

Relatório de Sustentabilidade

SEBRAE
PARANÁ

2024





1. Apresentação (GRI 2-3, GRI 2-28, GRI 3-1)		— PG.4
2. Carta do Diretor-Superintendente (GRI 2-22)		— PG.6
3. Sebrae/PR em números		— PG.8
4. Sobre o Sebrae/PR (GRI 2-1, GRI 2-6)	4.1 Nossa Identidade Sebrae/PR 4.2 Nossa história e papel 4.3 Nossa estrutura e atuação 4.4 Nosso modelo de negócios 4.5 Raio-X dos pequenos negócios no Paraná 4.6 Planejamento estratégico 4.7 Ambiente Regulatório do PR	— PG.11
5. Nossa Jornada ESG (GRI 2-21)	5.1 Construção da jornada: do compromisso à prática 5.2 Sistema B: medindo o que importa 5.3 Escuta ativa e priorização: a força da materialidade (GRI 3-1, GRI 3-2) 5.4 ODS prioritários: nosso compromisso com a Agenda 2030 5.5 Um jornada contínua	— PG.24
6. Nossa Governança e Ética (GRI 2-9)	6.1 Estrutura Organizacional (GRI 2-9) 6.2 Conselho Deliberativo Estadual (CDE) 6.3 Conselho Fiscal (CF) 6.4 Diretoria Executiva (Direx) 6.5 Nossas unidades 6.6 Sustentabilidade na alta gestão (GRI 2-12, GRI 2-14) 6.7 Instâncias de apoio à governança 6.8 Integridade, ética e transparência 6.9 Programa de Integridade Corporativa (GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3) 6.10 Engajamento e cultura da integridade 6.11 Combate à corrupção (GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3) 6.12 Cadeia de valor (GRI 2-6) 6.13 Relacionamento com o público (GRI 2-25) 6.14 Ouvidoria (GRI 2-25) 6.15 Relacionamento com clientes 6.16 Relacionamento com fornecedores (GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1)	— PG.36
7. Nosso Impacto Social (GRI 400)	7.1 Capilaridade e desenvolvimento territorial (GRI 203-2, GRI 413-1) 7.2 Geração de valor social e econômico (GRI 201-1, GRI 401-1) 7.3 Educação empreendedora (GRI 404-2, GRI 413-1) 7.4 Diversidade, Equidade e Inclusão (GRI 405-1, GRI 406-1) 7.5 Cuidado com pessoas, bem-estar e cultura organizacional (GRI 401-1, GRI 403-1, GRI 404-1) 7.6 Transformação digital (GRI 417-1) 7.7 Comunicação com a sociedade e engajamento (GRI 2-25, GRI 413-1) 7.8 Inclusão produtiva e acesso ao crédito (GRI 203-1, GRI 203-2) 7.9 Engajamento comunitário e voluntariado (GRI 413-1) 7.10 Futuro social (GRI 2-21, GRI 3-2)	— PG.54
8. Nosso Impacto Ambiental (GRI 300)	8.1 Nosso plano ambiental (GRI 2-21, GRI 3-2) 8.2 Eficiência energética e Infraestrutura (GRI 302-1, GRI 302-3) 8.3 Gestão de resíduos e consumo de recursos (GRI 301-1, GRI 306-2, GRI 306-4) 8.4 Emissões (GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3) 8.5 Reconhecimento e certificações (GRI 307-1) 8.6 Levando impacto para fora (GRI 204-1, GRI 308-1) 8.7 Futuro sustentável	— PG.65
9. Nosso Desempenho Econômico (GRI 201-1)		— PG.77
10. Índice de Conteúdo GRI		— PG.81
Créditos		— PG.90

1.

APRESENTAÇÃO (GRI 2-3, GRI 2-28, GRI 3-1)

Uma nova forma de contar nossa história

O Relatório de Sustentabilidade 2024 do Sebrae Paraná inaugura uma nova etapa em nossa jornada de transparência, inovação e compromisso com o desenvolvimento sustentável. Mais do que números e indicadores, este documento reúne histórias e resultados que refletem o impacto da atuação do Sebrae Paraná em todo o Estado, – um movimento que combina propósito, gestão responsável e visão de futuro.

O conteúdo cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, abrangendo todas as operações da instituição, sua cadeia de valor, programas e projetos. A base metodológica segue os Padrões GRI – Global Reporting Initiative (versão 2021), complementada pela ferramenta de gestão em ESG do Sistema B e pelo alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU.

A definição do conteúdo deste relatório foi guiada pela nossa Matriz de Materialidade, elaborada a partir da escuta ativa de nossos stakeholders, garantindo que os tópicos mais relevantes para o Sebrae Paraná e seus públicos sejam

abordados. Desde 2021, o Sebrae Paraná é signatário do Pacto Global da ONU, compromisso que reafirma nossa adesão aos princípios de direitos humanos, trabalho decente, meio ambiente e combate à corrupção.

Mais do que atender a critérios técnicos, este relatório busca contar a história de uma transformação em curso: a de uma instituição que compreende que sustentabilidade e empreendedorismo caminham lado a lado.

É também uma forma de prestação de contas à sociedade, aos parceiros e aos empreendedores que confiam no Sebrae Paraná como aliado em suas jornadas. Nosso objetivo é oferecer uma leitura leve, transparente e inspiradora, que conecte dados e propósitos em uma narrativa viva.

Assim, seguimos fortalecendo nosso papel como agente de transformação econômica e social, promovendo um ambiente de negócios mais inclusivo, competitivo e inovador. Mantemos o compromisso de colaborar ativamente com o desenvolvimento sustentável das micro e pequenas empresas, que são um verdadeiro motor de crescimento e de prosperidade do Estado do Paraná.

CANAL DE DIÁLOGO COM O SEBRAE/PR



Acreditamos que o diálogo contínuo com nossos públicos é fundamental para aprimorar nossa jornada de sustentabilidade. Por isso, disponibilizamos canais abertos para receber seus comentários, sugestões, críticas, dúvidas ou contribuições. Para entrar em contato conosco sobre este relatório, utilize os seguintes meios:

E-mail: ouvidoria@pr.sebrae.com.br

Telefone: (41) 3330-5816 ou (41) 3330 5837

WhatsApp: (41) 99747-5559

Nosso atendimento é de segunda a sexta-feira das 08h às 17h.

2.

CARTA DO DIRETOR-SUPERINTENDENTE (GRI 2 – 22)

Empreender o futuro, hoje

Apresentamos o primeiro Relatório de Sustentabilidade do Sebrae Paraná. Este documento marca um momento especial: o reporte da jornada ESG, o próximo passo em nossa trajetória, na qual a agenda de sustentabilidade passa a ser parte indissociável da estratégia da instituição.

Ao longo de 2024, intensificamos o letramento em ESG, com formação e sensibilização sobre o tema, promovendo uma compreensão mais profunda dos princípios Ambiental, Social e de Governança em todas as áreas da instituição.

Estruturamos metas e indicadores, definimos metodologia de relatos, adotamos o Sistema B como ferramenta de gestão em ESG, priorizamos os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU e consolidamos uma nova governança, com a criação do Comitê ESG.

Iniciativas como essas demonstram que a sustentabilidade está cada vez mais integrada ao nosso modo de pensar e agir. Elas também indicam que é um caminho sem volta para que as micro e pequenas empresas avancem com mais inovação e competitividade.

A definição do conteúdo deste relatório foi guiada pela nossa Matriz de Materialidade, elaborada a partir da escuta ativa de nossos stakeholders, garantindo que os tópicos mais relevantes para o Sebrae Paraná e seus públicos sejam abordados.

Vivemos um tempo de grandes transformações, em que os impactos das mudanças climáticas se tornaram inegáveis, com efeitos diretos na economia, na saúde e na vida das pessoas. Mais do que nunca, o desenvolvimento sustentável depende da ação e colaboração de todos.

O Sebrae Paraná reconhece o papel decisivo das micro e pequenas empresas nesse processo. Elas

representam 99% do tecido empresarial brasileiro, são responsáveis por 30% do PIB e mais da metade dos empregos formais. No Paraná, as MPE respondem por 64,89% das vagas de trabalho geradas no Estado.

Temos trabalhado para demonstrar que a sustentabilidade é também um vetor de competitividade. Adotar práticas responsáveis é um passo estratégico para quem deseja inovar, atrair investimentos e fortalecer a reputação do próprio negócio.

Estamos cada vez mais comprometidos com uma economia de baixo carbono. Pensamos e dedicamos esforços voltados para a inclusão socioproductiva e com práticas transparentes, pilares de um futuro que une inovação, justiça social e respeito ao meio ambiente.

A liderança do Paraná e de cidades como Curitiba, referência mundial em planejamento urbano sustentável, nos inspira a seguir em frente e a incentivar que as micro e pequenas empresas se engajem ativamente nesta causa. Sabemos que essa trajetória está apenas começando. Mas cada passo dado reforça nossa convicção de que **empreender o futuro é agir no presente**, com coragem e visão.

Agradeço a todos os colaboradores, parceiros, conselheiros e empreendedores que compartilham desse propósito.

Convido você a conhecer esta jornada, refletir sobre seus avanços e caminhar conosco na construção de um futuro mais sustentável para o Paraná e o Brasil.



Vitor Tioqueta
Diretor-Superintendente
do Sebrae/PR



3.

O SEBRAE PR EM NÚMEROS

A força dos pequenos negócios em movimento

O impacto do Sebrae Paraná pode ser traduzido em números, mas o que eles realmente representam é o alcance de um propósito: impulsionar o empreendedorismo e transformar vidas em todo o Estado. Em 2024, estivemos presentes em cada região do Paraná, levando conhecimento, inovação e oportunidades para micro e pequenas empresas que constroem o futuro da nossa economia. **Os dados a seguir revelam a dimensão dessa atuação:**

RECURSOS

R\$ 325 milhões

de execução orçamentária

514

pessoas no quadro de pessoal (entre colaboradores diretos, estagiários e terceirizados)

81

pontos de atendimento presenciais, em 80 municípios

362

Salas do Empreendedor em parceria com prefeituras, em 349 municípios

399

municípios atendidos em todo o Paraná

PORTFÓLIO COM MAIS DE

400

soluções presenciais e digitais voltadas à inovação, gestão e competitividade

EMPRESAS CREDENCIADAS:

780

atuando em consultoria, capacitação e apoio técnico

486

empresas atuando **em serviços de tecnologia e inovação nas áreas de produção e qualidade, design e sustentabilidade.**

RESULTADOS

3,2 milhões +

de atendimentos realizados a empreendedores e pequenos negócios

654 mil +

micro e pequenas empresas atendidas

982.874

clientes atendidos no ano

84 pontos

no NPS: satisfação e fidelização recorde

94,4%

das empresas atendidas permaneceram ativas

3,15

taxa média de recorrência de atendimento por empresa

1,28 milhão

de alunos e professores atendidos em programas de educação empreendedora

8.500

líderes formados em programas de liderança e gestão

R\$ 22,7 bilhões

em volume de compras públicas movimentadas por MPEs paranaenses

R\$ 423 milhões

em crédito viabilizado via FAMPE (Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas)

Jocimara Barros de Oliveira

EMPREENDEDORA DO SALÃO JÔ
AFRO HAIR, EM MARINGÁ

"Quando você começa um negócio sem saber o que é, é preciso encontrar meios para se estruturar. E, nessa busca, tudo que tinha, todos os eventos que tinham, eu estava lá, para encontrar o meio de formalizar meu negócio, de deixar ele estruturado."

[Acesse](#)

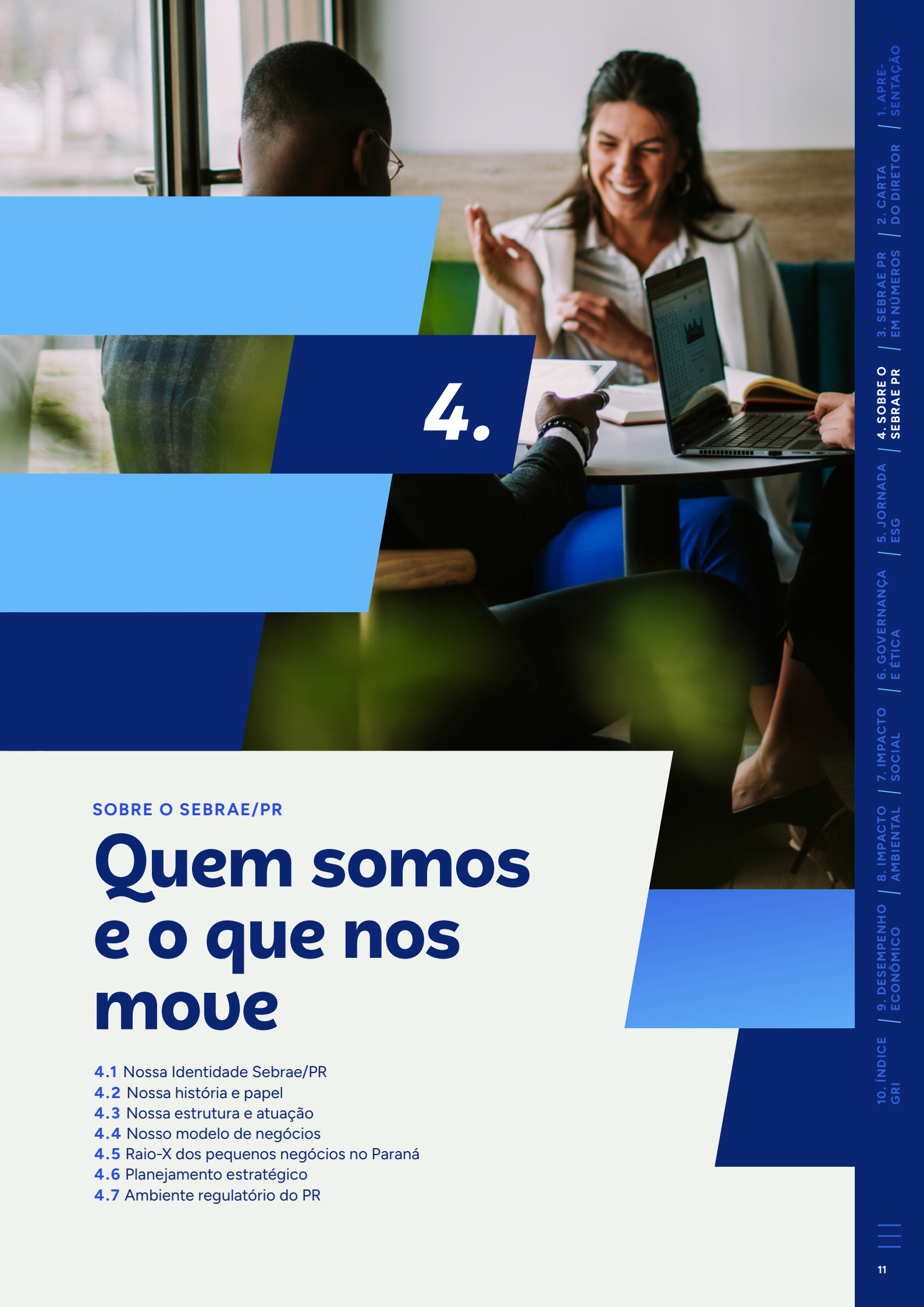


DO SONHO AO PROTAGONISMO

A história de Jocimara Barros sempre caminhou junto com o empreendedorismo. Ainda criança, ela vendia doces e salgados para comprar material escolar. Anos depois, viu a mãe abrir sua loja. Foi sua maior inspiração: "alguém que também começou com pouco, fez cursos do Sebrae e transformou 200 reais em três barracas e, depois, em uma loja." Essa referência familiar, marcada por coragem e reinvenção, moldou sua própria visão de futuro.

A virada veio quando Jocimara passou por uma transição capilar e percebeu o quanto a autoestima e a identidade da mulher negra ainda precisavam ser valorizadas. Decidiu estudar o próprio cabelo, aprendeu sozinha a trançar e encontrou ali um propósito: criar um espaço que acolhesse, fortalecesse e elevasse mulheres pretas. Dedidou-se a desenvolver uma técnica de tranças indolor e, ao mesmo tempo, procurou apoio para estruturar o negócio. Foi quando começou a frequentar palestras e eventos no Sebrae Paraná participando de tudo o que poderia ajudá-la a formalizar e organizar o salão Jô Afro Hair, em Maringá.

Jocimara transformou talento em empresa, e empresa em missão. Hoje, seu salão é mais do que um espaço de beleza: é um lugar de identidade, pertencimento e reconstrução da autoestima. Sua jornada mostra que empreender é descobrir quem se é, onde se quer chegar e como transformar uma habilidade em impacto positivo.



4.

SOBRE O SEBRAE/PR

Quem somos e o que nos move

- 4.1 Nossa Identidade Sebrae/PR
- 4.2 Nossa história e papel
- 4.3 Nossa estrutura e atuação
- 4.4 Nosso modelo de negócios
- 4.5 Raio-X dos pequenos negócios no Paraná
- 4.6 Planejamento estratégico
- 4.7 Ambiente regulatório do PR

Mais do que uma instituição de apoio, o Sebrae Paraná é um movimento em torno do empreendedorismo. Desde a sua criação, seguimos firmes no propósito de impulsionar pessoas, negócios e territórios, transformando ideias em prosperidade.

Este capítulo apresenta a essência da organização: sua identidade, trajetória, estrutura e forma de atuação. Mostra como o Sebrae Paraná se conecta ao ecossistema empreendedor do Estado e contribui, todos os dias, para o desenvolvimento econômico do Paraná.



4.1. NOSSA IDENTIDADE SEBRAE PR (GRI 2-1 / 2-2)

A essência que nos guia

Somos uma entidade privada sem fins lucrativos, que atua como serviço social autônomo dedicado a fortalecer o empreendedorismo em todo o Paraná. Integramos o Sistema Sebrae, a maior rede de apoio ao empreendedor do país, e temos um papel estratégico no desenvolvimento econômico e social do Estado.

Nosso funcionamento é financiado por contribuições empresariais, recolhidas pelo INSS, e estamos sujeitos à fiscalização pública, o que reforça nosso compromisso com a transparência e a responsabilidade na gestão dos recursos. Unimos o melhor dos dois mundos: a

agilidade da gestão privada e os princípios de ética e transparência próprios do interesse público.

Inspirados por essa essência, atuamos em todo o território paranaense oferecendo orientação, capacitação e estímulo à inovação para micro e pequenas empresas, produtores rurais, cooperativas e empreendedores de todos os setores. Nossa atuação está alinhada ao Direcionamento Estratégico Sebrae 2030, que orienta o futuro da instituição. Compartilhamos o propósito de ser referência na promoção do empreendedorismo e na geração de valor para os pequenos negócios.

Somos regidos pela Lei nº 8.029/1990 e pelo Decreto nº 99.570/1990.

DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO

PROPÓSITO:

Transformar os pequenos negócios em protagonistas do desenvolvimento sustentável do Paraná

VISÃO DE FUTURO:

Ser referência na promoção do empreendedorismo e geração de valor para os pequenos negócios.

ENTREGA DE VALOR:

Nós somos viabilizadores de sonhos, fornecemos uma experiência única através de soluções e produtos customizados, que ajudam nossos clientes e a sociedade a alcançarem crescimento e desenvolvimento.

NOSSOS VALORES

→ Paixão



→ Compromisso



→ Coerência



→ Excelência



→ Inovação



ORIENTADORES ESTRATÉGICOS:

Jornada do Cliente



Soluções



Inteligência e Dados



Ambiente de Negócios



Sociedade



Tecnologia



Processos Internos



Pessoas



4.2. NOSSA HISTÓRIA E PAPEL (GRI 2-2)

Cinco décadas transformando o empreendedorismo no Paraná

A nossa história é também a história do desenvolvimento dos pequenos negócios no Brasil e no Paraná.



Desde a década de 1960 surgiram iniciativas federais voltadas ao fortalecimento dos pequenos negócios, combinando crédito e assistência técnica, bases que mais tarde inspirariam o modelo Sebrae.

Em 1972 nasce o Cebrae como órgão governamental dedicado à gestão, tecnologia, crédito e capacitação das pequenas empresas. Nos anos seguintes consolida-se uma rede nacional de agentes executores, incluindo no Paraná o IPAG (1973), depois CEAG-PR (1975).

Nos anos 1980, o Cebrae amplia sua atuação e ganha marcos legais importantes, como o Estatuto da Microempresa (1984). Em 1990, transforma-se em Serviço Social Autônomo, passando a se chamar Sebrae, com fonte própria de financiamento e unidades estaduais com maior autonomia,

entre elas o Sebrae Paraná.

Na década de 2020 o Sebrae Paraná alcança presença em todos os 399 municípios do Estado, ampliando iniciativas em competitividade, sustentabilidade, cadeias produtivas e responsabilidade social. Intensifica também sua transformação digital e o apoio a ecossistemas de inovação e melhoria do ambiente regulatório.

Em 2022, celebra 50 anos como instituição referência no desenvolvimento do empreendedorismo, reconhecida pela atuação estratégica, colaborativa e sustentável. Hoje, somos reconhecidos por nossa atuação estratégica e colaborativa, integrando o Sistema Sebrae e desempenhando papel essencial na promoção da competitividade e da sustentabilidade dos pequenos negócios.

LINHA DO TEMPO – SEBRAE/PR



1960: Criação do GEAMPE (Grupo Executivo de Assistência à Média e Pequena Empresa)

1964-1965: Criação do FIPEME (BNDE), dos NAIs (SUDENE), estruturando crédito e assistência técnica

1967: Criação da Funtec e Departamento de Operações Especiais do BNDE, fortalecendo apoio gerencial às pequenas empresas.

1972: Criação do Cebrae (Centro Brasileiro de Assistência Gerencial às Pequenas e Médias Empresas)

1973: Início das atividades no Paraná, com a formação da primeira equipe do IPAG (Insituto Paranaenses de Assistência Gerencial).

1974-1979: Consolidação nacional do Sistema Cebrae e início dos primeiros programas estruturados de atendimento.

1975: IPAG passa a se chamar CEAG-PR, integrando o Sistema Cebrae

ANOS 1980: Expansão das atividades de consultoria e capacitação.

