

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Sebrae-MG



# Anexo I

# Guia Complementar do

# Sebraetec

Belo Horizonte MG  
2019

© 2019. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais – Sebrae-MG

Todos os direitos reservados

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610/1998).

**Informações e contatos**

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais – Sebrae-MG

Unidade de Inovação e Competitividade

Avenida Barão Homem de Melo, 329 – Andar 4 – Belo Horizonte/MG – 30.431-285

Telefone: (31) 3379-9322

[www.sebraemg.com.br](http://www.sebraemg.com.br)

**Presidente do Conselho Deliberativo Nacional**

Roberto Simões

**Diretor Superintendente**

Afonso Maria Rocha

**Diretor Técnico**

João Cruz Reis Filho

**Diretor Executivo**

Marden Márcio Magalhães

**Unidade de Inovação e Competitividade**

**Gerente**

Lina Silveira Kroeber Volpini de Carvalho

**Coordenação Técnica**

Daniela Almeida Teixeira Toccafondo

**Equipe Técnica**

Flávio Baeta Moreira

Júlia Padovezi Miranda

Luisa Silva Vidigal

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>6</b>
<b>PARÂMETROS GERAIS DOS SERVIÇOS TECNOLÓGICOS DO SEBRAETEC</b> .....	<b>7</b>
<b>SERVIÇOS TECNOLÓGICOS</b> .....	<b>8</b>
<b>TIPO DE SERVIÇO</b> .....	<b>9</b>
<b>Consultoria Tecnológica</b> .....	<b>10</b>
<b>Serviços Metrológicos</b> .....	<b>11</b>
<b>ÁREAS TEMÁTICAS</b> .....	<b>12</b>
<b>SUBÁREAS TEMÁTICAS</b> .....	<b>13</b>
<b>PRODUÇÃO E QUALIDADE</b> .....	<b>13</b>
Mapeamento e Melhoria de Processos .....	13
Gestão da Qualidade .....	14
<b>DESIGN</b> .....	<b>15</b>
Design de Ambiente.....	15
Design de Comunicação .....	16
Design de Produto .....	17
<b>SUSTENTABILIDADE</b> .....	<b>18</b>
Gestão da Sustentabilidade .....	18
Resíduos .....	19
Eficiência Energética .....	20
Água, Ar e Solo.....	21
<b>DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO</b> .....	<b>22</b>
Transformação Digital .....	22
Desenvolvimento de Produto .....	23
Planejamento Tecnológico.....	24
<b>FICHA TÉCNICA</b> .....	<b>25</b>
<b>FICHAS TÉCNICAS – DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO</b> .....	<b>26</b>
<b>DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO</b> .....	<b>26</b>
<b>Desenvolvimento de Novos Produtos Alimentícios</b> .....	<b>26</b>
<b>TRANSFORMAÇÃO DIGITAL</b> .....	<b>30</b>
<b>Diagnóstico para Implantação de E-Commerce</b> .....	<b>30</b>
<b>Implantação de E-Commerce</b> .....	<b>33</b>
<b>Inserção Digital – Desenvolvimento de Website</b> .....	<b>38</b>
<b>PLANEJAMENTO TECNOLÓGICO</b> .....	<b>44</b>
<b>Estudo de Prospecção Tecnológica</b> .....	<b>44</b>
<b>Planejamento Estratégico Tecnológico</b> .....	<b>48</b>
<b>FICHAS TÉCNICAS – DESIGN</b> .....	<b>52</b>
<b>DESIGN DE AMBIENTE</b> .....	<b>52</b>
<b>Design de Interiores e Fachada</b> .....	<b>52</b>

