo à inovação.

Na linha do Desenvolvimento Econômico, o Sebrae participa da construção de políticas públicas que promovam um ambiente mais favorável ao surgimento e crescimento das micro e pequenas empresas. Isso acontece através das articulações com prefeituras, sindicatos, cooperativas, professores, instituições financeiras e outros grupos que tenham interesse em criar ações para desenvolver os municípios.



Sistema Sebrae

Com 49 anos de existência, o Sistema Sebrae tem sede em Brasília, com jurisdição e presença nacional nas unidades operacionais vinculadas nas capitais dos 26 estados brasileiros e no Distrito Federal.

Em 9 de outubro de 1990, a entidade se tornou uma instituição privada, sem fins lucrativos, com atuação regulamentada pela Lei nº 8.029/1990 e pelo Decreto nº 99.570/1990. A estrutura de gestão é consolidada na divisão de atribuições entre o Conselho Deliberativo Nacional – CDN (Sebrae Nacional), Conselho Deliberativo Estadual, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva.



> Missão do Sistema Sebrae

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



> Visão do Sistema Sebrae

Ter excelência no desenvolvimento dos pequenos negócios, contribuindo para a construção de um país mais justo, competitivo e sustentável.

Regionais

GRI 102-6, 102-7, 103-2, 103-3 | 202, 413

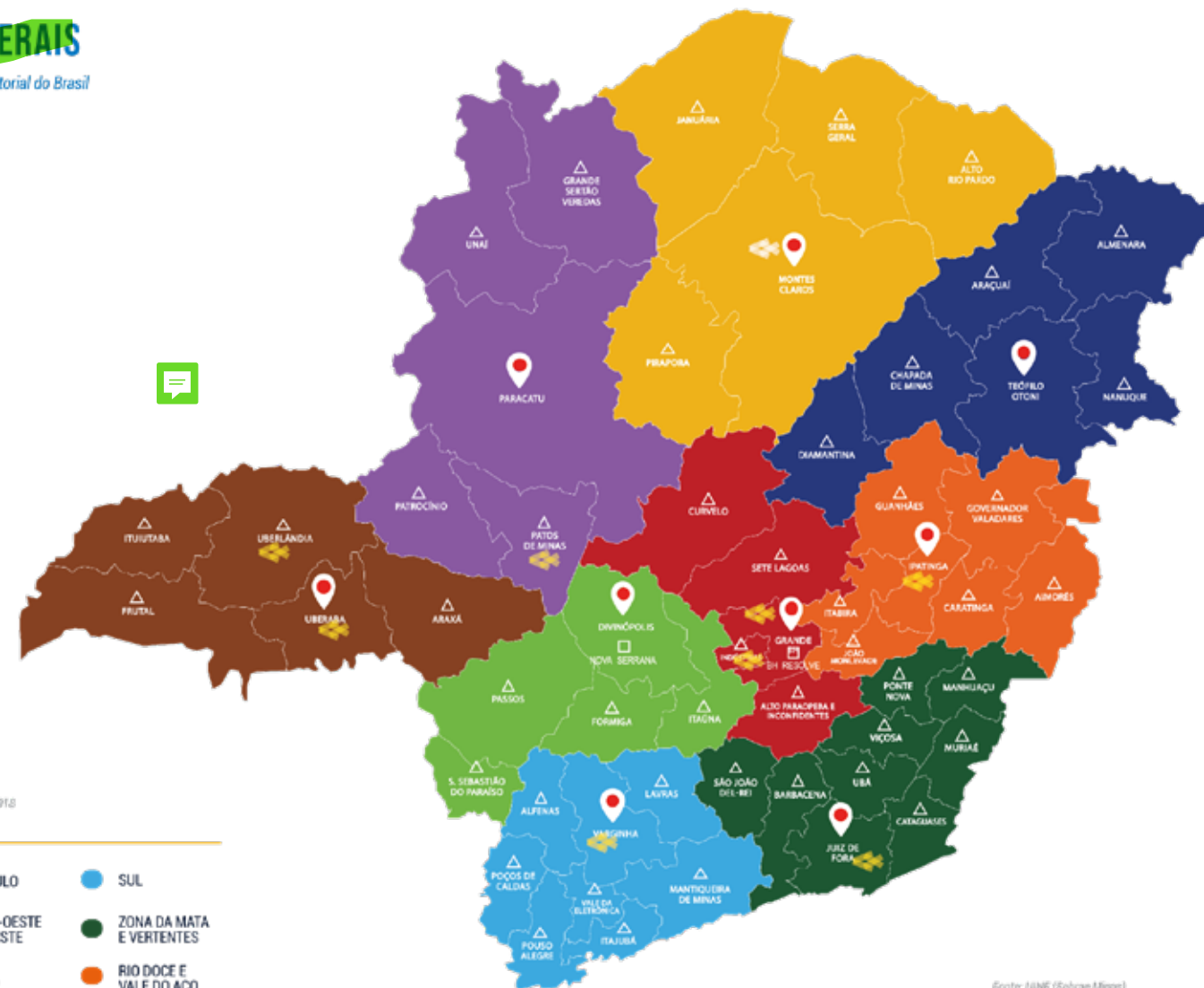
O ano de 2021 pode ser considerado como o de consolidação do desenvolvimento econômico para o Sebrae Minas. Dos 853 municípios mineiros – que são distribuídos em nove regionais e 55 microrregiões conforme divisão territorial adotada pela instituição –, foram alcançados 658, um número considerado recorde para a instituição. As Regionais e as Agências de Atendimento são responsáveis por gerir ações e projetos de atendimento ao cliente e de fomento ao desenvolvimento do território onde estão situadas.

Já as unidades do SebraeLab consistem em espaços para o compartilhamento de ideias, aprendizado contínuo e geração de conhecimento. São ambientes voltados para empreendedores, colaboradores e consultores do Sebrae, e instituições e empresas ligadas à cultura do empreendedorismo inovador.

Os SebraeLab são espaços para o compartilhamento de ideias, aprendizado contínuo e geração de conhecimento.

O SEBRAE EM MINAS GERAIS

Minas Gerais é o quarto estado com maior área territorial do Brasil



Fonte: IANE (Sebrae Minas)



4 Governança Corporativa

GRI 102-18

Estrutura conta com Conselho Deliberativo Estadual (CDE), Conselho Fiscal e Diretoria Executiva.

neste capítulo

—

Organograma
Ética e transparência



O CDE é composto por 15 conselheiros titulares e 15 suplentes indicados pelas instituições associadas

Com 15 associados instituidores, sendo que a sua maioria são entidades privadas que não respondem isolada ou subsidiariamente pelas obrigações assumidas pelo Sebrae Minas, a estrutura básica da entidade é composta por três órgãos de governança: o Conselho Deliberativo Estadual (CDE), o Conselho Fiscal e a Diretoria Executiva.

Conselho Deliberativo Estadual

GRI 103-2, 103-3 | 202

Órgão colegiado de direção superior, o CDE é composto por 15 conselheiros titulares e 15 suplentes indicados pelas instituições associadas para mandatos de quatro anos, sem remuneração, sendo permitida a recondução. Um dos 15 membros titulares é eleito presidente pelos demais em reunião

especialmente convocada para esse fim com a presença mínima de oito conselheiros. [GRI 102-24](#)

O CDE realiza reuniões ordinárias mensais e extraordinárias quando for necessário. Entre as atribuições do CDE destacam-se:

- » Eleger a Diretoria-Executiva do Sebrae Minas;
- » Eleger, dentre os seus titulares, o seu Presidente;
- » Eleger os membros titulares e suplentes do Conselho Fiscal;
- » Fixar a remuneração dos membros da Diretoria Executiva;
- » Decidir sobre políticas e diretrizes em consonância com as deliberações do Conselho Deliberativo Nacional.
- » Aprovar o Plano Plurianual e o Orçamento Anual;
- » Aprovar as prestações de contas do Sebrae Minas.

COMPOSIÇÃO DO CDE DO SEBRAE MINAS EM 31/12/2021

GRI 102-22, 102-23

CONSELHEIROS	INSTITUIÇÃO
Titular: Ronaldo Alves de Oliveira	Banco do Brasil
Suplente: Leonardo José dos Santos Guim	
Titular: Sergio Gusmão Suchodolski	BDMG
Suplente: Thiago Magalhães Tavares	
Titular: Marcelo Sousa e Silva	CDL
Suplente: Suplente: João Victor Carneiro de Rezende Renault	
Titular: Marcelo Ângelo de Paula Bonfim	CAIXA
Suplente: Janio Virgilio Maria Antunes	
Titular: Fabio Alexandre Sacoto	CIEMG
Suplente: Ricardo Aluísio Machado Maia	
Titular: Roberto Simões (Presidente)	FAEMG
Suplente: Rodrigo Sant'Anna Alvim	
Titular: Paulo Sérgio Lacerda Beirão	FAPEMIG
Suplente: Camila Pereira de Oliveira Ribeiro	
Titular: Valmir Rodrigues da Silva	FEDERAMINAS
Suplente: Roberto Luciano Fortes Fagundes	
Titular: Teodomiro Diniz Camargos	FIEMG
Suplente: Roberto de Souza Pinto	
Titular: Thiago Coelho Toscano	INDI
Suplente: Carlos Augusto da Silva Romualdo	
Titular: Ronaldo Ernesto Scucato	OCEMG
Suplente: Isabela Chenna Pérez	
Titular: Paulo Rento Macedo Cabral	SEBRAE
Suplente: Augusto Togni de Almeida Abreu	
Titular: Beatriz de Oliveira Góes	SEPLAG
Suplente: Felipe Magno Parreiras de Sousa	
Titular: Fernando Passalio de Avelar	SEDECTES
Suplente: Douglas Augusto Oliveira Cabido	

Conselho Fiscal

Órgão de assessoramento do CDE para assuntos de gestão contábil, patrimonial e financeira, o Conselho Fiscal é composto por três membros efetivos e três suplentes eleitos pelo próprio Conselho Deliberativo para mandatos de dois anos consecutivos, sem remuneração, permitida a recondução. É vedada a participação no Conselho Fiscal de empregados do Sebrae Minas, membros de outros colegiados da entidade ou que seja indicada pelo associado que detenha a Presidência do CDE. [GRI 102-25](#)

Com reuniões ordinárias a cada trimestre ou extraordinárias sempre que convocado pelo seu Presidente ou pelo Presidente do CDE, compete ao Conselho Fiscal:

- » Examinar e emitir parecer sobre as demonstrações financeiras e prestações de contas anuais do Sebrae Minas;
- » Emitir pareceres sobre balancetes de verificação ou realizar exames específicos sempre que o CDE solicitar;
- » Emitir parecer, quando solicitado pelo CDE, sobre a alienação ou oneração de bens imóveis.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO FISCAL DO SEBRAE MINAS EM 31/12/2021 [GRI 102-22](#)

- » Presidente: **Nourival de Souza Resende Filho**
- » Membro Titular: **Raimundo Sérgio Campos**
- » Membro Titular: **Alfeu Freitas Abreu**
- » Suplente: **Leonardo Santos Gabriel**
- » Suplente: **Evando Avelar Duarte**
- » Suplente: **Tatiana Campos Salles da Silva**

Diretoria Executiva

Órgão colegiado de natureza executiva, é responsável pela gestão administrativa e técnica do Sebrae Minas. É formada pela Superintendência, Diretoria Técnica e Diretoria de Operações, eleita pelo CDE para mandatos de dois anos. O Superintendente é o principal executivo da organização e responde pelas dez unidades de gestão e suporte. O Diretor Técnico responde pelas sete unidades que desenvolvem soluções, produtos e serviços para o mercado. Já o Diretor de Operações responde pelas dez unidades regionais e de relacionamento com clientes. [GRI 202-2](#)

Reunindo-se ordinariamente duas vezes por mês e, extraordinariamente, quando convocada pelo Diretor Superintendente, a Diretoria é encarregada de fazer cumprir o Estatuto, o Plano Plurianual, o Direcionamento Estratégico, as Diretrizes Orçamentárias, bem como as políticas, diretrizes, prioridades aprovadas pelo CDE e as resoluções do Conselho Deliberativo Nacional (CDN) e da Diretoria Executiva do Sebrae Nacional.

COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA DO SEBRAE MINAS EM 31/12/2021 [102-22](#), [202-2](#)¹

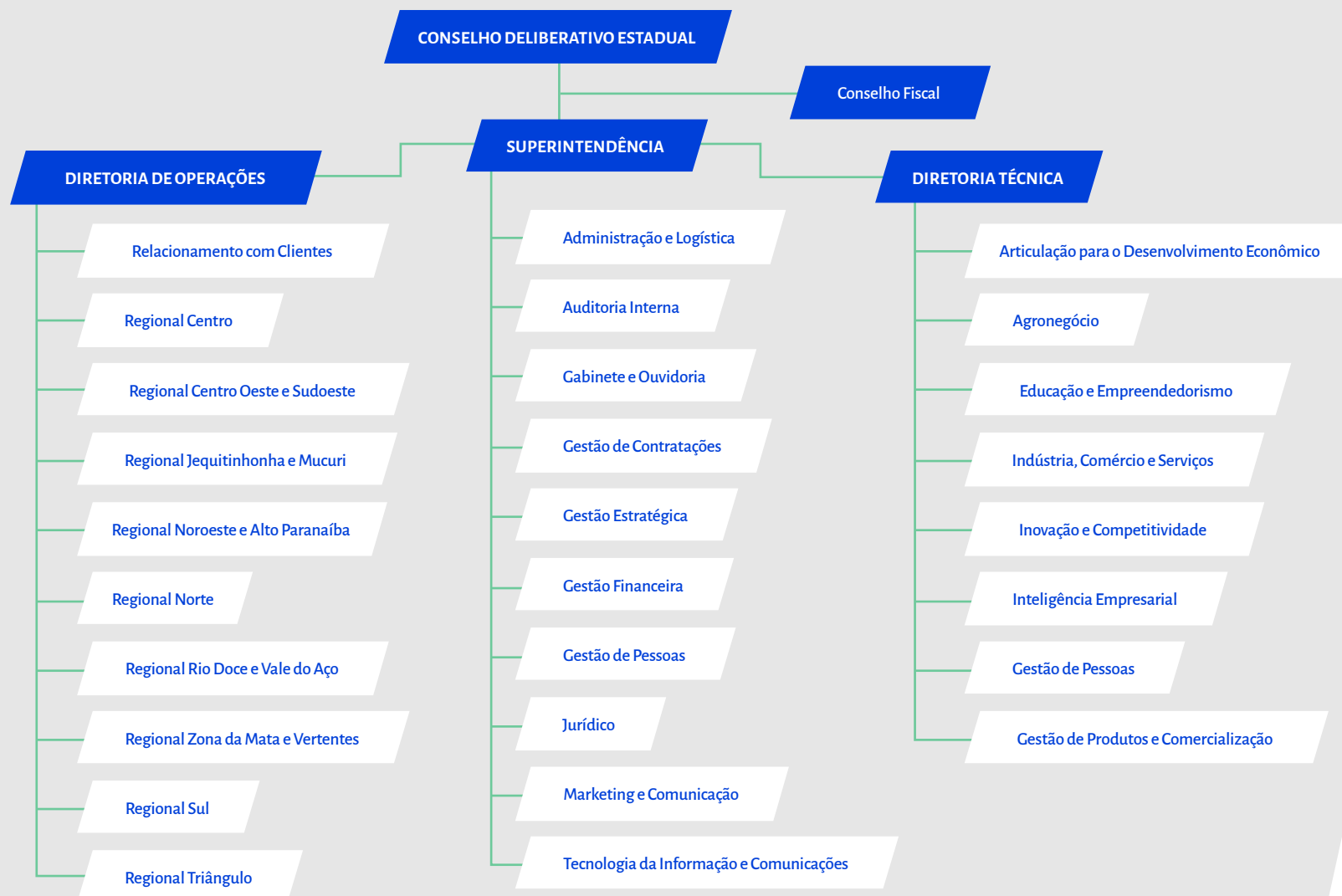
- » Diretor-Superintendente: **Afonso Maria Rocha**
- » Diretor Técnico: **João Cruz Reis Filho**
- » Diretor de Operações: **Marden Márcio Magalhães**

¹100% da Diretoria foi contratada na comunidade local. O Sebrae Minas considera como membro local os residentes do Estado de Minas Gerais.



