

# CÓDIGO DE ÉTICA DO SISTEMA SEBRAE



## EXPEDIENTE

### Sebrae Nacional

INFORMAÇÕES E CONTATOS Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae

OUVIDORIA OUVIDORIA SGAS 605 - Conjunto A - CEP: 70.200-904 - Brasília/DF Telefone: (61) 3348.7788 - [www.sebrae.com.br/ouvidoria](http://www.sebrae.com.br/ouvidoria)

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional  
Robson Braga de Andrade  
Diretor-Presidente Guilherme Afif Domingos

Diretora Técnica  
Heloisa Regina Guimarães de Menezes

Diretor de Administração e Finanças  
Vinicius Lages

Ouvidoria  
Gerente  
Etel Tomaz  
Gerente Adjunto  
Murilo Terra

Unidade de Gestão de Marketing  
Gerente  
Guilherme Kessel  
Gerente Adjunta  
Denise Rochael  
Editoração  
nova/sb

### PERNAMBUCO

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Pernambuco  
Rua Tabaires, 360 – Ilha do Retiro – CEP. 50750-230 – Recife/PE – Brasil  
Telefones: 0800 5700800 / +55 81 2101.840  
Fax: +55 81 2101.8500  
[www.pe.sebrae.com.br](http://www.pe.sebrae.com.br)

Conselho Deliberativo | Pernambuco 2015-2018

Presidente do Conselho Deliberativo Estadual  
Josias Silva de Albuquerque  
Diretor-superintendente  
José Oswaldo de Barros Lima Ramos  
Diretora técnica  
Ana Cláudia Dias  
Diretora administrativo-financeira  
Adriana Tavares Côrte Real Kruppa

Comitê de Editoração Sebrae Pernambuco  
Angela Miki Saito  
Carla Andreia Almeida  
Eduardo Jorge de Carvalho Maciel  
Janete Evangelista Lopes  
Jussara Siqueira Leite  
Roberta de Melo Aguiar Correia

Código de Ética – Sebrae Pernambuco  
Equipe técnica responsável  
Anita Ramos Lopes  
Cleto Mendes Paixão  
Deborah Guerra  
Leonardo de Abreu Carolino  
Roberta Melo Correia

# APRESENTAÇÃO

## Mensagem do Presidente

Hoje, as organizações modernas cada vez mais investem em instrumentos de gestão que garantam e reflitam seus valores para o mercado, potencializando sua imagem institucional. As condutas de seus gestores e colaboradores são requisitos fundamentais para acessar mercados competitivos e globalizados.

O Sebrae/PE, como agente de desenvolvimento, busca permanentemente a excelência de sua gestão, com o propósito maior de promover a competitividade das micro e pequenas empresas, além de oferecer uma gama de soluções empresariais. Dessa forma, estabelece condições efetivas para conduzir suas atividades com transparência e integridade, cultivando credibilidade junto a seus clientes, empregados e à sociedade, com responsabilidade social e um ambiente saudável de cooperação.

Neste sentido, o seu Conselho Deliberativo Estadual (CDE/PE), entendendo a importância estratégica para a instituição, aprovou o Novo Código de Ética, no qual estão definidos padrões de conduta a serem observados no relacionamento profissional de todos os envolvidos, nas relações de negócios e na forma de governança e estrutura operacional de atuação do Sebrae/PE.

Compromete as pessoas com os princípios éticos que norteiam a conduta profissional dos que exercem atividades em nome do Sebrae/PE. Importante lembrar que a responsabilidade pela prática e manutenção desta conduta está nas mãos de cada colaborador, seja seus conselheiros, dirigentes, empregados ou prestadores de serviços ligados à operação das atividades da instituição. Portanto, é imperativo que todos conheçam, entendam, apliquem e defendam seus princípios e seus dispositivos no dia a dia de trabalho. Que sirva de orientação na construção de sua trilha de desenvolvimento profissional e pessoal como cidadão.