1990: Criação do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae por meio da Lei nº 8.029/1990 e regulamentação pelo Decreto nº 99.570/1990.

2006: A Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas marca uma nova fase.

ANOS 2010: Inauguração da nova sede do Sebrae Paraná em Curitiba

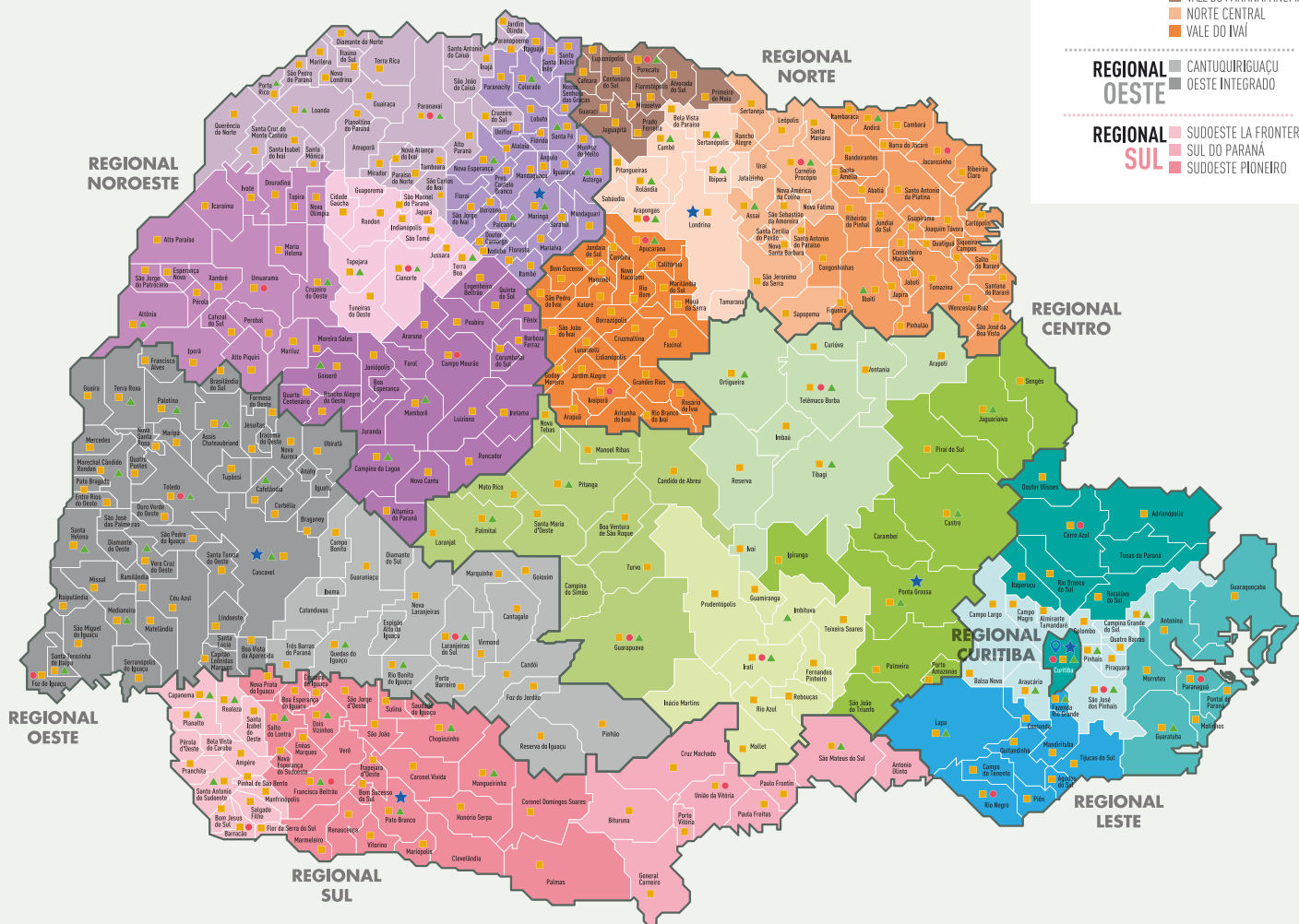
2020: Expansão da rede de atendimento, cobertura dos 399 municípios e inclusão de programas voltados à responsabilidade social e cadeias produtivas regionais.

2020-2025: Celebração dos 50 anos (2022). O foco atual inclui digitalização dos serviços, inovação, ecossistemas empresariais, sustentabilidade e melhoria contínua do ambiente de negócios.

4.3. NOSSA ESTRUTURA E ATUAÇÃO (GRI 2-1)

Um Sebrae sempre presente

SEDE REGIONAIS ESCRITÓRIOS PONTOS DE ATENDIMENTO SALAS DO EMPREENDEDOR



REGIONAL CENTRO
CAMPOS GERAIS
PARANÁ CENTRO
VALE DO TIBAGI
VALE DOS PINHEIRAIS

REGIONAL CURITIBA
CURITIBA

REGIONAL LESTE
GRALHA AZUL
LITORAL
RMC
VALE DO RIBEIRA

REGIONAL NOROESTE
ARENITO CAUÁ
CENTRO OCIDENTAL
COSTA NOROESTE
MÉDIO NOROESTE
TERRA ROXA

REGIONAL NORTE
NORTE DO PARANÁ
NORTE PIONEIRO
VALE DO PARANAPANEMA
NORTE CENTRAL
VALE DO IVAÍ

REGIONAL OESTE
CANTO UIRIGUAÇU
OESTE INTEGRADO

REGIONAL SUL
SUDESTE LA FRONTERA
SUL DO PARANÁ
SUDESTE PIONEIRO

Estamos presentes fisicamente em 349 municípios paranaenses, mas nossa abrangência se estende às 399 cidades do Estado. Acreditamos que o empreendedorismo floresce onde há presença, diálogo e apoio contínuo. Por isso, nossa estrutura combina capilaridade e inovação, permitindo que estejamos perto de quem empreende, independentemente do tamanho, setor ou localização.

399
municípios abrangidos.

24
territórios atendidos.

7
regionais administrativas.

33
escritórios, localizados em 31 municípios.

81
pontos de atendimento, presentes em 80 municípios.

362
Salas do Empreendedor, espalhadas por 349 municípios.



SOMOS DIGITAIS

Também ampliamos nossa presença no ambiente digital, com **plataformas on-line, cursos e ferramentas** que tornam o Sebrae Paraná um parceiro disponível a qualquer hora, em qualquer lugar. Ferramentas como WhatsApp, agendamento online e chatbots proporcionam interações ágeis e seguras, enquanto soluções digitais personalizadas aceleram o desenvolvimento de ideias e negócios. Internamente, a digitalização de processos e o uso de inteligência artificial aumentaram a confiabilidade dos dados e a eficiência operacional. Com isso, nos consolidamos como referência em excelência e inovação, ampliando nosso impacto positivo no cotidiano dos pequenos negócios.

Indicadores de Satisfação e Desempenho Tecnológico

INDICADOR	2024
Satisfação no acesso por tecnologia	META 72% RESULTADO 79%
Reclamações na Ouvidoria	META 0,2 RESULTADO 0,0001
Satisfação com soluções tecnológicas	META 80% RESULTADO 91%



Em 2024 os canais digitais atenderam

346.047 empresas

190.817 MEIs

131.854 MEs

23.376 EPPs

Totalizando

1.118.528 atendimentos,

com recorrência de 3,23 por cliente.

4.4. NOSSO MODELO DE NEGÓCIOS

Como geramos valor para o Paraná

Atuamos por meio de um modelo de negócios que combina atendimento direto, articulação institucional e geração de conhecimento. Nosso foco é oferecer soluções que transformem desafios em oportunidades e impulsionem o crescimento sustentável das micro e pequenas empresas. O Sebrae é um serviço autônomo, sem fins lucrativos, e os recursos são oriundos tanto do compulsório previsto em lei quanto da venda de serviços e soluções.

A nossa atuação estratégica tem como foco os eixos da competitividade empresarial, da competitividade setorial e da competitividade sistêmica, levando em consideração:

- 1 — Acesso a Mercados
- 2 — Excelência da Gestão
- 3 — Inovação e Tecnologia
- 4 — Liderança
- 5 — Cultura Empreendedora

Em cada unidade regional, adaptamos nossas ações à realidade local, garantindo impacto efetivo e soluções personalizadas.

Nosso modelo de atuação se estrutura a partir de três segmentos de clientes (empresariais, institucionais e setoriais), o que garante soluções personalizadas e estratégicas para cada público.

Programas como o Cidade Empreendedora e o Índice de Desenvolvimento do Ambiente de Negócios orientam estratégias customizadas para os municípios, avaliando fatores como inovação, crédito e políticas públicas locais.

Estimulamos ainda o acesso a crédito com o Programa Mais Finanças, estruturado em três pilares: Educação e Orientação, Articulação Institucional e Renegociação. Assim criamos um hub de soluções financeiras para micro e pequenas empresas.

Geografia em alta

O Setorial de Agronegócio e Indicação Geográfica do Sebrae Paraná impactou diretamente 3.298 empresas e 2.319 pessoas físicas, com 304 produtores atendidos pelas Unidades Regionais, que registraram aumento médio de 34,4% no faturamento e índice de satisfação de 91,55%.

Além disso, o trabalho com Indicações Geográficas (IGs) valoriza produtos ligados a regiões específicas, oferecendo proteção jurídica, valorização do produto, desenvolvimento econômico local e preservação cultural e ambiental, fortalecendo a competitividade e a identidade dos pequenos negócios paranaenses.

AS PRINCIPAIS AÇÕES:

- Participação em feiras nacionais, regionais e de referência, incluindo a Feira Sabores do Paraná, que reuniu 66 expositores e 19.000 visitantes, gerando R\$ 446.000 em vendas
- Loja Origens Paraná: comercialização de 80 produtos de 25 produtores em sistema de autoatendimento, alcançando R\$ 77.174,67 em seis meses e reduzindo custos logísticos
- Programas e prêmios para fortalecer queijos artesanais, turismo rural e inovação na pecuária
- Estudos de mercado e uso de ferramentas de análise de dados

4.5. RAIO-X DOS PEQUENOS NEGÓCIOS NO PARANÁ

Um retrato do empreendedorismo no Estado

Entender o perfil dos pequenos negócios é compreender a base que sustenta a economia paranaense.

Eles representam cerca de 30% do PIB nacional e 55% dos empregos formais do país. No Paraná, as micro e pequenas empresas respondem por 65% dos empregos gerados. De acordo com os dados mais recentes do Observatório Sebrae Paraná os pequenos negócios representam 99% dos estabelecimentos formais do Estado. O ecossistema de pequenos negócios paranaense segue em expansão e consolida-se como um dos principais motores da economia estadual. De acordo com dados da Receita Federal, o Estado possui 1,57 milhão de

pequenos empreendimentos formais, somando Microempreendedores Individuais (MEI), Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) em atividade.

Complementarmente, o Cadastro de Produtor (CADPRO) da Receita Estadual registra 617,6 mil produtores rurais ativos, que representam um segmento essencial da base produtiva e empreendedora paranaense.

Considerados em conjunto, esses públicos evidenciam a amplitude e a diversidade do empreendedorismo no Estado. É nesse universo que encontramos a razão do nosso trabalho e a inspiração para seguir construindo um futuro cada vez mais inclusivo, competitivo e sustentável.



EM 2024, ATENDEMOS

122.385 indústrias em todo o Estado

71,1% MEIs

24% MEs

4,9% EPPs

O que representa mais de 40% do total de empresas do setor industrial e da construção civil.

— As ações incluíram capacitações, consultorias, rodadas de negócios e missões empresariais, impactando diretamente **3.224 pequenas indústrias e 1.894 pessoas físicas**.

— Entre as empresas acompanhadas, 359 relataram aumento médio de 16,64% no faturamento, com índice de satisfação (NPS) de 86, comprovando a efetividade das ações do Sebrae PR.

4.6. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO (GRI 2-25)

O futuro que queremos

O Direcionamento Estratégico Sebrae 2030 define a visão de futuro da instituição, com foco em inovação, competitividade e fortalecimento do empreendedorismo nos territórios.

Projetamos para 2030 uma instituição dinâmica, integrada e adaptável às transformações da sociedade e dos pequenos negócios. Nossa estratégia é guiada pelo Mapa Estratégico e pelo Manifesto de Futuro, que reforçam valores como ética, diversidade, inovação e sustentabilidade.

São esses documentos que traduzem a nossa visão de futuro em ações concretas, orientando decisões e conectando propósito, pessoas e resultados. Trabalhamos para criar um ambiente de negócios cada vez mais favorável, promover a inovação e ampliar as oportunidades para quem empreende. Nossa atuação está conectada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU, e cada iniciativa reflete o compromisso de integrar as dimensões econômica, social e ambiental de forma equilibrada.



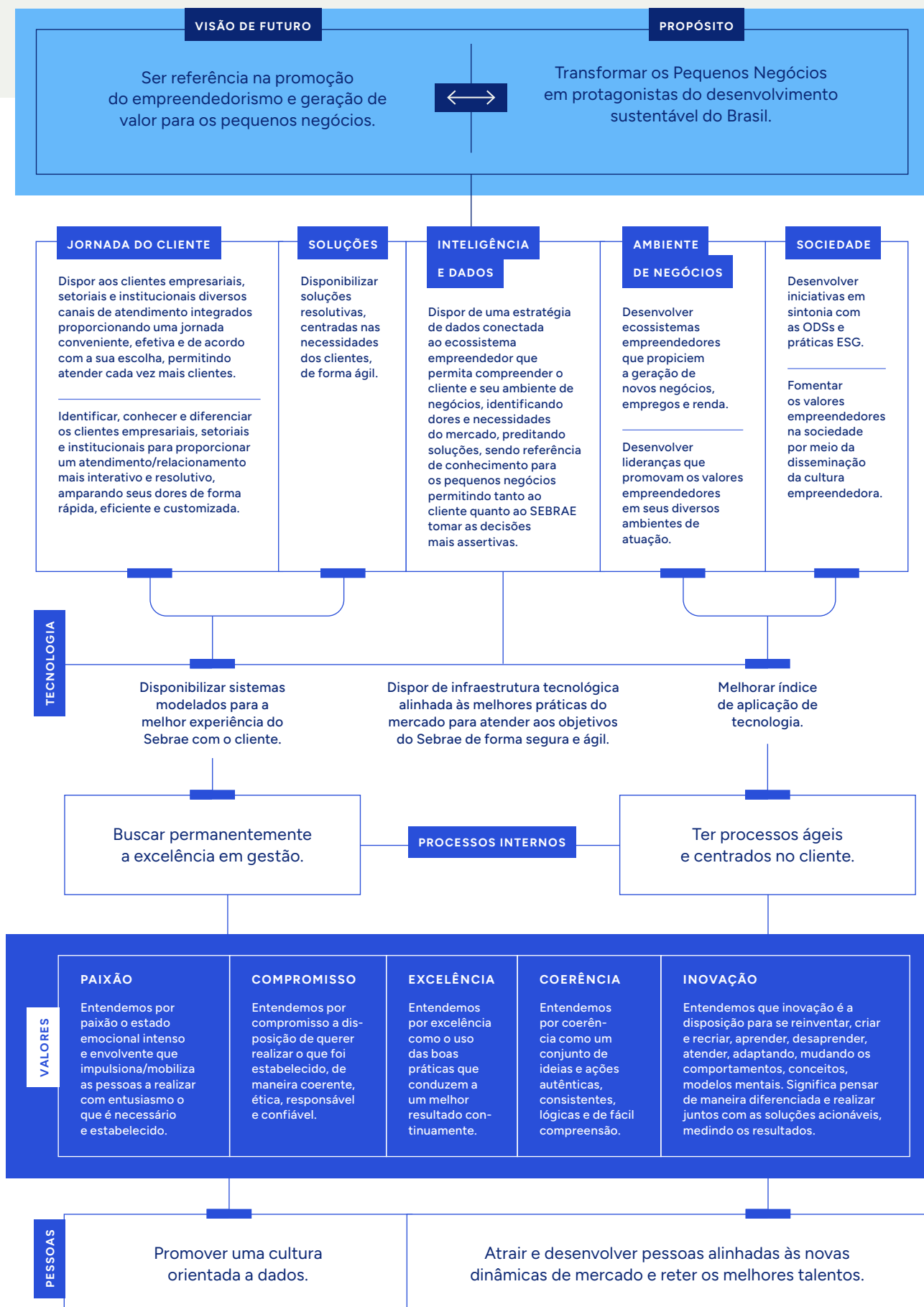
Manifesto do futuro, síntese

O **Manifesto de Futuro** sintetiza a essência da instituição que queremos ser: uma organização **ágil, colaborativa e inspiradora**, capaz de antecipar tendências, gerar conhecimento e fortalecer o ecossistema empreendedor do Paraná. Buscamos unir **sustentabilidade, produtividade e competitividade**, promovendo um ambiente em que pessoas, negócios e territórios possam prosperar juntos. Pretendemos ser referência de conhecimento e experiência, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e ambiental, ao mesmo tempo em que atraímos e retemos os melhores talentos.

MAPA ESTRATÉGICO

O Mapa Estratégico expressa nossa visão de futuro: ser referência na promoção do empreendedorismo e na geração de valor para os pequenos negócios. Reforça também o propósito de transformar os pequenos negócios em protagonistas do desenvolvimento sustentável do Brasil. Ele consolida nossos eixos de atuação, princípios de gestão.

ORIENTADORES ESTRATÉGICOS



4.7. O AMBIENTE REGULATÓRIO DO PR

Conformidade, transparência e impacto em todo o Estado

Atuamos dentro de um sólido arcabouço regulatório, que assegura conformidade, transparência e governança em todas as nossas atividades. Nossas ações são orientadas por leis e normas específicas que garantem segurança jurídica e alinhamento

com as melhores práticas de gestão pública e privada.

Estamos sujeitos à fiscalização do Tribunal de Contas da União (TCU), Controladoria-Geral da União (CGU) e auditorias independentes, o que assegura a transparência na gestão dos recursos públicos e privados

REGULAMENTAÇÃO INSTITUCIONAL

A Lei nº 8.029/1990 estabeleceu o Sebrae como serviço social autônomo, e os regulamentos do Sistema S definem os princípios de organização, financiamento e controle das entidades.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Cumprimos rigorosamente a legislação geral vigente, incluindo normas trabalhistas e previdenciárias (CLT, Normas Regulamentadoras – NRs), ambientais (Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS, normas de descarte), de proteção de dados (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e anticorrupção (Lei nº 12.846/2013). Esse alinhamento garante operações responsáveis, éticas e sustentáveis, protegendo colaboradores, clientes e parceiros.

LEGISLAÇÃO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Atuamos de forma estratégica em consonância com a Lei Complementar nº 123/2006 – Lei Geral da Micro e Pequena Empresa e demais normas de fomento ao empreendedorismo, reforçando o nosso compromisso em promover o desenvolvimento e a competitividade das micro e pequenas empresas, assegurando o cumprimento de políticas públicas e iniciativas que beneficiem o ecossistema empreendedor do Paraná. Dessa forma, nos consolidamos como uma instituição que alia governança, responsabilidade legal e compromisso com o fortalecimento do empreendedorismo.

Inês Yumiko Sasaki

PRODUTORA DE GOIABA E
GERENTE DE VENDAS DA
COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL
DE CARLÓPOLIS (COAC)

“Juntos com o SEBRAE,
sentimos orgulho de poder
estar mandando a goiaba de
Carlópolis para fora do Brasil.”

[Acesse](#)



SABOR QUE ATRAVESSOU FRONTEIRAS

Filha de produtores rurais, Inês Yumiko Sasaki cresceu entre plantações e sempre soube que queria seguir conectada à terra. Depois de um período fora para estudar, voltou para Carlópolis e retomou o cultivo da goiaba, paixão que a acompanhava desde a infância.

Mas o caminho nem sempre foi simples: em 2000, após uma geada, ela perdeu toda a produção e precisou abandonar temporariamente a cultura. O recomeço só veio anos depois, quando, em 2015, decidiu voltar a plantar ao lado de uma amiga. Foram impulsionadas pela chegada do projeto de certificação promovido pelo Sebrae Paraná.

O projeto trouxe algo essencial: a indicação geográfica (IG), que garante rastreabilidade, qualidade e reconhecimento de origem. Para permanecer no mercado e conquistar melhores preços, Inês sabia que precisava oferecer um produto certificado. A IG abriu portas. O que antes era um sonho distante tornou-se realidade: a primeira remessa de goiabas certificadas partiu para Portugal. Em seguida, chegaram ao Reino Unido, ao Oriente Médio e ao Canadá, colocando Carlópolis no mapa internacional da fruticultura.

Hoje, Inês sente orgulho de ver a goiaba de sua cidade cruzar fronteiras e alcançar mercados antes inimagináveis. Sua trajetória mostra que resiliência, conhecimento e apoio especializado podem transformar uma produção local em referência global. Com orientação técnica, certificações e presença em feiras internacionais, ela e a COAC demonstram que, com o suporte certo, pequenos produtores podem conquistar o mundo.



5.

NOSSA JORNADA ESG (GRI 2-21)

Um caminho de propósito, ética e impacto

- 5.1 Construção da jornada: do compromisso à prática
- 5.2 Sistema B: medindo o que importa
- 5.3 Escuta ativa e priorização: a força da materialidade
- 5.4 ODS prioritários: nosso compromisso com a Agenda 2030
- 5.5 Um jornada contínua

A história da nossa Jornada ESG é um relato sobre a transformação e a integração dos princípios ambiental, social e de governança em todas as camadas do Sebrae Paraná. Mais do que uma diretriz, é a expressão viva do compromisso que assumimos com o desenvolvimento sustentável – um compromisso que atravessa áreas, pessoas e decisões.

Essa jornada marca o amadurecimento da nossa instituição, que deixou de enxergar a sustentabilidade como um tema complementar para torná-la um dos eixos de sua estratégia. Faz parte da espinha dorsal que sustenta a nossa missão de fomentar o empreendedorismo, gerar valor e contribuir para micro e pequenos empresários e, conseqüentemente,

para um Paraná mais justo, inovador e próspero.