Áreas executivas respondem a três diretorias

Organograma





Ética e transparência

GRI 102-16, 102-17, 103-2, 103-3 | 406

Ética e transparência é um dos temas materiais mais relevantes para os stakeholders e sustenta o Programa de Integridade Corporativa do Sistema Sebrae que, desde 2015 oportunizou unificar diretrizes que regulamentam suas posturas, ações, princípios da ética, da integridade e da moralidade por meio do Código de Ética do Sistema Sebrae.

O documento de 16 páginas se aplica tanto a conselheiros, diretores, empregados e estagiários do Sistema Sebrae quanto a fornecedores e parceiros, sejam pessoas física ou jurídica. Trata-se de um normativo sistêmico, criado para regular os assuntos relacionados à ética, à moralidade e à integridade, mandamentos constitucionais e legais. Com transparência, austeridade, eficiência, consciência social e comprometimento, essas normas estabelecem os padrões de conduta profissional para os integrantes do Sistema Sebrae.

A partir da publicação do Código, o Sistema Sebrae estabeleceu a criação das comissões de ética, órgão permanente presente em todas as unidades federativas do Sistema. Constituída por no mínimo três empregados indicados pela Diretoria Executiva – entre eles o Ouvidor – a Comissão de Ética possui a atribuição de analisar fatos ou condutas consideráveis passíveis de infringir o princípio ou norma ético-profissional, emitindo pareceres.

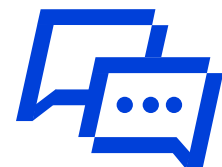
Combate à corrupção

GRI 103-2, 103-3 | 205

Além do Código de Ética, a temática de combate à corrupção da organização conta com três políticas do Sistema Sebrae: a de Controles Internos, a de Transparência e a de Sindicância. Há ainda o Programa de Integridade Corporativa-Compliance do Sebrae Minas, cujo cumprimento é acompanhado pelo Conselho Deliberativo Estadual por meio do Comitê de Compliance, que o assessora nesse sentido.

Já para monitorar e avaliar o cumprimento das políticas e, consequentemente, o combate à corrupção, há auditorias internas e externas preventivas e detectivas organizadas periodicamente pela Unidade de Auditoria Interna.

Em 2021, o Sebrae Minas identificou apenas um caso de corrupção por apropriação indevida de recursos financeiros por um empregado que foi demitido. A organização moveu um processo judicial contra ele para ressarcimento dos recursos apropriados indevidamente. Em 2019 e 2020 não foi contabilizado nenhum caso de corrupção. [GRI 205-3](#)



2021

não teve casos de
corrupção denunciados.

CANAIS DE CONTATO

Ouvidoria – Estrutura de atendimento implantada há nove anos pelo Sebrae Nacional, conta com interlocutores capacitados nos estados e no Distrito Federal, atuando de forma integrada e sistêmica, com protocolos de acompanhamento.

A Ouvidoria atua na melhoria de processos, no atendimento e no relacionamento com os seus *stakeholders* internos e externos, encarregando-se de questões não solucionadas pelas outras instâncias. Em 2019, passou a contar também com o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), ferramenta de repercussão e abrangência nacional que pode ser acessada pelo [link](https://transparencia.sebrae.com.br/sic) <https://transparencia.sebrae.com.br/sic>.

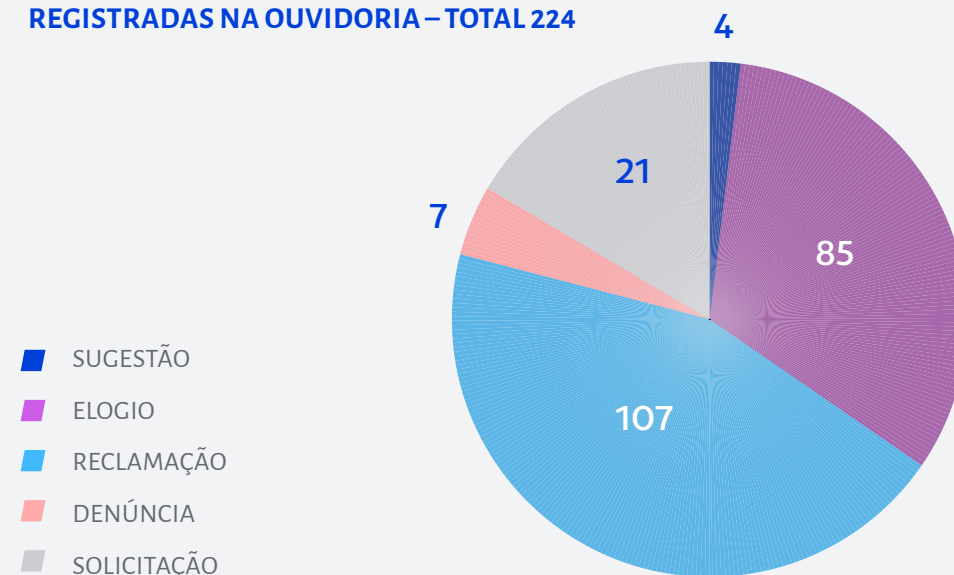
As manifestações recebidas no canal de Ouvidoria são classificadas de acordo com sua natureza: sugestão, elogio, reclamação, denúncia e solicitação. As denúncias são sigilosas e possuem confidencialidade no tratamento que garantam a integridade da atuação. O atendimento pode ser realizado por meio presencial ou remoto, nos seguintes formatos:

- » Portal Sebrae: www.ouvidoria.sebrae.com.br/AppForm
- » E-mail: ouvidoria@sebraemg.com.br
- » Telefone: (61) 3348-7788
- » Carta: Sebrae Minas: Av. Barão Homem de Melo, 329, 5º andar - Bloco 2 - Nova Granada BH/MG - CEP 30.431-285

MECANISMOS DE QUEIXA [GRI 103-2](#)

QUEIXAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	2019	2020	2021
Número de queixas identificadas por meio do mecanismo	350	150	224
Número de queixas endereçadas	350	150	224
Número de queixas resolvidas	350	150	224
Número de queixas registradas antes do período coberto pelo relatório resolvidas no decorrer deste período	350	150	224

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA – TOTAL 224





SAC – Gerenciado pela Unidade de Relacionamento com Clientes do Sebrae Minas, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) foi criado em 2018 para dar voz ao cliente e tentar compreender suas dificuldades para minimizar as recorrências e melhorar rotinas e processos internos. As demandas recebidas pelo SAC são classificadas como sugestão, elogio, crítica, reclamação, denúncia e solicitação; sendo que as denúncias e os elogios são direcionados para a Ouvidoria. Atualmente, estão disponíveis três formas de acesso ao SAC:

- » Portal do Sebrae nacional: www.sebrae.com.br
- » Site do Sebrae Minas: www.sebraemg.com.br
- » SAC colaborador: Intranet para empregados que irão propor manifestações em nome de clientes

**SAC do Sebrae
Minas dá voz ao
cliente desde 2018.**

EM 2021, AS PRINCIPAIS DEMANDAS
REGISTRADAS NO SAC FORAM:

45%

Programas do Sebrae Minas
(destaque para o Sebraetec)

17%

Solicitação de alteração ou atualização de
cadastros pessoais no Portal Sebrae Minas

13%

Capacitação on-line (com demandas de
reembolso e pedidos de certificações)

25%

Outros assuntos (incluindo
demandas de MEI)



5 Planejamento estratégico

O Sebrae Minas se tornou signatário do Pacto Global das Nações Unidas em maio de 2021.

neste capítulo

—

Plano Emergencial
Estratégia 2023



Determinado em aperfeiçoar constantemente suas práticas corporativas, estimulando diálogos e parcerias que ensejem transformações e impactos positivos para a sociedade, o Sebrae Minas realizou uma profunda reflexão em 2021 para a construção de seu ciclo estratégico 2021-2023.

Tal estratégia tem como parte relevante a Agenda 2030, uma vez que em maio de 2021, o Sebrae Minas se tornou signatário do Pacto Global das Nações Unidas (ONU), maior iniciativa voluntária de cidadania corporativa do mundo. [GRI 102-12](#)

Com isso, a entidade reforçou seu compromisso com ações que promovam os Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS,) fortalecendo a cultura da sustentabilidade econômica, ambiental e social, além de uma governança estruturada e consciente de suas responsabilidades.

A contribuição do Sebrae Minas para o alcance dos ODS se baseia nos 10 princípios universais o Pacto Global direcionados às áreas Trabalho, Meio Ambiente, Anticorrupção e Direitos Humanos. Já a identificação de quais seriam os ODS prioritários para a entidade contou com a contribuição de vários colaboradores em uma análise interna realizada também em 2021 e validade pela Diretoria. A partir daí, foram priorizados os quatro objetivos a seguir, nesta ordem:

Atuação do Sebrae Minas prioriza quatro dos 17 ODS





**Nenhum
empregado
foi dispensado
por causa da
pandemia.**



Colocar imagem de atendimento

Plano emergencial

Sob o ponto de vista estratégico, o ano de 2021 foi de transição para o Sebrae Minas, pois dois tipos bem distintos de estratégia foram executados de forma paralela por um bom tempo. A emergencial, criada em 2020 por conta da pandemia de Covid-19, e a estratégia do ciclo 2021 – 2023, no futuro do Sebrae, projetando desafios que dinamizam o seu negócio atual e, ao mesmo tempo, preparando a instituição para o amanhã.

A estratégia emergencial foi criada em apenas uma semana para conter ao máximo os possíveis danos causados pela pandemia do coronavírus. Foi construída sob três pilares:

- » O cuidado com a saúde e bem-estar das pessoas;
- » A saúde financeira do Sebrae Minas;
- » A atuação com o público (focada na transformação e adequação para o meio digital)

Foram esses pilares que nortearam os Grupos de Trabalho, respectivamente intitulados GT1, GT2 e GT3, que devem ser encerrados definitivamente em 2022.

Entre as iniciativas desenvolvidas por cada um dos grupos, destacam-se a de priorização da empregabilidade, realizada pelo GT1 com a área de Recursos Humanos – nenhum empregado foi dispensado por

causa da pandemia, mas, para isso, foram necessários ajustes como a redução de jornada e salários; e os programas de Crédito Assistido e Atendimento aos Clientes. Com relação à saúde financeira do Sebrae destacam-se a revisão de contratos e redução de gastos com contratações, locações e serviços terceirizados. E no GT3 a preparação em tempo recorde do Sebrae para o digital, garantindo assim o atendimento ao cliente por meio dos canais digitais.

CRÉDITO ASSISTIDO

Criado em parceria com a Caixa Econômica Federal, o Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais (BDMG) e o Sistema de Cooperativas Financeiras do Brasil (Sicoob), o Crédito Assistido é um programa que acompanha as empresas que obtiveram crédito, em 2020, usando a garantia complementar do Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe). A intenção é ajudar essas empresas a terem uma gestão financeira mais organizada e eficiente para torná-las mais competitivas. Durante o período do contrato de crédito, o Sebrae Minas auxilia, de maneira totalmente gratuita, oferecendo materiais, ferramentas e orientação individual sobre gestão financeira.

ATENDIMENTO A CLIENTES

A pandemia de Covid-19 acelerou a digitalização da comunicação e do atendimento a clientes do Sebrae Minas. Houve um significativo aumento na utilização de canais de atendimento como WhatsApp (que se revelou uma eficiente ferramenta de contato), chat, e redes sociais. Com isso, as equipes foram ampliadas e, consequentemente, o Programa Atender, que é

Licença para operar

Além dos resultados tangíveis das iniciativas consolidadas durante a pandemia, a rápida reação do Sebrae Minas mostrou que estamos no caminho certo para promover um ambiente cada vez mais propício para o empreendedorismo e os pequenos negócios dos municípios mineiros.

a política permanente de capacitação da equipe de atendentes, do Sebrae Minas, com foco no desenvolvimento de conhecimentos e de habilidades específicas para geração do relacionamento com o cliente.

Além disso, no final do mês de outubro, aconteceu a terceirização do *call center*, que permitiu um atendimento ainda mais amplo: foram mais de 536 mil atendimentos em 2021, sendo 322.923 de pessoas jurídicas e 213.865 de pessoas físicas. O setor com mais demanda foi o de serviços, seguido por comércio, indústria e agronegócios.



Estratégia 2023

Estruturada no segundo semestre de 2021, a Estratégia 2023 do Sebrae Minas foi conduzida sob dois cenários:

O primeiro considera a crise econômica e as mudanças de atuação dos pequenos negócios e municípios frente à pandemia de Covid-19 – cenário que exige um atendimento a clientes mais amplo e com ações de maior impacto. O segundo indica riscos futuros de queda na arrecadação dos recursos públicos que sustentam o Sistema Sebrae, exigindo uma resposta de explorar novos negócios rentáveis, em busca da sustentabilidade do Sebrae no futuro.

Para lidar com este cenário, é preciso dinamizar o hoje e preparar o Sebrae no presente para um futuro ainda

mais desafiador. Neste contexto dual, a nova estratégia é ambidestra, representada nos vetores social e empresarial. O fomento ao desenvolvimento dos pequenos negócios e do empreendedorismo é o que move o vetor social. O vetor empresarial é caracterizado pela inovação na oferta de produtos e serviços que possam gerar margem de contribuição positiva suficiente para recompor o orçamento da entidade em caso de cortes na contribuição social que a sustenta.

A implementação de dois vetores é direcionado pelo fortalecimento da atuação nos dois negócios do Sebrae MG – Suporte Empresarial e Desenvolvimento Econômico – e assim cumprir o propósito de impulsionar o empreendedorismo para transformar vidas. Para isso, os esforços e recursos para concretizar a estratégia estão moldados por cinco objetivos estratégicos até 2023.