<b>Quiosque de Venda</b> .....	56
<b>Vitrines e Expositores</b> .....	60
<b>DESIGN DE COMUNICAÇÃO</b> .....	64
<b>Branding</b> .....	64
<b>Identidade Visual</b> .....	67
<b>Sinalização</b> .....	71
<b>DESIGN DE PRODUTO</b> .....	74
<b>Desenvolvimento de Coleções</b> .....	74
<b>FICHAS TÉCNICAS – PRODUÇÃO E QUALIDADE</b> .....	<b>78</b>
<b>MAPEAMENTO E MELHORIA DE PROCESSOS</b> .....	78
<b>Boas Práticas Agrícolas</b> .....	78
<b>Boas Práticas Na Bovinocultura De Leite e/ou Corte</b> .....	83
<b>Controle e Melhoria de Processos</b> .....	87
<b>Controle e Melhoria de Processos com Conectividade (IoT)</b> .....	92
<b>Elaboração de Fichas Técnicas Para Comércio e Serviços de Alimentação</b> .....	96
<b>Elaboração e Implantação das Boas Práticas de Processamento de Alimentos</b> .....	99
<b>Elaboração do Manual Técnico Operacional do Franqueador</b> .....	103
<b>Melhoria de Layout Produtivo</b> .....	107
<b>Melhoria de Processo para Alimentação, Panificação e Confeitaria</b> .....	111
<b>Planejamento e Controle de Produção</b> .....	115
<b>Lean Manufacturing</b> .....	119
<b>GESTÃO DA QUALIDADE</b> .....	123
<b>Adequação à Norma ABNT NBR ISO IEC 17025 2017 - Requisitos Gerais Para a Competência de Laboratórios de Ensaio e Calibração</b> .....	123
<b>Adequação da Área de Produção de Alimentos à Legislação Sanitária</b> .....	128
<b>Metrologia - Ensaio</b> .....	132
<b>FICHAS TÉCNICAS – SUSTENTABILIDADE</b> .....	<b>135</b>
<b>AGUA, AR E SOLO</b> .....	135
<b>Otimização de Uso dos Recursos Hídricos – Gestão de Água</b> .....	135
<b>Plano de Recuperação de Áreas Degradadas (PRAD)</b> .....	138
<b>EFICIÊNCIA ENERGÉTICA</b> .....	141
<b>Avaliação do Potencial Solar Fotovoltaico</b> .....	141
<b>Eficiência Energética</b> .....	145
<b>GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE</b> .....	150
<b>Licenciamento Ambiental</b> .....	150
<b>Redução de Desperdício nos Pequenos Negócios</b> .....	156
<b>RESÍDUOS</b> .....	160
<b>Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos</b> .....	160
<b>PERFIL DESEJADO E HABILIDADES</b> .....	<b>164</b>

<b>SERVIÇOS TECNOLÓGICOS - COMPLEMENTARIEDADE .....</b>	<b>165</b>
<b>COMISSÃO DE AVALIAÇÃO SEBRAETEC.....</b>	<b>166</b>

## APRESENTAÇÃO

Esse Guia Complementar foi desenvolvido para apresentar o Sebraetec às potenciais entidades que irão se credenciar no Edital de Regulamentação e Credenciamento para prestação de serviços de inovação e tecnologia, no âmbito do Sebraetec.

Apresentaremos nesse documento os conceitos do Sebraetec, suas fichas técnicas, os perfis e habilidades desejadas pelos prestadores de serviço, as equipes de trabalho envolvidas na avaliação dos prestadores de serviços e assuntos diversos do Sebraetec.

O Sebraetec é um produto nacional do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) cujo objetivo é garantir aos seus clientes o acesso a serviços tecnológicos para inovação, por meio da melhoria de processos, produtos e serviços ou da introdução de inovação nos mercados.

O funcionamento deste produto se baseia nos moldes de uma plataforma, onde o Sebrae conecta os pequenos negócios a uma rede de prestadores de serviços tecnológicos. Desta forma, o Sebraetec facilita o acesso dos pequenos negócios aos serviços tecnológicos para inovação disponíveis no mercado.

A efetiva promoção do acesso, no entanto, passa pela organização e pela classificação desses serviços, de modo a permitir ao Sebrae a definição de um modelo de oferta e de operação de tais serviços, assim como a organização de um portfólio nacional.

A estruturação desse portfólio tem seu desdobramento nas coordenações estaduais, que recebem uma orientação objetiva sobre o escopo de atendimento do Sebraetec e de seus critérios de oferta para os pequenos negócios.

Em complemento, para o cliente do Sebrae, o estabelecimento de um modelo de oferta permite uma melhor compreensão dos benefícios que um serviço tecnológico para inovação pode trazer para a sua empresa e, por conseguinte, da importância de se investir em inovação e tecnologia para a competitividade do seu negócio.