Apresentamos aqui os fundamentos dessa transformação e introduzimos os pilares que serão detalhados nos capítulos seguintes: Nossa Governança e Ética, Nosso Impacto Social e Nosso Impacto Ambiental. Estamos convictos de que a sustentabilidade não é um objetivo isolado, mas um vetor intrínseco à nossa missão.

5.1 CONSTRUÇÃO DA JORNADA

Do compromisso à prática

Nossa trajetória ESG ganhou um novo impulso em 2021, com a adesão do Sebrae Paraná ao Pacto Global da ONU, um movimento que nos conectou aos dez princípios universais de direitos humanos, trabalho decente, proteção ambiental e combate à corrupção. Desde então, evoluímos de uma adesão formal para uma prática concreta, disseminada em todos os níveis da organização e reforçada por uma governança sólida.

Em 2023, anunciamos o Comitê ESG, uma instância colegiada que coordena de forma transversal as ações e metas relacionadas à sustentabilidade,

garantindo coerência entre nossos propósitos e a execução de nossas estratégias. Este comitê atua como articulador do Orientador Estratégico Sociedade, previsto no Direcionamento Estratégico Sebrae 2030, que estabelece a meta de que ao menos 50% dos nossos projetos e atividades estejam alinhados às práticas ESG e aos ODS até 2030.

Essa governança é apoiada por ferramentas de gestão e monitoramento contínuo, consolidando uma cultura organizacional baseada na ética, na transparência e no impacto positivo, transversal a todas as unidades que nos constituem.

ESTRUTURA - GOVERNANÇA ESG

UCF

UNIDADE DE FINANÇAS
E CONTROLADORIA

UGP

UNIDADE DE GESTÃO
DE PESSOAS

UGIP

UNIDADE DE GESTÃO E
INOVAÇÃO DE PRODUTOS

UMC

UNIDADE DE MARKETING
E COMUNICAÇÃO

UIC

UNIDADE DE INTEGRIDADE
CORPORATIVA

UGE

UNIDADE DE GESTÃO
ESTRATÉGICA

UANE

UNIDADE DE AMBIENTE
DE NEGÓCIOS

UCS

UNIDADE DE COMPETITIVIDADE
SETORIAL

UAR

UNIDADE DE ATENDIMENTO
E RELACIONAMENTO

5.2 SISTEMA B

Medindo o que realmente importa

Para impulsionar nossa jornada ESG e alinhar nossas práticas às melhores referências globais, utilizamos a Avaliação de Impacto B como ferramenta estratégica de gestão e mensuração de impacto. Essa avaliação é base para nosso Plano de Melhorias em ESG e mensurou nossa atuação em cinco dimensões: Governança, Trabalhadores, Comunidade, Meio Ambiente e Clientes. Em uma escala de 0 a 200 pontos, em que 80 pontos representam o nível necessário para receber a certificação, alcançamos 71,6 pontos em 2024, com potencial de chegar a 97,6 pontos após a implementação das melhorias identificadas.

Os resultados demonstraram fortes desempenhos em Meio Ambiente e Trabalhadores, refletindo

nosso compromisso com práticas sustentáveis e valorização do capital humano. As principais oportunidades de melhoria concentram-se em Governança e Comunidade, onde trabalhamos para fortalecer políticas anticorrupção, ampliar a gestão de riscos e promover maior engajamento social e comunitário.

O Sistema B é um movimento global que certifica empresas comprometidas em alinhar desempenho econômico com impacto positivo. Embora, por nossa natureza institucional, não possamos obter a certificação formal, a adoção dessa metodologia nos proporciona um diagnóstico profundo de nossas práticas e uma referência de melhoria contínua, reafirmando que o sucesso do Sebrae Paraná se mede pela transformação que promovemos.

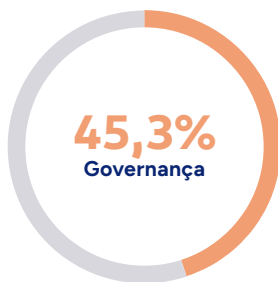
DIMENSÃO AVALIADA	PRINCIPAIS DESTAQUES
Governança	Programa de Integridade estruturado e políticas de compliance consolidadas
Trabalhadores	Engajamento, capacitação e bem-estar da equipe
Comunidade	Projetos de impacto social e apoio a pequenos negócios
Meio Ambiente	Gestão eficiente de energia, resíduos e emissões; sede em Curitiba com certificação LEED Platinum (nível mais alto de certificação do programa de construção sustentável LEED, reconhecendo edifícios que alcançam um desempenho ambiental excepcional)
Clientes	Atendimento orientado para impacto e geração de valor compartilhado

"Não adianta ser a maior do mundo se não for a melhor para o mundo."

SISTEMA B

Resultados Operacionais

Pontuações alcançadas em cada área e sub-área na Avaliação de Impacto B

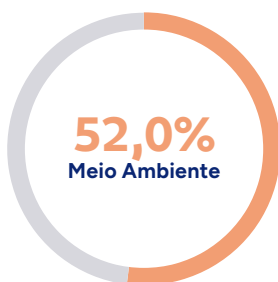


58,9%
Ética e transparência

25,0%
Missão e Engajamento



50,0%
Gestão de clientes



51,4%
Gestão Ambiental

67,1%
Ar e Clima

45,0%
Água

30,0%
Terrenos e vida



34,5%
Segurança Financeira

50,0% Saúde, segurança e bem-estar

71,3% Desenvolvimento profissional

70,0% Engajamento e satisfação



14,0%
Diversidade, equidade e inclusão

35,3%
Impacto econômico

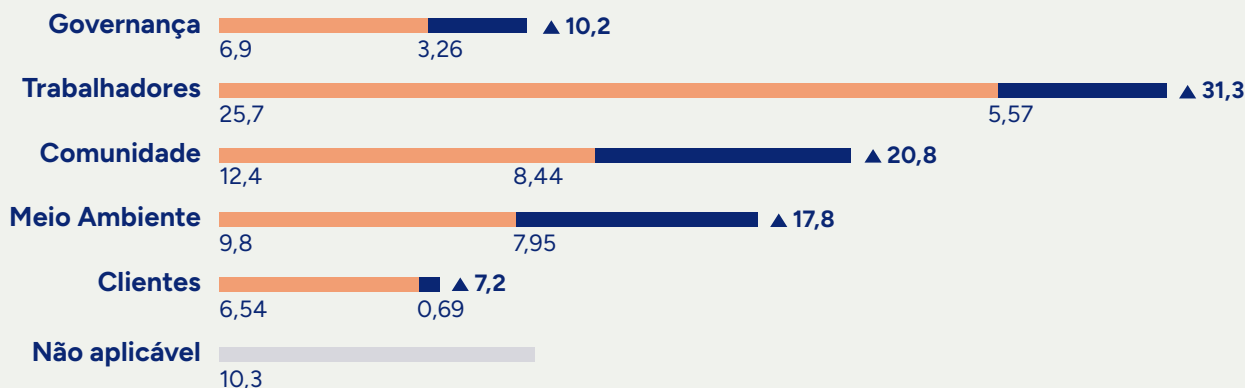
25,0%
Engajamento Cívico e Doações

22,5%
Gestão da cadeia de abastecimento

Painel de Melhorias

Melhorias sugeridas para cada área de impacto e pontuação potencial caso sua implementação

■ Pontuação atual
■ Melhorias Sugeridas Caminho +B
▲ Pontuação Potencial



TOTAL
Pontuação atual
71,6

TOTAL
Melhorias
+25,91

TOTAL
Potencial
97,6



5.3 ESCUTA ATIVA E PRIORIZAÇÃO (GRI 3-1)

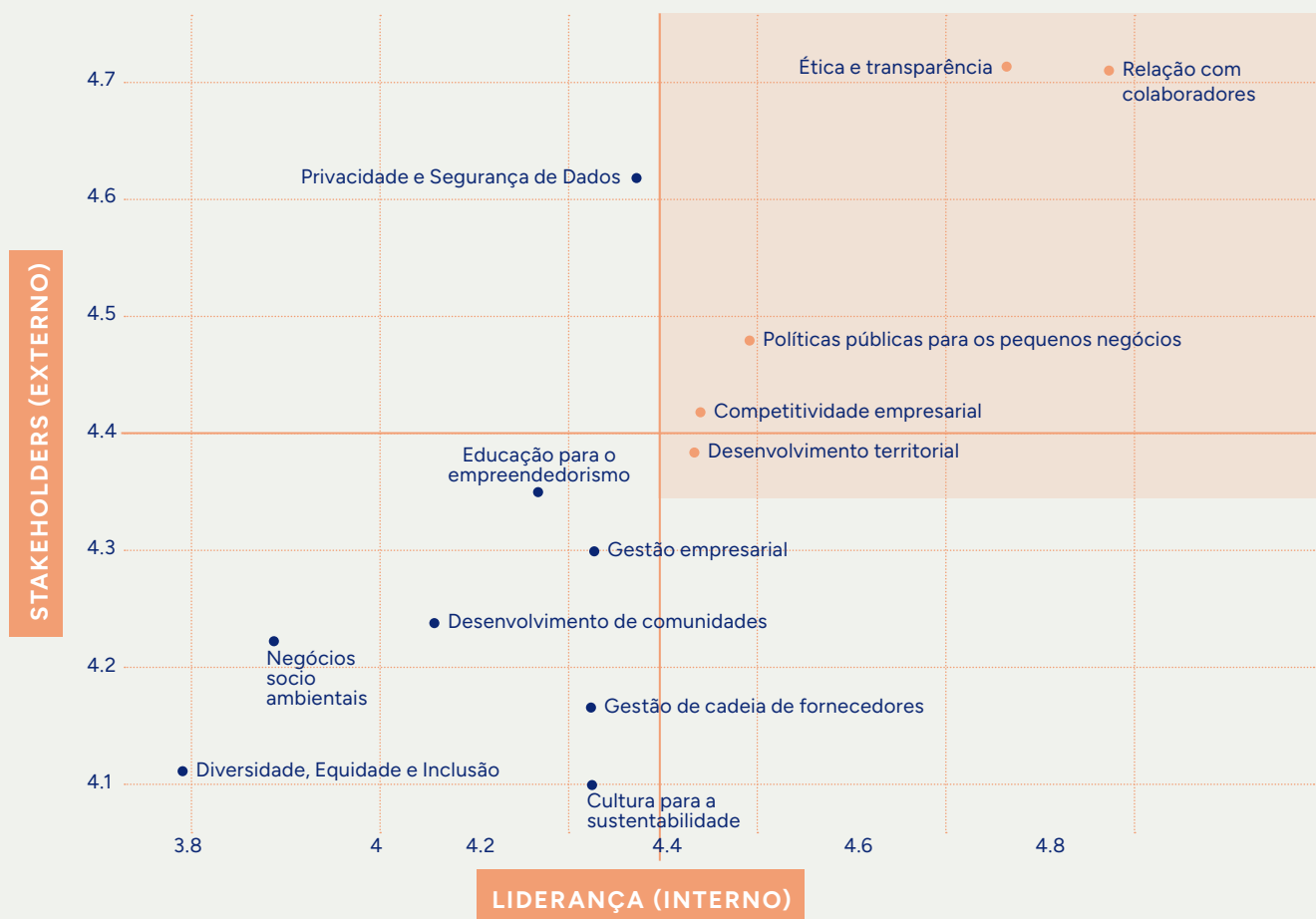
A força da materialidade

Com o amadurecimento da gestão e a ampliação do diálogo com nossos públicos, avançamos com a elaboração da Matriz de Materialidade do Sebrae Paraná, um marco essencial de escuta e participação.

O processo envolveu consultas com colaboradores, micro e pequenas empresas, entidades governamentais (estaduais e municipais), entidades setoriais e empresariais, parceiros de ação social, fornecedores e lideranças do Sebrae Paraná e do Sebrae Nacional, além da análise de documentos internos estratégicos, como o diagnóstico do Sistema B, e tendências setoriais.

A partir dessa escuta, identificamos 13 temas materiais fundamentais para a atuação do Sebrae Paraná. Entre eles, destacam-se os temas de alta materialidade que traduzem os tópicos mais relevantes tanto para os nossos stakeholders quanto para as lideranças internas.

Matriz de Materialidade do Sebrae/PR



Esses temas, de alta materialidade, refletem a essência do nosso papel institucional: promover o desenvolvimento sustentável do ecossistema empreendedor do Paraná:

RELAÇÃO COM COLABORADORES

Promover e fortalecer a relação com os colaboradores viabilizando ações como o desenvolvimento profissional, salarial e a capacitação; a satisfação, engajamento e senso de pertencimento e a promoção de saúde e bem-estar dos seus colaboradores.

considerando políticas e sistema de integridade corporativa para evitar problemas como suborno, corrupção, fraudes e apropriação indevida de ativos.

produtividade; criar novos produtos e serviços com o desenvolvimento de soluções que atendam às necessidades das MPEs e gerem valor para a sociedade, adaptando-se a novos cenários, tendências e modelos de negócio com foco em setores econômicos estratégicos.

ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Ter práticas institucionais norteadas pela ética e transparência em todas as relações, assim como na comunicação e reporte de resultados para órgãos fiscalizadores e para a sociedade como um todo,

POLÍTICAS PÚBLICAS PARA PEQUENOS NEGÓCIOS

Articular o fomento e o fortalecimento de política públicas que apoiem os pequenos negócios, impulsionando MEIs, pequenas empresas e empresas de pequeno porte.

DESENVOLVIMENTO TERRITORIAL

Desenvolver o território por meio de parcerias com governos locais, programas de capacitação profissional e fortalecimento dos pequenos negócios.

COMPETITIVIDADE EMPRESARIAL

Utilizar as tecnologias inovadoras para melhorar processos e aumentar a

A matriz reforça nossa convicção de que a sustentabilidade deve permear toda a gestão, desde a forma como cuidamos de nossas pessoas até como inspiramos práticas responsáveis entre as micro e pequenas empresas que fazem parte do ecossistema do Sebrae Paraná

5.4 ODS PRIORITÁRIOS (GRI 3-1, GRI 3-2)

Nosso compromisso com a Agenda 2030

O Sebrae Paraná reconhece que os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são o principal norte global para o desenvolvimento equilibrado entre economia, sociedade e meio ambiente. Nossa adesão ao Pacto Global consolidou esse compromisso, e desde então temos alinhado nossas ações e estratégias à Agenda 2030, buscando contribuir ativamente para suas metas no contexto paranaense.

Embora tenhamos como objetivo atuar em todos os 17 objetivos, mapeamos os ODS em que nossa atuação gera maior contribuição e impacto, tanto no âmbito interno quanto nas ações voltadas aos

nossos clientes e parceiros. Em 2024, revisamos o conjunto de ODS prioritários, que orientam nossos projetos, programas e indicadores de desempenho.

Esses ODS expressam a convergência entre a nossa estratégia, a partir do autodiagnóstico do Sistema B e da construção da Matriz de Materialidade e o compromisso global de construir uma economia mais justa, inclusiva e sustentável. Ao alinhá-los à nossa operação, transformamos metas internacionais em resultados locais, ampliando o impacto positivo sobre empreendedores, comunidades e o território paranaense.

ODS PRIORITÁRIOS



ODS 4 – EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

Temos o compromisso de formar e treinar colaboradores, estudantes, educadores e gestores das MPEs, por meio do desenvolvimento de competências empreendedoras, estimulando a capacidade de construir oportunidades pessoais significativas e criar valor para a sociedade.

Meta: 4.4 - Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo.



ODS 5 – IGUALDADE DE GÊNERO

Temos o compromisso de alcançar a equidade das pessoas, atuando em duas frentes: internamente, com governança, cultura e pessoas; e externamente, impulsionando o empreendedorismo feminino, o acesso a oportunidades e a participação de mulheres.

Metas: 5.1- Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas.

5.2 - Eliminar todas as formas de violência contra todas as mulheres e meninas.

5.5 - Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão.



ODS 8 – TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO

Estamos comprometidos com políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, incentivo à formalização e crescimento das MPEs, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros. Acreditamos no crescimento econômico com o impacto socioambiental positivo e que promova direitos e ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos.

Meta: 8.3 - Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros.



ODS 9 – INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Nosso compromisso é apoiar o desenvolvimento tecnológico, a pesquisa e a inovação contribuindo com a modernização, a infraestrutura e a reabilitação das indústrias do PR, para torná-las sustentáveis. Também buscamos a eficiência no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente corretos. Articulamos ações que melhoram o ecossistema de inovação, integrando instituições e empresas para o melhor desempenho empresarial.

Meta: 9.3 - Aumentar o acesso das pequenas indústrias e outras empresas, particularmente em países em desenvolvimento, aos serviços financeiros, incluindo crédito acessível e sua integração em cadeias de valor e mercados.



ODS 10 - REDUÇÃO DE DESIGUALDADES

Nosso compromisso é promover as ações de inclusão produtiva a fim de contribuir para a construção de uma sociedade mais justa, por meio da geração de trabalho e renda.

Meta: 10.2 - Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.



ODS 13 – AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

Nosso compromisso é adotar medidas que contribuam com a neutralização dos GEE (Gases de Efeito Estufa) através das nossas atividades, assim como incentivar que as MPEs adotem tais iniciativas.

Meta: 13.3 - Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima.



ODS 17 – PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

Estamos comprometidos em fortalecer as parcerias e os meios de implementação para o desenvolvimento sustentável.

Meta: 17.17- Incentivar e promover parcerias públicas, público-privadas e com a sociedade civil eficazes, a partir da experiência das estratégias de mobilização de recursos dessas parcerias.



5.5

Uma jornada contínua

Nossa Jornada ESG é um processo vivo, que se renova e se expande à medida que amadurecemos. Ela traduz o nosso compromisso com uma atuação ética, transparente e transformadora, que gera valor para o empreendedor e para a sociedade.

Entendemos que o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios é também o desenvolvimento do Paraná. Por isso, seguimos avançando para inspirar uma nova economia: mais humana e inclusiva.

Nos capítulos a seguir, apresentamos como esse compromisso se materializa em nossa atuação cotidiana:

EM GOVERNANÇA,

por meio de práticas éticas, de integridade e transparência.

NO IMPACTO SOCIAL, pelo fortalecimento de pessoas, comunidades e pequenos negócios.

E NO IMPACTO AMBIENTAL, pela gestão responsável dos recursos e pela promoção de uma economia de baixo carbono.

Essa é a continuidade natural da nossa Jornada ESG: a expressão concreta de um amadurecimento orientado por valores e sustentado pela coerência entre o que acreditamos e o que praticamos. Entendemos que a construção de uma agenda ESG sólida é uma caminhada de longo prazo, feita de resultados graduais e de uma postura de melhoria contínua. Temos a consciência de que há muito a avançar, mas também o orgulho de reconhecer o quanto já evoluímos. É essa combinação que nos impulsiona a seguir em frente com propósito renovado.

Sandra Klein

EMPREENDEDORA DA PRÓ SAÚDE,
EM MARECHAL CÂNDIDO RONDON

"O Sebrae esteve presente em todos os momentos da minha jornada empreendedora."

[Acesse](#)



CUIDADO QUE VIROU NEGÓCIO

A história da Pró Saúde nasceu muito antes de ela existir como empresa. Em 1979, um tio do marido de Sandra Klein enfrentou um câncer raro e grave, e, na busca por alternativas, passou a pesquisar receitas naturais e compartilhar seus aprendizados com a família. O que começou como cuidado e apoio em um momento difícil acabou despertando uma nova forma de enxergar saúde e bem-estar. Ao longo dos anos, essa vivência se transformou em propósito. E, mais tarde, em oportunidade empreendedora.

Com o tempo, a família estruturou uma linha de alimentos funcionais e suplementos, muitos deles baseados nas receitas originais desenvolvidas pelo tio e nos avanços da naturopatia. A primeira loja em Marechal Cândido Rondon nasceu desse desejo de levar hábitos saudáveis à comunidade. A partir daí, o negócio cresceu, ganhou marca própria, laboratório e uma rede que hoje chega a mais de 140 lojas em vários estados brasileiros.

O Sebrae Paraná entrou na história de forma inesperada, por meio de um cliente oculto que visitou a loja, avaliou o atendimento e apresentou pontos fortes e de melhoria. O encontro mudou tudo. Encantada com as orientações, Sandra buscou apoio contínuo, encontrando no Sebrae o suporte ideal para qualificar sua gestão, modernizar o espaço, capacitar a equipe e aprimorar embalagens. Hoje, ela afirma que o Sebrae esteve presente em todos os momentos da jornada. Sua trajetória mostra que empreender é transformar propósito em impacto e que caminhar com apoio técnico e humano faz toda a diferença.

6.

NOSSA GOVERNANÇA E ÉTICA (GRI 2-9)

Cuidamos da base que sustenta a confiança

- 6.1 Estrutura organizacional
- 6.2 Conselho Deliberativo Estadual (CDE)
- 6.3 Conselho Fiscal (CF)
- 6.4 Diretoria Executiva (Direx)
- 6.5 Nossas unidades
- 6.6 Sustentabilidade na alta gestão do Sebrae
- 6.7 Instâncias de apoio à governança
- 6.8 Integridade, ética e transparência
- 6.9 Programa de Integridade Corporativa
- 6.10 Engajamento e cultura da integridade
- 6.11 Combate à corrupção
- 6.12 Cadeia de valor
- 6.13 Relacionamento com o público
- 6.14 Ouvidoria
- 6.15 Relacionamento com clientes
- 6.16 Relacionamento com fornecedores

Governança, para nós, vai muito além da estrutura. Ela traduz a forma como tomamos decisões, usamos recursos e cultivamos a confiança que a sociedade deposita no Sebrae Paraná.

As boas práticas corporativas, a sustentabilidade institucional e o apreço pela confiança pública estão no centro de nossa atuação. É por meio delas que asseguramos uma gestão eficiente, ética e transparente, conectando estratégia, pessoas e resultados. Neste capítulo, mostramos como a nossa governança se organiza, quais instâncias nos orientam e como a ética está presente em cada nível da instituição.

Governança é a base que transforma propósito em ação.