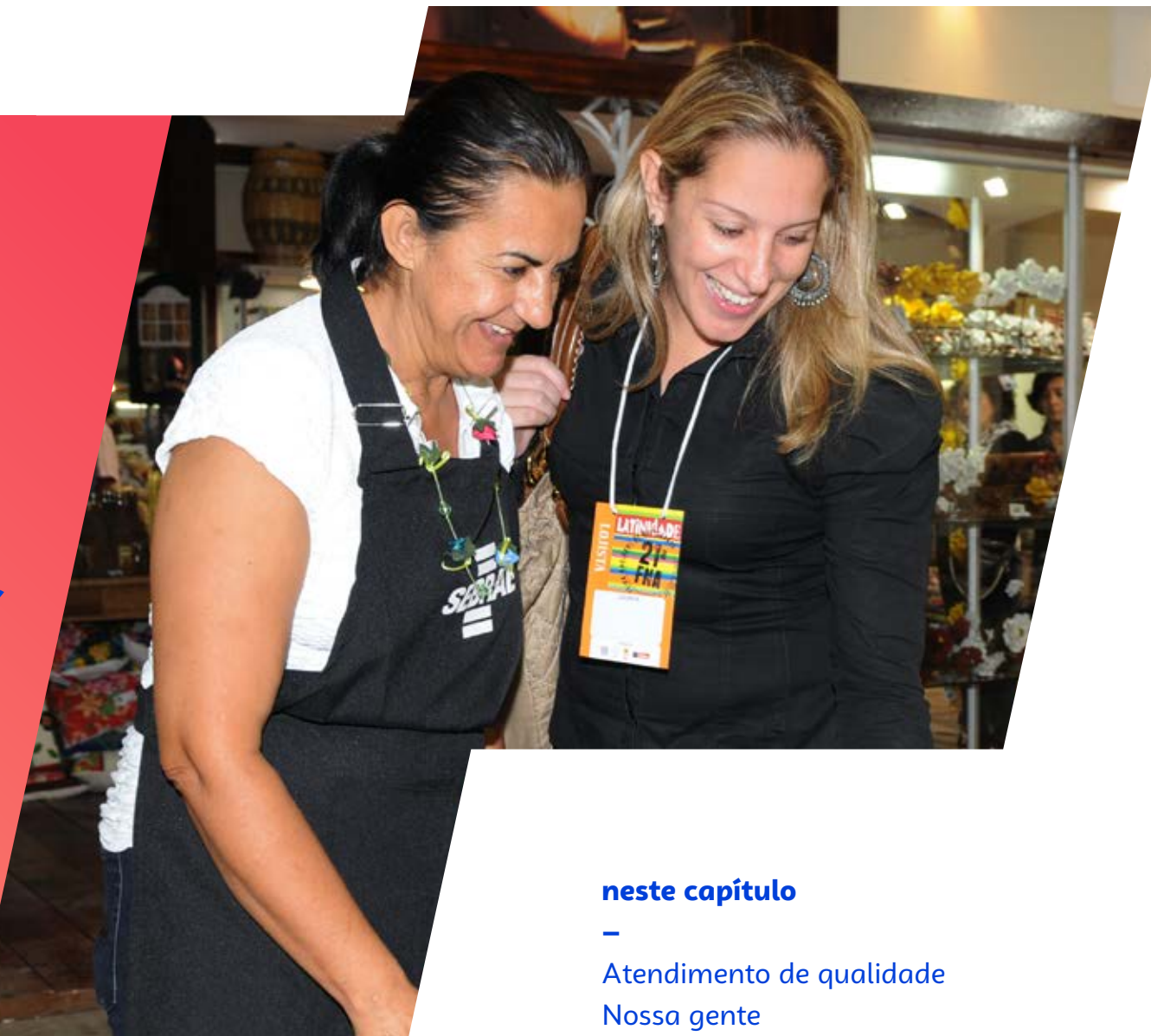
VETOR	OBJETIVO	INDICADOR	META 2023
Social	Escalar a base de Micro e Pequenas Empresas mineiras atendidas	Taxa de Cobertura do atendimento (ME+EPP)	25% das MPEs de MG a partir de 2022
	Reduzir a mortalidade de Micro e Pequenas Empresas mineiras atendidas	Taxa de mortalidade dos Pequenos Negócios	Reduzir de 30% para 26% até 2023
	Ampliar as receitas próprias no Vetor Social	Taxa de receitas próprias	9% até 2023
Empresarial	Gerar margem de contribuição com produtos empresariais	Margem de contribuição total de produtos empresariais	R\$ 20 milhões até 2023
Social + Empresarial	Otimizar gastos	Taxa de redução de custos e despesas	7% até 2023
		Taxa de recursos aplicados na atividade fim	80% até 2023



6 Engajamento de *stakeholders*

GRI 102-42, 102-43

Atividades de engajamento devem
espelhar o cumprimento dos Princípios
e das Diretrizes Éticas do Sebrae Minas



neste capítulo

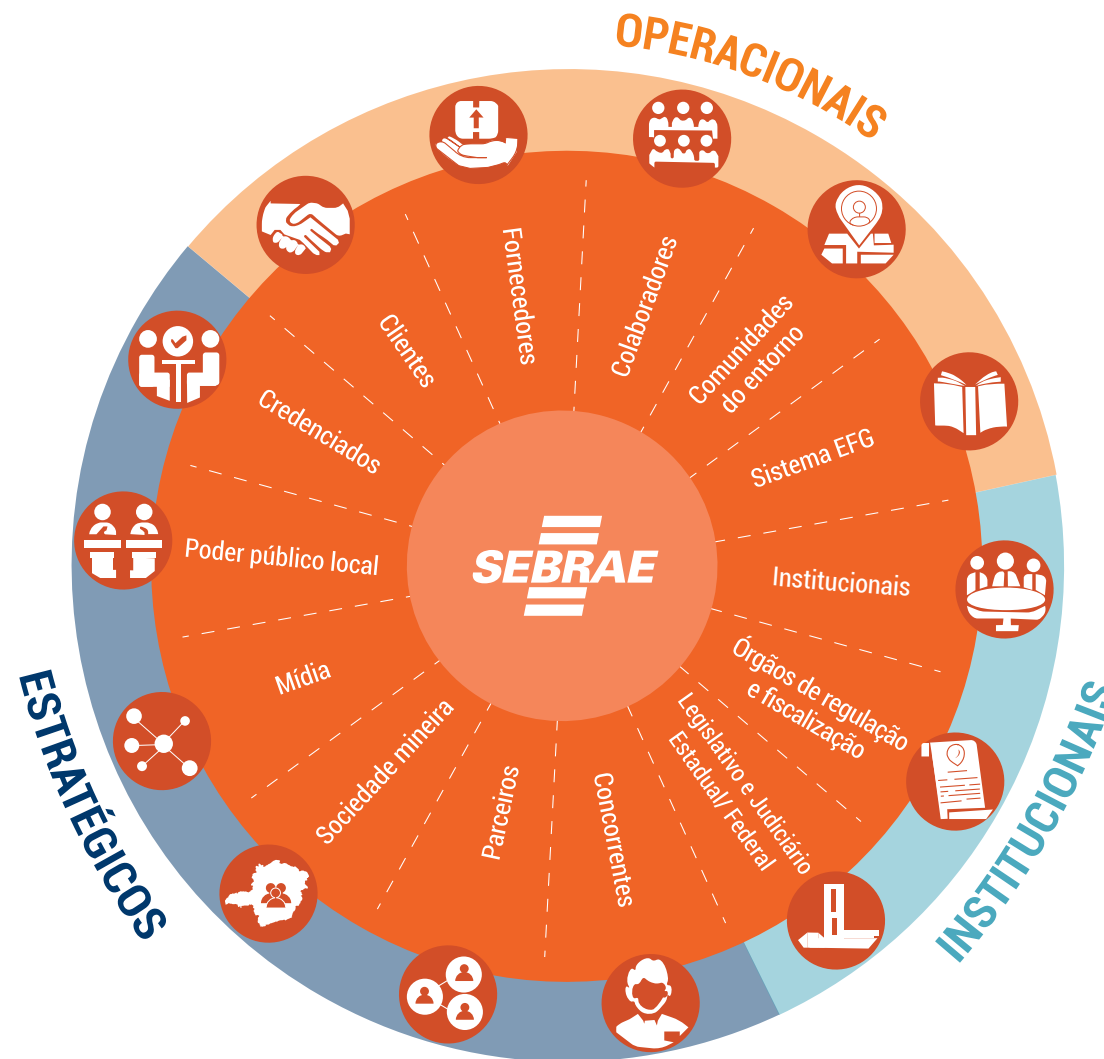
—

Atendimento de qualidade
Nossa gente
Cadeia de fornecimento

O relacionamento do Sebrae Minas com seus vários públicos de interesse se baseia na Política Sebrae Minas de Engajamento de *Stakeholders*. O objetivo da política é orientar as práticas de comunicação e relacionamento entre todos os colaboradores da organização com seus *stakeholders*, visando o mútuo engajamento institucional, estratégico e operacional com a melhoria de desempenho no cumprimento da missão.

As ações de engajamento são executadas por meio do Sistema Sebrae de Gestão de *Stakeholders* (SGSH), criado pela Diretoria Executiva para ser uma capacidade organizacional sistêmica de gerenciamento no relacionamento em todas as instâncias.

Os princípios de inclusividade, materialidade e responsividade da AA1000 – Stakeholder Engagement Standard (SES) 2015 são as bases adotadas pelo Sebrae Minas para o engajamento de boa qualidade. O compromisso básico é o de assegurar que as atividades de engajamento espelhem, com fidelidade e transparência, o cumprimento dos Princípios e das Diretrizes Éticas do Sebrae Minas e de seus contratos, obrigações e pactos. Para compromissos específicos, foram identificados no mapa de *stakeholders* 14 grupos divididos nos níveis Operacionais, Institucionais e Estratégicos, especificados a seguir juntamente com o tipo de abordagem utilizada no engajamento de cada público. [GRI 102-43](#)



**Imus. Velitam,
quide volut estis
simo minctur?
Danim simo
volut estis**



INICIATIVAS EXTERNAS GRI 102-13

Desafio 2030 – Formada por mais de 25 organizações líderes em sustentabilidade em Minas Gerais, a Rede Desafio 2030 (RD 2030) existe para ampliar a contribuição do setor empresarial mineiro com o cumprimento da Agenda de Desenvolvimento Sustentável da ONU até 2030, com foco nos ODS. O Sebrae Minas faz parte desta iniciativa desde a sua criação, em 2019.

HUB ODS MG – Liderado pela Rede Brasil do Pacto Global, o HUB ODS MG tem como objetivo acelerar, por meio de parcerias regionais, o envolvimento do setor empresarial com a Agenda de Desenvolvimento Sustentável da ONU, com base nos ODS. A Rede Desafio 2030 é a parceira exclusiva do HUB em Minas Gerais, que integra a iniciativa desde 2019, quando foi criada. Em 2021, o Sebrae Minas atuou na elaboração do planejamento estratégico do HUB, orientados pelas diretrizes do Pacto Global.

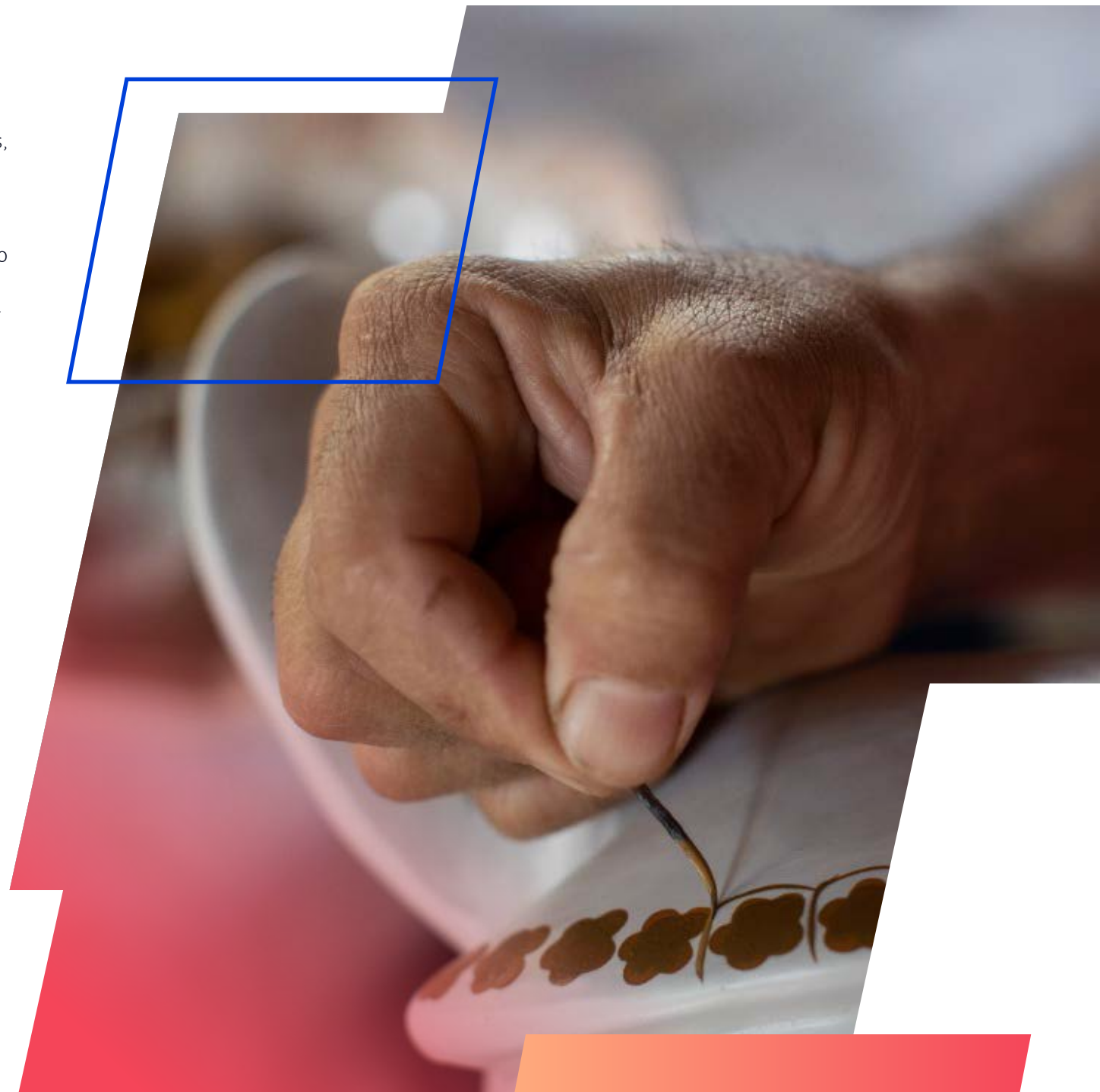
TCI Network – The Competitiveness Initiative - Uma rede global, sem fins lucrativos, que reúne empresas, entidades públicas, universidades, pesquisadores, consultores e demais atores envolvidos no objetivo comum de fomentar a inovação e aumento da competitividade empresarial e territorial. Sendo membro do TCI Network desde 2019, o SEBRAE Minas tem acesso às mais atualizadas metodologias, ferramentas e melhores práticas sobre o desenvolvimento de empresas, regiões e clusters dos países da América do Sul, América do Norte, Europa, Ásia e África.



24

organizações líderes em sustentabilidade fazem parte da Rede Desafio 2030 junto com o Sebrae Minas.

Parceira exclusiva do HUB ODS em Minas Gerais, a Rede Desafio 2030 ajudou a elaborar o planejamento estratégico do HUB ODS MG.