Espera-se, com esta conquista, celebrar um novo momento da instituição Sebrae/PE, quando se estabelecem, de forma clara, as políticas de condutas inerentes às boas práticas de gestão e de relações institucionais, pautadas em valores e crenças que fortaleçam o ambiente saudável de trabalho e o compromisso com a causa dos pequenos negócios.

Josias Silva de Albuquerque  
Presidente do Conselho Deliberativo do Sebrae/PE

## CAPÍTULO I

### ABRANGÊNCIA

**Art. 1º.** As disposições deste Código se aplicam, no que couber, a conselheiros, diretores, empregados e estagiários do Sistema Sebrae, bem como a todos fornecedores e parceiros, pessoa física ou jurídica que, de forma direta ou indireta, se relacionem econômica e financeiramente com o Sistema Sebrae.

## CAPÍTULO II

### PRINCÍPIOS DE CONDUTA

**Art. 2º.** Os integrantes do Sistema Sebrae, caracterizados no art. 1º, devem, nas suas posturas e ações, observar os princípios da ética, da integridade e da moralidade, além dos mandamentos constitucionais e legais.

**Art. 3º.** Os conselheiros, diretores, empregados, estagiários, bem como os fornecedores e parceiros que, de forma direta ou indireta, se relacionem com o Sistema Sebrae, obedecerão aos seguintes princípios de conduta:

I - agir com compromisso e coerência com a missão institucional do Sistema Sebrae, adotando, no exercício de suas funções relacionadas ao seu mandato, cargo, emprego, ou função, princípios e atitudes compatíveis com o elencado no art. 2º deste Código de Ética.

II - desempenhar suas atividades com consciência social, considerando as desigualdades econômicas e sociais do país e trabalhando para minimizá-las com ações que garantam inclusão social, repudiando qualquer forma de trabalho infantil, escravo ou vedado por lei;

III - estimular, propagar e apoiar, no âmbito de suas atividades, o uso adequado, racional e sustentável dos recursos em geral;

IV - assegurar igualdade, confiança, lealdade e justiça no trato com os colegas e com os clientes, reconhecendo e aceitando as diferenças inerentes à diversidade de pessoas que integram o Sistema Sebrae e o universo a ser por ele atendido, pautando as relações internas e externas por respeito absoluto ao ser humano;

V - exercer suas atividades com transparência, honestidade e compromisso com a verdade;

VI - zelar pela boa imagem do Sistema Sebrae perante a sociedade, por seu patrimônio e seus interesses e utilizar com responsabilidade, economicidade e austeridade seus recursos financeiros, materiais e humanos; e

VII - agir consciente de que seu trabalho é regido por princípios éticos, que se materializam em sua conduta profissional, e encorajar colegas e clientes a atuarem profissionalmente de forma ética.

## **CAPÍTULO III**

### **DEVERES E DIREITOS**

**Art. 4º.** São deveres de todos os conselheiros, diretores, empregados, estagiários, bem como de todos os fornecedores e parceiros que, de forma direta ou indireta se relacionem com o Sistema Sebrae:

I - adotar postura coerente com os princípios da Instituição, quando estiver falando em nome do Sistema Sebrae ou representando-o, pautando suas palavras pelo rigor técnico e suas decisões pela coerência com a sua missão;

II - agir com probidade, retidão, lealdade e justiça;

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

IV - manter sigilo sobre particularidades do Sistema Sebrae, resguardando as informações ainda não tornadas públicas, das quais tenha conhecimento por sua atuação profissional, sem jamais utilizá-las em benefício próprio ou de terceiros, na realização de negócios de qualquer natureza;

V - utilizar os equipamentos, os meios de comunicação e as instalações colocados à disposição exclusivamente para realização de suas atividades profissionais, observadas as disposições da Política de Segurança da Informação e da Comunicação do Sistema Sebrae;