6.1. (GRI 2-9 / 2-10 / 2-11 / 2-12 / 2-13 / 2-14 / 2-17) ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

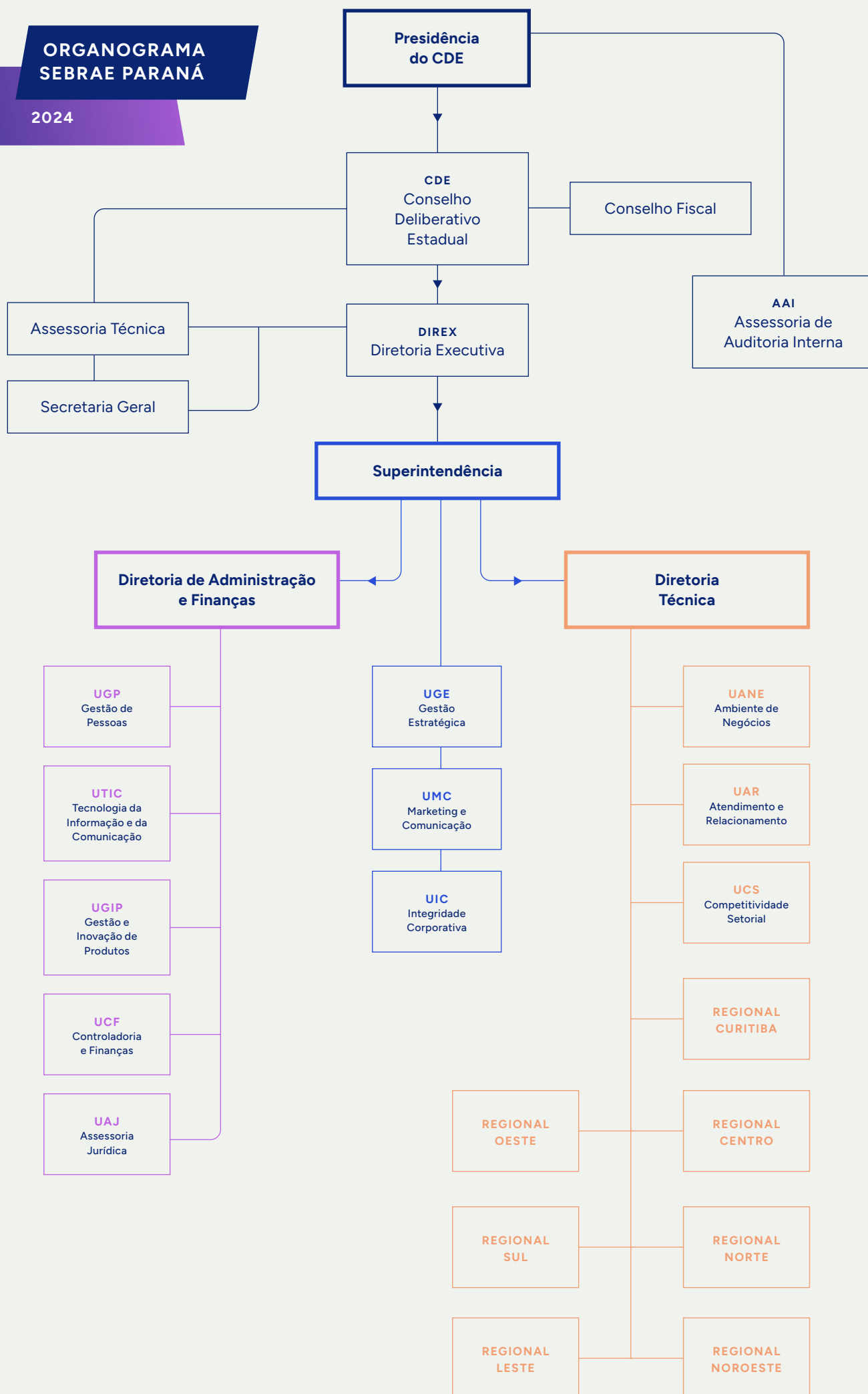
Modelo de gestão que reflete valores

A governança do Sebrae Paraná é estruturada para garantir transparência, equilíbrio e efetividade. Ela é composta por instâncias deliberativas e executivas que atuam de forma integrada, promovendo o equilíbrio entre estratégia, execução e controle.

O Conselho Deliberativo Estadual (CDE) define diretrizes e políticas; a Diretoria Executiva (Direx) as implementa; e o Conselho Fiscal (CF) supervisiona as ações e finanças.

ORGANOGRAMA SEBRAE PARANÁ

2024



6.2 CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL (CDE)

Representatividade que inspira decisões

O Conselho Deliberativo Estadual (CDE) é a principal instância decisória do Sebrae Paraná. Composto por 13 instituições representativas de diversos segmentos: empresariais, sindicais, públicos e educacionais. O CDE assegura pluralidade e legitimidade às decisões estratégicas, ajudando na articulação de políticas e soluções

que beneficiam a economia estadual dentro do escopo de atuação da instituição, que é o empreendedorismo e as pequenas empresas. Também dedica uma pauta regular para registrar e monitorar as atividades do Comitê de Compliance, reforçando o comprometimento institucional com a governança e a ética.

PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO

José Roberto Ricken (Sistema Ocepar)*

VICE-PRESIDENTE

Edson José de Vasconcelos (Fiep)*



*Dezembro de 2025

6.3 CONSELHO FISCAL (CF) (GRI 2-14)

Conformidade e transparência na gestão financeira

A transparência que defendemos em nossa governança se reflete também na forma como cuidamos das nossas contas. Para assegurar que cada recurso seja aplicado com responsabilidade e alinhado à nossa missão, contamos com o trabalho do Conselho Fiscal (CF), uma instância técnica, autônoma e essencial ao equilíbrio da gestão.

O CF é eleito pelo Conselho

Deliberativo Estadual (CDE) formado por três membros titulares e três suplentes, com mandatos de quatro anos e atuação voluntária.

Cabe ao Conselho Fiscal analisar demonstrações financeiras e prestações de contas anuais, acompanhar recomendações de empresa de auditoria independente e de órgãos de controle externos e emitir pareceres ao CDE.

6.4 DIRETORIA EXECUTIVA (DIREX) (GRI 2-14)

Liderança que transforma diretrizes em ação

As decisões estratégicas definidas pelo nosso Conselho Deliberativo ganham vida no trabalho diário da Diretoria Executiva (Direx). Trata-se da liderança que conduz o Sebrae Paraná para os resultados, com transparência e compromisso público.

Eleita pelo Conselho Deliberativo Estadual, a Superintendência é composta por três diretores com mandatos de quatro anos. O Diretor-Superintendente é o principal executivo da organização, representando-a institucionalmente, além de gerir três unidades de gestão

A Diretoria Técnica é responsável pelas agendas de **Ambiente de Negócios, Desenvolvimento Setorial e Atendimento e Relacionamento**, liderando três Unidades de Negócios e sete Unidades Regionais.

Já a Diretoria de Administração e

Finanças conduz as áreas responsáveis por **infraestrutura física e digital, provimento de pessoas, gestão de fornecedores, orçamento**, entre outros temas, que garantem o suporte necessário para que o Sebrae Paraná esteja sempre próximo dos empreendedores em todo o estado.

Cabe à DIREX executar o planejamento e orçamento aprovado, implementar políticas e programas, supervisionar as unidades de gestão, de negócios e unidades regionais, assegurando que a estratégia definida pelo CDE se traduza em resultados concretos para os empreendedores e pequenos negócios do Paraná.

Respaldados pela Assessoria Técnica e pela Secretaria Geral, os diretores deliberam de forma colegiada nas reuniões semanais de Superintendência

DIRETORIA EXECUTIVA

Vitor Roberto Tioqueta
Diretor-Superintendente

César Reinaldo Rissete
Diretor-técnico

José Gava Neto
Diretor de Administração e Finanças

6.5 NOSSAS UNIDADES DE GESTÃO E DE NEGÓCIOS

Onde a estratégia ganha vida no dia a dia

É nas unidades de gestão e de negócios que as decisões estratégicas se tornam entregas concretas para quem empreende em cada canto do Paraná.

Organizamos nossa estrutura de forma integrada, conectando áreas administrativas, técnicas e territoriais. Cada unidade atua com foco em resultados, inovação e eficiência, garantindo que o Sebrae Paraná esteja sempre próximo dos pequenos negócios,

tanto física como digitalmente.

Sob a coordenação da Diretoria Executiva, nossas unidades trabalham em rede, compartilhando conhecimento, otimizando processos e ampliando o alcance das nossas soluções. Contamos com sete regionais – Norte, Noroeste, Oeste, Centro, Leste, Sul e Curitiba – que asseguram presença em todo o território estadual, atuando de forma alinhada às particularidades e potencialidades de cada região.

NOSSAS 11 UNIDADES ESTÃO DIVIDIDAS EM TRÊS GRUPOS:

SUPERINTENDÊNCIA

- Unidade de Gestão Estratégica (UGE)
- Unidade de Marketing e Comunicação (UMC)
- Unidade de Integridade Corporativa (UIC)

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

- Unidade de Gestão de Pessoas (UGP)
- Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC)
- Unidade de Gestão e Inovação de Produtos (UGIP)
- Unidade de Controladoria e Finanças (UCF)
- Unidade de Assessoria Jurídica (UAJ)

DIRETORIA TÉCNICA

- Unidade de Ambiente de Negócios (UANE): unidade de coordenação do atendimento e relacionamento com o cliente institucional
- Unidade de Atendimento e Relacionamento (UAR): unidade de coordenação do atendimento e relacionamento com o cliente empresarial
- Unidade de Competitividade Setorial (UCS): unidade de coordenação do atendimento e relacionamento com o cliente setorial
- Unidades Regionais de Atendimento e Relacionamento

6.6 SUSTENTABILIDADE NA ALTA GESTÃO (GRI 2-12, GRI 2-13)

Liderar com propósito, agir com responsabilidade

A sustentabilidade faz parte da nossa forma de pensar e decidir. Na alta gestão do Sebrae Paraná, os princípios de ESG – Ambiental, Social e Governança – são mais que diretrizes: são compromissos incorporados à nossa estratégia e ao nosso modo de atuar.

Desde 2021, quando nos tornamos signatários do Pacto Global da ONU, assumimos publicamente a responsabilidade de integrar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) à nossa gestão e às nossas entregas. Essa escolha reflete a convicção de que governança ética e sustentabilidade caminham juntas, orientando cada decisão e cada projeto.

Em 2024, demos novos passos nessa jornada. Criamos o Comitê

ESG, vinculado à Superintendência, para fortalecer a integração das dimensões ambiental, social e de governança na alta administração. Esse comitê atua como fórum de proposição e acompanhamento de metas, indicadores e planos de ação voltados à sustentabilidade.

Também adotamos o Sistema B como ferramenta de gestão e mensuração de impacto, ampliando nossa capacidade de avaliar resultados e identificar oportunidades de melhoria nas práticas internas e nos projetos voltados aos pequenos negócios. Em cada decisão, buscamos equilíbrio entre eficiência, ética e impacto positivo. Entendemos que liderar com propósito é também cuidar do futuro que ajudamos a construir.

Sustentabilidade é
o elo que une ética,
propósito e resultado.

6.7 INSTÂNCIAS DE APOIO À GOVERNANÇA

Múltiplos olhares que fortalecem nossas decisões

A boa governança se constrói de forma coletiva. No Sebrae Paraná, acreditamos que decisões sólidas nascem do diálogo entre diferentes perspectivas, e é por isso que mantemos uma rede de instâncias colegiadas e comitês de apoio que contribuem com análises técnicas, éticas e estratégicas para a tomada de decisão.

Essas instâncias atuam em sintonia com o Conselho Deliberativo Estadual (CDE), o Conselho Fiscal (CF) e a Superintendência, ampliando a transparência, fortalecendo os controles e garantindo a conformidade com o Direcionamento Estratégico 2030 e com os princípios do Pacto Global da ONU.

COMITÊ ESG

Tem papel estratégico na integração das dimensões ambiental, social e de governança à gestão da instituição. Seu propósito é monitorar indicadores ESG, propor metas e acompanhar planos de ação de sustentabilidade

COMITÊ DE ÉTICA

É responsável por avaliar situações que envolvem dilemas éticos, orientar colaboradores e gestores, e propor aprimoramentos às políticas internas. Atua preventivamente, fomentando a prática dos valores institucionais e garantindo que nossa cultura ética seja vivida no cotidiano.

COMITÊ DE COMPLIANCE E AUDITORIA

Assegura que nossas operações estejam em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis. Realiza a identificação, avaliação e mitigação de riscos corporativos, acompanhando planos de ação elaborados pelas unidades.

UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA

Atua com independência técnica, sendo essencial para a governança e a transparência organizacional. Sua função é avaliar a eficácia dos controles internos, a gestão de riscos e a conformidade dos processos. Por meio de uma visão objetiva, a Auditoria Interna fornece à alta gestão e aos Conselhos as recomendações necessárias para o aprimoramento contínuo da gestão e o fortalecimento da cultura de conformidade, garantindo a solidez institucional.

UNIDADE DE INTEGRIDADE CORPORATIVA

Coordena o Programa de Integridade Corporativa, atua como órgão de compliance institucional e garante a aplicação das políticas de ética, transparência e proteção de dados pessoais.

COMITÊ DE PESSOAS E DESEMPENHO

Apoia a Direx na definição de políticas de desenvolvimento, avaliação e reconhecimento de pessoas. Sua atuação garante que as práticas de gestão de pessoas estejam alinhadas à política de gestão de pessoas do Sistema Sebrae.

COMITÊ PERMANENTE DE PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO DO PLANO E ORÇAMENTO ANUAL

Apoia o Conselho Deliberativo Estadual na supervisão e qualificação do processo de elaboração do planejamento e do orçamento do Sebrae Paraná, assegurando alinhamento com o Sebrae Nacional, clareza das prioridades estratégicas e adequada alocação de recursos.

6.8 INTEGRIDADE, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA (GRI 2-24, GRI 2-26)

Nossos valores em movimento

A ética está no centro da nossa forma de atuar. Mais do que um princípio, ela é o fio condutor das decisões que tomamos, das relações que construímos e da confiança que cultivamos com nossos públicos. No Sebrae Paraná, a integridade e a transparência não são apenas requisitos legais. São expressões do nosso compromisso com a sociedade. Seguimos um sistema estruturado

de integridade corporativa, inspirado nas boas práticas de governança e alinhado ao Modelo de Excelência em Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), adotado pelo Sebrae Paraná como referência nacional de boas práticas. Esse sistema é sustentado por quatro pilares: ética, conformidade, transparência e prestação de contas.

PRINCIPAIS POLÍTICAS DE INTEGRIDADE

→ **CÓDIGO DE ÉTICA** – estabelece princípios e comportamentos esperados de colaboradores, dirigentes, parceiros e fornecedores.

→ **MANUAL DE INTEGRIDADE CORPORATIVA** – orienta a análise e mitigação de riscos de não conformidade e fraudes, visando o aperfeiçoamento das operações e a proteção da reputação da entidade.

→ **POLÍTICA DE GESTÃO E GOVERNANÇA EM PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE** – estabelece as diretrizes de governança e gestão em proteção de dados pessoais e privacidade, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

→ **POLÍTICA DE CONFLITO DE INTERESSES** – define os critérios para o mapeamento e monitoramento de processos com potencial de exposição a conflitos de interesses, além de orientar as equipes sobre como conduzir interações com agentes públicos, de modo a prevenir riscos de integridade.

→ **POLÍTICA DE CONTROLES INTERNOS DO SISTEMA SEBRAE** – estabelece diretrizes de governança para promover segurança razoável no cumprimento das finalidades institucionais, fortalecendo a integridade por meio da prevenção, detecção e tratamento de desvios éticos, fraudes e atos de corrupção.

A transparência é um valor permanente da nossa governança. Mantemos nossas informações disponíveis no **Portal da Transparência do Sistema Sebrae** (transparencia.sebrae.com.br), plataforma nacional que reúne dados de todas as unidades do país, incluindo o Sebrae Paraná. Por meio dela, qualquer cidadão pode acessar informações sobre **orçamento, licitações, contratos, convênios, relatórios e resultados**.

6.9 PROGRAMA DE INTEGRIDADE CORPORATIVA (GRI 2-23 / 2-24 / 2-25 / 2-26 / 2-27 / 205-2)

Estrutura para fazer o certo – sempre

Nosso Programa de Integridade Corporativa é a estrutura que garante que o compromisso de fazer o certo se traduza em práticas concretas, orientando decisões, comportamentos e processos em toda a instituição.

Inspirado nas diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU), o programa atua de forma integrada para prevenir, detectar e tratar riscos de integridade, promovendo uma cultura organizacional ética e transparente.

A coordenação do programa está sob responsabilidade da Unidade de Integridade Corporativa (UIC), que articula as ações de compliance e

monitoramento de riscos, em conjunto com a Diretoria Executiva, o Conselho Deliberativo Estadual e os Comitês de Compliance e Auditoria. Trata-se de um trabalho conjunto que envolve toda a instituição, reforçando que a integridade é uma responsabilidade coletiva.

O programa é sustentado por pilares que abrangem a liderança ética, as políticas e controles internos, a análise de integridade de terceiros, a comunicação, o treinamento e a melhoria contínua. Esses fundamentos fortalecem a confiança da sociedade no Sebrae Paraná e consolidam a integridade como um valor permanente da nossa atuação.

PILARES



Em 2024, realizamos também o **Ciclo de Verificações de Aderência**, que avaliou 20 transações críticas e resultou na elaboração de 17 planos de ação pelas áreas de gestão e negócios. A iniciativa reforçou o compromisso das equipes com a conformidade, a melhoria contínua e a consolidação de uma cultura organizacional pautada pela ética e pela boa governança.

RESULTADOS

- 17 planos de ação de integridade executados
- 20 transações críticas auditadas pela Auditoria Interna
- 16.939 horas de capacitação em ética e compliance
- 97% dos colaboradores com aceite do Código de Ética
- Nenhum caso confirmado de corrupção ou fraude

6.10 ENGAJAMENTO E CULTURA DA INTEGRIDADE (GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-27)

Ética para todos

A integridade ganha força quando é vivida por todas as pessoas que fazem parte da nossa instituição. Por isso, cultivamos uma cultura de ética e responsabilidade compartilhada, que transforma valores em atitudes e promove coerência entre o que dizemos e o que fazemos.

No Sebrae Paraná, acreditamos que a integridade é construída todos os dias: nas decisões, nas relações e nos exemplos que damos. Mais do que um conjunto de regras, ela é uma forma de pensar e agir que inspira

confiança e fortalece o nosso propósito de servir aos empreendedores com transparência e compromisso público.

Em 2024, ampliamos as ações de engajamento voltadas a colaboradores, líderes e parceiros, reforçando a importância da integridade como valor institucional, fortalecendo o senso de pertencimento e reforçando a ideia de que a ética não é responsabilidade de uma área, mas um compromisso coletivo que sustenta a reputação e a credibilidade da instituição.

CAMPANHAS E AÇÕES DE ENGAJAMENTO – 2024

“TRILHAS DA INTEGRIDADE”: jornadas de aprendizagem em ética e compliance

“ÉTICA EM AÇÃO”: debates e oficinas temáticas com lideranças

“INTEGRIDADE NO DIA A DIA”: pílulas de comunicação interna

Capacitações contínuas em integridade e comportamento ético

6.11 (GRI 2-24, GRI 2-27, GRI 205-1 / 205-3)

Combate à corrupção

Agir com integridade significa atuar com firmeza diante de qualquer possibilidade de desvio ético. No Sebrae Paraná, adotamos uma postura de tolerância zero à corrupção, à fraude e a qualquer prática que comprometa a confiança da sociedade. Nossos mecanismos de controle e prevenção asseguram que cada recurso seja aplicado com responsabilidade e transparência, em conformidade com a Lei nº 12.846/2013

(Lei Anticorrupção) e com o Princípio 10 do Pacto Global da ONU.

Entre as medidas estão a due diligence de fornecedores, o mapeamento de riscos e a inclusão de cláusulas anticorrupção em 100% dos contratos e convênios. Também mantemos canais seguros e confidenciais para denúncias e manifestações, garantindo proteção ao denunciante e apuração criteriosa de todos os registros.

CAMPANHAS E AÇÕES DE ENGAJAMENTO – 2024

39,37%

dos fornecedores avaliados via due diligence.

META: chegar a 100% em 2030.

100%

dos contratos com cláusulas anticorrupção

Zero casos

confirmados de corrupção ou fraude

6.12 CADEIA DE VALOR (GRI 2-6 / 414-1 / 414-2)

Ética e desenvolvimento para toda a rede

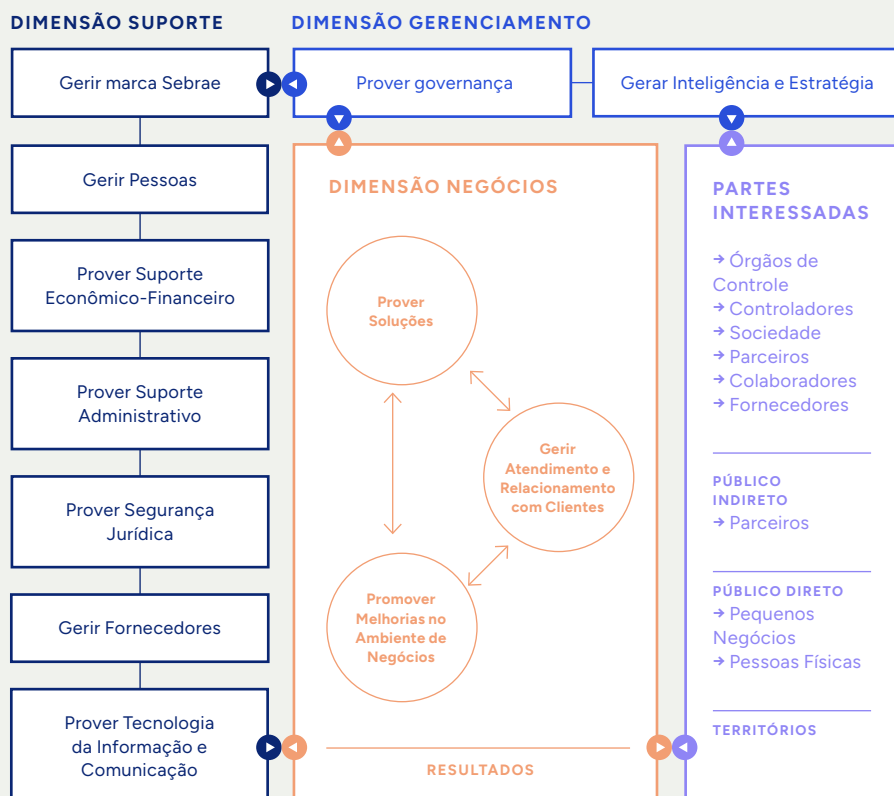
A integridade que praticamos dentro da instituição se estende também às nossas relações externas. No Sebrae Paraná, acreditamos que fortalecer a cadeia de valor é garantir que ética, sustentabilidade e responsabilidade caminhem juntas em cada parceria, contrato e entrega.