Atendimento de qualidade

Indicador próprio SE-15

Diante da pandemia de Covid-19, o Sebrae Minas teve que se transformar e se adaptar em diversas áreas e, para isso, a Diretoria Executiva foi ágil na tomada de decisões. A reformulação dos portais de atendimento foi uma das grandes ações, com a migração para o meio digital interna e externamente. Com isso, os canais de atendimento aumentaram e passaram a ser majoritariamente à distância, mas sem perder a qualidade.

Para alcançar as metas estabelecidas para 2021, foram realizadas campanhas de *agentless* (ligações gravadas com orientações técnicas segmentadas). Algumas campanhas de e-mail também aconteceram, com o objetivo principal de fornecer informações importantes para clientes do Sebrae e há previsão para a contratação, em 2022, de uma ferramenta de validação segura de listas de e-mails.

Outra medida de destaque foi a adesão à Central Nacional de Relacionamento, ampliando o horário de atendimento para 24 horas por dia, 7 dias por semana. Dessa forma, o cliente consegue atendimento praticamente instantâneo. E também a criação dos atendimentos N2, realizados pelos atendentes do Sebrae Minas que anteriormente atendiam no o800. Eles são realizados de forma remota, por telefone ou pela plataforma de vídeo, tem duração de 1 hora e são gratuitos.

A Rede de Atendimento **Aqui Tem Sebrae**, realizada pelo Sebrae Minas em conjunto com parceiros locais, também foi reforçada em 2021, quando chegou a 346 localidades. Trata-se de uma iniciativa para aumentar a capacidade presencial, de modo que a instituição vá além das suas 58 agências. Em 2021, a Rede ganhou novos serviços, como atendimento da Receita Federal, que dispõe de poucos postos próprios no estado.

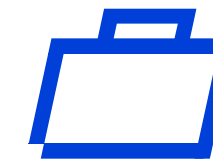
Entre os integrantes do Aqui Tem Sebrae, estão entidades como agências de Desenvolvimento, correspondentes bancários do BDMG, associações empresariais, sindicatos, conselhos de classe, universidades e as Salas Mineiras do Empreendedor. **Saiba mais em Desenvolvimento Econômico Local.**

A importância e relevância da Rede é comprovada pelos números alcançados. Foram 81.272 atendimentos, formados por Microempreendedores individuais (MEIs), Micro e Pequenas Empresas (MPes) e Empresas de Pequeno Porte (EPPs).

Desburocratização e possibilidade de criar um plano de ação exclusivo são vantagens do Aqui Tem Sebrae

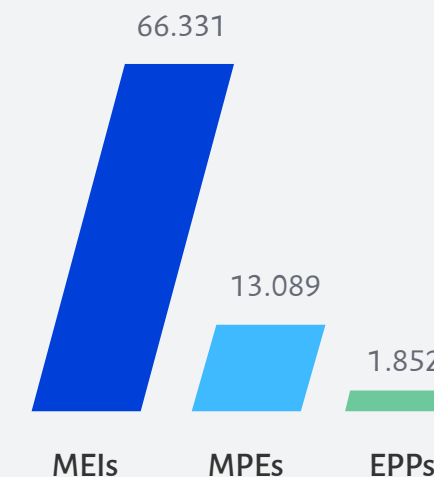
Vale ressaltar que entre as várias vantagens de participar do Aqui Tem Sebrae, estão a desburocratização, a possibilidade de criar um plano de ação exclusivo e acesso ao Plano de Capacitação completo do Sebrae; acesso a relatórios e análise de dados estratégicos e uma gestão eficiente; e profissional das informações.

O atendimento destacou-se ainda com o projeto Sebrae na sua Empresa (SNSE), que mostrou sua importância principalmente em relação à capilaridade, uma vez que foi responsável pelo atendimento de 46.780 pequenos negócios, a maior parte no setor de comércio, em 685 municípios.



+ de
45,8 mil
pequenos negócios
atendidos pelo
projeto Sebrae na
sua Empresa em 2021

FORAM 81.272 ATENDIMENTOS, FORMADOS POR





Nossa Gente

O Sebrae Minas enfrentou desafios como todas as áreas de recursos humanos em 2020 e 2021 por causa da Covid-19, que foram superados com resiliência e trabalho: nenhum empregado foi dispensado devido à pandemia, mas foram necessários ajustes como a redução de jornada e salários em função de constrição orçamentária e redução da contribuição social.

Outro aspecto diferente, e paradoxal, na gestão de pessoas do Sebrae Minas em 2021 foi a distância física. Não obstante a maioria dos colaboradores ter atuado boa parte do ano na modalidade de home office, as interações por meio da tecnologia aumentaram significativamente. O número de reuniões aumentou, foram organizadas muitas *lives*, *workshop*, capacitações e reuniões *on-line* e, com isso, a cultura organizacional passou por uma transformação, onde o meio digital deixou tudo mais fluido. Entre as ações da área, foram realizados treinamentos para todos os colaboradores e realizado todo um processo de acolhimento para que a tecnologia valorizasse a proximidade.

A carreira no Sebrae é um ponto de atenção, pois não é acelerada, embora as remunerações estejam dentro

dos padrões de mercado e os benefícios, por sua vez, superam a média praticada no país. O Sebrae Minas oferece, por exemplo, licença maternidade de 06 meses e paternidade de 20 dias, plano de saúde e odontológico com desconto de 1% em folha, previdência privada, sistema de bolsa de estudo e Universidade Corporativa e empréstimos de férias com pagamento em 10 vezes sem juros.

A entidade terminou 2021 com 706 empregados, organizados nos espaços ocupacionais e níveis de Assistentes I e II, Analistas Técnicos I, II e III e professores, e com 126 estagiários. O *turnover* foi de 11,91%, com 81 desligamentos e 82 contratações. [GRI 102-7](#)

EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E DE EMPREGO¹ POR GÊNERO [GRI 102-8](#)

TIPO DE CONTRATO	2019			2020			2021		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Permanente	295	424	719	274	421	695	275	424	699
Temporário	3	3	6	2	2	4	4	3	7
TOTAL	298	427	725	276	423	699	279	427	706

¹ Todos os empregados de Sebrae Minas cumprem jornadas de período integral.

EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO GRI 102-8

REGIÃO	2019			2020			2021		
	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total
Norte	35	0	35	30	0	30	31	0	31
Jequitinhonha	34		34	31	0	31	33	0	33
Noroeste e Alto Paranaíba	27	1	28	29	0	29	27	1	28
Triângulo	43	1	44	42	0	42	40	0	40
Centro Oeste e Sudoeste	25	0	25	22	1	23	25	0	25
Centro	419	3	422	415	2	417	414	2	416
Sul	43	0	43	40	1	41	42	2	44
Zona da Mata e Vertentes	53	1	54	48	0	48	46	2	48
Rio Doce e Vale do Aço	40	0	40	38	0	38	41	0	41
TOTAL	719	6	725	695	4	699	699	7	706

EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA GRI 102-8

	2019	2020	2021
Abaixo de 30 anos	225	191	171
Entre 30 e 50 anos	437	435	452
Acima de 50 anos	63	73	83
TOTAL	725	699	706



EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL

GRI 102-8, 405-1

	2019 ¹	2020 ¹	2021
Diretoria	0	0	3
Gerência	27	27	27
Analistas Técnicos	376	359	351
Assistentes	291	283	298
Professores	31	30	27
TOTAL	725	699	706

¹ Três diretores “não empregados”.

TRABALHADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL¹
E GÊNERO

GRI 102-8

	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Estagiários	53	78	131	45	80	125	45	81	126

¹O Sebrae Minas não possui órgão de governança.

Processos seletivos transparentes para que os candidatos e a sociedade acompanhem os desdobramentos e resultados.

Processos seletivos

GRI 103,2, 103-3 | 401

Os processos seletivos do Sebrae Minas seguem o princípio de idoneidade e estão dentro dos rígidos padrões estabelecidos pela Diretoria Executiva. Neles, todos os procedimentos são transparentes com cada etapa sendo divulgada no portal da instituição, o que permite aos participantes e toda a sociedade acompanhar todos os desdobramentos e resultados. Tudo ocorre por meio de um Sistema de Gestão Pessoas (SGP), que concentra os descritivos dos cargos e vagas e também viabiliza a avaliação de desempenho.

NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE (TURNOVER)¹ DE EMPREGADOS

GRI 401-1

POR FAIXA ETÁRIA	2019			2020			2021		
	Admissões	Desligamentos	Turnover	Admissões	Desligamentos	Turnover	Admissões	Desligamentos	Turnover
Abaixo de 30 anos	53	30	18,44%	21	22	11,26%	47	29	22,22%
Entre 30 e 50 anos	40	44	9,61%	13	36	5,63%	34	45	8,74%
Acima de 50 anos	3	9	9,52%	0	2	1,37%	1	7	4,82%
TOTAL	96	83	12,34%	34	60	6,72%	82	81	11,54%



POR GÊNERO	2019			2020			2021		
	Admissões	Desligamentos	Turnover	Admissões	Desligamentos	Turnover	Admissões	Desligamentos	Turnover
Homem	41	32	12,13%	10	32	7,58%	32	31	11,29%
Mulher	55	51	12,41%	24	28	6,12%	50	50	11,71%
TOTAL	96	83	12,34%	34	60	6,70%	82	81	11,54%

POR REGIÃO	2019			2020			2021		
	Admissões	Desligamentos	Turnover	Admissões	Desligamentos	Turnover	Admissões	Desligamentos	Turnover
Norte	6	3	12,86%	1	6	11,67%	7	5	19,35%
Jequitinhonha e Muruci	5	2	10,29%	0	3	4,84%	3	3	9,09%
Noroeste e Alto Paranaíba	45	36	26,42%	15	36	23,1%	37	37	30,93%
Triângulo	2	5	7,95%	4	6	11,90%	7	8	18,75%
Centro Oeste e Sudoeste	4	4	16,00%	1	3	8,70%	7	4	22,00%
Centro	53	45	11,61%	17	23	4,80%	28	33	7,33%
Sul	6	6	13,95%	2	4	7,32%	8	6	15,91%
Zona da Mata e Vertentes	8	6	12,96%	0	6	6,25%	11	13	25,00%
Rio Doce e Vale do Aço	8	8	20,00%	4	5	11,84%	6	3	10,98%
TOTAL	96	83	12,34%	34	60	6,70%	82	81	11,54%

¹ Metodologia de cálculo: de acordo com a segmentação representada considera, [(contratados + desligados)/2]/total de pessoas (headcount).

Clima e engajamento

GRI 103-2, 103-3 | 4.01, Indicador próprio SE-13

A pesquisa de clima e engajamento de 2021 alcançou um score de 7,7, marca que superou as duas anteriores – 2017 com 7,4 e 2019 com 7,5. Bianual, a pesquisa engajou 92% dos respondentes (empregados com mais de seis meses de Sebrae Minas) que avaliaram 12 dimensões. O alinhamento com a empresa, estrutura e o embaixadorismo foram as que alcançaram as notas mais altas – 8,8 cada – enquanto *feedback* e reconhecimento, carreira, bem-estar e justiça se mostraram como pontos de insatisfação, com 7,0, 7,0, 6,9 e 6,1, respectivamente.

Outro momento da pesquisa foi o que adaptou para o público interno o NPS, métrica que mede a satisfação e lealdade dos clientes. O Sebrae Minas ficou na Zona de Qualidade, com 54 pontos. Diante da pergunta “o quanto você recomenda os produtos e serviços da sua empresa?”, a maioria respondeu que “recomenda fortemente”, com uma pontuação final de 9.1.

Mais pesquisas – Já no e-NPS, métrica utilizada para que a empresa avalie se os empregados indicam a empresa como um local para se trabalhar, o Sebrae Minas alcançou 58 pontos. A questão “qual a probabilidade de você recomendar essa empresa como um lugar para trabalhar?” também recebeu a indicação que “recomendam fortemente”, com a pontuação de 9.1.

O ano de 2021 teve ainda a Pesquisa de Maturidade de Gestão de Pessoas, organizada pelo Sebrae Nacional com o objetivo de conhecer o grau de maturidade de práticas de gestão de pessoas, pela ótica dos empregados. A análise obteve uma taxa de adesão de 80,4%, com o resultado de 8.2. Das seis dimensões escolhidas para o diagnóstico, as mais bem avaliadas foram Condições de trabalho e Recrutamento e Seleção, enquanto que o ponto baixo foi a avaliação de desempenho.

Em 2022, haverá um avanço com o ciclo de avaliações, que embora sigam a mesma metodologia, será aplicada em dois momentos distintos durante o ano.

LICENÇAS MATERNIDADE E PATERNIDADE

As licenças parentais oferecidas aos colaboradores do Sebrae Minas são mais extensas que as previstas em lei. O acordo coletivo de trabalho da organização que garante o benefício para 100% das gestantes, estendendo mais 60 dias para a licença maternidade, ou seja, passa de quatro para seis meses; e mais 15 dias para a licença paternidade, completando 20 dias de licença, sendo que a lei garante apenas cinco dias.

A companhia oferece aos colaboradores licenças parentais mais extensas que as previstas por lei.





mulheres retornaram da
licença maternidade em 2021

DADOS DAS LICENÇAS PARA EMPREGADAS E EMPREGADOS GRI 401-3

	2019	2020	2021
Total de mulheres que tiraram a licença maternidade no ano vigente	20	17	20
Total de homens tiraram a licença paternidade no ano vigente	9	9	8
Total de mulheres com expectativa de retorno da licença maternidade no ano vigente	19	14	20
Total de homens com expectativa de retorno da licença paternidade no ano vigente	10	9	7
Total de mulheres que retornaram da licença maternidade no ano vigente	19	14	20
Total de homens que retornaram da licença paternidade no ano vigente	10	9	7
Total de mulheres que tiraram a licença maternidade e cuja licença termina no ano vigente	12	6	9
Total de homens tiraram a licença paternidade e cuja licença termina no ano vigente	9	9	7
Total de mulheres que tiraram a licença maternidade no ano anterior com término no ano vigente	7	8	11
Total de homens que tiraram a licença paternidade no ano anterior com término no ano vigente	1	0	0

	2019	2020	2021
Total de mulheres que tiraram a licença maternidade no ano anterior e retornaram no ano vigente	7	8	11
Total de homens que tiraram a licença paternidade no ano anterior e retornaram no ano vigente	1	0	11
Total de mulheres que tiraram a licença maternidade e cuja licença termina no ano seguinte	8	11	1
Total de homens tiraram a licença paternidade e cuja licença termina no ano seguinte	0	0	1
Total de mulheres que retornaram da licença maternidade e que continuavam empregadas 12 meses após o retorno.	3	4	3
Total de homens que retornaram da licença paternidade e que continuavam empregados 12 meses após o retorno.	0	2	0
Taxa de retorno ¹ de mulheres	3	4	3
Taxa de retorno ¹ de homens	0	2	0
Taxa de retenção ² de mulheres	3	4	3
Taxa de retenção ² de homens	0	2	0

¹ Refere-se à relação do número de funcionários que retornaram da licença maternidade ou paternidade no ano vigente dividido pelo total de funcionários que tiraram a licença-maternidade ou paternidade no ano vigente. A taxa de retorno engloba empregados que retornaram de licença no ano vigente, podendo estes terem tirado a licença no ano anterior, por isso, a taxa pode ser superior a 100%.