Este Guia Complementar cumpre o objetivo de definir parâmetros de oferta dos serviços que integram o portfólio do Sebraetec em Minas Gerais. Aqui são elencados os elementos que orientam a formação desse portfólio e que permitem objetivar a demanda do cliente e o serviço a ser prestado.

## PARÂMETROS GERAIS DOS SERVIÇOS TECNOLÓGICOS DO SEBRAETEC

O Sebraetec atua com um portfólio de serviços tecnológicos voltados às necessidades dos pequenos negócios para a inovação de processo, produto ou serviço.

Assim, cada serviço ofertado no âmbito do Sebraetec é classificado conforme:

- 1) o **tipo de serviço**;
- 2) a **área e a subárea temática**; e
- 3) a **ficha técnica**.

O tipo de serviço delimita a natureza dos atendimentos que podem ser prestados no Sebraetec. É estratégico que este produto nacional seja aplicado de forma individual para cada cliente, adaptando-se aos níveis de maturidade dos negócios, às realidades locais e às necessidades dos principais segmentos da economia brasileira.

A classificação quanto a área e subárea visa agrupar os serviços tecnológicos em seus respectivos temas, bem como delimitar os escopos para elaboração das fichas técnicas de atendimento no âmbito do Sebraetec. Além disso, essa classificação também facilitará a busca pelos serviços do portfólio Sebraetec conforme as demandas dos clientes.

O último nível de classificação é a ficha técnica, cujo objetivo é detalhar o serviço tecnológico ofertado no âmbito do Sebraetec, bem como as entregas que as prestadoras de serviços deverão fazer para o cliente atendido. O conjunto das fichas técnicas é considerado o portfólio do Sebraetec. Cada estado tem autonomia para definir seu portfólio de fichas técnicas

A próxima página contempla o esquema do Sebraetec nas classificações de tipos de serviço, áreas e subáreas e, na sequência, estão as descrições das classificações bem como as fichas técnicas e demais conteúdos.

## SERVIÇOS TECNOLÓGICOS

SERVIÇOS TECNOLÓGICOS DO SEBRAETEC				
ÁREA TEMÁTICA	SUBÁREA TEMÁTICA	FICHA TÉCNICA	TIPOS DE SERVIÇOS	
			Consultoria Tecnológica	Serviços Metrológicos
DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO	Desenvolvimento de Produto	Desenvolvimento de Novos Produtos Alimentícios	X	
	Transformação Digital	Diagnóstico para Implantação de E-commerce	X	
		Implantação de E-commerce	X	
		Inserção digital – Desenvolvimento de WebSite	X	
	Planejamento Tecnológico	Estudo e Prospecção Tecnológica	X	
		Planejamento Estratégico Tecnológico	X	
DESIGN	Design de Ambiente	Design de Interiores e Fachada	X	
		Quiosque de Venda	X	
		Vitrines e expositores	X	
	Design de Comunicação	Branding	X	
		Identidade Visual	X	
		Sinalização	X	
	Design de Produto	Desenvolvimento de Coleções	X	
PRODUÇÃO E QUALIDADE	Mapeamento e Melhoria de Processos	Boas práticas agrícolas	X	
		Boas Práticas na Bovinocultura de Leite e/ou Corte	X	
		Controle e melhoria de processos	X	
		Controle e Melhoria de Processos com Conectividade (IoT)	X	
		Elaboração de Fichas técnicas para comércio e serviços de alimentação	X	
		Elaboração e implementação de Manual BPF	X	
		Elaboração do Manual Técnico Operacional do Franqueador	X	
		Melhoria de layout produtivo	X	
		Melhoria de Processo para Alimentação, Panificação e Confeitaria	X	
		Planejamento e Controle de Produção	X	
	Lean Manufacturing	X		
	Gestão Qualidade	Adequação à norma ABNT NBR ISO IEC 17025 2017 – Requisitos gerais laboratórios de ensaio/ calibração	X	
		Adequação da Área de Produção de Alimentos à Legislação Sanitária	X	
		Metrologia – Ensaios		X
	SUSTENTABILIDADE	Água, Ar e Solo	Otimização de uso dos recursos hídricos – Gestão de água	X
Plano de Recuperação de Áreas Degradadas (PRAD)			X	
Eficiência Energética		Avaliação do Potencial Solar Fotovoltaico	X	
		Eficiência Energética	X	
Gestão da Sustentabilidade		Licenciamento Ambiental	X	
		Redução de desperdício nos pequenos negócios	X	
Resíduos		Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	X	