A Cadeia de Valor do Sebrae Paraná representa como nossos processos se conectam para gerar resultados para a sociedade. Ela integra as

dimensões Suporte, Gerenciamento e Negócios, mostrando como cada área contribui para atender as necessidades dos nossos públicos e das partes interessadas, desde os órgãos de controle até os empreendedores e os territórios em que atuamos.

Esse modelo, elaborado internamente, orienta nossa gestão e traduz a forma como transformamos recursos e conhecimento em impacto positivo para o Paraná.

CADEIA DE VALOR DO SEBRAE PR



PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES (PDF)

Em 2024, consolidamos o Programa de Desenvolvimento de Fornecedores (PDF), que apoia empresas locais na adoção de boas práticas de governança, inovação e sustentabilidade. O programa contribui para a qualificação da cadeia de suprimentos e reforça nosso compromisso com o desenvolvimento regional e a economia paranaense.

→ 74 empresas participantes

→ 83,9% de satisfação das empresas atendidas

→ Ampliação do diálogo sobre práticas ESG e inovação

Trabalhamos também para que nossos fornecedores, parceiros e prestadores de serviço compartilhem dos mesmos princípios que orientam a nossa atuação. Todos os processos de aquisição e contratação seguem critérios técnicos, legais e socioambientais, em conformidade com as diretrizes do Sistema Sebrae e com a legislação brasileira.

6.13 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO (GRI 2-29)

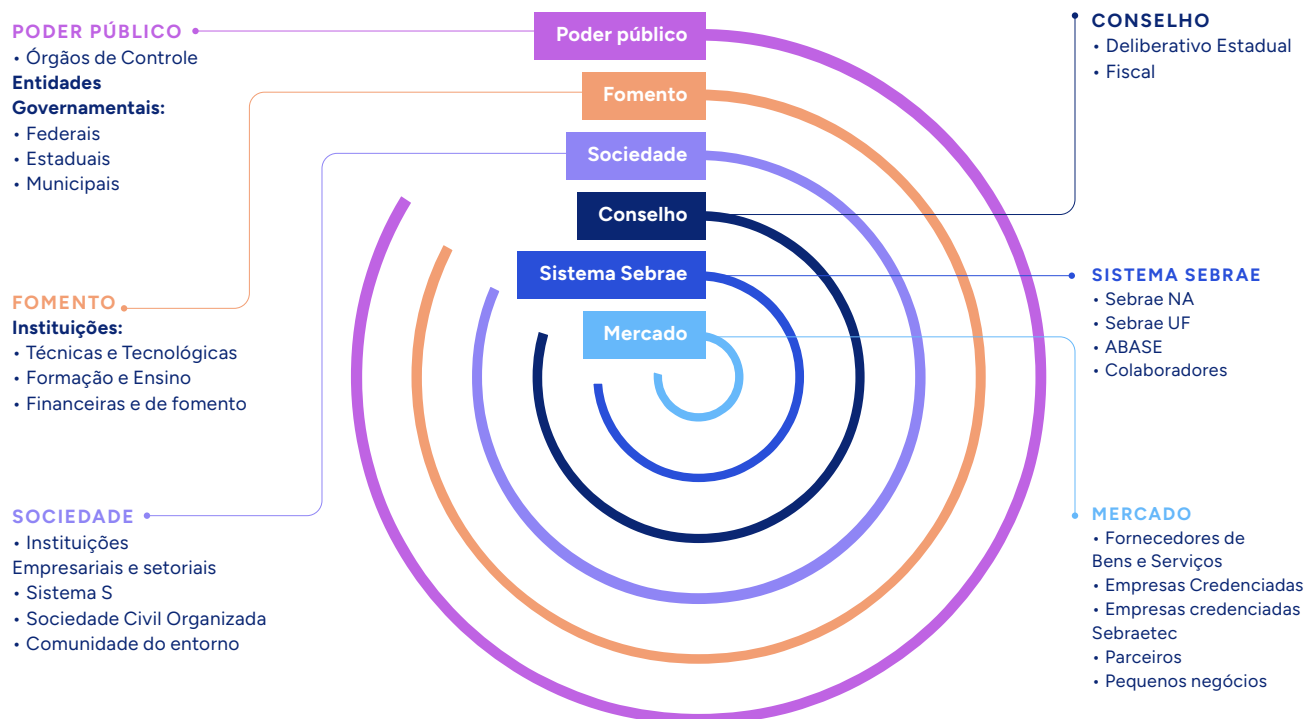
Escutamos para evoluir e construir juntos

O diálogo é um dos pilares da nossa governança. Escutar quem se relaciona conosco é essencial para entender as demandas do ambiente empreendedor e para aperfeiçoar continuamente nossa atuação. Por isso, o relacionamento com o público é parte estruturante da nossa gestão: orienta decisões, aprimora políticas e aproxima o Sebrae Paraná da sociedade que servimos.

Seguimos uma metodologia estruturada de gestão das partes interessadas, baseada no Modelo

de Excelência em Gestão (MEG/FNQ). Por meio da Matriz de Partes Interessadas, identificamos, priorizamos e gerenciamos os públicos com os quais nos relacionamos, incluindo clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores, poder público e a sociedade civil. Esses públicos são atendidos e escutados de forma integrada, seja por meio de pesquisas de satisfação, fóruns, reuniões setoriais, atendimentos diretos ou canais de relacionamento e comunicação.

MATRIZ DE PARTES INTERESSADAS



No Sebrae Paraná, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) vai muito além de um canal de comunicação. Ele é um verdadeiro espaço de escuta e aprendizado, onde cada manifestação recebida se transforma em oportunidade de aprimorar os serviços e fortalecer o relacionamento com os clientes. Em 2024, o SAC manteve um desempenho exemplar, com tempo médio de resposta inferior a quatro dias, nota máxima de satisfação (10,0) e mais de 300 manifestações atendidas.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	PERCENTUAL
Solicitações	75%
Elogios	22%
Reclamações	2%
Sugestões	1%

6.14 OUVIDORIA (GRI 2-24)

Escuta, confiança e ética em movimento

A Ouvidoria do Sebrae Paraná é um pilar essencial da nossa governança e uma das principais expressões do nosso compromisso com a ética e a transparência.

Mais do que um canal de comunicação, ela representa um espaço seguro de escuta, acolhimento e integridade, aberto a colaboradores, parceiros, fornecedores e à sociedade.

Por meio da Ouvidoria, recebemos e tratamos denúncias, reclamações,

sugestões, elogios e questionamentos relacionados ao Código de Ética e às políticas institucionais. Cada manifestação é uma oportunidade de fortalecer a cultura ética e aprimorar nossos processos internos, garantindo que todas as vozes sejam ouvidas com atenção e tratadas com imparcialidade.

O canal assegura sigilo total e permite que o denunciante acompanhe o andamento da sua manifestação, mesmo optando por manter o anonimato.

653

manifestações tratadas

68% Elogios

24% Reclamações

4% Sugestões

3% Denúncias

1% Consultas ao Código de Ética

"Na Ouvidoria, o tempo médio de resposta foi de 4,2 dias. A média de satisfação, 8,36.

A Ouvidoria pode ser acessada por meio dos seguintes canais:

PORTAL SEBRAE/PR: www.sebraepr.com.br/ouvidoria

E-MAIL: ouvidoria@pr.sebrae.com.br

TELEFONES EXCLUSIVOS:

(41) 3330-5816 ou (41) 3330-5837

CORRESPONDÊNCIA:

Rua Caeté, 150, Prado Velho, Curitiba/PR

URNAS FÍSICAS:

Disponíveis nas 7 regionais do Sebrae/PR

ATENDIMENTO PRESENCIAL:

Rua Caeté, 150, Prado Velho, Curitiba/PR

6.15 RELACIONAMENTO COM CLIENTES (GRI 2-29)

O empreendedor no centro de tudo o que fazemos

Colocar o empreendedor no centro das nossas ações é mais do que uma diretriz: é a essência da nossa atuação. Cada atendimento, cada orientação e cada projeto que realizamos têm como propósito fortalecer quem empreende, oferecendo conhecimento, apoio e caminhos para o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios.

Nosso modelo de relacionamento combina proximidade humana e inovação tecnológica, garantindo que o Sebrae Paraná esteja

sempre acessível, seja nos canais digitais, nas Salas do Empreendedor ou nas regionais espalhadas por todo o Estado.

Em 2024, reforçamos essa presença em todos os pontos de contato, ampliando o atendimento remoto e aprimorando a jornada dos clientes em cada interação. O resultado é uma relação construída sobre confiança, escuta e agilidade, sustentada por uma cultura de atendimento que valoriza a empatia e a personalização das soluções.

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

DIGITAL	RESULTADO
Empresas atendidas pelos canais digitais	346.047
Total de atendimentos digitais	1.118.528
Recorrência média por cliente	3,23
NPS (Índice de Satisfação)	84 pontos
Tempo médio de resposta	3,9 dias

PRESENCIAL

33 escritórios

(serviços como consultorias, capacitações, palestras e networking) distribuídos em 31 municípios

81 pontos

de atendimento em 80 municípios

362 salas

do empreendedor em 349 municípios

Canal Porta a Porta

(o Sebrae PR vai até o cliente): 87 Empresas de Pequeno Porte (EPP), 755 Microempresas (ME), 230 Microempreendedores Individuais (MEI) e 2.356 pessoas físicas abriram suas portas em 2024.



NOSSOS CANAIS

APLICATIVO MEU SEBRAE

Reúne soluções práticas para todos os públicos, destacando-se pelos serviços voltados ao MEI, como emissão de boletos e preenchimento de declarações.

BEL CHATBOT

Opera com inteligência artificial, apoiando o time interno e sendo o principal ponto de contato digital na Feira do Empreendedor.

CENTRAL DE ATENDIMENTO 0800

Conecta os clientes do Paraná a conteúdos personalizados, atualizados diariamente para manter alinhamento com as soluções do Sebrae Paraná

COMUNIDADE SEBRAE

Plataforma colaborativa de conteúdos, com grupos temáticos no WhatsApp.

JORNADA DE E-MAIL

Comunicação massificada e personalizada por e-mail. Em 2024 tornou-se o canal digital com maior volume de clientes atendidos, chegando a 328.555 empresas.

LOJA SEBRAE

Integrada ao site, é a vitrine de eventos, cursos e palestras.

PORTAL SEBRAE PARANÁ

Reúne conteúdos, soluções e serviços, com mais de 1,6 milhão de acessos em 2024.

WHATSAPP BUSINESS

Permite atendimento digital personalizado, direcionando clientes para o escritório mais próximo, a partir da localização geográfica do usuário.

WHATSAPP MKTCLOUD

Canal ativo para campanhas e relacionamento em larga escala, com 138 campanhas enviadas a mais de 1,4 milhão de clientes em 2024.

6.16 RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES (GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1)

Parcerias pautadas por ética e confiança

No Sebrae Paraná, a gestão de compras e contratos é conduzida com o mesmo cuidado que dedicamos a todas as nossas relações: rigor técnico, transparência e integridade.

Seguimos princípios alinhados aos da administração pública de legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência assegurando que cada processo reflita nosso compromisso com a ética e com a boa governança.

Todas as aquisições são realizadas de acordo com o **Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae**, que orienta os procedimentos de compra, seleção e gestão contratual. Cada etapa é planejada e registrada com precisão, desde a abertura de certames licitatórios até dispensas ou inexigibilidades, garantindo equidade entre fornecedores e

o melhor uso dos recursos.

Os processos de Gerir Compras e Gerir Contratos estruturam o relacionamento com fornecedores e apoiam a operação de toda a instituição. Eles asseguram que as entregas ocorram de forma eficiente e em conformidade com as normas, fortalecendo a confiança e a credibilidade em toda a cadeia de suprimentos.

Buscamos também construir parcerias éticas e sustentáveis, estimulando fornecedores a adotarem práticas de governança, inovação e responsabilidade socioambiental. O Programa de Desenvolvimento de Fornecedores (PDF) tem desempenhado papel importante nesse processo, promovendo capacitação e disseminando as políticas de integridade do Sebrae Paraná.

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES

74 empresas
participantes

83,9% de satisfação
das empresas atendidas

Ampliação

das práticas de integridade e ESG
META: 100% dos fornecedores avaliados em integridade e sustentabilidade até 2030

Marcos Fortuna

EMPREENDEDOR DA TWO DOGS, DE CURITIBA

"O Sebrae pode te ajudar a abrir horizontes, mostrar outros vieses, com outras cabeças. Isso é fundamental."

[Acesse](#)



MOBILIDADE QUE ABRE CAMINHOS

Para Marcos Fortuna, empreender significa realizar algo concreto a partir do que se tem nas mãos. Sua trajetória começou com a Two Dogs, em Curitiba, quando um dos sócios voltou da China trazendo a ideia dos skates elétricos. O produto conquistou o mercado e, em pouco tempo, a empresa passou a importar também patinetes, abrindo espaço para um segmento ainda novo no país: a mobilidade elétrica acessível.

O crescimento, porém, veio acompanhado de desafios típicos do setor, como questões de importação, crises tributárias, variação cambial e barreiras estruturais. A virada de chave surgiu quando Marcos percebeu que unir forças seria essencial. A fusão entre duas empresas de pequeno porte tornou o negócio mais robusto, mais competitivo e preparado para enfrentar um ambiente econômico complexo. Nesse processo, o Sebrae Paraná foi presença constante: da qualificação à busca de profissionais especializados para executar cada etapa da fusão da forma correta.

Sem formação acadêmica tradicional, Marcos sempre buscou no Sebrae o conhecimento, as perspectivas e as "outras cabeças" que, como ele descreve, abrem horizontes e ampliam estratégias. Hoje, sua empresa segue mais sólida e preparada, prova de que, quando empreendedores caminham acompanhados, as possibilidades se multiplicam.



7.

NOSSO IMPACTO SOCIAL (GRI 400)

Empreender para transformar vidas

- 7.1 Capilaridade e desenvolvimento territorial
- 7.2 Geração de valor social e econômico
- 7.3 Educação empreendedora
- 7.4 Diversidade, Equidade e Inclusão
- 7.5 Cuidado com pessoas, bem-estar e cultura organizacional
- 7.6 Transformação digital
- 7.7 Comunicação com a sociedade e engajamento
- 7.8 Inclusão produtiva e acesso ao crédito
- 7.9 Engajamento comunitário e voluntariado
- 7.10 Futuro social

No Sebrae Paraná, acreditamos que o empreendedorismo é uma das forças mais poderosas de transformação social. Ao apoiar quem empreende, contribuimos para gerar renda, promover a inclusão produtiva e fortalecer comunidades em todas as regiões do Estado.

Esse compromisso está expresso no Eixo Sociedade do Direcionamento Estratégico 2030 e orienta nossa atuação para **"contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade por meio de uma atuação ética e transparente, viabilizando sonhos, promovendo o emprego, a geração de renda e a criação de oportunidades para a comunidade paranaense."**



7.1 CAPILARIDADE E DESENVOLVIMENTO TERRITORIAL

Presença em todo o Paraná, promovendo oportunidades e inclusão

Nossa atuação social começa pela presença territorial. Estar próximo de quem empreende é essencial para compreender desafios, construir soluções e gerar desenvolvimento em todas as regiões. Em 2024, mantivemos atendimento em 100% dos municípios paranaenses, com 7 regionais, 33 escritórios, 362 Salas do Empreendedor e 81 Pontos de Atendimento em parceria com instituições públicas e privadas.

Essas estruturas formam uma rede capilar que conecta empreendedores locais a políticas públicas, capacitação, crédito e inovação. O resultado é uma atuação que vai muito além do apoio individual às empresas: transforma ecossistemas, fortalece cadeias produtivas e dinamiza economias regionais.

Programa Cidade Empreendedora

O Programa Cidade Empreendedora, presente em 221 municípios, é um dos exemplos dessa atuação integrada. Em parceria com prefeituras e lideranças locais, o programa estimula a formalização de negócios, a geração de emprego e renda e o fortalecimento da governança territorial, criando bases sólidas para um crescimento sustentável e descentralizado.

- Promove um ambiente de negócios favorável por meio da Lei Geral da Micro e Pequena Empresa e das políticas estruturantes de desenvolvimento
- Dissemina políticas nacionais em âmbito local
- Promove a mobilização econômica das regiões
- Estimula o protagonismo local
- Identifica, articula e fortalece as lideranças locais

7.2 GERAÇÃO DE VALOR SOCIAL E ECONÔMICO (GRI 201-1, GRI 401-1)

Quando um pequeno cresce, toda a comunidade prospera

As micro e pequenas empresas são a base do desenvolvimento econômico e social do Paraná. Em 2024, elas foram responsáveis por 68% dos empregos formais gerados no Estado. Contribuímos diretamente para esse resultado ao realizar mais de 3,19 milhões de atendimentos, beneficiando 1,29 milhão de clientes únicos e 654 mil empresas, das quais 94,4%

permaneceram ativas ao fim do ano.

Também ampliamos nossa atuação digital, com 346 mil empresas atendidas on-line e 1,1 milhão de interações, o que aproxima conhecimento, acesso e oportunidades de empreendedores em todas as regiões. Esses resultados demonstram o alcance e a relevância da instituição como indutora de prosperidade e bem-estar social.

7.3 EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA (GRI 404-2, GRI 413-1)

Aprender a empreender é sonhar mais alto

Acreditamos que a educação empreendedora é uma das ferramentas mais poderosas de transformação social. Em 2024, 1.288.895 alunos e 25.401 professores, de 2.713 escolas em 392 cidades, participaram de programas como Jovens Empreendedores Primeiros Passos (JEPP), Festival Papo Reto, IdeiAção e Decola e Vai.

Com essas iniciativas, estimulamos a criatividade, o protagonismo e a

capacidade de inovar, competências essenciais para o futuro do trabalho e para a construção de uma sociedade mais equitativa.

Até 2030, pretendemos que 20% das escolas da rede pública estejam contempladas com ações de educação empreendedora e que 50% dos programas possam ser aplicados fora do ambiente escolar, alcançando jovens e adultos em comunidades e projetos sociais.

EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA

INDICADOR	SITUAÇÃO 2024
Cobertura de escolas da rede pública	28,6%
Cobertura de alunos da rede de ensino	52,86%
Cobertura de professores da rede de ensino	14,78%

JEPP – Jovens Empreendedores Primeiros Passos

O JEPP é uma das nossas iniciativas mais reconhecidas em educação empreendedora. Desenvolvido em parceria com secretarias municipais de educação, o programa desperta o espírito empreendedor desde o ensino fundamental. Em 2024, ampliamos o alcance do JEPP, formando professores e envolvendo milhares de alunos em atividades práticas que conectam conhecimento, criatividade e responsabilidade social. Com o JEPP, ensinamos crianças e adolescentes a transformar ideias em projetos e sonhos em planos de vida.

7.4 DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO (GRI 405-1, GRI 406-1)

Para inspirar e transformar

Valorizamos a diversidade como um dos pilares da nossa cultura e da nossa estratégia de impacto social. Trabalhamos para que diferentes realidades e identidades encontrem espaço, oportunidades e representatividade na instituição, nos programas e no ecossistema empreendedor do Paraná.

Em 2024, ampliamos ações voltadas para a promoção da igualdade, a redução de desigualdades e a inclusão de públicos historicamente sub-representados. Programas como Inteiras para Liderar, Olhares e Lentes, Círculo de Líderes, Liderança Rural e Rotas de Liderança formaram 8.502 lideranças, incluindo mais de 200 mulheres que ampliaram seu protagonismo em empresas, organizações e políticas públicas.

Também fortalecemos políticas internas de inclusão. Mantivemos e ampliamos a cota de Pessoas com Deficiência, chegando a oito colaboradores PCD (acima da exigência legal). Contamos com 4 menores aprendizes, reforçando a inclusão de jovens no mercado de trabalho.

A participação das mulheres no Sebrae Paraná também se reflete

na composição do nosso quadro de colaboradores e lideranças. Entre os colaboradores efetivos, as mulheres representam 58%, enquanto os homens correspondem a 42%. Nas lideranças (que incluem coordenadores, gerentes e diretores), a representatividade feminina também alcança 42%, reforçando nosso compromisso com o desenvolvimento e a ascensão de mulheres em posições estratégicas dentro da instituição.

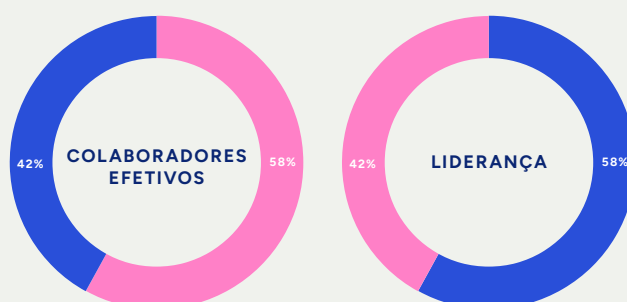
Acessibilidade digital também avançou: o nosso portal passou a disponibilizar recursos de navegação para usuários cegos ou com baixa visão, daltonismo, dislexia, entre outros perfis, incluindo também tradução em libras, ampliando o acesso de pessoas com deficiência. Além disso, lançamos o Guia de Diversidade e Inclusão, que orienta equipes e fornecedores na criação de soluções mais representativas e equitativas.