² Refere-se à relação do número de funcionários que permaneceram empregados 12 meses após o retorno da licença maternidade ou paternidade (tempo este finalizado no ano vigente) dividido pelo total de funcionários que retornaram de licença-maternidade ou paternidade no ano anterior.

Todas as mulheres que tiraram
licença maternidade no ano
vigente retornaram ao trabalho.



180

cursos disponibilizados pela
Universidade Corporativa Sebrae.

Capacitação e educação GRI 103,2, 103-3 | 404

A Universidade Corporativa Sebrae oferece aos em-
pregados oportunidades de aprimoramento e conhe-
cimento. São mais de 180 cursos disponibilizados na
plataforma com ênfase em conteúdos sobre gestão,
produtividade, ambiente legal, transformação digital e
métodos ágeis de trabalho. Além disso, há programa-
ção de capacitações *in company* e eventos externos.

A Unidade de Gestão de Pessoas acompanha o apro-
veitamento das capacitações corporativas através de
avaliação de satisfação e aprendizado. Já as capacita-
ções externas são medidas por meio de avaliação de
eficácia após 60 dias da participação dos empregados.

MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO DE
EMPREGADOS¹ POR CATEGORIA FUNCIONAL²

	2019	2020	2021
Diretoria	8	8	20
Gerência	24	30	24
Analistas Técnicos	50	35	20
Assistentes	44	36	40
Professores	8	9	4
TOTAL	45	34	28
Estagiários	5	16	18

¹ Os estagiários não são considerados empregados, por isso são reportados separadamente não entram na contabilização do total.
² Sebrae Minas não faz a gestão de média de horas de capacitação de empregados por gênero, pois valoriza e incentiva todas as formas de desenvolvimento, sem exclusão e distinção de gênero.

Diversidade GRI 103,2, 103-3 | 405, 406

Os mecanismos de igualdade de oportunidades do Sebrae Minas são instituídos pela Diretoria Executiva e acompanhados pela Unidade de Gestão de Pessoas. Além disso, o grupo de trabalho Sebrae de Plurais acompanha a temática da diversidade, equida-
de e inclusão junto aos clientes. **Saiba mais em Responsabilidade Socioambiental**

PERCENTUAL DE EMPREGADOS¹ POR
CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO GRI 405-1

	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Gerência	70,37%	29,63%	70,37%	29,63%	70,37%	29,63%
Analistas Técnicos	43,92%	56,08%	42,98%	57,02%	42,78%	57,22%
Assistentes	32,87%	67,13%	29,75%	70,25%	30,41%	69,59%
Professores	58,06%	41,94%	60,00%	40,00%	59,26%	40,74%
TOTAL	41,35%	58,65%	39,74%	60,26%	39,52%	60,48%
Estagiários	40,46%	59,54%	36%	64%	35,71%	64,29%

¹ Os estagiários não são considerados empregados, por isso são reportados separadamente não entram na contabilização do total.

PERCENTUAL DE EMPREGADOS E TRABALHADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA GRI 405-1

	2019			2020			2021		
	> de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	< de 50 anos	> de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	< de 50 anos	> de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	< de 50 anos
Diretoria	0%	33,33%	66,67%	0%	33,33%	66,67%	0%	33,33%	66,67%
Gerência	0%	77,78%	22,22%	0%	66,67%	33,33%	0%	55,56%	44,44%
Analistas Técnicos	19,02%	72,22%	8,73%	16,25%	72,73%	11,02%	13,31%	74,22%	12,46%
Assistentes	52,25%	43,94%	3,81%	47,31%	48,39%	4,3%	41,89%	53,72%	4,39%
Professores	6,45%	54,84%	38,71%	0%	60,00%	40%	0%	51,85%	48,15%
TOTAL	30,91%	60,30%	8,79%	27,21%	62,11%	10,68%	24,22%	63,88%	11,90%
Estagiários	96,88%	3,13%	0%	99,18%	0,82	0%	96,03%	3,97%	0%

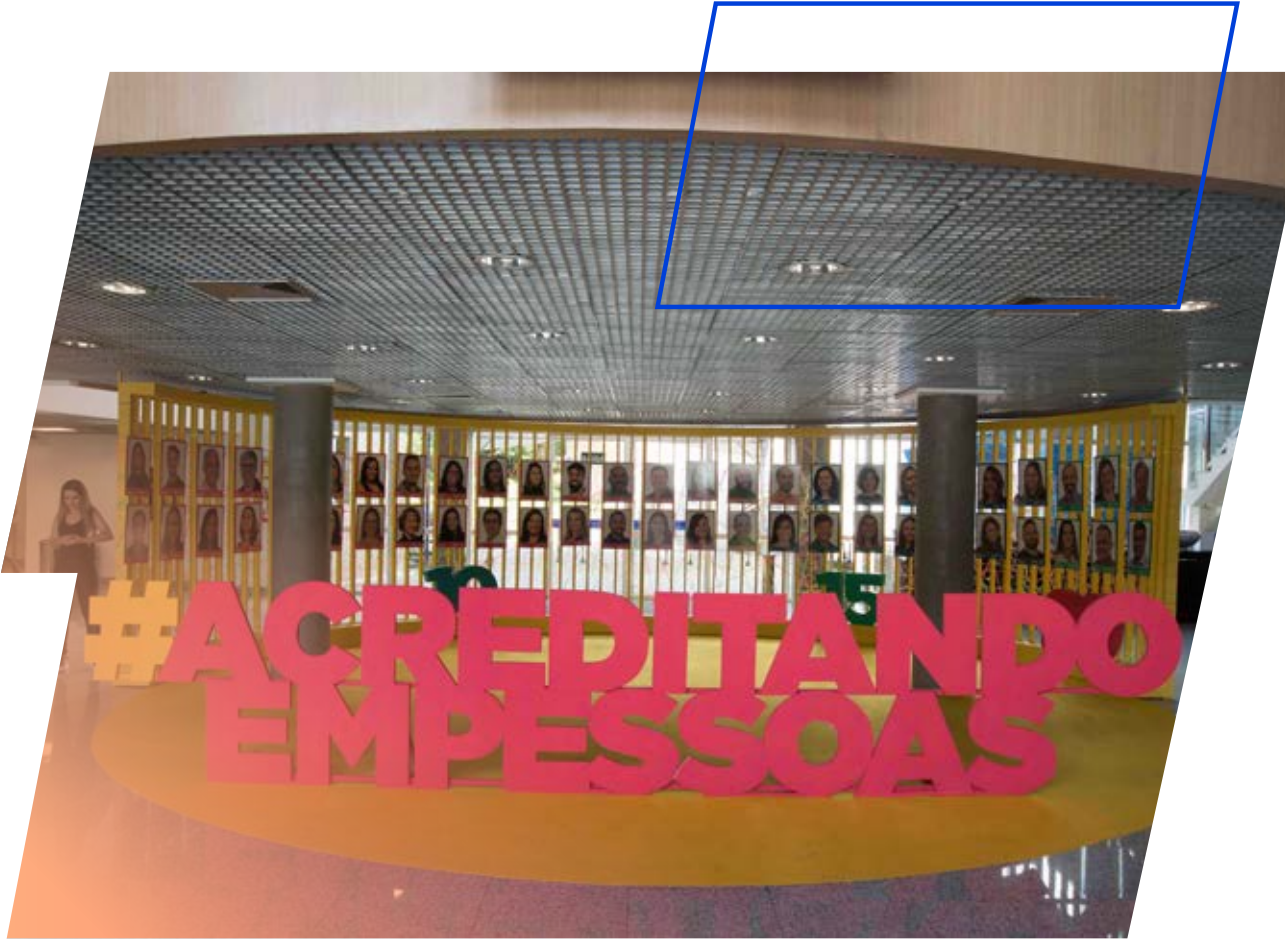
¹ Os estagiários não são considerados empregados, por isso são reportados separadamente não entram na contabilização do total.

PERCENTUAL DE EMPREGADOS POR GRUPOS DE SUB-REPRESENTADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL¹² GRI 405-1

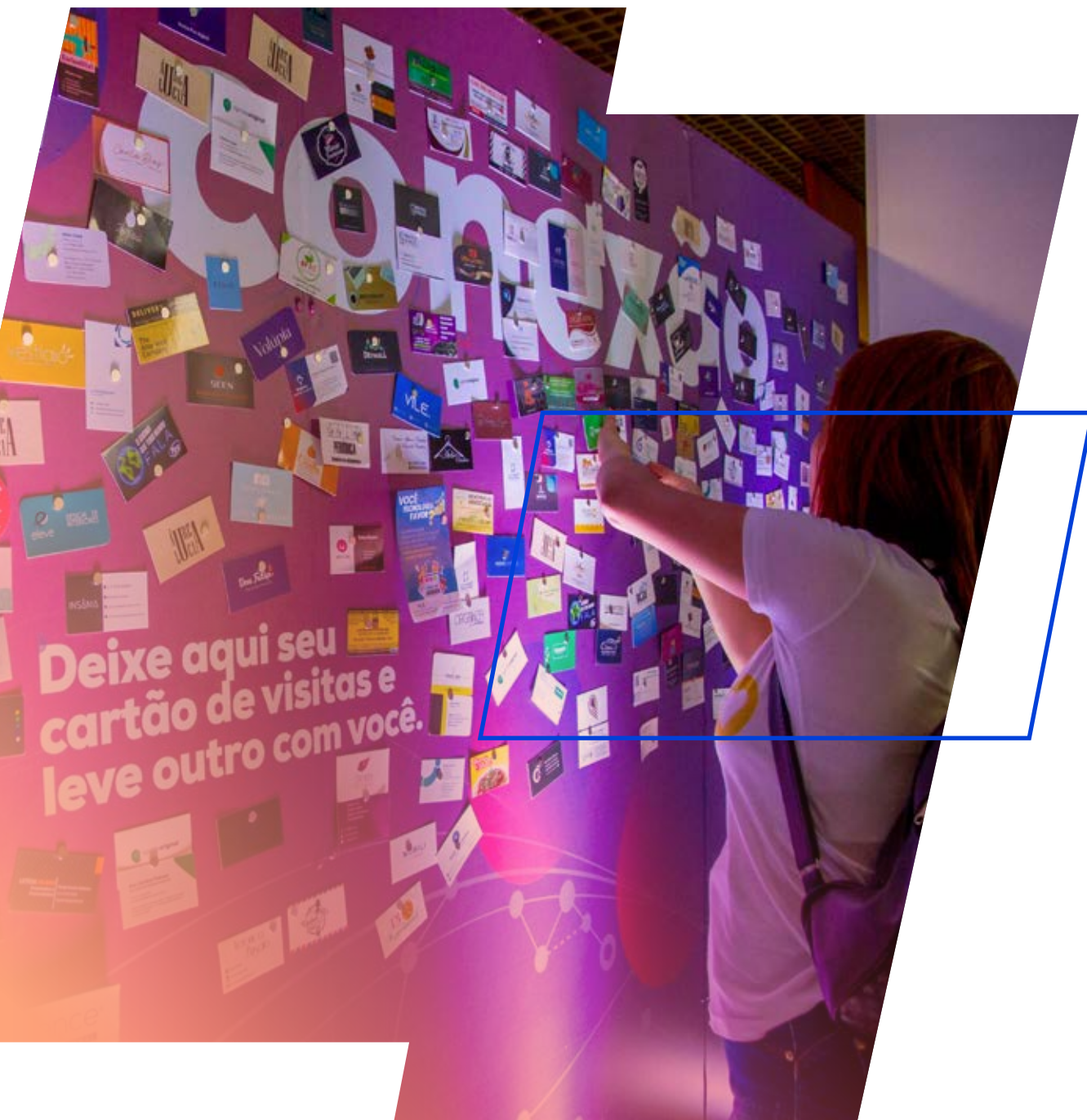
PCDS	2019	2020	2021
Diretoria	0%	0%	0%
Gerência	0%	0%	0%
Analistas Técnicos	1,59%	1,65%	1,42%
Assistentes	7,96%	8,24%	9,12%
Professores	0%	0%	0%
TOTAL	3,98%	4,13%	4,53%

¹ O Sebrae Minas não coleta dados sobre empregados de outros grupos como LGBT e etnia.

² Não houve estagiário PCD no triênio.



A Diretoria Executiva e a Unidade de Gestão de Pessoas são responsáveis por instituir os mecanismos de igualdade de oportunidades.



Cadeia de fornecimento

GRI 102-9

Por administrar recursos públicos, o Sebrae Minas deve, em suas contratações, obedecer às normas do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema Sebrae e os princípios da licitação pública. Dessa maneira, tem o compromisso de selecionar a proposta mais vantajosa para a instituição, assegurando, entre outras questões, a ampla competitividade, a legalidade, a impessoalidade e a moralidade.

O procedimento licitatório é exigido para compras e contratações de bens e serviços com valores superiores a R\$ 92 mil. Desde 2020, o Sebrae Minas adota o Pregão Eletrônico, modalidade na qual todas as etapas de contratação – como o envio de propostas, disputa de lances, julgamentos e recursos – são realizados por meio de um sistema eletrônico que

permite que os licitantes acompanhem o processo em tempo real, garantindo a transparência.

Além disso, empresas de todo o Brasil estão aptas a participarem das licitações do Sebrae Minas, gerando mais competitividade e economia. Já a seleção de fornecedores locais depende de fatores como: análise do espectro territorial da prestação de serviços, qualidade, tempestividade na entrega, padronização/uniformidade de execução dos serviços, questões relacionadas à logística da operação e aos custos administrativos.

**Compras acima de
R\$ 92 mil são realizadas
por meio de licitação.**



1.527

fornecedores foram
contratados em 2021

PERCENTUAIS DE GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS POR REGIÃO

	2019	2020	2021
Centro/Sede	61%	56%	56%
Centroeste e Sudoeste	19%	17%	10%
Jequitinhonha e Mucuri	32%	35%	24%
Noroeste	25%	23%	28%
Norte	24%	15%	11%
Rio Doce e Vale do Aço	9%	0%	21%
Sul	64%	58%	45%
Triângulo e Alto Paranaíba	55%	60%	51%
Zona da Mata e Vertentes	56%	51%	44%

VALOR MONETÁRIO ESTIMADO DE PAGAMENTOS EFETUADOS A FORNECEDORES

TRIÊNIO	2019	2020	2021
Valor em reais (R\$)	123.901.337,24	107.539.326,27	142.492.780,77

NÚMERO DE FORNECEDORES CONTRATADOS E PERCENTUAL DO PORTE DO FORNECEDOR, POR ANO

	2019	2020	2021
Total de contratos	1.368	1.256	1.527
Pessoas físicas	4%	4%	4%
MPEs	66%	69%	68%
Empresas de médio e grande porte	26%	27%	23%
Não informado	4%	-	5%

Programa de Desenvolvimento de Fornecedores

Criado em 2019, o Programa de Desenvolvimento de Fornecedores (PDF) do Sebrae Minas visa aprimorar a gestão de todos os contratos do Sebrae. Trata-se de uma ferramenta que integra a avaliação do fornecimento, o monitoramento do atendimento ao pactuado no contrato e a mensuração dos índices de satisfação.

