

# **Manual de Conduta Ética**

**Feira do Empreendedor 2020**

# **MANUAL DE CONDUTA ÉTICA**

## **FEIRA DO EMPREENDEDOR 2020**

Padrão de conduta exigido para o relacionamento com Clientes, Grupos de Trabalho, Expositores, Fornecedores, Comunidade e demais Partes Interessadas da Feira do Empreendedor 2020.

### **PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL**

SEBASTIÃO DE OLIVEIRA CAMPOS

### **DIRETOR SUPERINTENDENTE**

RUBENS DA COSTA MAGNO JUNIOR

### **DIRETOR TÉCNICO**

FABRIZIO AUGUSTO GUAGLIANONE DE SOUZA

### **DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO**

CASSIA ALESSANDRA DA COSTA RODRIGUES

### **REVISÃO**

RENATA TRICIA COSTA RODRIGUES

**SEBRAE – SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO PARÁ**

RUA MUNICIPALIDADE, 1461 – UMARIZAL – BELÉM - PARÁ. CEP 66050-350

**Quer falar com o nosso pessoal?**

**Coordenação da Feira do Empreendedor**

E-mail: [contato.feiradoempreendedor@pa.sebrae.com.br](mailto:contato.feiradoempreendedor@pa.sebrae.com.br)

Telefones: 91 31819162 / 31819172

**Central de Relacionamento**

Telefone: 0800 570 0800

**Ouvidoria**

E-mail: [ouvidoria@pa.sebrae.com.br](mailto:ouvidoria@pa.sebrae.com.br)

Portal: <http://web.ouvidoria.sebrae.com.br/>

Telefone: 91-31819160



## SUMÁRIO

<b>Apresentação</b>	<b>5</b>
<b>Abrangencia</b>	<b>5</b>
<b>Sobre a Feira do Empreendedor</b>	<b>5</b>
<b>Público Alvo</b>	<b>5</b>
<b>Missão</b>	<b>6</b>
<b>Visão</b>	<b>6</b>
<b>Valores</b>	<b>6</b>
<b>Diretrizes</b>	<b>6</b>
<b>No relacionamento com clientes (visitantes)</b>	<b>6</b>
<b>No relacionamento entre grupos de trabalho</b>	<b>7</b>
<b>No relacionamento com expositores</b>	<b>8</b>
<b>No relacionamento com parceiros</b>	<b>8</b>
<b>No relacionamento com patrocinadores</b>	<b>9</b>
<b>No relacionamento com fornecedores</b>	<b>9</b>
<b>No relacionamento com a comunidade</b>	<b>10</b>
<b>Gestão do código de conduta ética</b>	<b>10</b>
<b>Disposição final</b>	<b>11</b>
<b>Perguntas frequentes</b>	<b>11/12</b>
<b>Termo de recebimento e compromisso</b>	<b>13</b>

## **1. APRESENTAÇÃO**

Este documento tem como objetivo estabelecer padrões de conduta exigidos dos colaboradores da Feira do Empreendedor 2020 para o relacionamento com clientes, entre grupos de trabalho, expositores, parceiros, patrocinadores, fornecedores, comunidade e demais partes interessadas, reafirmando o compromisso do SEBRAE Pará com uma conduta ética e transparente em seus relacionamentos internos e externos.

## **2. ABRANGÊNCIA**

Entende-se por colaboradores da Feira do Empreendedor 2020 toda a força de trabalho envolvida direta ou indiretamente na realização do evento – funcionários, estagiários e equipe terceirizada do Sebrae Pará.

## **3. SOBRE A FEIRA DO EMPREENDEDOR**

A Feira do Empreendedor é promovida pelo SEBRAE e acontece desde 1994 em todos os estados da Federação. É considerado o maior evento do empreendedorismo brasileiro.

Representa um importante instrumento de fomento ao empreendedorismo e a geração de emprego e renda, além de contribuir com o processo de desenvolvimento econômico e social da região e localidade onde é realizada.

Na feira os visitantes têm acesso a produtos e serviços que os auxiliam a iniciar, expandir e diversificar seus negócios, e, ainda, a exposição de máquinas e equipamentos, franquias, representação comercial, vendas porta a porta, tecnologia, inovação, além de atendimento empresarial.

No Pará já foram realizadas nove edições da Feira do Empreendedor: em 1995, 2001, 2004, 2006, 2008, 2010, 2012, 2016 e 2018.

### **3.1. Público-alvo da FE 2020**

Pessoas que desejem empreender e empreendedores que necessitem ampliar, melhorar e/ou diversificar seus negócios, sendo:

Potencial empreendedor

Microempreendedor individual

Micro Empresário

Proprietário de empresa de Pequeno Porte

Produtor rural

### 3.2. Missão

Promover um ambiente de oportunidades para empresários estabelecidos e visitantes interessados em empreender, por meio de orientação e capacitação empresarial e geração de negócios.