A agenda de diversidade também se expandiu com iniciativas como o Agente Sebrae de Inclusão (ASI), a Sala da Mulher Empreendedora e o Empreenda Sebrae – Público +60, reforçando a inclusão etária, racial, social e de gênero.

REPRESENTATIVIDADE POR GÊNERO

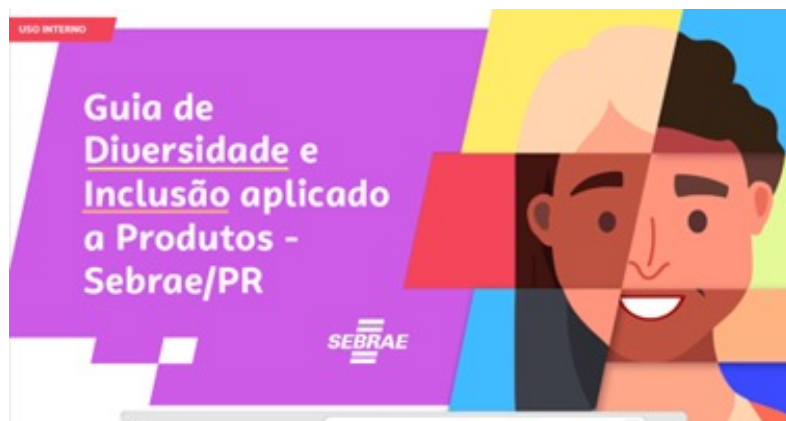
NO SEBRAE/PR

● Mulheres ● Homens



Guia de Diversidade e Inclusão do Sebrae Paraná

O Guia de Diversidade e Inclusão do Sebrae Paraná reúne orientações simples e aplicáveis para que nossas equipes criem soluções mais representativas, acessíveis e justas. Ele nos ajuda a olhar para pessoas, projetos e decisões com uma lente mais ampla e a fazer escolhas que ampliem oportunidades.



Simple e prático, o Guia nos apoia a transformar valores em ações do dia a dia, dentro da instituição e nas entregas para a sociedade. O material apresenta:

- Princípios de representatividade: incentivo à inclusão de mulheres, pessoas negras, indígenas, PCDs, população LGBTQIAPN+ e público 60+.
- Recomendações de linguagem inclusiva: comunicação clara, respeitosa e acessível.
- Critérios de acessibilidade: uso de Libras, legendas, descrição de imagens e orientações para eventos acessíveis.
- Checklists rápidos para apoiar decisões sobre produtos, projetos, conteúdos e atendimentos.

Mulheres que Lideram

O Inteiras para Liderar é um programa que forma e inspira mulheres a assumirem papéis de liderança em instituições públicas, privadas e governos locais. Em 2024, capacitamos 904 lideranças em gestão, inovação, relações humanas e liderança sustentável, fortalecendo redes de apoio e de protagonismo feminino em todo o Estado. Os resultados vão além dos números: as participantes passaram a liderar negócios e instituições com maior propósito social, promover igualdade de oportunidades e multiplicar exemplos de liderança transformadora em suas comunidades.



7.5 CUIDADO COM AS PESSOAS, BEM-ESTAR E CULTURA ORGANIZACIONAL (GRI 401-1, GRI 403-1, GRI 404-1)

Um ambiente que cuida, fortalece e multiplica impacto

O cuidado com as pessoas é uma das bases da nossa cultura. Acreditamos que um ambiente de trabalho saudável, inclusivo e colaborativo amplia nossa capacidade de gerar impacto. Por isso, investimos continuamente em bem-estar, qualidade de vida, desenvolvimento profissional e fortalecimento da cultura organizacional.

Investimos entre 2% e 6% da folha de pagamento em desenvolvimento de pessoas, capacitando 100% dos colaboradores em temas relacionados a análise de dados. Em 2024 as ações de desenvolvimento voltadas aos colaboradores do Sebrae Paraná também tiveram como prioridade os temas: produtividade digital, inteligência artificial, comunicação e inteligência emocional.

Esses investimentos fortalecem

nossa capacidade institucional e qualificação dos nossos colaboradores para melhor atuação junto aos nossos clientes e parceiros.

Cuidar das pessoas é também considerar cada fase da vida. Por isso, ampliamos iniciativas de bem-estar e inclusão geracional e fortalecemos atividades voltadas à saúde emocional, equilíbrio entre vida pessoal e profissional e qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Nossa cultura organizacional também evoluiu. O Índice de Clima Organizacional atingiu 92 pontos, garantindo o reconhecimento como Lugar Incrível para Trabalhar 2024 (FIA/USP). Mantivemos um turnover de 5,65%, muito inferior à média nacional, reflexo de engajamento, pertencimento e propósito compartilhado.

INDICADORES DE GESTÃO DE PESSOAS (2024)

INDICADOR	RESULTADO
Maturidade em Dados – Gartner	2,83
Alfabetização em Dados	63%
Clima Organizacional (ICO)	92
Turnover	5,65%

7.6 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL (GRI 417-1)

Tecnologia para aproximar, incluir e fortalecer empreendedores

A transformação digital é uma das forças que ampliam nosso impacto social. Ao democratizar o acesso às nossas soluções, aproximamos empreendedores de todas as regiões do Estado, inclusive aqueles que enfrentam barreiras geográficas, sociais ou econômicas.

Em 2024, evoluímos nossas plataformas e canais digitais para garantir agilidade, personalização e acessibilidade. Ferramentas como o Bel Chatbot (IA), o atendimento pelo WhatsApp Business, o Meu Sebrae, o Portal Sebrae Paraná, a Comunidade Sebrae e as jornadas personalizadas por e-mail ampliaram significativamente nossa capacidade de atender de forma rápida, moderna e inclusiva.

Essas ferramentas permitiram que milhares de empreendedores acessassem conteúdos, cursos, diagnósticos, agendamentos

e orientações a qualquer hora e de qualquer lugar. Com isso, consolidamos o atendimento digital como um dos principais motores de inclusão produtiva.

A acessibilidade também foi prioridade. Desde 2022, adaptamos nossos conteúdos educacionais, e hoje 100% das soluções digitais contam com legendas e Libras, assegurando que pessoas com deficiência tenham acesso integral às nossas ofertas. Esse avanço reforça nosso compromisso com a equidade e amplia o alcance das nossas iniciativas de formação e desenvolvimento.

Ao integrar tecnologia, inovação e inclusão, fortalecemos a presença digital do Sebrae Paraná como uma porta de entrada acessível e acolhedora para quem empreende, independentemente do tamanho do negócio ou da localização.

INDICADORES DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL (2024)

INDICADOR	RESULTADO
Satisfação no acesso via tecnologia	79%
Reclamações da Ouvidoria – Tecnologia	0,0001
Satisfação com soluções tecnológicas	91%
Qualidade da infraestrutura	88%

7.7 COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E ENGAJAMENTO (GRI 2-25, GRI 413-1)

Informação que aproxima, fortalece e transforma

A comunicação é uma ferramenta essencial do nosso impacto social. Informar de forma clara, acessível e responsável é parte do nosso compromisso com a sociedade, pois contribui para formar cidadãos mais preparados, empreendedores mais informados e comunidades mais engajadas no desenvolvimento local.

Em 2024, fortalecemos a jornada do cliente com uma estratégia baseada em omnicanalidade, personalização e conveniência. Avançamos em segmentação, fidelização e experiência, sempre com foco em reduzir esforço, ampliar resolutividade e aumentar confiança.

Nossas campanhas nas mídias digitais abordaram temas relevantes para o desenvolvimento social e econômico, com conteúdos orientados a pequenos negócios,

inovação, inclusão produtiva, educação empreendedora e justiça social. Também ampliamos ações voltadas a públicos historicamente sub-representados, reforçando nosso compromisso com equidade e representatividade.

A escuta ativa (via SAC, Ouvidoria, pesquisas e interações digitais) tornou-se um mecanismo importante para aprimorar soluções e entender a realidade dos empreendedores paranaenses.

Ao comunicar de forma transparente e acessível, aproximamos o Sebrae Paraná da sociedade, promovemos inclusão informacional e ampliamos o alcance das nossas iniciativas.

A comunicação é, para nós, uma ponte entre propósito, impacto e transformação.

INDICADORES DE EXPERIÊNCIA DO CLIENTE (2024)

INDICADOR	RESULTADO
Market Share MEI	45%
Market Share ME+EPP	39,6%
Market Share Geral	42,55%
CSAT	98,8
CES	2,07



7.8 INCLUSÃO PRODUTIVA E ACESSO AO CRÉDITO (GRI 203-1, GRI 203-2)

Oportunidade que chega a quem mais precisa

Sabemos que o acesso ao crédito é um passo decisivo para transformar pequenos negócios em agentes de desenvolvimento. Por meio do Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe) ampliamos o acesso a financiamentos para quem tem potencial, mas não dispõe de garantias suficientes.

Em 2024, foram realizadas 8.416

operações, beneficiando 7.968 empreendedores, com R\$ 423,4 milhões financiados e R\$ 333,4 milhões em aval garantido. Esses recursos viabilizaram a expansão de negócios, a geração de empregos e a sustentabilidade financeira de empreendedores em todas as regiões do Estado, especialmente em territórios de menor desenvolvimento econômico.

FAMPE – RESULTADOS 2024

INDICADOR	RESULTADO
Operações realizadas	8.416
Clientes beneficiados	7.968
Valor financiado	R\$ 423,4 milhões
Valor garantido	R\$ 333,4 milhões

7.9 ENGAJAMENTO COMUNITÁRIO E VOLUNTARIADO (GRI 413-1)

Laços que se transformam em redes de solidariedade

Nosso Programa de Voluntariado Empresarial mobiliza colaboradores em mentorias, palestras e projetos sociais. Em 2024, fomos reconhecidos com o Selo Solidário, concedido pelo Governo do Estado, por nossas ações de impacto social em parceria com instituições locais.

Essas vivências reforçam nossa convicção de que o voluntariado é uma forma concreta de servir à sociedade e fortalecer os vínculos humanos que sustentam o desenvolvimento.

Voluntariado em Ação

O Programa de Voluntariado Empresarial do Sebrae Paraná é uma expressão concreta do nosso propósito de transformar vidas. Em 2024, 61 colaboradores foram voluntários nas ações sociais em todas as regionais, doando tempo, conhecimento e energia para o desenvolvimento das comunidades - e impactando a vida de 400 pessoas que participaram diretamente das ações promovidas pelo Sebrae Paraná.

Realizamos campanhas de arrecadação de agasalhos, alimentos e brinquedos, mobilizando nossas equipes e parceiros. Também apoiamos instituições sociais em momentos de vulnerabilidade, com doações, visitas e iniciativas voltadas ao bem-estar de crianças, idosos e famílias em situação de risco.

7.10 FUTURO SOCIAL (GRI 2-21, GRI 3-2)

Incluir mais, transformar mais

Nos próximos anos, temos como objetivo ampliar nosso impacto social com foco em três prioridades: inclusão e diversidade, educação e inovação social, e fortalecimento da cidadania empreendedora.

Até 2030, nosso objetivo é que 50% das iniciativas estejam alinhadas aos ODS e às práticas ESG, consolidando o pilar social como força motriz de um Paraná mais ético, inclusivo e sustentável.

METAS SOCIAIS 2030

EIXO	META
Sustentabilidade	50% da carteira alinhada a ODS/ESG
Educação empreendedora	20% das escolas da rede pública alcançadas
Voluntariado e cidadania	Ampliação de programas e parcerias locais

Gislaine Araújo

EMPREENDEDORA DA
SUSPIRO AMOR DE MARIA,
DE ARAPONGAS

“O Sebrae me ajudou a ver que o meu produto é realmente bom. E, com essa confiança, conquistei novos espaços. Fiz cursos e cresci. Hoje consigo colocar meus suspiros por todo Brasil e até em outros países.”

[Acesse](#)



DOCE NEGÓCIO

Por 16 anos, Gislaine Araujo dedicou-se às salas de aula como professora de Matemática. Mas a pandemia mudou sua rotina e, com o trabalho remoto, ela percebeu o quanto era valioso estar mais perto da família.

No ano seguinte, quando sua filha precisou de acompanhamento médico frequente, Gislaine entendeu que era hora de seguir outro caminho. Com fé, coragem e a necessidade de se reinventar, decidiu encerrar a carreira na educação para iniciar um novo capítulo.

Foi então que os suspiros, que antes eram elogiados apenas por colegas de trabalho, ganharam espaço. Gislaine começou a produzir artesanalmente e criou a Suspiro Amor de Maria. O Sebrae Paraná conheceu seu trabalho e a convidou para participar de uma feira. Para isso, ela precisou abrir o MEI, e contou com todo o suporte para formalizar o negócio. A partir dali, vieram outras feiras e novas oportunidades, sempre com o Sebrae ao lado, oferecendo orientação, confiança e incentivo para que ela enxergasse o valor real de seus produtos.

Gislaine estruturou o manual técnico, rotulou seus produtos e levou seus suspiros para o comércio. Hoje, a Suspiro Amor de Maria está presente em diversos pontos de venda e já enviou produtos para diferentes estados. Sua trajetória mostra que empreender é acreditar no próprio talento, buscar conhecimento e transformar desafios em novas possibilidades.

8.

NOSSO IMPACTO AMBIENTAL

Cuidar do planeta é parte do nosso compromisso

- 8.1 Nosso plano ambiental
- 8.2 Eficiência energética e Infraestrutura
- 8.3 Gestão de resíduos e consumo de recursos
- 8.4 Emissões
- 8.5 Educação ambiental e engajamento
- 8.6 Reconhecimento e certificações
- 8.7 Levando impacto para fora
- 8.8 Futuro sustentável

No Sebrae Paraná, entendemos que não há desenvolvimento verdadeiro sem equilíbrio ambiental. Nosso compromisso é reduzir impactos, estimular práticas mais conscientes e inspirar empreendedores e parceiros a fazerem o mesmo. Agir, mas com responsabilidade ambiental.

Guiados pela Estratégia Sebrae 2030, pela Jornada ESG e pelo Plano de Sustentabilidade Ambiental do Sebrae Paraná, seguimos uma trajetória de evolução constante. Esse plano orienta nossas ações de eficiência, consumo, mobilidade, engajamento e compensação, em harmonia com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.



8.1 NOSSO PLANO AMBIENTAL (GRI 2-21, GRI 3-2)

Responsabilidade com o futuro

O Plano de Sustentabilidade Ambiental do Sebrae Paraná organiza nossas iniciativas em oito eixos estratégicos que guiam todas as unidades e regionais. Essas ações são acompanhadas de perto por meio de diagnósticos técnicos, assegurando transparência e melhoria contínua.

EIXOS DO PLANO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

REDUÇÃO DO CONSUMO DE RECURSOS NATURAIS: tecnologias e hábitos que diminuem o consumo de água e energia.

EDUCAÇÃO AMBIENTAL: campanhas e formações para colaboradores, fornecedores e clientes.

GESTÃO DE RESÍDUOS: separação e destinação adequada de recicláveis e orgânicos, com foco na reutilização.

INVESTIMENTO EM TECNOLOGIAS SUSTENTÁVEIS: digitalização de processos, energia limpa e materiais ecológicos.

TRANSPORTE SUSTENTÁVEL: estímulo ao uso de combustíveis renováveis e à mobilidade de baixo carbono.

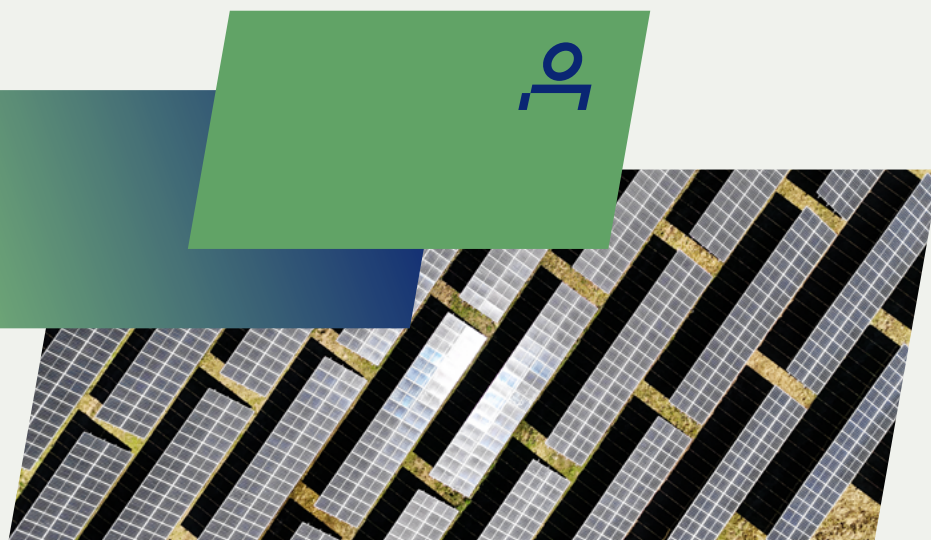
CERTIFICAÇÕES AMBIENTAIS: reconhecimento como ISO 14001, LEED.

COMPENSAÇÃO DE CARBONO: monitoramento da pegada de carbono e neutralização das emissões inevitáveis.

MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO: indicadores e revisões contínuas para evolução das práticas ambientais.

8.2 EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E INFRAESTRUTURA (GRI 302-1, GRI 302-3)

Energia limpa para um futuro sustentável



A eficiência energética é um dos pilares da nossa gestão ambiental. Investimos em soluções inovadoras para reduzir o consumo de energia, modernizar instalações e ampliar o uso de fontes renováveis.

Em 2024, a Regional de Cascavel foi reformada com base nos padrões do edifício-sede de Curitiba, utilizando materiais reciclados e livres de compostos orgânicos voláteis (VOCs), forros minerais antibacterianos e sistemas de iluminação sem metais tóxicos. A drenagem do estacionamento foi readequada para

facilitar o escoamento da água da chuva, e os novos equipamentos de ar-condicionado adotaram tecnologia inverter/VRF e gás ecológico R32, que não agride a camada de ozônio.

As usinas fotovoltaicas instaladas em seis regionais – Curitiba, Maringá, Cascavel, Jacarezinho, Campo Mourão e Pato Branco – já respondem por 38,7% da energia consumida pelo Sebrae Paraná, gerando economia anual de R\$ 178 mil. Até 2030, nossa meta é alcançar 100% das filiais próprias abastecidas por energia limpa.

INDICADOR	RESULTADO	META 2030
Filiais com energia limpa	38,7%	100%

8.3 GESTÃO DE RESÍDUOS E CONSUMO DE RECURSOS (GRI 301-1, GRI 306-2, GRI 306-4)

Menos é mais



A avançamos continuamente na gestão responsável dos resíduos e no uso eficiente dos recursos em todas as nossas unidades. Desde 2015, mantemos um sistema estruturado de separação, coleta seletiva e destinação adequada dos materiais descartados. Trabalhamos para que cada resíduo tenha o destino correto: recicláveis são encaminhados a cooperativas de catadores, resíduos orgânicos seguem o fluxo municipal de coleta e resíduos perigosos, como lâmpadas, baterias e equipamentos eletrônicos, são entregues a empresas especializadas e certificadas.

Essas práticas contribuem para reduzir impactos ambientais, fortalecer a economia circular e promover a conscientização de colaboradores,

fornecedores e visitantes. Todas as regionais seguiram esse padrão ao longo de 2024, garantindo que a gestão de resíduos seja parte do nosso funcionamento cotidiano.

Também avançamos na redução do consumo de materiais, especialmente papel. As melhorias implementadas nos últimos anos, como a digitalização de processos administrativos, o uso de assinaturas eletrônicas e o aperfeiçoamento dos controles de impressão, seguem trazendo resultados positivos.

Essas ações reforçam nosso compromisso com uma operação mais eficiente, transparente e alinhada às metas de sustentabilidade estabelecidas para 2030.

IMPRESSÕES EVITADAS E ECONOMIA ASSOCIADA

INDICADOR	RESULTADO
Impressões evitadas	8.996 trabalhos
Economia financeira	R\$ 16.023,92
Árvores poupadas	7 árvores preservadas
Redução de CO ₂ equivalente	747,8 kg CO ₂ (0,7478 t)
Economia de energia associada	46.822,6 horas de lâmpada comum

8.4 EMISSÕES (GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3)

Caminhos mais sustentáveis, destinos mais limpos

Seguimos avançando na redução de emissões e na adoção de práticas que nos tornam mais eficientes e responsáveis. Nosso compromisso envolve modernizar processos, ampliar o uso de tecnologias e fortalecer ações que contribuam para uma operação de baixo carbono.

Nos últimos anos, aprofundamos a digitalização das rotinas internas, reduzindo deslocamentos e priorizando reuniões virtuais sempre que possível. Esse movimento tem nos permitido otimizar tempo, diminuir custos e evitar emissões associadas ao transporte corporativo. Também mantemos, desde 2018, uma política de priorização do etanol na frota própria, contribuindo para emissões mais baixas em comparação ao uso

de combustíveis fósseis tradicionais.

Em relação às emissões de gases de efeito estufa (GEE), avançamos no monitoramento e na gestão de dados. Após a retomada completa das atividades presenciais em 2023, observamos uma redução das emissões totais em comparação com 2022, um resultado impulsionado pela adoção de tecnologias mais eficientes e por melhorias estruturais em nossas unidades, especialmente no edifício certificado LEED em Curitiba.

Realizamos inventários anuais de GEE referentes a 2022, 2023 e 2024, que apontaram uma redução de 508 tCO₂e para 483 tCO₂ no primeiro ano. Em 2024, houve nova redução, atingindo 460 tCO₂.

EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)

INDICADOR	RESULTADO
Emissões totais inventariadas – 2022	508 tCO ₂ e
Emissões totais inventariadas – 2023	483 tCO ₂ e
Emissões totais inventariadas – 2024	460 tCO ₂ e

Feira do Empreendedor 2024 – Um evento lixo zero e carbono neutro

Em 2024, o Sebrae Paraná consolidou um novo marco em sustentabilidade de eventos com a tradicional **Feira do Empreendedor**. A iniciativa integrou diversas ações ambientais que reduziram o impacto do evento e o transformaram em referência nacional em gestão sustentável. Com essa edição, o Sebrae Paraná alcançou a certificação “Lixo Zero” e fez a compensação total de carbono, reforçando o compromisso de alinhar inovação, sustentabilidade e protagonismo empreendedor.

ENTRE AS PRÁTICAS IMPLEMENTADAS ESTIVERAM:

→ **Gestão completa de resíduos sólidos**, com separação de diferentes tipos de materiais recicláveis para destinação correta de 100% dos resíduos;

→ **Neutralização das emissões de gases de efeito estufa (GEE)** por meio da aquisição de créditos de carbono equivalentes às emissões estimadas;

→ **Eliminação total de plásticos descartáveis**, com substituição por copos e embalagens biodegradáveis;

→ **Logística reversa para banners, lonas e cenografia**, reaproveitando materiais em futuras ações e eventos;

→ **Uso de energia de fontes limpas**, priorizando fornecedores certificados e equipamentos de baixo consumo;

→ **Campanha de educação ambiental com visitantes e expositores**, incentivando práticas de consumo consciente e descarte correto de resíduos.



8.5 RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÕES (GRI 307-1)

Resultados que inspiram e reforçam o nosso compromisso

O reconhecimento das nossas práticas ambientais reforça que estamos no caminho certo. Cada certificação, selo ou prêmio conquistado representa o resultado de um trabalho coletivo, que une gestão responsável, inovação e compromisso com o desenvolvimento sustentável do Paraná. Nosso compromisso

com a sustentabilidade é reconhecido em marcos importantes. O edifício-sede do Sebrae/PR, em Curitiba, conquistou a certificação LEED Platinum, o mais alto nível de reconhecimento em construção sustentável, pela eficiência energética, uso de materiais recicláveis e conforto ambiental.

Selo Clima Paraná Categoria A (Mercado Interno)

Em 2024, o Sebrae Paraná conquistou a categoria máxima do Selo Clima Paraná (A – Mercado Interno), com 18,22 pontos, posicionando-se entre as instituições mais comprometidas do Estado com o combate às mudanças climáticas. Criado pela Secretaria de Estado do Desenvolvimento Sustentável (Sedest), o selo reconhece empresas e organizações que reduzem emissões, aplicam práticas ESG e promovem a compensação de carbono.

ESSA CONQUISTA REFLETE UM CONJUNTO INTEGRADO DE AÇÕES QUE COLOCAM A SUSTENTABILIDADE EM PRÁTICA:

- Neutralização das emissões da Feira do Empreendedor 2023
- Certificação LEED Platinum do edifício-sede em Curitiba
- Compensação de GEE com créditos de carbono
- Instalação de usinas fotovoltaicas em regionais
- Redução no consumo total de energia elétrica

8.6 LEVANDO O IMPACTO AMBIENTAL PARA FORA (GRI 204-1, GRI 308-1)

Como levamos nossas práticas ambientais para toda a nossa rede

Nossa atuação ambiental não se limita às práticas internas. Ao longo dos últimos anos, consolidamos um movimento consistente para levar o tema da sustentabilidade a toda a nossa rede de relacionamento: fornecedores, parceiros, pequenos negócios, governos locais, consultores credenciados e a própria sociedade. Esse compromisso está expressamente reforçado em nossos documentos estratégicos e nas diretrizes que orientam o relacionamento com cada público.

Acreditamos que nossa influência se amplia quando incorporamos critérios sustentáveis às nossas compras, quando orientamos nossos fornecedores a adotarem práticas responsáveis, quando incluimos temas ambientais nos programas voltados aos pequenos negócios e quando articulamos políticas públicas e iniciativas territoriais que valorizam o uso eficiente dos recursos naturais. Assim, nosso impacto ambiental se expande para muito além das nossas unidades físicas.

1

GUIAMOS PELO EXEMPLO

Em nossas licitações e contratos, incluimos cláusulas que estimulam o uso de materiais biodegradáveis, equipamentos eficientes, produtos certificados e práticas de destinação adequada de resíduos. Transformamos o Guia do Fornecedor em uma ferramenta viva, que orienta empresas de todo o estado a adotarem boas práticas ambientais no seu próprio modo de operar. Nas capacitações, reforçamos esses princípios, mostrando que sustentabilidade não é custo: é oportunidade de diferenciação e competitividade.

2

ACENDEMOS A LUZ DA SUSTENTABILIDADE NOS PEQUENOS NEGÓCIOS

Ao apoiar micro e pequenas empresas, levamos junto o olhar para a eficiência no uso de água, energia e materiais. Nossos projetos incorporam recomendações ambientais práticas, acessíveis e adequadas a diferentes realidades. Consultores credenciados, especialistas e parceiros recebem conteúdos e formações que ajudam a traduzir conceitos como energia limpa, circularidade, redução de resíduos e ODS em ações aplicáveis ao cotidiano das empresas. É assim que ampliamos a consciência ambiental onde ela mais gera impacto: no coração da economia paranaense.

3

FAZEMOS DOS NOSSOS EVENTOS UMA VITRINE VERDE

Nossos grandes eventos também ajudam a irradiar boas práticas. Ao neutralizar as emissões e incorporar soluções de gestão consciente de recursos, mostramos na prática como é possível realizar experiências marcantes com menor impacto ambiental. Cada expositor, palestrante, fornecedor e visitante leva consigo uma nova referência. E, muitas vezes, um novo jeito de fazer.

4

INSPIRAMOS TERRITÓRIOS E CIDADES A PENSAR DIFERENTE

Nossa presença nos territórios vai além de programas e projetos: levamos ao poder público, a entidades locais e a ambientes de negócios uma visão de desenvolvimento que considera inovação, eficiência, mobilidade e uso responsável dos recursos naturais. Em iniciativas ligadas a cidades inteligentes, desenvolvimento territorial e políticas públicas, conectamos as pautas ambientais às decisões que moldam o futuro das regiões onde atuamos.

5

JUNTOS APRENDEMOS E EVOLUÍMOS

O Comitê ESG, o alinhamento aos ODS, as diretrizes do Pacto Global e o uso de metodologias como o Sistema B nos ajudam a manter um padrão comum de linguagem e valores. Ao compartilhar esses referenciais com nossos parceiros, fornecedores e clientes, fortalecemos uma cultura ambiental que se espalha em ondas: da nossa equipe para os consultores; dos consultores para as empresas; das empresas para as comunidades.

8.7 FUTURO SUSTENTÁVEL

Para garantir o amanhã

Cuidar do meio ambiente é mais do que uma responsabilidade, é um compromisso com o futuro que queremos construir. No Sebrae Paraná, reconhecemos que algumas emissões e impactos são inevitáveis, mas acreditamos que é possível compensar, restaurar e equilibrar o que a atividade humana afeta. Por isso, avançamos continuamente em ações de neutralização de emissões, apoio a projetos ambientais e adoção

de tecnologias limpas em todas as unidades. Seguiremos avançando para alcançar 100% de neutralização das emissões de GEE até 2030, ampliar a geração de energia limpa e reduzir em pelo menos 5% ao ano o consumo de energia e água. Nosso compromisso é contínuo e coletivo: ser um Sebrae cada vez mais sustentável, inspirando empreendedores e comunidades a trilharem o mesmo caminho. **Para isso, partimos do seguinte lugar:**

INDICADOR	DESCRIÇÃO EXPLICATIVA	META
Inventário anual de sustentabilidade ambiental	Verifica se a instituição realiza, todos os anos, o inventário completo de seus aspectos e impactos ambientais (consumo, resíduos, emissões, entre outros). É a base para o planejamento e avaliação do desempenho ambiental.	Sim
Ações de sustentabilidade implantadas	Mede o percentual de ações de sustentabilidade ambiental que foram efetivamente executadas em relação ao total previsto no plano anual. Mostra o grau de implementação das iniciativas planejadas.	≥ 5% ao ano
Filiais com gerenciamento de resíduos sólidos	Avalia se as unidades do Sebrae Paraná seguem o programa institucional de gerenciamento de resíduos, incluindo separação, coleta, encaminhamento para reciclagem e destinação ambientalmente adequada.	100% das filiais
Utilização de combustíveis renováveis	Monitora o uso de combustíveis renováveis na frota própria, priorizando redução de emissões de GEE no transporte institucional.	≥ 90%
Filiais próprias com energia limpa	Acompanha o percentual de unidades próprias abastecidas totalmente por energia de fontes renováveis.	100%
Filiais (em geral) com energia limpa	Mede a presença, ainda que parcial, de fontes renováveis na matriz energética das filiais que não são próprias.	≥ 10%
Geração própria de energia limpa	Acompanha a proporção de energia gerada internamente (ex.: solar) em relação ao total consumido, reforçando autonomia energética.	≥ 85%
Emissões de GEE neutralizadas	Mede o percentual das emissões anuais de gases de efeito estufa que foram compensadas, via créditos de carbono ou outras estratégias de neutralização.	100%
Redução do consumo de energia	Avalia a evolução da eficiência energética, comparando o consumo anual de eletricidade com o ano anterior.	≥ 5% de redução ao ano
Redução do consumo de água	Monitora a redução do consumo hídrico nas unidades, incentivando o uso racional da água e tecnologias de economia.	≥ 5% de redução ao ano
Resíduos desviados de aterro	Mede o percentual de resíduos que não são enviados para aterros sanitários, sendo reaproveitados, reciclados ou destinados de forma alternativa.	≥ 50%
Redução anual das emissões de CO₂e	Acompanha a diminuição percentual das emissões totais de carbono em comparação ao ano anterior.	≥ 5%
Plano de Sustentabilidade Ambiental	Verifica se o plano de sustentabilidade está formalmente implementado, atualizado e em execução institucional.	Sim

INDICADOR	UNIDADE	META
Realização de inventário anual de sustentabilidade ambiental	sim ou não	sim
% de ações de sustentabilidade ambiental implantadas divididas pelas ações previstas	%	>=5%
% de filiais com atendimento ao programa de gerenciamento de resíduos sólidos	%	100%
% de utilização de combustíveis renováveis	%	>=90%
% de filiais próprias com utilização de energia limpa	%	100%
% de filiais com utilização de energia limpa	%	>=10%
% geração energia limpa	%	>=85%
% de emissões GEE neutralizadas	%	100%
% redução no consumo de energia	%	>=5%
% redução no consumo de água	%	>=5%
% de resíduos desviados de aterro	%	>=50%
Redução nas Emissões de carbono (CO2e)	%	>=5% ano anterior
Plano de Sustentabilidade	sim ou não	sim

Pedro Henrique Silveira

EMPREENDEDOR
DA E-SISTEMAS, DE
DOIS VIZINHOS

"Toda a nossa jornada,
desde ter uma ideia,
transformar em um produto
e até virar um empresa...
é aí que entra o Sebrae

[Acesse](#)



TECNOLOGIA QUE APROXIMA FUTUROS

Desde criança, Pedro Henrique Silveira alimentava o sonho de ter o próprio negócio. Aos 10 anos, começou vendendo pipas. Um gesto simples, mas que já revelava sua vocação empreendedora.

Anos depois, essa inquietação se encontrou com a tecnologia e ganhou novos rumos. Foi assim que nasceu a E-Sistemas, em Dois Vizinhos, criada para aplicar inovação à gestão de entregas e logística, tornando soluções tecnológicas avançadas acessíveis também às pequenas empresas.

O potencial do projeto rapidamente ultrapassou fronteiras. A E-Sistemas se destacou em premiações nacionais, como a Campus Mobile, e conquistou reconhecimento internacional ao ser premiada pela Plug and Play, nos Estados Unidos. O mérito reflete a dedicação da equipe e o amadurecimento conquistado ao longo da jornada, que transformou uma ideia em um produto robusto e uma empresa promissora.

Pedro destaca que esse caminho não foi trilhado sozinho. O Sebrae PR esteve ao lado da startup desde os primeiros passos, oferecendo mentorias, orientações para estruturar o negócio, apoio estratégico e oportunidades de conexão com outros empreendedores. Essa parceria foi decisiva para transformar conceito em empresa, e empresa em impacto. A história de Pedro mostra que, quando sonho, tecnologia e suporte se encontram, a inovação pode ir ainda mais longe e beneficiar toda a sociedade.



9.

Desempenho Econômico

9.1 (GRI 201-1)

Nosso Desempenho Econômico

Em 2024, o Sebrae Paraná consolidou uma gestão sólida, eficiente e responsável na aplicação dos recursos públicos e privados que sustentam suas atividades. A sustentabilidade financeira é um dos pilares de nossa governança e garante a continuidade de programas e soluções que impulsionam os pequenos negócios em todo o Estado.

Nossa atuação se baseia em transparência, responsabilidade e compromisso com a boa gestão

dos recursos, princípios que orientam todas as nossas decisões. Agimos com atenção constante às mudanças do mercado e às novas demandas dos empreendedores, buscando aprimorar continuamente nossos processos e resultados. Assim, reforçamos nosso propósito de atuar com integridade, eficiência e visão de futuro, assegurando que o Sebrae Paraná siga como referência em gestão responsável e em apoio ao desenvolvimento econômico sustentável do Estado.



DESTAQUES

O Sebrae Paraná encerrou 2024 com saldo positivo

na aplicação de recursos, alcançando recorde na quantidade de empresas atendidas.

→ EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

93,9% das despesas aplicadas,

com crescimento de 5,1% em relação a 2023.

80,7% dos recursos

foram destinados diretamente ao atendimento aos clientes.

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA (2024)

R\$ 325 milhões

em execução total de despesas

87,3% de execução

das receitas e 93,9% das despesas.

CRESCIMENTO EM RELAÇÃO A 2023:

+0,5% nas Receitas e +5,1% nas Despesas

RECEITAS (2024)

Expansão de 0,5%

em relação a 2023, impulsionada pela melhora do cenário econômico e aumento da arrecadação da Contribuição Social Ordinária, além de receitas próprias.

DESPESAS (2024)

Crescimento de 5,1% comparado a 2023

→ Ampliação de recursos destinados aos clientes.

→ Melhorias nas instalações regionais.

→ Investimentos em sustentabilidade e infraestrutura física e tecnológica.

80,7% dos recursos

aplicados diretamente aos clientes (mais de R\$ 262,3 milhões de um total de R\$ 325,0 milhões).

3,7% dos recursos

(R\$ 11,9 milhões) destinados à construção e reformas

→ Início das obras da nova Sede da Regional Norte em Londrina.

→ Aquisição de terrenos em Maringá para futura Sede da Regional Noroeste.

LIMITES ORÇAMENTÁRIOS EM DIA

LIMITE SEBRAE/NA	REQUISITO	PREVISTO 2024	REALIZADO 2024
Capacitação de Recursos Humanos	MÍN. 2% MÁX. 6%	2,9%	3,9%
Pessoal, Encargos e Benefícios	MÁX. 55%	34,7%	31,7%
Divulgação, Anúncio, Publicidade e Propaganda	MÁX. 5,5%	2,2%	2,1%
Bens Móveis	MÁX. 100%	37,8%	36,1%
Custeio Administrativo	MÁX. 100%	20,7%	19,5%
TIC	MÍN. 2% da CSO	9,4%	8,9%
Contrapartida da Contribuição Social Ordinária	MÍN. 5%	19,6%	18,6%

Impacto econômico do ecossistema empreendedor do Paraná

Mais do que manter uma gestão financeira sólida, o Sebrae Paraná atua como um indutor de desenvolvimento econômico e social em todo o estado. A presença da instituição em todos os 399 municípios fortalece a competitividade dos pequenos negócios, estimula a inovação e amplia o dinamismo das economias locais. Em 2024, o alcance de nossas iniciativas gerou resultados expressivos em diferentes frentes:

ACESSO AO CRÉDITO: Por meio do Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe), foram realizadas 8.416 operações de crédito, beneficiando 7.968 empreendedores. O montante financiado alcançou R\$ 423,4 milhões, com R\$ 333,4 milhões garantidos em operações, ampliando a capacidade de investimento, expansão e sustentabilidade financeira dos pequenos negócios.

COMPRAS PÚBLICAS: O volume de aquisições de produtos e serviços de micro e pequenas empresas pelos municípios paranaenses chegou a R\$ 22,7 bilhões. Desse total, R\$ 10,2 bilhões (45%) correspondem a compras de MPEs locais, uma participação que impulsiona a economia regional, fortalece a arrecadação municipal e gera empregos. Somente as MPEs responderam por R\$ 9,24 bilhões (41%) do volume total, reafirmando o impacto direto das políticas de fomento e capacitação promovidas pelo Sebrae.

INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE: O programa Sebraetec investiu R\$ 19 milhões em soluções tecnológicas e de inovação, atendendo mais de 1,5 mil empresas em 208 municípios. As ações contribuíram para o aumento da produtividade, o desenvolvimento de novos produtos e o fortalecimento da cultura de inovação no ecossistema empreendedor paranaense.

GERAÇÃO DE EMPREGOS: As micro e pequenas empresas permaneceram como protagonistas da economia estadual, sendo responsáveis por 68% dos empregos formais criados no Paraná em 2024. No total, as MPEs representam 65% do mercado de trabalho formal do estado, evidenciando seu papel essencial na inclusão produtiva e na sustentabilidade econômica.

Índice e Conteúdo GRI

10.

NORMA	CONTEÚDO	CAPÍTULO(S)	INFORMAÇÕES E RAZÕES SOBRE A OMISSÃO	OUTRAS INFORMAÇÕES
DIVULGAÇÕES GERAIS GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021 - A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO				
2-1: Detalhes da Organização	Identidade, estrutura e atuação do Sebrae/PR como entidade privada sem fins lucrativos, serviço social autônomo. Regido pela Lei nº 8.029/1990 e Decreto nº 99.570/1990. Atuação em todo o Paraná.	4.1 Nossa Identidade Sebrae PR (PG. 12), 4.3 Nossa Estrutura e Atuação (PG. 16), 6.5 Nossas Unidades de Gestão e de Negócios (PG. 41)	Não há omissão de informação.	O Sebrae PR está presente em 399 municípios, com 7 regionais, 33 escritórios, 362 Salas do Empreendedor e 81 Pontos de Atendimento.
2-2: Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	O relatório abrange todas as operações da instituição, sua cadeia de valor, programas e projetos.	Apresentação (PG. 5), 4.2 Nossa História e Papel (PG. 14), 5.2 Sistema B (PG. 27)	Não há omissão de informação.	A Avaliação de Impacto B mensurou a atuação em 5 dimensões: Governança, Trabalhadores, Comunidade, Meio Ambiente e Clientes.
2-3: Período de relato, frequência e ponto de contato	Relatório de Sustentabilidade 2024 do Sebrae/PR. Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024. Frequência anual.	Apresentação (PG. 5), Apresentação (PG. 4), Canal de Diálogo com o Sebrae/PR (PG. 4)	Não há omissão de informação.	Canais de contato: E-mail: ouvidoria@pr.sebrae.com.br, Telefone: (41) 3330-5816 ou (41) 3330-5837, WhatsApp: (41) 99747-5559.
2-5: Verificação externa	Sujeito à fiscalização do Tribunal de Contas da União (TCU), Controladoria-Geral da União (CGU) e auditorias independentes.	4.7 O Ambiente Regulatório do PR (PG. 22)	Não há verificação externa especificamente para o relatório.	A fiscalização geral assegura a transparência na gestão dos recursos públicos e privados.

ATIVIDADES E TRABALHADORES

2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	A cadeia de valor do Sebrae/ PR integra as dimensões Suporte, Gerenciamento e Negócios.	6.12 Cadeia de Valor (PG. 47), 4.1 Nossa Identidade Sebrae PR (PG. 12)	Não há omissão de informação.	A instituição atua no fortalecimento do empreendedorismo e na geração de valor para os pequenos negócios em todo o Paraná.
2-7: Colaboradores	Informações sobre o quadro de pessoal.	3. Sebrae PR em números (PG. 8), 7.4 Diversidade, Equidade e Inclusão (PG. 58), 7.5 Cuidado com as Pessoas, Bem-estar e Cultura Organizacional (PG. 59)	Não há omissão de informação.	Total de 514 pessoas no quadro de pessoal (colaboradores diretos, estagiários e terceirizados). 58% mulheres, 42% homens nos colaboradores efetivos. 42% mulheres em liderança.
2-8: Trabalhadores que não são colaboradores	Informações sobre estagiários, terceirizados, empresas credenciadas e participantes de programas.	3. Sebrae PR em números (PG. 8), 6.12 Cadeia de Valor (PG. 47), 6.16 Relacionamento com Fornecedores (PG. 52)	Não há um capítulo consolidado sobre trabalhadores não-colaboradores.	Inclui estagiários e terceirizados (parte dos 514), empresas credenciadas (780), e participantes do Programa de Desenvolvimento de Fornecedores (74 empresas).