Entre as cláusulas de todos os contratos assinados que são verificadas consta a abordagem de critérios sociais e econômicos, com a observação das legislações de segurança do trabalho, repúdio ao trabalho escravo e infantil e/ou análogo ao escravo, além de cláusulas Anticorrupção e de proteção de dados pessoais (LGPD). Além disso, vetam o emprego de menores de 18 anos em regime noturno, perigoso e insalubre, o mesmo vale para menores de 16 anos (salvo em condições de aprendizes).

PENALIDADES APLICADAS A FORNECEDORES

	2019	2020	2021
Suspensão temporária de licitar	1	4	3
Multas	0	0	1





7 Desempenho do ano

Capítulo que apresenta projetos e iniciativas de destaque no ano

neste capítulo

—

Suporte Empresarial
Desenvolvimento Econômico
Resultados financeiros
Responsabilidade socioambiental



O Sebrae Minas cumpre seu propósito por meio de dois negócios, cada um voltado para um público específico. O **Suporte Empresarial** é focado em artesãos, pequenas empresas, microempreendedores individuais (MEI), microempresas, potenciais empreendedores, potenciais empresários e produtores rurais e de agricultura familiar. Já o público atendido pelo **Desenvolvimentos Econômico** é formado por cooperativas, entidades empresariais, gestores públicos, instituições de ciência e tecnologia, instituições financeiras, lideranças locais e regionais, prefeituras, órgãos de desenvolvimento e professores.

Suporte empresarial

A área de Suporte Empresarial do Sebrae Minas tem como objetivo melhorar a eficiência operacional dos pequenos negócios. Para isso, atua no aperfeiçoamento de práticas de gestão por meio de consultorias, palestras, oficinas, estudos, encontros e outras atividades de capacitação.

São trabalhados temas como planejamento, finanças, inovação, vendas, marketing, recursos humanos, legislação e acesso a novos mercados por meio de diversos projetos. Os principais deles e seus resultados em 2021 são reportados a seguir:

Programa Educampo

Mudar a realidade do produtor, torná-los mais especializados e cada vez mais profissionais no que fazem é o desafio que o Sebrae Minas tem superado com o Educampo.

As transformações no mundo rural modificaram completamente a forma de gerenciar uma fazenda. E, para continuar na vanguarda dos modelos de gestão no campo, o Educampo se aprimorou para se reposicionar desafios. Romper com o tradicional, transformar, inovar e estar constantemente em evolução é a chave para gerar resultados para os produtores.

As consultorias com especialistas em gestão são a base do processo de transferência de conhecimento. Elas são apoiadas por ferramentas gerenciais exclusivas e por um banco de dados robusto e consistente, com histórico de mais de 20 anos de informações reais.

São 1.325 produtores participantes atendidos todos os meses por 94 consultores especialistas e 36 empresas parceiras que, juntos, produzem 451 milhões de litros de leite por ano e 3 milhões de sacas de café por biênio.

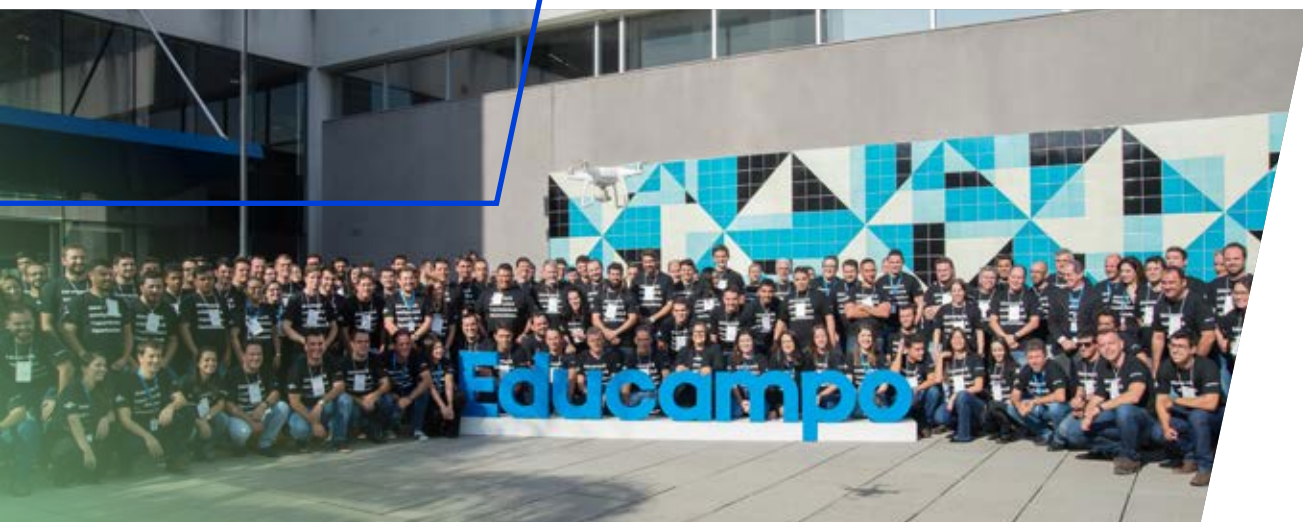
Em 2021, o destaque da plataforma foi o desenvolvimento de um aplicativo que permite que o produtor rural visualize seus indicadores e os compare com os de outras fazendas e também com a média da região. No fim do ano, já havia sido acessado por mais de mil propriedades rurais, que são acompanhadas e orientadas através de capacitações e consultoria que reforça o resultado na geração de informação de qualidade para auxiliar os produtores nas decisões estratégicas do seu negócio.

ATENDIMENTO POR SETORES

Os setores de serviços e comércio tiveram a maior demanda por atendimentos em 2021, sendo seguidos pela indústria e agronegócios.

SebraeLab

O SebraeLab é um espaço de estímulo à criatividade, à inovação, ao consumo de informações, à geração de novos conhecimentos, ao aprendizado contínuo e às múltiplas conexões nos negócios. No Sebrae Minas, além das unidades situadas nas cidades de Belo Horizonte, Contagem, Ipatinga, Juiz de Fora, Montes Claros, Uberlândia e Varginha, inauguramos, em 2021, um espaço em Patos de Minas e outro em Uberaba.



Alimentos e Bebidas, Saúde e Bem-Estar, Economia Criativa, Construção Civil, Turismo e Moda são cadeias produtivas estratégicas em Minas Gerais

Seu ambiente multifuncional é pensado para acolher empreendedores inovadores e transformadores. São locais com arquitetura flexível, onde o design e a ergonomia estimulam experiências sensoriais e emocionais que são um incentivo para a criatividade das pessoas.

No SebraeLab, potenciais empreendedores e empresários, colaboradores e consultores do Sebrae e instituições e empresas relacionadas à cultura de empreendedorismo inovador podem experimentar novas práticas e processos sem medo de errar. Isso desde que atentem para os três pilares de seu conceito: concentração (troca de experiências, de conhecimento e atividades práticas que permitam um aprendizado validado); produção (criação participativa e colaborativa, trazendo para o processo troca de ideias entre profissionais e clientes) e conexão (potencializar conexões e contatos de negócios, aconselhamentos em modelos de mercado).

Desenvolvimento de cadeias produtivas

GRI 103-2, 103-3 | 413, 413-1, Indicador próprio SE-4

Por meio de sua Unidade de Indústria, Comércio e Serviço, o Sebrae apoia os pequenos negócios das cadeias produtivas com soluções inovadoras e customizadas. Para isso, desenvolve estratégias e produtos competitivos para o atendimento setorial, além de ajudar a estruturar governanças corporativa que fomentem pequenos negócios da cadeia, contribuindo com o desenvolvimento econômico local.

Em Minas Gerais, as seguintes cadeias produtivas foram consideradas estratégicas e prioritárias para o projeto: Alimentos e Bebidas, Saúde e Bem-Estar, Economia Criativa, Construção Civil, Turismo e Moda. Além das cadeias transversais: Logística, Energia e Alta Tecnologia. Entre as iniciativas realizadas no projeto em 2021, destacam-se:

- » **Varejo +:** otimiza a atração e retenção de clientes, aumenta e melhora a presença digital, potencializa a conversão de vendas e aprimora os processos de gestão e operação;
- » **Focus Sebrae:** *software* de coleta e acompanhamento de indicadores de gestão e resultados desenvolvido para ajudar micro e pequenas empresas a avaliar o desempenho de seus processos e a criar planos de ações. Em 2021, 1.157 empresas foram cadastradas, 29 grupos de empresas e 284 indicadores avaliados;

- » **Se Joga no Online:** parceria entre Sebrae e Mercado Livre contabilizou o acesso de 2.566 clientes na plataforma no ano.
- » **Maratona da Indústria:** jornada para empreendedores de pequenas indústrias teve três edições no ano:
 - » Moda teve a primeira etapa no Centro-Oeste e Sudoeste Mineiro com foco em Confecção e Calçados;
 - » Alimentos e Bebidas foi realizada na Regional Centro com a participação de 374 empresas;
 - » Multisetorial para a Indústria foi realizada na Regional Zona da Mata e teve a adesão de 23 empresas.
- » **Prepara Gastronomia:** promove a gastronomia em Minas Gerais apoiando a pequenos negócios do segmento de alimentação fora do lar. Foram atendidas 2.596 empresas de alimentação nas nove regionais do Sebrae Minas.
- » **Conexões corporativas:** desenvolve e acompanha projetos de Encadeamento Produtivo, estratégia para aumentar a competitividade, por meio de relacionamentos cooperativos, de longo prazo e mutuamente atraentes, que se estabelecem entre grandes companhias e pequenos negócios de sua cadeia de valor.



Sebraetec INDICADOR PRÓPRIO SE-5

O Sebraetec tem por objetivo garantir o acesso a serviços tecnológicos para melhorar processos, produtos e serviços ou fornecer inovações nas empresas e mercados. Em 2021, o Sebrae Minas fez parceria com a Codemge - Companhia de Desenvolvimento de Minas Gerais para a realização do Programa com investimento de R\$ 30 milhões.

Com isso, foram atendidos 4.446 pequenos negócios através de 5.202 suportes e 60 soluções em 2021. As com maior demanda foram a Fertilização *in Vitro*, que ofereceu consultoria especializada sobre técnicas de melhoramento animal a mais de 1 mil produtores, e a Acelera Digital, de digitalização das empresas.

Comparado a 2020, os recursos e o número de pequenos negócios atendidos praticamente dobraram. Isso reflete a retomada da economia, onde as soluções do Programa foram uma ferramenta importante para ajudar os pequenos negócios nessa retomada. A meta é realizar 6 mil atendimentos em 400 cidades até o final de 2022.

Identidade de Origem/ Projetos territoriais GRI 103-2, 103-3 | 413, 413-1, Indicador próprio SE-3

O Programa de Identidade e Origem (IO) é um conjunto de iniciativas concebidas, estruturadas, executadas e monitoradas pelo Sebrae Minas que têm como objetivo promover o desenvolvimento dos territórios através de uma estratégia de diferenciação baseada na origem. É uma busca pela valorização do território, levando em conta cultura, crenças, valores, produtos e serviços. Com ações coordenadas que visam o desenvolvimento de uma origem produtora, a ideia é gerar um senso de pertencimento e reconhecimento pelo mercado, levando a transformações econômicas, sociais e ambientais.



2 mi
foi o valor investido em projetos de Identidade e Origem em 2021

O IO teve como ponto de partida o projeto Região do Cerrado Mineiro, que ganhou repercussão nacional e internacional, inspirando outras regiões. Em 2021, o Sebrae investiu R\$ 2 milhões em projetos de Identidade e Origem, promovendo o aumento das receitas e do emprego local nas diferentes fases do processo de produção; a preservação do ambiente e a biodiversidade; a manutenção da agricultura tradicional, de sistemas tradicionais de processamento e receitas e das tradições e cultura relacionadas ao produto; e a promoção da região como um todo através de uma “marca regional”, contribuindo para o turismo e a gastronomia.



Sebraetec atendeu mais de 4,4 mil pequenos negócios em 2021

Ecosistema Local de Inovação (ELI)

Indicador próprio SE-6

Ferramenta utilizada para impulsionar a inovação nos municípios mineiros, o Ecosistema Local de Inovação (ELI) possui uma metodologia implementada pela UIC – Unidade de Inovação e Competitividade para identificação dos setores com oportunidades para a inovação a partir da análise da vocação econômica e potencial tecnológico em cada cidade.

Para alcançar esse objetivo de desenvolvimento territorial por meio da estruturação e fortalecimento de ambientes inovadores, estimulando a criação de novos empreendimentos, são realizadas análises locais e das potencialidades de forma científica e tecnológica. Além disso, há consultas com representantes dos setores públicos e privados para se ter um quadro mais detalhado das vertentes que integram o ecossistema de inovação do município, incluindo seu nível de maturidade e aspectos positivos e frágeis de cada vertente. Dessa forma, é possível guiar o plano de ação com as estratégias e decisões vitais à consolidação do ecossistema de inovação de cada localidade.

Em 2021, o esforço principal foi para implementar as atividades dos planos de ação desenvolvidos durante a fase de planejamento realizada em 2020. A ênfase foi nas ações estruturantes dos ecossistemas dos municípios de Unaí, Montes Claros, Viçosa, Lavras, Teófilo Otoni, Congonhas, Ouro Branco, Conselheiro Lafaiete, Divinópolis e Patos de Minas. Foram realizados três *webinars* e três cursos à distância para capacitação de 80 governanças nos municípios. Também foram disponibilizados R\$ 15 mil para a gestão do projeto, aplicados principalmente em ações de comunicação e sensibilização das governanças.



Programa ALI – Agentes Locais de Inovação

Indicador próprio SE-2

Outra iniciativa de inovação desenvolvida pelo Sebrae Minas, o ALI tem como missão aproximar a inovação aos pequenos negócios, possibilitando aumento de faturamento, redução de custos e melhoria da produtividade, objetivo que foi prioritário no ano de 2021.

O Programa tem parceria com Governo Federal, CNPq, CNI, Ministério da Economia, Secretaria Nacional das MPEs e é 100% gratuito para participação do empresário.

Desde 2013, foram capacitados 30 agentes para ajudar empresários a identificar práticas de sustentabilidade, processos, digitalização e melhoria de produtos e serviços. Com isso, cerca de 1.500 empresas de Belo Horizonte, Betim e Contagem, dos ramos de Alimentação, Construção Civil e Confecção, receberam esse acompanhamento por 24 meses cada.

O ALI alcançou 6.543 empresas em 2021, com previsão de atender até 25 empresas por cada agente a cada ciclo. A ideia é chegar a 12 mil empresas até outubro de 2022.



6,5 mil

empresas receberam
acompanhamento
do ALI no ano

100%

gratuito para
participação do
empresário



Eventos do ano

FEIRA DO EMPREENDEDOR

Considerado o maior evento de empreendedorismo do país, a edição 2021 da Feira do Empreendedor realizada em outubro foi totalmente on-line e gratuita e, pela primeira vez, contou com o envolvimento das 27 unidades regionais do Sebrae Minas.