VI - assegurar que despesas geradas para o Sistema Sebrae referentes a viagens, compras de equipamentos, serviços e outras, sejam motivadas exclusivamente pelos interesses do Sistema, com absoluta impessoalidade;

VII - relacionar-se com colegas e clientes de forma estritamente profissional, preservando a isenção necessária ao desempenho de suas funções, e resistir a eventuais pressões e intimidações, inclusive hierárquicas, que visem a obter quaisquer favores ou vantagens indevidas, por meio de ações imorais, ilegais ou antiéticas, comunicando imediatamente aos seus superiores hierárquicos ou à Ouvidoria;

VIII - buscar parceiros e fornecedores que atendam aos preceitos deste Código de Ética, com base em critérios técnicos e profissionais;

IX - comunicar imediatamente aos seus superiores hierárquicos ou à Ouvidoria todo e qualquer ato ou fato contrário ao interesse do Sistema Sebrae;

X - utilizar a Ouvidoria como canal oficial para reclamações, denúncias, elogios, sugestões e críticas.

XI - zelar pela imagem do Sistema Sebrae; e

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

**Art. 5º.** São direitos de todos os dirigentes, empregados e estagiários do Sistema Sebrae:

I - trabalhar em ambiente adequado, que preserve sua integridade física, moral, mental e psicológica e o equilíbrio entre a vida profissional e familiar;

II - estabelecer interlocução livre com colegas e superiores, podendo expor ideias, pensamentos e opiniões, inclusive para discutir aspecto controverso; e

III - ter respeitado o sigilo das informações de ordem pessoal, que somente a ele digam respeito, ficando restritas somente ao próprio interessado e ao pessoal responsável pela guarda, manutenção e tratamento dessas informações, resguardada a competência da Comissão de Ética, nos termos do Capítulo V.

## **CAPÍTULO IV**

### **VEDAÇÕES**

**Art. 6º.** É vedado aos conselheiros, diretores, empregados, estagiários, bem como aos fornecedores e parceiros que, de forma direta ou indireta se relacionem com o Sistema Sebrae:

I - praticar ou compactuar, por ação ou omissão, direta ou indiretamente, no exercício de suas funções relacionadas ao seu mandato, cargo, emprego, ou função ato contrário à ética e ao interesse do Sistema Sebrae, mesmo que tal ato observe as formalidades legais e não cometa violação expressa à lei ou normativo;

II - exercer, na condição de empregado, atividade profissional que gere conflito de interesses com as exercidas para o Sistema Sebrae ou incompatível com o seu horário de trabalho;

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

IV - alterar ou deturpar o teor de documentos;

V - utilizar a força de trabalho de conselheiros, diretores, empregados, estagiários, fornecedores e parceiros para atendimento de interesse particular;

VI - apresentar-se nas dependências do Sistema Sebrae embriagado ou sob o efeito de substâncias ilegais;

VII - utilizar estratégias de comunicação do Sistema Sebrae para promover interesses políticos, particulares ou de terceiros;

VIII - utilizar sistemas e canais de comunicação do Sistema Sebrae para a propagação e divulgação de boatos, pornografia, pedofilia, preconceito de qualquer espécie, incluindo racial, de gênero, idade, de origem, de orientação sexual, de identidade sexual, propaganda comercial, religiosa ou político-partidária;

IX - criar perfis nas redes sociais utilizando o nome do Sebrae ou de qualquer Unidade do Sistema Sebrae ou ainda, de qualquer dos seus projetos, produtos ou serviços, sem autorização;

X - publicar imagens, textos ou comentários em redes sociais, ou quaisquer outros meios, que possam expor negativamente o Sistema Sebrae, sua marca, seus empregados e seus clientes.