### 3.3. Visão

Ser reconhecido como o principal evento de geração de negócios da Amazônia Legal.

### 3.4. Valores

DETERMINAÇÃO		COOPERAÇÃO		COMPROMISSO	
TRANSPARÊNCIA		EXCELÊNCIA		PRODUTIVIDADE	

## 4. DIRETRIZES

As diretrizes a seguir são derivadas da Missão, Visão e Valores da Feira do Empreendedor 2020, que norteiam a relação entre todos os que compõem este processo.

### 4.1. No relacionamento com clientes (visitantes)

4.1.1. Zelar pela imagem do Sebrae Pará perante os clientes, por seu patrimônio e interesses e utilizar com economicidade e criatividade seus recursos materiais, financeiros e humanos;

4.1.2. Adotar postura coerente com os valores da FE 2020, quando estiver falando em nome do Sebrae Pará ou representando-o, pautando suas palavras pelo rigor técnico e suas decisões pela coerência com os procedimentos da FE 2020;

4.1.3. Relacionar-se com clientes de forma estritamente profissional, preservando a isenção necessária ao desempenho de suas funções;

4.1.4 Fornecer informações transparentes, claras e acessíveis sobre os produtos e serviços à todos os grupos de clientes;

4.1.5. Oferecer produtos e serviços de qualidade e que estejam de acordo com sua realidade de empreendedor;

4.1.6. Apresentar oportunidades de negócios e oferecer eventos de capacitação baseados no respeito às necessidades dos grupos de clientes da Feira e do mercado, contribuindo para o desenvolvimento de toda comunidade;

4.1.7. Promover a consciência de respeito ao meio ambiente combatendo o uso desmedido de papel, copos descartáveis, energia elétrica, água e de demais materiais e recursos que, de qualquer forma, concorram para o desequilíbrio da natureza;

4.1.8. Incentivar a coleta seletiva de lixo.

#### **4.2. No Relacionamento entre Grupos de Trabalho:**

4.2.1. Instituir relacionamento de confiança com os integrantes do comitê gestor, pela comunicação precisa e transparente de informações, de forma a permitir o acompanhamento das atividades e de seu desempenho;

4.2.2. Os relacionamentos entre os membros dos Grupos de Trabalho devem orientar-se pela confiança, honestidade, integridade, imparcialidade e respeito mútuo;

4.2.3 Não se admitem preconceitos e discriminações de qualquer natureza (credo religioso, convicção filosófica ou política, nacionalidade, sexo, idade, cor, estado civil, orientação sexual, deficiência);

4.2.4 Em decorrência de sua responsabilidade em garantir um ambiente de trabalho seguro e sadio, realizar ações sistemáticas visando à redução do desgaste físico e psicológico dos colaboradores que trabalham na Feira;

4.2.5. Pautar sua atuação no planejamento da FE de forma a não praticar atos que comprometam seu desempenho;

4.2.6. Disponibilizar relatórios demonstrativos com clareza e precisão (lista de presença, fotos e atas das reuniões), para que os interessados disponham de informações fidedignas e confiáveis;

4.2.7. Todos os colaboradores deverão primar pela limpeza e organização no local de trabalho, incluindo vestuário limpo e bem cuidado (compatível com o tipo de trabalho executado), contribuindo para a higiene, a segurança e a boa imagem da Feira do Empreendedor.

#### **4.3. No relacionamento com expositores**

4.3.1. Estabelecer vínculos de natureza comercial ou cooperativa com organizações ou empresas cujas condutas sejam compatíveis com padrões éticos e responsáveis;

4.3.2. Resistir a eventuais pressões e intimidações, como ações de corrupção imorais, ilegais ou antiéticas que visem a obter quaisquer favores ou vantagens indevidas, que gerem prejuízos ao desempenho de seu trabalho ou que sejam contrários aos interesses do SEBRAE Pará, comunicando imediatamente os desvios ocorridos à ouvidoria da FE 2020;

4.3.3. Buscar a eficiência e excelência dos processos organizacionais que devem permitir autonomia e envolver participação, negociação, colaboração e comprometimento;

**4.3.4.** Garantir a eficiência e transparência do processo de comercialização de estandes, disponibilizando informações claras e precisas através do site oficial da FE e demais canais de comunicação;

**4.3.5.** Zelar para que as funções de negociação de espaços, operacionalização e controles estejam resguardadas, de forma a evitar eventuais fraudes ou erros operacionais, bem como não permitir a utilização de informações privilegiadas em benefício próprio ou de terceiros;

**4.3.6.** Não aceitar ou oferecer, direta ou indiretamente, favores ou cessões de espaço sem consulta prévia ao Grupo Gestor e a todo o Grupo de Trabalho;

**4.3.7.** Não participar de situações ou conceder benefícios de cunho ilícito, abusivo ou antissocial;

**4.3.8.** Praticar, estimular, apoiar e propagar, no âmbito de suas atividades, o uso adequado, racional e sustentável dos recursos naturais.