## TIPO DE SERVIÇO

Os serviços tecnológicos para inovação do Sebraetec visam orientar ou intervir na empresa para sua melhoria produtiva ou para o desenvolvimento de novo processo, produto ou serviço, com vistas a promover incremento tecnológico focado na competitividade. São classificados em 02 tipos de serviço:

a) **Consultoria Tecnológica:** serviços que visam orientar os pequenos negócios para definirem e adequarem seus processos, produtos e serviços, com vistas à inovação. Este serviço pode ser utilizado para realizar a avaliação situacional de determinado processo (s), produto(s) ou serviço (s), a fim de fornecer orientações específicas a serem adotadas; apontar fontes e tendências tecnológicas; orientar o uso estratégico de informação tecnológica; bem como orientar o desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo a fim de guiar o desenvolvimento tecnológico para geração de inovações na empresa.

b) **Serviços metrológicos:** serviços de natureza laboratorial, abrangidos pela Metrologia Científica e Industrial e pela Metrologia Legal, que considera investigação por meio de análises, determinação de uma ou mais características da amostra, conforme procedimento especificado, além do conjunto de operações que estabelecem a relação entre os valores indicados por um instrumento de medição e os valores e as incertezas de medição correspondentes aos padrões utilizados.

<b>Consultoria Tecnológica</b>	
<b>Conceito</b>	<p>Serviços tecnológicos especializados que visam: realizar uma avaliação situacional ou orientar a adequação de processo(s), produto(s) ou serviço(s), com indicações específicas a serem adotadas como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição identificada; desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo, com vistas à incorporação de inovação tecnológica nas empresas.</p> <p>Serviços de interpretação dos resultados de buscas em bases de patentes, redação de patentes, elaboração da documentação para registros de desenho industrial, consultoria para implementação de normas técnicas e regulamentos técnicos, com vistas a apontar fontes e tendências tecnológicas, orientar o uso estratégico de informação tecnológica e determinar o estado da técnica em temas específicos, para guiar o desenvolvimento tecnológico e a geração de inovações na empresa.</p>
<b>Abordagem</b>	Individual.
<b>Requisitos</b>	<p>Delimitação de processo(s), produto(s) ou serviço(s) a serem contemplados na prestação do serviço e a área/subárea temática relacionada.</p> <p>Metodologias de análise, abordagem e implementação da avaliação/adequação, com objetivos, etapas e entregas definidos.</p>
<b>Entregas esperadas</b>	<p>Relatório sobre o(s) processo(s), a(s) tecnologia(s), o(s) produto(s) ou o(s) serviço(s) avaliados que contemple plano de ação para a empresa.</p> <p>Relatório final para o cliente, com todas as etapas e o desenvolvimento da adequação do(s) processo(s), produto(s) ou serviço(s) trabalhados;</p> <p>Fornecimento de melhorias técnicas ao processo, produto ou serviço;</p>
<b>Forma de avaliação</b>	<p>Verificação da conclusão das entregas.</p> <p>Verificação da satisfação do cliente.</p>
<b>Subáreas adequadas</b>	Todas, EXCETO para a subárea Certificação/Inspeção.
<b>Observações</b>	<p>A Consultoria tecnológica não prevê os investimentos físicos e financeiros para melhoria ou adequação no(s) processo(s), produto(s) ou serviço(s). O serviço vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos pertinentes.</p> <p>O desenvolvimento da adequação pode requerer uma análise ou um levantamento de requisitos que poderá ser realizado nas etapas iniciais do serviço.</p>