XI - gerar despesas para o Sistema Sebrae, com benefício para si ou para terceiros, referentes a viagens, compras de equipamentos, serviços e outras, motivadas por interesses alheios aos interesses do Sistema;

XII - entregar e divulgar material promocional de qualquer pessoa jurídica, notadamente daquelas que é proprietário ou sócio, ou de qualquer pessoa física, durante contatos mantidos em nome do Sistema Sebrae, e propor a clientes, fornecedores e parceiros que solicitem seus serviços diretamente;

XIII - cobrar honorários profissionais de clientes e fornecedores, assim como comercializar diretamente qualquer produto do Sistema Sebrae, sem prévia autorização, valendo-se dos produtos e serviços do Sistema para obter interesses pessoais;

XIV - utilizar a logomarca do Sistema Sebrae para outras atividades profissionais, quando não a serviço da Instituição;



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

XVI - tratar colegas de trabalho, superiores, subordinados e demais pessoas com quem se relacionar em função do trabalho com descortesia, desrespeito ou agressividade ou praticar atos de violência verbal e física;

XVII - discriminar colegas de trabalho, superiores, subordinados e demais pessoas com quem se relacionar em função do trabalho, em razão de preconceito ou distinção de raça, sexo, orientação sexual, nacionalidade, cor, idade, religião, tendência política, posição social ou quaisquer outras formas de discriminação; e

XVIII – adotar, repetidamente, quaisquer condutas que interfiram no desempenho do trabalho ou que criem ambiente hostil, ofensivo ou com intimidação, tais como ações tendenciosas geradas por simpatias, antipatias ou interesses de ordem pessoal, sobretudo e especialmente o assédio sexual de qualquer natureza ou o assédio moral, no sentido de desqualificar outros, por meio de palavras, gestos ou atitudes que ofendam a autoestima, a segurança, o profissionalismo ou a imagem.

Parágrafo único. Não são considerados presentes, para os fins do inciso XV deste artigo, os brindes que não tenham valor superior a R\$ 100,00 (cem reais) ou que sejam distribuídos indistintamente por entidades de qualquer natureza a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual, ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas.

### **COMISSÃO DE ÉTICA**

**Art. 7º.** A Comissão de Ética é órgão permanente, presente em todas as unidades federativas do Sistema Sebrae, constituída por, no mínimo, três empregados indicados pela Diretoria Executiva entre ocupantes de cargo de confiança, sendo um deles o Ouvidor.

**§ 1º.** A Comissão de Ética poderá contar com a participação de um ou mais empregados eleitos, a critério da unidade federativa do Sistema Sebrae.

**§ 2º.** A Comissão poderá requisitar a participação temporária de convidado para desenvolver algum programa especial ou para analisar assunto ou fato que requeira conhecimentos específicos.

**Art. 8º.** A Comissão de Ética analisará as questões recebidas da Ouvidoria, referentes ao Código de Ética, com seriedade e imparcialidade, sempre na busca da melhor solução para as situações apresentadas.

**Art. 9º.** São atribuições da Comissão:

I - subsidiar as lideranças com informações sobre princípios, normas e procedimentos relativos ao Código de Ética;

II - analisar fato ou conduta considerados passíveis de infringir princípio ou norma ético-profissional e se pronunciar, por escrito, emitindo parecer;

III - responder a consultas e tirar dúvidas quanto à interpretação das normas deste Código;

IV - estabelecer critérios para casos não previstos no Código;

V - recomendar à respectiva Diretoria do Sebrae a adoção de normas complementares ou a revisão das disposições deste Código, para seu aprimoramento constante;

VI - registrar propostas e pareceres por escrito, em ata, e manter em arquivo documentos e registros dos procedimentos adotados em cada caso; e

VII - encaminhar à Diretoria do respectivo Sebrae, ou ao respectivo Conselho Deliberativo, no caso de dirigentes ou conselheiros, sugestões das medidas propositivas, ou punitivas, quando do descumprimento às disposições dos Capítulos III e IV deste Código, nos termos dos normativos do Sebrae, e/ou da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

**Art. 10º.** Para a aplicação de quaisquer das medidas deste Capítulo, o Sistema Sebrae se compromete a apurar, detalhadamente, a procedência e a veracidade da falta cometida.