NORMA	CONTEÚDO	CAPÍTULO(S)	INFORMAÇÕES E RAZÕES SOBRE A OMISSÃO	OUTRAS INFORMAÇÕES
GOVERNANÇA				
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021 - GOVERNANÇA				
2-9: Estrutura de Governança e sua composição	A Governança é composta por Conselho Deliberativo Estadual (CDE), Diretoria Executiva (Direx) e Conselho Fiscal (CF), atuando de forma integrada.	6. Nossa Governança e Ética (PG. 36), 6.1 Estrutura Organizacional (PG. 37), Organograma Sebrae Paraná (PG. 38)	Não há omissão de informação.	O CDE é composto por 13 instituições representativas.
2-10: Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	A Diretoria Executiva é eleita pelo Conselho Deliberativo Estadual.	6.1 Estrutura Organizacional (PG. 37), 6.4 Diretoria Executiva (Direx) (PG. 40)	O documento detalha a eleição da Direx, mas não a nomeação/seleção dos membros do CDE.	A Direx é composta por três diretores com mandatos de quatro anos.
2-11: Presidente do mais alto órgão de governança	José Roberto Ricken (Sistema Ocepar) é o Presidente do Conselho Deliberativo. Vitor Tioqueta é o Diretor-superintendente.	6.2 Conselho Deliberativo Estadual (CDE) (PG. 39), 6.4 Diretoria Executiva (Direx) (PG. 40)	Não há omissão de informação.	Edson José de Vasconcelos (Fiep) é o Vice-Presidente do CDE.
2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	O CDE define diretrizes e políticas. O Comitê ESG, vinculado à Superintendência, fortalece a integração das dimensões ESG na alta administração e monitora metas e planos de ação.	6.1 Estrutura Organizacional (PG. 37), 6.6 Sustentabilidade na Alta Gestão do Sebrae/PR (PG. 42), Comitê ESG (PG. 43)	Não há omissão de informação.	O CDE dedica pauta regular para monitorar atividades do Comitê de Compliance.
2-13: Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	A Diretoria Executiva implementa políticas e programas, e supervisiona as unidades.	6.1 Estrutura Organizacional (PG. 37), 6.4 Diretoria Executiva (Direx) (PG. 40), 6.6 Sustentabilidade na Alta Gestão do Sebrae (PG. 42)	Não há omissão de informação.	O Comitê ESG e o Comitê de Compliance e Auditoria são instâncias de apoio na gestão de impactos.
2-14: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	O CDE define diretrizes e políticas que influenciam o reporte.	6.1 Estrutura Organizacional (PG. 37), 6.4 Diretoria Executiva (Direx) (PG. 40)	O documento não descreve explicitamente o papel do CDE na aprovação ou revisão do relatório de sustentabilidade.	A Matriz de Materialidade foi elaborada a partir da escuta ativa de stakeholders e lideranças internas, incluindo o Sebrae Nacional (PG. 29).
2-15: Conflitos de interesse	A Política de Conflito de Interesses define critérios para mapeamento e monitoramento de processos com potencial de exposição a conflitos de interesses.	6.8 Integridade, Ética e Transparência (PG. 44)	Não há omissão de informação.	O Código de Ética orienta comportamentos esperados de colaboradores, dirigentes, parceiros e fornecedores.
2-16: Comunicação de preocupações cruciais	A Ouvidoria recebe denúncias, reclamações, sugestões, elogios e questionamentos. O Canal de Diálogo permite contato sobre o relatório.	Canal de Diálogo com o Sebrae/PR (PG. 4), 6.14 Ouvidoria (PG. 49)	Não há omissão de informação.	A Ouvidoria garante sigilo total e proteção ao denunciante.
2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	A capacitação e sensibilização em ESG são intensificadas em todas as áreas da instituição.	6.1 Estrutura Organizacional (PG. 37), 2. Carta do Diretor-Superintendente (PG. 7)	O documento não detalha o conhecimento coletivo ou treinamento específico do alto órgão de Governança.	O Comitê ESG coordena ações e metas relacionadas à sustentabilidade.

NORMA	CONTEÚDO	CAPÍTULO(S)	INFORMAÇÕES E RAZÕES SOBRE A OMISSÃO	OUTRAS INFORMAÇÕES
REMUNERAÇÃO				
2-19: Políticas de remuneração	Investimento em desenvolvimento de pessoas.	7.5 Cuidado com as Pessoas, Bem-estar e Cultura Organizacional (PG. 59), Limites Orçamentários em Dia (PG. 79)	O documento não detalha explicitamente as políticas de remuneração, apenas o investimento em desenvolvimento de pessoas.	Investimento entre 2% e 6% da folha de pagamento em desenvolvimento de pessoas.

ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS

GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021 - ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS

2-22: Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	O Relatório de Sustentabilidade 2024 marca uma nova etapa na jornada de transparência e compromisso com o desenvolvimento sustentável.	2. Carta do Diretor-Superintendente (PG. 7), 5.1 Construção da Jornada (PG. 25)	Não há omissão de informação.	A sustentabilidade passa a ser parte indissociável da estratégia da instituição. O Sebrae/PR é signatário do Pacto Global da ONU desde 2021.
2-23: Compromissos de política	Programa de Integridade Corporativa, Código de Ética, Políticas de Gestão e Governança em Proteção de Dados Pessoais e Privacidade, Política de Conflito de Interesses, Política de Controles Internos do Sistema Sebrae.	6.9 Programa de Integridade Corporativa (PG. 45), 6.8 Integridade, Ética e Transparência (PG. 44)	Não há omissão de informação.	O programa é sustentado por pilares como liderança ética, políticas e controles internos, análise de integridade de terceiros, comunicação e treinamento.
2-24: Incorporação de compromissos de política	A cultura de integridade é reforçada por ações de engajamento, capacitações e monitoramento de riscos.	6.8 Integridade, Ética e Transparência (PG. 44), 6.10 Engajamento e Cultura da Integridade (PG. 46), 6.11 Combate à Corrupção (PG. 46), 6.14 Ouvidoria (PG. 49)	Não há omissão de informação.	16.939 horas de capacitação em ética e compliance em 2024.
2-25: Processos para reparar impactos negativos	A Ouvidoria recebe denúncias e reclamações para tratamento, buscando aprimorar processos internos.	6.14 Ouvidoria (PG. 49), 7.7 Comunicação com a Sociedade e Engajamento (PG. 61), 4.6 Planejamento Estratégico (PG. 20)	Não há um processo formal e abrangente de reparação de impactos negativos detalhado no relatório, além da Ouvidoria para manifestações.	A Ouvidoria tratou 653 manifestações em 2024.
2-26: Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Canais como Ouvidoria, Comitê de Ética, Portal da Transparência.	6.8 Integridade, Ética e Transparência (PG. 44), 6.14 Ouvidoria (PG. 49), Comitê de Ética (PG. 43)	Não há omissão de informação.	A Ouvidoria permite acompanhamento da manifestação e sigilo, garantindo proteção ao denunciante.
2-28: Participação em associações	Signatário do Pacto Global da ONU, integração ao Sistema Sebrae Nacional.	Apresentação (PG. 5), 2. Carta do Diretor-Superintendente (PG. 7)	Não há omissão de informação.	Menciona a adesão ao Pacto Global da ONU desde 2021.

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021 - ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

2-29: Abordagem para engajamento de stakeholders	Diálogo contínuo com públicos, metodologia de gestão das partes interessadas (MEG/FNQ), Matriz de Partes Interessadas.	6.13 Relacionamento com o Público (PG. 48), 6.15 Relacionamento com Clientes (PG. 50), 7.7 Comunicação com a Sociedade e Engajamento (PG. 61)	Não há omissão de informação.	Inclui clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores, poder público e a sociedade civil.
--	--	---	-------------------------------	---

NORMA	CONTEÚDO	CAPÍTULO(S)	INFORMAÇÕES E RAZÕES SOBRE A OMISSÃO	OUTRAS INFORMAÇÕES
2-30: Acordos de negociação coletiva	Não há uma declaração explícita sobre a cobertura de acordos de negociação coletiva.	Não especificado no documento.	Não há informação explícita no relatório sobre a cobertura de acordos de negociação coletiva.	N/A.

TEMAS MATERIAIS

GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021

3-1: Processo de definição de temas materiais	Elaboração da Matriz de Materialidade através de consultas com diversos stakeholders e análise de documentos internos.	5.3 Escuta Ativa e Priorização (PG. 29)	Não há omissão de informação.	Envolveu colaboradores, micro e pequenas empresas, entidades governamentais e empresariais, parceiros, fornecedores e lideranças.
3-2: Lista de temas materiais	Identificação de 13 temas materiais, com destaque para os de alta materialidade.	5.3 Escuta Ativa e Priorização (PG. 30), 5.4 ODS Prioritários (PG. 31), 5.5 Uma Jornada Contínua (PG. 34)	Não há omissão de informação.	Temas de alta materialidade incluem Relação com colaboradores, Ética e Transparência, Políticas Públicas para Pequenos Negócios, Competitividade Empresarial, Desenvolvimento Territorial.
3-3: Gestão dos temas materiais	A matriz de materialidade orienta a gestão, integrando a sustentabilidade em todas as áreas.	5.3 Escuta Ativa e Priorização (PG. 30)	Não há um capítulo específico com esse título, mas a gestão dos temas é abordada de forma transversal no relatório.	Os ODS prioritários também orientam projetos, programas e indicadores de desempenho.

MATERIALIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRO

GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016

201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	O Sebrae/ PR encerrou 2024 com saldo positivo na aplicação de recursos, com 93.9% de execução orçamentária das despesas.	9. Nosso Desempenho Econômico (PG. 77), 9.1 (GRI 201-1) (PG. 78), Execução Orçamentária (2024) (PG. 79), Impacto econômico do ecossistema empreendedor do Paraná (PG. 80)	Não há omissão de informação.	R\$ 325 milhões de execução orçamentária em despesas, com 80.7% destinados diretamente aos clientes.
--	--	---	-------------------------------	--

GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS 2016

203-1: Infraestrutura de investimentos e serviços de apoio desenvolvidos	O Sebrae/PR está presente em todos os 399 municípios com rede capilar de atendimento. O Programa Cidade Empreendedora está em 221 municípios.	7.1 Capilaridade e Desenvolvimento Territorial (PG. 55), 7.8 Inclusão Produtiva e Acesso ao Crédito (PG. 62)	Não há omissão de informação.	Foram realizadas 8.416 operações de crédito via FAMPE, totalizando R\$ 423.4 milhões financiados e R\$ 333.4 milhões garantidos.
203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	Micro e pequenas empresas foram responsáveis por 68% dos empregos formais gerados no PR em 2024.	7.1 Capilaridade e Desenvolvimento Territorial (PG. 55), 7.2 Geração de Valor Social e Econômico (PG. 56), 7.8 Inclusão Produtiva e Acesso ao Crédito (PG. 62), Geração de Empregos (PG. 80)	Não há omissão de informação.	O Sebrae PR realizou mais de 3.19 milhões de atendimentos, beneficiando 1.29 milhões de clientes únicos e 654 mil empresas.

NORMA	CONTEÚDO	CAPÍTULO(S)	INFORMAÇÕES E RAZÕES SOBRE A OMISSÃO	OUTRAS INFORMAÇÕES
GRI 204: PRÁTICAS DE COMPRA 2016				
204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais	45% do volume total de compras públicas (R\$ 10.2 bilhões) corresponde a compras de MPes locais.	6.16 Relacionamento com Fornecedores (PG. 52), 8.6 Levando o Impacto Ambiental para Fora (PG. 72), Compras Públicas (PG. 80)	Não há uma métrica geral para gastos do próprio Sebrae/ PR com fornecedores locais, apenas o impacto nas compras públicas do Estado.	100% dos contratos com cláusulas anticorrupção. O Programa de Desenvolvimento de Fornecedores (PDF) apoia empresas locais.

COMBATE À CORRUPÇÃO

GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO 2016				
205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados a corrupção	20 transações críticas auditadas, resultando em 17 planos de ação de integridade executados.	6.9 Programa de Integridade Corporativa (PG. 45), 6.11 Combate à Corrupção (PG. 46)	Não há omissão de informação.	39.37% dos fornecedores avaliados via due diligence, com meta de 100% até 2030.
205-2: Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	16.939 horas de capacitação em ética e compliance. Campanhas e ações de engajamento (“Ética em Ação”, “Integridade no Dia a Dia”, “Trilhas da Integridade”).	6.9 Programa de Integridade Corporativa (PG. 45), 6.10 Engajamento e Cultura da Integridade (PG. 46)	Não há omissão de informação.	97% dos colaboradores com aceite do Código de Ética.
205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Zero casos confirmados de corrupção ou fraude.	6.9 Programa de Integridade Corporativa (PG. 45), 6.11 Combate à Corrupção (PG. 46)	Não há omissão de informação.	O Sebrae/ PR adota postura de tolerância zero à corrupção, fraude e práticas que comprometam a confiança da sociedade.

AMBIENTAL

GRI 301: MATERIAIS 2016				
301-1: Materiais utilizados por peso ou volume	Não há um registro de materiais utilizados por peso ou volume, mas há menção à redução do consumo de materiais como papel.	8.3 Gestão de Resíduos e Consumo de Recursos (PG. 68)	Não há um inventário explícito do uso de materiais por peso ou volume.	8.996 impressões evitadas em 2024, resultando na preservação de 7 árvores.
GRI 302: ENERGIA 2016				
302-1: Consumo de energia dentro da organização	38.7% da energia consumida pelo Sebrae Paraná é proveniente de usinas fotovoltaicas.	8.2 Eficiência Energética e Infraestrutura (PG. 67)	Não há omissão de informação.	Meta: 100% das filiais próprias abastecidas por energia limpa até 2030. Economia anual de R\$ 178 mil com usinas fotovoltaicas.
302-3: Intensidade de energia	Não há informação explícita sobre a intensidade de energia (e.g., consumo por m² ou por funcionário).	8.2 Eficiência Energética e Infraestrutura (PG. 67)	Não há um indicador de intensidade de energia.	Meta de redução de consumo de energia de ≥5% ao ano.

NORMA	CONTEÚDO	CAPÍTULO(S)	INFORMAÇÕES E RAZÕES SOBRE A OMISSÃO	OUTRAS INFORMAÇÕES
302-4: Redução do consumo de energia	Meta de redução de consumo de energia de ≥5% ao ano.	8.2 Eficiência Energética e Infraestrutura (PG. 67), 8.7 Futuro Sustentável (PG. 73)	Não há omissão de informação.	Melhorias estruturais em edifícios, como a certificação LEED Platinum para a sede em Curitiba.
GRI 305: EMISSÕES 2016				
305-1: Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Redução das emissões totais inventariadas de GEE.	8.4 Emissões (PG. 69)	O documento apresenta emissões totais inventariadas, mas não separa explicitamente por escopo 1.	Emissões totais inventariadas: 508 tCO ₂ e (2022), 483 tCO ₂ e (2023), 460 tCO ₂ e (2024).
305-2: Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Redução das emissões totais inventariadas de GEE, influenciada pelo uso de energia limpa.	8.4 Emissões (PG. 69), 8.2 Eficiência Energética e Infraestrutura (PG. 67)	O documento apresenta emissões totais inventariadas, mas não separa explicitamente por escopo 2.	38.7% da energia consumida é limpa, com meta de 100% para filiais próprias.
305-3: Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	A digitalização de rotinas internas e a priorização de reuniões virtuais reduzem deslocamentos e emissões associadas ao transporte corporativo.	8.4 Emissões (PG. 69)	O documento apresenta emissões totais inventariadas, mas não separa explicitamente por escopo 3.	Política de priorização de etanol na frota própria desde 2018.
GRI 306: RESÍDUOS 2020				
306-2: Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Sistema estruturado de separação, coleta seletiva e destinação adequada de resíduos.	8.3 Gestão de Resíduos e Consumo de Recursos (PG. 68)	Não há omissão de informação.	Resíduos recicláveis encaminhados a cooperativas, orgânicos para coleta municipal, perigosos para empresas especializadas.
306-4: Resíduos destinados para recuperação	A destinação para reciclagem e reaproveitamento é mencionada.	8.3 Gestão de Resíduos e Consumo de Recursos (PG. 68), Feira do Empreendedor 2024 (PG. 70)	Não há dados quantitativos específicos para resíduos destinados à recuperação.	A Feira do Empreendedor 2024 alcançou certificação "Lixo Zero" e utilizou logística reversa para banners e lonas.
GRI 307: CONFORMIDADE AMBIENTAL 2016				
307-1: Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não há menção a não conformidades ou multas ambientais.	8.5 Reconhecimento e Certificações (PG. 71)	Não há registro de não conformidades no relatório.	Selo Clima Paraná Categoria A (18.22 pontos) e certificação LEED Platinum para o edifício-sede.
GRI 308: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES 2016				
308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Cláusulas sustentáveis em licitações e contratos, Guia do Fornecedor.	6.16 Relacionamento com Fornecedores (PG. 52), 8.6 Levando o Impacto Ambiental para Fora (PG. 72)	Não há um percentual explícito de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais, mas as políticas estão implementadas.	O Programa de Desenvolvimento de Fornecedores (PDF) apoia empresas locais na adoção de boas práticas.

NORMA	CONTEÚDO	CAPÍTULO(S)	INFORMAÇÕES E RAZÕES SOBRE A OMISSÃO	OUTRAS INFORMAÇÕES
SOCIAL				
GRI 401: EMPREGO 2016				
401-1: Novas contratações e rotatividade de colaboradores	Taxa de rotatividade (turnover) de 5.65%, muito inferior à média nacional.	7.5 Cuidado com as Pessoas, Bem-estar e Cultura Organizacional (PG. 59)	Não há dados específicos sobre novas contratações, mas o turnover é informado.	O baixo turnover é reflexo de engajamento, pertencimento e propósito compartilhado.
401-2: Benefícios oferecidos a colaboradores em tempo integral que não são oferecidos a colaboradores temporários ou de período parcial	Não há uma comparação explícita de benefícios entre diferentes tipos de contratos.	Não especificado no documento.	Não há informação explícita sobre a diferenciação de benefícios entre tipos de contratos.	N/A.
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2018				
403-1: Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Iniciativas de bem-estar e cultura organizacional.	7.5 Cuidado com as Pessoas, Bem-estar e Cultura Organizacional (PG. 59)	Não há um sistema formal de gestão de saúde e segurança do trabalho detalhado, embora o cuidado com o bem-estar seja um foco.	Ampliação de iniciativas de bem-estar e inclusão geracional, atividades voltadas à saúde emocional.
403-5: Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Investimento em desenvolvimento de pessoas para capacitar 100% dos colaboradores em diversos temas.	7.5 Cuidado com as Pessoas, Bem-estar e Cultura Organizacional (PG. 59)	Não há dados específicos sobre capacitação exclusiva em saúde e segurança do trabalho.	A capacitação abrange temas como análise de dados, produtividade digital, inteligência artificial, comunicação e inteligência emocional, que podem ter interfaces com a saúde e segurança.
GRI 404: CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO 2016				
404-1: Média de horas de capacitação por ano, por colaborador	Investimento entre 2% e 6% da folha de pagamento em desenvolvimento de pessoas, capacitando 100% dos colaboradores.	7.5 Cuidado com as Pessoas, Bem-estar e Cultura Organizacional (PG. 59)	Não há uma média de horas de capacitação por colaborador, apenas o percentual de colaboradores capacitados e o investimento.	Os temas de capacitação incluem análise de dados, produtividade digital, inteligência artificial, comunicação e inteligência emocional.
404-2: Programas para o aperfeiçoamento de competências dos colaboradores e de assistência para transição de carreira	Programas de educação empreendedora para alunos e professores (JEPP, Festival Papo Reto, IdeiAção e Decola e Vai). Programas de liderança para mulheres.	7.3 Educação Empreendedora (PG. 57), 7.4 Diversidade, Equidade e Inclusão (PG. 58)	Não há programas de assistência para transição de carreira mencionados.	Programas como "Inteiras para Liderar" formaram 904 lideranças.
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016				
405-1: Diversidade de órgãos de governança e colaboradores	58% de mulheres e 42% de homens nos colaboradores efetivos. 42% de mulheres em cargos de liderança. Inclusão de Pessoas com Deficiência (PCD) e jovens aprendizes.	7.4 Diversidade, Equidade e Inclusão (PG. 58)	Não há omissão de informação.	Oito colaboradores PCD e quatro menores aprendizes.

NORMA	CONTEÚDO	CAPÍTULO(S)	INFORMAÇÕES E RAZÕES SOBRE A OMISSÃO	OUTRAS INFORMAÇÕES
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016				
406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não há casos de discriminação confirmados mencionados no relatório. A Ouvidoria recebe manifestações de diversas naturezas.	6.14 Ouvidoria (PG. 49)	Não há registro explícito de casos de discriminação ou medidas corretivas específicas para tais casos.	A Ouvidoria tratou 653 manifestações em 2024.
GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016				
413-1: Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Programa Cidade Empreendedora, engajamento comunitário e voluntariado, educação empreendedora.	7.1 Capilaridade e Desenvolvimento Territorial (PG. 55), 7.3 Educação Empreendedora (PG. 57), 7.9 Engajamento Comunitário e Voluntariado (PG. 63)	Não há omissão de informação.	61 colaboradores foram voluntários, impactando a vida de 400 pessoas.
GRI 414: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES 2016				
414-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	O Programa de Desenvolvimento de Fornecedores (PDF) apoia empresas locais na adoção de boas práticas de governança, inovação e sustentabilidade.	6.12 Cadeia de Valor (PG. 47), 6.16 Relacionamento com Fornecedores (PG. 52)	Não há um percentual explícito de novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais.	Meta: 100% dos fornecedores avaliados em integridade e sustentabilidade até 2030.
GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2016				
417-1: Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Não há um foco explícito em requisitos de rotulagem. A transformação digital visa democratizar o acesso às soluções, tornando-as acessíveis e personalizadas.	7.6 Transformação Digital (PG. 60)	Não há informações detalhadas sobre requisitos de rotulagem de produtos e serviços.	100% das soluções digitais contam com legendas e Libras para acessibilidade.

CRÉDITOS

SEBRAE PARANÁ

PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO

José Roberto Ricken

DIRETORIA EXECUTIVA DO SEBRAE PR

DIRETOR-SUPERINTENDENTE

Vitor Roberto Tioqueta

DIRETOR DE OPERAÇÕES

César Reinaldo Rissete

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

José Gava Neto

GERENTE DA UNIDADE DE INTEGRIDADE

CORPORATIVA E COORDENADORA DO COMITÊ ESG

Larissa Dias Botion Cruz

APOIO TÉCNICO COMITÊ ESG

Rogério de Campos Souza

COMITÊ ESG

Agnaldo Gerson Castanharo

Daniele Klosovski Insaurralde

Emerson Angelo Dalla Stella

Fabiola Negrão

Joana Darc Julia de Melo

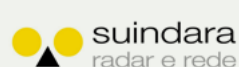
Larissa Dias Botion Cruz

Luiz Marcelo Padilha

Vania Paula Cruz

Weliton Monteiro Perdomo

CONSULTORIA DE ESG E ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO



Suindara Radar e Rede

Renata Sbardelini

João Cinquepalmi

Eduardo Geraque

Jorge Oliveira



TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

© 2024. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Paraná – SEBRAE/PR A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610).