#### **4.4. No relacionamento com parceiros**

**4.4.1.** Estabelecer vínculos de parceria com organizações ou empresas cujas condutas sejam compatíveis com os valores da FE 2020;

**4.4.2.** Consolidar parcerias com instituições das esferas municipal, estadual e federal buscando a complementaridade de competências, de forma a contribuir para o desenvolvimento de toda comunidade;

**4.4.3.** Manter um relacionamento ético profissional com as entidades e seus representantes, tratando dos assuntos e dos interesses da Feira do Empreendedor de forma impessoal;

**4.4.4.** Buscar a eficiência e excelência dos processos organizacionais que devem permitir autonomia e envolver participação, negociação, colaboração e comprometimento;

**4.4.5.** Praticar, estimular, apoiar e propagar, no âmbito de suas atividades, o uso adequado, racional e sustentável dos recursos naturais.

#### **4.5. No relacionamento com patrocinadores**

**4.5.1.** Estabelecer vínculos com organizações ou empresas cujas condutas sejam compatíveis com os valores da FE 2020;

**4.5.2.** Zelar pela boa imagem do patrocinador perante os clientes da FE e utilizar, de forma transparente, os recursos financeiros advindos do patrocínio;



**4.5.3.** Buscar a eficiência e excelência de processos organizacionais que devem permitir autonomia e envolver participação, negociação, colaboração e comprometimento;

**4.5.4.** Praticar, estimular, apoiar e propagar, no âmbito de suas atividades, o uso adequado, racional e sustentável dos recursos naturais.

#### **4.6. No relacionamento com fornecedores**

**4.6.1.** Relacionar-se com prestadores de serviços e fornecedores idôneos, adotando processos de contratação imparciais e transparentes, baseando-se em critérios técnicos constantes nos normativos internos de contratação no âmbito do Sebrae Pará;

**4.6.2.** Exigir que os trabalhos prestados ou os produtos/ serviços fornecidos possuam padrão de qualidade descritos no Termo de Referência dos produtos ou serviços contratados.

**4.6.3.** Exigir de seus fornecedores clareza na caracterização dos produtos e serviços, favorecendo a aquisição que melhor atenda às necessidades do evento, descritos no Termo de Referência;

**4.6.4.** Buscar a eficiência e excelência dos processos organizacionais que devem permitir autonomia e envolver participação, negociação, colaboração e comprometimento;

**4.6.5.** Praticar, estimular, apoiar e propagar, no âmbito de suas atividades, o uso adequado, racional e sustentável dos recursos naturais;

**4.6.6.** A Organização da Feira deverá ser imparcial na escolha de fornecedores e poderá encerrar uma relação de negócio sempre que houver prejuízo de seus interesses ou desconsideração das questões legais, tributárias, de meio ambiente e de segurança do trabalho.

#### **4.7. No relacionamento com a comunidade**

**4.7.1.** Apresentar na FE projetos e conteúdos que visem à preservação do meio ambiente e sejam também oportunidades de negócios sustentáveis;

**4.7.2.** Apresentar na FE projetos e conteúdos que visem à preservação da cultura local e sejam também oportunidades de negócios sustentáveis;

**4.7.3.** Promover o engajamento da comunidade com a FE a partir da identificação e atendimento às necessidades e expectativas possíveis em relação ao evento;

**4.7.4.** Desenvolver demandas de trabalho cujas funções possam ser executadas por Pessoas Com Deficiência visando à inclusão social e valorização desses profissionais;

**4.7.5.** Garantir condições de acessibilidade à Pessoa Com Deficiência – PCD, durante a FE 2020.

## 5. GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

5.1. A aprovação do conteúdo deste Código de Conduta Ética é de responsabilidade da Coordenação da FE, devendo ser validado pelo Comitê Gestor e Assessoria Jurídica;

5.2. A publicação deste Código de Conduta Ética e suas atualizações necessárias são de responsabilidade da Coordenação da FE;

5.3. Os gestores, em todos os níveis, devem tomar as medidas necessárias para que os colaboradores, inclusive empregados terceirizados com os quais se relacionem em virtude da FE 2020, conheçam e apliquem este Código de Conduta Ética;

5.4. Uma Comissão será constituída por um membro da Unidade de Gestão de Pessoas - UGP, um membro da Unidade de Assessoria Jurídica - UASJUR e um membro da Coordenação da FE 2020, para analisar, apurar e encaminhar ocorrências que infrinjam os termos deste Manual de Conduta Ética à Diretoria Executiva, para providencias.