**Art. 11.** A confidencialidade de denúncias e decisões da Comissão será assegurada por seus membros em qualquer caso ou circunstância.

**Art. 12.** A Comissão de Ética reunir-se-á por convocação do Coordenador, seu substituto, ou por iniciativa da maioria de seus membros.

**Art. 13.** Caberá à respectiva Diretoria, ou ao respectivo Conselho Deliberativo, a decisão final quanto à natureza da ação disciplinar e à sua aplicação.

**Art. 14.** Os integrantes da Comissão de Ética, e eventuais convidados, não serão remunerados por essa participação e assumirão compromisso formal de confidencialidade e não divulgação de informações, sendo o descumprimento passível de penalidade.

**Parágrafo único.** A Comissão de Ética deve reportar seus trabalhos à respectiva Diretoria Executiva, ou ao respectivo Conselho Deliberativo, sem que esta conduta implique em quebra de sigilo.

**Art. 15.** Quando a infração ao presente Código for praticada por membro de Diretoria, caberá ao respectivo Conselho Deliberativo o processamento e a decisão final quanto à natureza da ação disciplinar e a sua aplicação.

**Art. 16.** O integrante da Comissão deverá declarar impedimento ou suspeição nas situações que possam afetar, ou parecer afetar, o desempenho de suas funções com independência e imparcialidade.

**Art. 17.** A Comissão de Ética do Sebrae, e de suas unidades federativas, deverão regulamentar os seus respectivos trâmites de funcionamento, por meio de regimento interno.

## **CAPÍTULO VI**

### **OUVIDORIA**

**Art. 18.** O Sistema Sebrae manterá canal de Ouvidoria, que poderá ser acessado via Portal do Sebrae, para receber as questões referentes ao Código de Ética, sendo que as manifestações também serão recebidas por correio eletrônico, telefone, carta e pessoalmente.

**Parágrafo único.** Denúncias recebidas por meio de outros canais deverão ser encaminhadas à Ouvidoria para registro em sistema informatizado e devido tratamento.

**Art. 19.** Qualquer violação ou desrespeito aos princípios contidos neste Código de Ética deve ser levado ao conhecimento da Ouvidoria.

**Art. 20.** O Sistema Sebrae assegura o sigilo das informações e o anonimato de todos os que realizarem um relato de violação do Código de Ética.

**§ 1º.** Denúncias ou alegações falsas ou maliciosas serão consideradas condutas antiéticas e passíveis de afastamento do anonimato e consequente penalização, se for o caso.

**§ 2º.** A omissão diante do conhecimento de possíveis violações também será entendida como conduta antiética.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 21.** A concretização dos princípios da ética no âmbito do Sistema Sebrae deve ser buscada permanentemente, para assegurar que as ações, comportamentos e atitudes sejam coerentes com sua missão e valores essenciais, de acordo com este Código de Ética.

**Parágrafo único.** Aquele que acreditar ter sido exposto à retaliação após abordar questões de natureza ética deve levar o assunto à Comissão de Ética.

**Art. 22.** As dúvidas a respeito deste Código deverão ser comunicadas ao superior imediato ou enviadas à Ouvidoria.

**Art. 23.** Os casos omissos neste Código deverão ser decididos no âmbito da unidade federativa do Sistema Sebrae e levados ao conhecimento do Conselho Deliberativo Nacional.

**Art. 24.** Este Código de Ética será revisado sempre que necessário pela Comissão de Ética do Sebrae, que apresentará sua proposta à Diretoria Executiva do Sebrae, para posterior análise do Conselho Deliberativo Nacional.

**Art. 25.** Este Código entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Deliberativo Nacional e aplica-se ao Sistema Sebrae.

Aprovado pela Resolução Nº 289/2017, de 31 de agosto de 2017.