Mais de 115 mil pessoas se inscreveram para aproveitar a programação dividida em cinco arenas digitais: Conhecimento, Negócios, Expositores, Retomada e Atendimento Sebrae. Foram 190 mil atendimentos e uma estimativa média de negócios em torno de R\$ 9,5 milhões, resultantes de quase 300 reuniões de rodadas de negócios. Para 2022, o Sebrae estuda a possibilidade de um formato híbrido para a Feira, com uso de uma plataforma on-line e realização de atividades presenciais.

**Realizada em novembro em Belo Horizonte,
18ª edição do Minascon teve 3.861 inscritos.**

minascon+

18º MINASCON

Maior evento da cadeia produtiva da construção mineira, a 18ª edição do Minascon teve 3.861 inscritos e foi realizada em novembro em Belo Horizonte. Além de palestras, seminários e congressos, aconteceram os tradicionais Show da Casa Própria e o concurso “Mãos à Obra – Prêmio Gustavo Charlemont”, onde o projeto vencedor foi “Desenvolvimento de Protótipo de Impressora 3D para Argamassa e Grautes”, de alunos de Engenharia Mecânica da PUC.

Entre as novidades da edição, destacaram-se o Building Information Modeling (BIM), metodologia que consiste em modelar a construção de forma virtual, e a construção offsite, processo no qual o imóvel ou parte dele é construído de forma modular, fora do canteiro de obras, oferecendo agilidade e economia.



MAX – MINAS GERAIS AUDIOVISUAL EXPO 2021

Em parceria com a Brasil Audiovisual Independente – Bravi, o evento realizado em dezembro apresentou uma extensa programação on-line extensa. Foram palestras, oficinas, debates e painéis sobre negócios, políticas públicas, inovações, cultura e tendências ligadas ao audiovisual.

Além disso, houve uma rodada de negócios que envolveu mais de 800 projetos de longas-metragens, séries, programas de TV, documentários e *reality shows*.

800

projetos audiovisuais na rodada de negócios
do Max - Minas Gerais Audiovisual Expo 2021.

115 mil

inscritos na Feira do
Empreendedor



Desenvolvimento Econômico

Indicador próprio SE-7

O Desenvolvimento Econômico Local no Sebrae Minas é uma abordagem de atuação que visa uma visão sistêmica para a melhoria da qualidade de vida dos moradores das cidades para além dos pequenos negócios.

Tem como objetivo estimular o crescimento econômico de setores específicos e qualificar o relacionamento entre o poder público e os empreendedores, por meio de uma atuação cooperativa e com a criação de parcerias.

Por meio dos agentes de desenvolvimento (servidores), das Salas Mineiras do Empreendedor e dos Conselhos Municipais de Desenvolvimento Econômico, que reúnem setores públicos e privados, são trabalhadas as dimensões DEL: Capital Empreendedor, Tecido Empresarial, Governança para o Desenvolvimento, Organização Produtiva e Inserção Competitiva.

O ano de 2021 pode ser considerado de consolidação da atuação do Sebrae Minas com os vários projetos iniciados e concretizados. Para 2022, o objetivo é aprofundar ainda mais a trajetória de consolidação do DEL e, especialmente, do Sebrae Minas como o principal parceiro dos municípios quando o assunto for geração de riqueza, renda, emprego e trabalho. E, para isso, foi estabelecida uma meta organiza-

cional de criar ou revisar 300 planos municipais de desenvolvimento econômico.

Entre os destaques de 2021 estão a continuidade do Programa Líder (Liderança para Desenvolvimento Regional), Delta Forum - Encontro de Desenvolvimento Econômico e o lançamento, em dezembro, do Isdel, o novo Índice Sebrae de Desenvolvimento Econômico Local (Isdel).

PROGRAMA LÍDER Indicador próprio SE-8

Diretamente ligado ao tema Desenvolvimento Local e Regional, o Programa Líder visa a mobilização, articulação, planejamento e gestão do desenvolvimento da região. Isso se dá através da união de empresários, lideranças, gestores dos municípios e representantes do terceiro setor.

O foco do projeto é construir uma estratégia de desenvolvimento sustentável e qualificado para a região, com ações que gerem um processo de modernização e dinamização econômica. O Programa, que tem duração de 18 meses, prosseguiu em 2021 com três grupos iniciados em 2019 e não concluídos devido à pandemia. Situados no Triângulo Mineiro e Sudoeste e Centro-Oeste de Minas Gerais, esses grupos são compostos por 111 lideranças em 37 municípios.

Para 2022, as metas são concluir o trabalho desses três grupos e lançar dois outros nas regiões Centro-Oeste e Triângulo Mineiro, com a estimativa de alcançar 22 municípios e 66 novas lideranças.

O
111

lideranças participaram
no Programa Líder
que aconteceu em
37 municípios mineiros



A edição 2021 do Delta Forum aconteceu em novembro em formato híbrido

NOVO ISDEL

Após passar por uma revisão metodológica com base de trabalhos acadêmicos, um novo formato do Isdel foi adotado em diferentes unidades estaduais do Sistema Sebrae. O índice é uma ferramenta que permite medir o status do desenvolvimento local e sintetizar dados sobre as cinco dimensões responsáveis por promover o desenvolvimento econômico local: Capital Empreendedor, Tecido Empresarial, Governança para o Desenvolvimento, Organização Produtiva e Inserção Competitiva.

O trabalho para medir os processos de desenvolvimento começou em 2018 e, desde então, a partir da análise desses dados, os municípios têm acesso a diversas informações para melhorar o ambiente de negócios e a tomada de decisões.

O novo Isdel tem parceria com o Centro de Desenvolvimento e Planejamento Regional da UFMG – Cedeplar.

DELTA FORUM

Lançado em 2019, o Delta Forum – Encontro de Desenvolvimento Econômico para Lideranças e Territórios – é um dos grandes eventos promovidos pelo Sebrae Minas, pois estimula o desenvolvimento sustentável dos territórios mineiros. A edição 2021, que aconteceu em novembro em formato híbrido, contou com 760 participantes presenciais e 2.230 virtuais e foi importante para auxiliar os municípios a criar agendas adequadas às 17 ODS. O Delta Forum reuniu prefeitos, vice-prefeitos, secretários municipais, agentes de desenvolvimento, gestores públicos, empresários, lideranças locais e todos os atores envolvidos e interessados pelo planejamento e a gestão do desenvolvimento econômico dos territórios de Minas Gerais. Foram realizados debates, incentivo a parcerias e apresentação de soluções para os desafios comuns aos 853 municípios mineiros.

Coletivo Covid Radar GRI 102-12, 102-13

Em 2020, o Sebrae Minas se uniu a mais de 40 organizações com atuação mundial, formando o coletivo Covid Radar. Liderado pela Rede Brasil do Pacto Global da ONU, o grupo atua para oferecer a empreendedores, empresários e executivos conteúdos relevantes que auxiliem no enfrentamento dos desafios econômicos impostos pela pandemia. Além disso, articula esforços para apoiar as instituições de saúde e pessoas em situação de vulnerabilidade.

O trabalho consiste em oferecer orientação empreendedora, capacitação gerencial e da mão-de-obra, acesso ao crédito e a mercados, focados na reestruturação dos negócios. Ao acessar estes conteúdos, os usuários serão, automaticamente, encaminhados para os sites das empresas que se disponibilizaram a contribuir com esta iniciativa.

Quatro grupos de trabalho se mobilizaram na força-tarefa chamada de Retomada Empresarial, oferecendo guias, *e-books*, vídeos, *podcasts*, *webinars*, cursos, consultoria nas áreas de Empreendedorismo, Capacitação, Crédito e Mercado Internacional.

Cidade empreendedora

O Sebrae Minas lançou em março o programa Cidade Empreendedora para apoiar o desenvolvimento econômico dos municípios e também auxiliá-los a superar a crise causada pela pandemia. O projeto, que fortaleceu e ampliou o portfólio de soluções, entre produtos e serviços, teve muitas adesões, alcançando 670 cidades. Diante disso, ajudou na criação de mais de 200 planos municipais de desenvolvimento.

O programa oferece cerca de 100 soluções distintas, algumas exclusivas no Brasil, organizadas em 10 eixos de atuação, vinculados à abordagem do DEL, que orientam a criação de planos de desenvolvimento adequados para a realidade de cada município.

Os 10 eixos de atuação do Cidade empreendedora são:

- » Gestão Municipal
- » Lideranças locais
- » Desburocratização
- » Sala do Empreendedor
- » Compras governamentais
- » Empreendedorismo na Escola
- » Inclusão produtiva
- » Marketing Territorial e Setores Econômicos
- » Cooperativismo e crédito
- » Inovação e Sustentabilidade

Cartilha para servidores públicos

“Retenção de riqueza no município – relação entre prefeitura e cooperativa de crédito” é o título da cartilha lançada em 2021 pelo Sebrae Minas em parceria com a Associação Mineira de Municípios.

A publicação explica a gestores e servidores públicos detalhes sobre o papel do cooperativismo financeiro nos municípios, o círculo do relacionamento entre prefeitura e cooperativa de crédito e a presença do cooperativismo de crédito em Minas Gerais.

Trata-se de uma importante ferramenta para colocar em prática o que é apresentado nos cursos e capacitações oferecidos pelo Desenvolve Minas Gerais, projeto idealizado em 2020 que cria estratégias para o desenvolvimento local envolvendo poder público, iniciativa privada e o terceiro setor para pensar juntos em condições favoráveis de sobrevivência dos pequenos negócios.

Reconversão Produtiva

Indicador próprio SE-9

O Projeto de Reconversão Produtiva em Territórios Minerados foi criado para apoiar os municípios que têm suas economias fortemente ancoradas na mineração a identificarem novas possibilidades de sustentação econômica e desenvolvimento local. A previsão é atuar em 13 territórios localizados em sete regiões do estado.

A mudança da matriz econômica de um território é um processo complexo e que envolve entidades públicas e privadas, lideranças e representantes da sociedade civil. Todos precisam dialogar e unir esforços em busca de alternativas de reconversão produtiva, como a diversificação para um novo segmento econômico, a diversificação fortalecendo outras vocações já existentes e o reposicionamento da atividade mineral.

Como o ano de 2021 foi marcado por ações majoritariamente on-line e esse é um projeto que demanda forte articulação local, ele acabou se limitando aos municípios de Itabira, em caráter piloto e experimental, e Itabirito, onde foram executadas as etapas iniciais.

Para 2022, está prevista a conclusão da agenda de Itabira até o mês de junho e início das ações no território logo após. Já em Itabirito, o projeto deverá alcançar esse mesmo status ao longo do segundo semestre. Há a expectativa ainda da realização do 2º Seminário Estadual de Reconversão Produtiva em Territórios Minerados durante o Congresso Mineiro de Municípios, programado para junho.



2º Seminário Estadual de Reconversão Produtiva está planejado para junho de 2022

Programa de Educação Empreendedora

Indicadores próprios SE-5, SE-11, SE-12

Identidade forte dentro do Sistema Sebrae, o Programa de Educação Empreendedora (PNEE) atua há oito anos em escolas e instituições de ensino para ampliar, promover e disseminar a educação empreendedora por meio da oferta de conteúdos de empreendedorismo nos currículos.

O Sebrae Minas capacitou 28.400 professores em 2021, que ficaram aptos a ensinar a metodologia nas salas de aula do ensino fundamental e também, em menor escala, do ensino médio e superior. Foram 69.343 estudantes formados dentro de um trabalho que tem como objetivo promover consciência em torno do empreendedorismo como comportamento, voltado para projetos de vida e não apenas para a criação de negócios. Dessa forma, os jovens tornam-se agentes importantes na transformação da realidade das localidades onde residem.

178,8 mil

acessos contabilizados
na plataforma CER

Plataforma digital

Já o Centro Sebrae de Referência em Educação Empreendedora (CER) é uma plataforma digital de estudos, pesquisas, ferramentas e tecnologias sobre educação empreendedora criada há quatro anos para ser uma ponte entre o universo acadêmico e o mercado.

O site tem conteúdo gratuito e disponibiliza diversas seções que auxiliam na inovação das empresas ou na sala de aula, inspirando pessoas e difundindo a Educação Empreendedora. Entre elas, estão o Observatório, com artigos sobre iniciativas e temas relevantes; Conteúdos, com estudos e biblioteca; e Soluções CER, que apresentam histórias de empreendedorismo e o Radar, uma ferramenta que apura o grau de ambiência favorável para implementação da Educação Empreendedora na Instituição de Ensino.

Nesse ambiente, a produção de conhecimento é incrementada através de parcerias estratégicas com universidades, empresas, centros de pesquisas e profissionais. Em 2021, por exemplo, foi firmada uma parceria com a PUCRS, por meio do Laboratório Interdisciplinar de Empreendedorismo e Inovação – Idear. Nela, serão realizadas ações conjuntas, compartilhamento de recursos pedagógicos para professores além de eventos e workshops abertos para a comunidade.

INDICADORES CER

	2019	2020	2021
Número de novos parceiros estratégicos	2	2	2
Número de visitantes da plataforma	70.415	147.731	178.852
Números de leads	672	39.781	22.948
Taxa de conversão	883	2.542	1.283

Sala Mineira do Empreendedor

Importante parceiro da Rede Aqui tem Sebrae, a Sala Mineira do Empreendedor reúne, em um mesmo ambiente, serviços gratuitos oferecidos pelo Sebrae e pela Junta Comercial do Estado de Minas Gerais (Jucemge). Entre eles, a formalização de microempreendedores individuais, orientações sobre a Declaração Anual do Simples Nacional (DASN), informações sobre o processo de registro e cadastro de fornecedores da prefeitura, mapa de oportunidades para empreendedores e capacitações gerenciais. O atendimento é feito por Agentes de Atendimento indicados pelas instituições parceiras e capacitados pelo Sebrae Minas. Em 2021, alguns espaços foram abertos, como o da cidade de Passos, e mais de 6 mil empresas foram atendidas por 100 agentes locais.



Resultados financeiros

GRI 103-2, 103-3 | 201

Anualmente, o Sebrae Nacional emite e encaminha aos Sebrae dos estados o documento “Diretrizes para Elaboração do Plano Plurianual e do Orçamento”. Com as regras para execução dos objetivos estratégicos de cada ano.

Em 2021, a Diretoria Executiva publicou o documento Estratégia Sebrae Minas 2021-2023, onde constam os principais objetivos estratégicos, com seus respectivos indicadores, para atingimento das metas definidas durante o período:

- 1) Escalar a base de Micro e Pequenas Empresas mineiras atendidas;
- 2) Reduzir a mortalidade de Micro e Pequenas Empresas mineiras atendidas;
- 3) Ampliar as receitas próprias no Vetor Social;
- 4) Gerar margem de contribuição com produtos empresarias;
- 5) Otimizar gastos.

Além disso, o Sebrae Minas considera na sua gestão financeira a Instrução Normativa Sebrae nº 37, que estabelece normas e procedimentos aplicáveis à exe-

cução orçamentária e financeira no âmbito do Sistema Sebrae. O monitoramento é feito por meio de indicadores financeiros e estratégicos previamente definidos.