## 6. DISPOSIÇÃO FINAL

6.1. A reflexão ética da Feira do Empreendedor 2020 deve ser uma prática permanente para assegurar que as ações e atitudes de seus colaboradores sejam coerentes com sua missão e valores essenciais, definidos em seu planejamento estratégico e estejam de acordo com este Manual de Conduta Ética.

## 7. PERGUNTAS FREQUENTES

### a) Como ajudar o cliente a localizar as áreas da feira?

R – Tenha sempre em mãos o mapa geral da feira para facilitar a indicação do caminho mais próximo até o espaço procurado. Busque sempre orientar corretamente e, em caso de dúvida, procure ajuda de outro colega. O importante é atender bem e de maneira eficaz.

Para informações sobre empresas expositoras, consulte o caderno de programação onde também terá o mapa com indicação dos expositores. Em caso de informações mais específicas, indicar que o visitante dirija-se ao **CAEX – Central de Atendimento ao Expositor**.

Para informações sobre os diversos tipos de atendimento, informe-se sobre o tema de interesse do visitante e o encaminhe à área correlata na feira, ex.: Para atendimento sobre softwares de gestão e comércio eletrônico, indicar a área de soluções digitais.

**b) Preciso conhecer todo o conteúdo oferecido pela feira?**

R - Os colaboradores do SEBRAE/PA, ao utilizarem a camisa de trabalho da Feira, tornam-se referência de informação para o visitante. Você poderá ser demandado para localização de áreas, esclarecimento sobre temas de capacitação, tipos de atendimentos disponíveis, localização de expositores, etc. Por isso, quanto mais preparado estiver, mais chances de prestar um atendimento eficaz ao visitante.

Para informações sobre capacitação utilize o caderno ou painéis de programação de oficinas e palestras ou solicite uma informação mais precisa aos coordenadores da área.

**c) E se eu não tiver conhecimento sobre a informação demandada?**

R – O mais importante é não deixar o visitante sem uma resposta ou prestar informação errada, por isso, esteja sempre disposto a pesquisar o que foi solicitado pelo cliente.

**d) Em caso de emergência médica, como devo proceder?**

R – A feira terá uma equipe médica de prontidão durante todo seu funcionamento. Entre 08h e 22h, o posto médico funcionará no Pavilhão de Exposição (ver Planta Setorizada da FE 2020).

**e) Onde poderão ser registradas as manifestações de clientes (críticas, sugestões) durante a feira?**

R – Teremos a **Central de Atendimento ao Visitante – CAVI** que terá uma equipe preparada para atender o visitante (ver planta setorizada da FE 2020).

**f) Existe uma central de achados e perdidos na feira?**

R – Todos os documentos e/ou objetos pessoais encontrados na feira deverão ser entregues na **CAVI**. Esses objetos ficarão disponíveis durante a feira, e, após, na Sede do Sebrae Pará, Sala da Coordenação da FE 2020.

**g) Como proceder em caso de atendimento a Pessoas Com Deficiência (PCD)?**

R – Pessoas Com Deficiência (PCD) têm acesso prioritário em qualquer um dos espaços da feira. Indique ao mesmo a forma mais fácil de acessar o pavilhão e demais espaços do evento. Teremos, ainda, colaboradores capacitados para atendimento aos visitantes com dificuldades de audição/fala, e cadeiras de roda para eventuais necessidades, tanto na entrada da feira, quanto no posto médico. Estes serviços deverão ser solicitados na Central de Atendimento ao Visitante – CAVI (ver localização na planta setorizada da FE 2020).

**h) Qual a regra para entrada e permanência de crianças na feira e como proceder em caso de criança perdida?**

R – Só será permitida a entrada de menores de 16 anos acompanhados dos pais ou responsáveis. Porém, não será permitida a entrada de menores de idade nas salas de oficinas/palestras ou seminário.

Na entrada da feira haverá identificação de crianças utilizando pulseiras. Nelas constarão nome do responsável e telefone de contato. Em caso de criança perdida, contatar imediatamente o responsável.

**É o seu conhecimento, a sua vontade e, principalmente, o seu compromisso com a sociedade e com o Cliente SEBRAE que fazem da Feira do Empreendedor um Projeto especial.**

**Coordenação da Feira do Empreendedor**



## TERMO DE RECEBIMENTO E COMPROMISSO

Declaro que recebi e conheço os Termos do Manual de Conduta Ética da Feira do Empreendedor 2020, e que me comprometo a cumpri-lo e a zelar por sua observância.

**Nome:**

**Área/Unidade:**

**Local e data:**

Assinatura:

---