Em 2021, as Receitas do Sebrae Minas totalizam R\$ 289 milhões, 21,3% a mais que o resultado de 2020. Confira abaixo outros dados do balanço do ano.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO GRI 201-1

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R\$)				
	2019	2020	2021	
Receitas	260.536.726,92	238.329.868,15	289.086.556,27	
VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R\$)				
Distribuído	2019	2020	2021	
Custos operacionais	135.359.107,22	108.841.189,05	149.584.488,90	
Salários e benefícios de empregados	76.739.081,22	68.852.640,09	81.417.118,84	
Pagamentos a provedores de capital	0	0	0	
Pagamentos ao governo	23.837.484,39	21.652.055,44	23.698.175,12	
Investimentos na comunidade	0	0	0	
TOTAL	235.935.672,83	199.345.884,58	254.699.782,86	



21,3%

de Receitas a mais que o resultado de 2020

VALOR ECONÔMICO RETIDO (R\$)				
	2019	2020	2021	
“Valor econômico direto gerado” menos “Valor econômico distribuído”	24.601.054,09	38.983.983,57	34.386.773,41	
PERCENTUAL DO VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO				
	2019	2020	2021	
Custos operacionais	57,37%	54,60%	58,73%	
Salários e benefícios de empregados	32,53%	34,54%	31,97%	
Pagamentos a provedores de capital	0%	0%	0%	
Pagamentos ao governo	10,10%	10,86%	9,30%	
Investimentos na comunidade	0%	0%	0%	
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	



Responsabilidade socioambiental

Ciente da sua importância para o desenvolvimento sustentável da sociedade, o Sebrae Minas também desenvolve diversas iniciativas voltadas às populações minoritárias e em vulnerabilidade social. Além disso, busca soluções com aplicabilidade tanto interna quanto no ecossistema que está inserido focadas na utilização consciente dos recursos naturais.

Em 2021, alguns destaques entre esses projetos foram:

ESCOLA DO SEBRAE – NÚCLEO DE EMPREENDEDORISMO JUVENIL

Indicador próprio SE-1

A Escola do Sebrae – Núcleo de Empreendedorismo Juvenil (NEJ) foi criada em 2020 como parte do Plug Minas, uma iniciativa do Governo de Minas Gerais que integra várias outras atividades de formação e inovação tecnológica, artes, profissionalização técnica e aprendizagens. O NEJ surgiu baseado na experiência da Escola de Formação Gerencial que, por sua vez, oferece um curso Técnico em Administração em três anos.

Voltado para jovens de escolas públicas, de 17 a 30 anos, que estejam cursando ou que já tenham concluído o ensino médio, o NEJ tem como objetivo deixar os alunos aptos a enfrentar os desafios do mercado de trabalho. Para isso, é oferecida uma formação técnica em Administração com ênfase em gestão de negócios por meio de uma metodologia que alia teoria e prática. Durante um ano, eles estudam disciplinas básicas teóricas e participam de projetos de empreendedorismo e gestão. A intenção é fornecer uma ampla visão para que, futuramente, possam atuar na diversificação da economia e criar novos modelos de negócios.

NEJ oferece formação técnica em Administração com ênfase em gestão de negócios.



A gestão do NEJ, a cargo da Unidade de Educação e Empreendedorismo – Uede, é monitorada por pesquisas de egressos e avaliação dos impactos. Em 2020 e 2021, não foi possível a consolidação desses dados por causa da pandemia, pois é necessário a avaliação de um ano completo para se ter resultados e verificar o grau de empregabilidade e empreendedorismo para o estudante. A previsão é que a pesquisa seja realizada ainda no primeiro trimestre de 2022.

Ainda assim, em 2021, a escola alcançou nota média de 85, enquanto que a média nacional foi de 75. Dentro de um dos desafios empreendedores do Sebrae Minas de 2022, está a realização da pesquisa ainda no primeiro semestre e a ampliação da escola, incluindo mais três turnos e novos conteúdos em 2022. Além disso, estão previstas a inauguração de uma faculdade e um MBA em parceria com instituições de São Paulo.

NÚMERO DE ESTUDANTES MATRICULADOS X FORMADOS			
	2019	2020	2021
Matriculados	351	283	270
Formados	253	73	95



PROJETO RESTAURAR
Com ações implementadas em 18 municípios mineiros, abrangendo uma área de aproximadamente 1,4 milhão de hectares, o Projeto Restaurar do Sebrae Minas apoia o desenvolvimento sustentável de territórios. A intenção é a restauração e conservação do capital natural, a redução de conflitos e a ocupação do solo dos municípios.

O projeto está estruturado em bases locais de acordo com as necessidades de cada território e leva sempre em consideração suas características naturais. Afinal, são elas que serão fatores determinantes para a expressão do potencial de desenvolvimento humano e econômico.

A abordagem do Restaurar é feita de acordo com as seguintes etapas:

- » Conhecimento do território (avaliação integrada)
- » Esboço inicial do plano de transformação do território (ações prioritárias)
- » Consolidação da governança local e modelo de gestão
- » Construção do plano de recuperação do capital natural e impulso ao desenvolvimento
- » Monitoramento e mensuração

Entre os principais resultados e impactos gerados nos municípios que já receberam o projeto, estão a readequação de estradas vicinais, construção de terraços em propriedades rurais, terraceamento e cercamento de nascentes, tratamento de resíduos, manejo correto do solo e preservação das águas e ações de educação ambiental.



SEBRAE DELAS
Criado em 2019 para incentivar e fortalecer a cultura empreendedora entre as mulheres. O programa contou com mais de 40 iniciativas em todo o estado em 2021, atendendo a 4.500 mulheres. Além dos cursos e *workshops*, foram realizados mais de 2 mil palestras, lives e eventos abertos, como a edição on-line do Conexão Delas, que reuniu painel, palestra e show.

No ano, o programa também passou a atuar com a solução chamada “Sebrae Delas– Mulher de Negócios”, baseada em cinco pilares:

1. Sensibilização do público interno e externo quanto à importância da equidade de gêneros;
2. Mapeamento de soluções do portfólio;
3. Oferta de conteúdos de gestão, inovação, transformação digital e competências socioemocionais;
4. Promoção de espaços e experiências entre as empresárias, empreendedoras e instituições apoiadoras e fomentadoras da causa;
5. Realização de eventos para disseminação da iniciativa e de conteúdo, além da promoção da imagem do Sebrae Minas como instituição referência em empreendedorismo feminino.

Sebrae de Plurais

GRI 103,2, 103-3 | 405

O Sebrae de Plurais é um grupo de trabalho conduzido por pessoas colaboradoras do Sebrae Minas com o objetivo de tornar a Diversidade, Equidade e Inclusão - DE&I valores centrais da instituição e, alinhadas à estratégia da organização, criar uma plataforma sólida para alcançar o propósito da organização de “Impulsionar o empreendedorismo para transformar vidas”.

Desde 2018 tem atuado em conjunto com várias unidades em consonância com a Política de Pró-Equidade, que tem como objetivos conscientizar, assegurar e promover a equidade, a diversidade e a inclusão na relação entre as pessoas colaboradoras e do Sebrae Minas com o público, reconhecendo e aceitando as diferenças inerentes à pluralidade de pessoas.

Em 2021, foi desenvolvido o Planejamento Estratégico para Diversidade, Equidade e Inclusão, estabelecendo uma governança que conta com a presença de sponsors - em níveis de diretoria e gerência -, e pessoas embaixadoras representando todas as áreas (unidades e regionais) do Sebrae. Para capacitar as pessoas colaboradoras que fazem parte do Squad Sebrae de Plurais, foi contratada, em parceria com a Universidade Corporativa, uma plataforma de Educação para a Diversidade, Equidade e Inclusão com cursos, *cases* e *masterclass* com especialistas no tema.

Energia limpa e renovável

Para promover a competitividade e a sustentabilidade dos pequenos negócios dos segmentos energéticos de Minas Gerais, o Sebrae Minas desenvolveu o Manual de Incentivo ao Desenvolvimento da Cadeia de Valor de Energia Solar Fotovoltaica.

A ideia é sensibilizar gestores públicos sobre a importância do setor de energia fotovoltaica, se mercado, sua legislação nas esferas federal, estadual e municipal, destacando que o território mineiro já responde sozinho por 17,17% de todo o parque brasileiro de energia solar distribuída e possui 141.078 conexões operacionais, espalhadas por 841 cidades, 99,76% dos 853 municípios.

O manual é uma ferramenta para sensibilizar os gestores públicos sobre a importância da energia limpa estimulando que identifiquem, em seu território, as possibilidades mais condizentes à sua realidade, em termos de legislação municipal que incentive o setor de energia fotovoltaica.

Gestão e avaliação de impactos ambientais (Gaia)

Em 2018 deu-se início a implementação de uma ferramenta para gerenciar medidas que reduzam os impactos ambientais potenciais de suas atividades: o Sistema de Gestão Ambiental (SGA). Desenvolvido

com base na norma ISO 14.001, o SGA tem sido aprimorado e aplicado em processos da organização.

Neste sentido o programa GAIA - Gestão e Avaliação de Impactos Ambientais representa o comprometimento do Sebrae Minas em gerenciar os impactos ambientais de suas atividades por meio da utilização racional dos recursos naturais e práticas de desenvolvimento sustentável.

O programa iniciou em 2019, estruturado pela Unidade de Administração e Logística, e trata-se de um programa transversal que envolve as agências de atendimento, regionais e sede, na constante busca por comportamentos voltados a um planeta mais sustentável.

Entre as iniciativas de 2021 ligadas ao programa, foi criado o Selo GAIA que tem por objetivo valorizar e fomentar as ações e projetos que estimulam a responsabilidade socioambiental levando em conta a redução direta de consumo e ações baseadas em Gestão Ambiental, projetos de Educação Socioambiental e demais boas práticas.

O Selo GAIA é uma forma de reconhecer as Unidades e Agências do Sebrae Minas que se destacaram e se dedicaram no alcance dos objetivos relacionados à Sustentabilidade.

Em 2021, 57 unidades foram contempladas com o reconhecimento porque alcançaram as metas favoráveis à redução do consumo de água, energia elétrica, combustível e papel. Como premiação, além do Selo, o Sebrae Minas realizou o plantio de 800 mudas de árvores nativas, constituindo seu primeiro Bosque.



RESULTADOS DO PROGRAMA

50,8%

de redução do consumo de água

35,1%

de redução do consumo de energia elétrica

73,3%

de utilização de etanol na frota de veículos



8 Sumário de conteúdo da GRI

GRI 102-55

Indicadores selecionados de acordo com
a nova matriz de materialidade.

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
CONTEÚDOS GERAIS				
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
GRI 101 não possui Conteúdos				
PERFIL ORGANIZACIONAL				
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-1 Nome da organização	ok		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	ok		
	102-3 Localização da sede da organização	ok		
	102-4 Local das operações	ok		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	ok		
	102-6 Mercados atendidos	ok		
	102-7 Porte da organização	ok		
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	ok		8, 10
	102-9 Cadeia de fornecedores	ok		
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não houve.		
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	ok		
	102-12 Iniciativas externas	ok		
	102-13 Participação em associações	ok		
ESTRATÉGIA				
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-14 Declaração do mais alto executivo	ok		
ÉTICA E INTEGRIDADE				
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	ok		16
	102-17 Mecanismos para orientações e preocupações referentes à ética	ok		16

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
GOVERNANÇA				
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-18 Estrutura de governança	ok		
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	ok		
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	ok		
	102-24 Nomeação e seleção do mais alo órgão de governança	ok		
	102-25 Conflitos de interesse	ok		
ENGAJAMENTO DE <i>STAKEHOLDERS</i>				
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	ok		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação. A interface ocorre com dois sindicatos: o SINTAPPI-MG, no qual estão vinculados os Diretores, Analistas Técnicos e Assistentes; e o SINPRO-MG, onde estando vinculados os professores.	8	
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	ok		
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	ok		
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	ok		
PRÁTICAS DE REPORTE				
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	As DFs incluem posição patrimonial, financeira e orçamentária exclusivamente do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais – SEBRAE/MG		
	102-46 Defnição do conteúdo do relatório e limites de tópicos	ok		
	102-47 Lista de tópicos materiais	ok		
	102-48 Reformulações de informações	Não há.		
	102-49 Alterações no relato	Não há.		
	102-50 Período coberto pelo relatório	ok		
	102-51 Data do relatório mais recente	julho de 2019, referente ao ano de 2018.		
	102-52 Ciclo de emissão do relatório	ok		
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	previsto		
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI na opção “Essencial”.		
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	ok		
	102-56 Verificação externa	ok		

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
TÓPICOS MATERIAIS				
GRI 200 SÉRIE TÓPICOS ECONÔMICOS				
Desempenho econômico				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	ok		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	ok		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	ok		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	ok		8, 9
PRESENÇA NO MERCADO				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	ok		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	ok		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	ok		
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-2 Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local	ok		8
COMBATE À CORRUPÇÃO				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	ok		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	ok		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	ok		
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2021, houve um caso de corrupção por apropriação indevida de recursos por parte de um ex- colaborador que foi demitido. A organização moveu um processo judicial contra ele para ressarcimento dos recursos apropriados indevidamente. Em 2019 e 2020 não ocorreu nenhum caso de corrupção.		16

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
GRI 400 SÉRIE TÓPICOS SOCIAIS				
EMPREGO				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	ok		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	ok		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	ok		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	previsto		5, 8, 10
	401-3 Licença maternidade/paternidade	ok		5, 8
CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	ok		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	ok		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	ok		
GRI 103: Forma de gestão 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	ok		4, 5, 8, 10
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Nulo. Não houve avaliação de desempenho nos últimos quatro anos.		5, 8, 10
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	ok		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	ok		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	ok		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	ok		5, 8

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
NÃO DISCRIMINAÇÃO				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	ok		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	ok		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	ok		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não houve prática de discriminação no Sebrae Minas que tenha sido registrada, denunciada ou apresentada à Diretoria, Unidade de Gestão de Pessoas, Ouvidoria ou Comitê de Ética.		5, 8
COMUNIDADES LOCAIS				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	ok		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	ok		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	ok		
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	ok		

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

1. Erradicação da pobreza

2. Fome zero

3. Boa saúde e bem-estar

4. Educação de qualidade

5. Igualdade de gênero

6. Água limpa e saneamento

7. Energia acessível e limpa

8. Emprego digno e crescimento econômico

9. Indústria, inovação e infraestrutura
10. Redução das desigualdades

11. Cidades e comunidades sustentáveis

12. Consumo e produção responsáveis

13. Combate às alterações climáticas

14. Vida debaixo d'água

15. Vida sobre a terra

16. Paz, justiça e instituições fortes

17. Parcerias em prol das metas





Informações corporativas

REALIZAÇÃO

SEBRAE/MG

PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO

Roberto Simões

SUPERINTENDENTE

Afonso Maria Rocha

DIRETOR TÉCNICO

João Cruz Reis Filho

DIRETOR DE OPERAÇÕES

Marden Márcio Magalhães

UNIDADE GABINETE E OUVIDORIA

Gerente - Maria de Fátima Magalhães Tropia

Equipe Técnica - Agmar Abdon Campos e Vanessa Aparecida Belli

CONTEÚDO, *DESIGN* E CONSULTORIA

grupo report – rpt.sustentabilidade

Fábio Valverde – gestão de projetos

Mônica Loureiro e Rejane de Souza Lima – redação e edição

Thatiele Moura – consultoria GRI

Fernando Rocha – projeto gráfico

Diego Ribeiro e Fábio de Assis – diagramação

Xxx – revisão ortográfica

www.gruporeport.com.br