<b>Serviços Metroológicos</b>		
<b>Conceito</b>	Serviços de natureza laboratorial abrangidos pela Metrologia Científica e Industrial* e pela Metrologia Legal**, que considera investigação por meio de análises, determinação de uma ou mais características da amostra conforme procedimento especificado, além do conjunto de operações que estabelecem a relação entre os valores indicados por um instrumento de medição e os valores e as incertezas de medição correspondentes aos padrões utilizados.	
<b>Abordagem</b>	Individual.	
<b>Requisitos</b>	Laboratórios com escopos acreditados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), homologados pelas redes metroológicas estaduais ou credenciados pelas entidades regulamentadoras.	
	Definição do objetivo do resultado da análise.	
<b>Entregas esperadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório descritivo da análise/calibração/ensaio/apreciação/verificação realizada no produto que apresente ao cliente, de forma clara e detalhada, as conclusões obtidas.</li> </ul>	
<b>Formade avaliação</b>	Verificação da satisfação do cliente.	
<b>Subáreas adequadas</b>	Certificação / Inspeção	Desenvolvimento de Produto
	Água, Ar e Solo	Resíduos
	Gestão da Qualidade	
<b>Observações</b>	<p>São possibilidades de atuações do serviço, separadamente ou em conjunto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análise laboratorial;</li> <li>Calibração;</li> <li>Ensaio laboratorial;</li> <li>Apreciação técnica de modelo; e/ou</li> <li>Verificação metroológica inicial.</li> </ul> <p>A Metrologia é a ciência que abrange todos os aspectos teóricos e práticos relativos às medições, qualquer que seja a incerteza em qualquer campo da ciência ou tecnologia.</p> <p>Notas: * Metrologia Científica e Industrial é uma ferramenta fundamental no crescimento e inovação tecnológica, promovendo a competitividade e criando um ambiente favorável ao desenvolvimento científico e industrial em todo e qualquer país (Fonte: Inmetro).  ** Metrologia Legal é parte da Metrologia relacionada às atividades resultantes de exigências obrigatórias, referentes às medições, às unidades de medida, aos instrumentos e aos métodos de medição, que são desenvolvidos por organismos competentes (Fonte: Inmetro).</p>	

## ÁREAS TEMÁTICAS

O Portfólio Sebraetec classifica os serviços tecnológicos segundo a **área temática** em:

- a) **Produção e Qualidade:** ações que permitam conhecer e melhorar os processos produtivos das empresas, desde o recebimento das matérias-primas até a disponibilização do produto/serviço para o cliente final, incluindo melhorias que visam aumento de produtividade, melhoria da qualidade e redução de custos. Também inclui ações que orientem as empresas na adequação de seus processos e produtos para atender requisitos especificados em normas e regulamentos técnicos, assim como serviços que permitem a compreensão do grau de conformidade de um produto, processo ou serviço a requisitos mínimos estabelecidos em normas ou regulamentos técnicos bem como na introdução de mecanismos na empresa que lhe ajudem na gestão da qualidade do negócio e dos produtos/serviços.
- b) **Design:** processo intelectual, técnico e criativo de concepção, que contempla planejamento e desenvolvimento de projeto, focado no usuário, com uma abordagem integrada de produto, serviço, comunicação e/ou ambiente para a empresa.
- c) **Sustentabilidade:** gestão sustentável na empresa, considerando os pilares ambiental, econômico e social. Abordagem na qual a empresa busca não só o resultado econômico, mas também os resultados ambiental e social, procurando, além disso, alinhamento às exigências de mercado. Nessa perspectiva, o bem-estar das pessoas, a preservação da natureza e os lucros estão integrados ao negócio e não podem ser dissociados.
- d) **Desenvolvimento Tecnológico:** ações que visam desenvolver e melhorar os produtos das empresas, bem como planejar, adequar ou implementar novas tecnologias e inovações nas empresas para que elas possam obter novos processos e produtos/serviços que atendam de forma personalizada suas demandas. Incluem as ações para apoiar o desenvolvimento experimental, as ações das fases finais de desenvolvimento e, fundamentalmente, a introdução de inovações de produto e de processo que são novas para a empresa, mas não necessariamente para o mercado, assim como as ações relacionadas à propriedade intelectual e à gestão da inovação.

Observação: A empresa demandante poderá acessar até 03 (três) serviços tecnológicos no ano, independente da área temática escolhida.

## SUBÁREAS TEMÁTICAS

<b>PRODUÇÃO E QUALIDADE</b>	
Mapeamento e Melhoria de Processos	
<b>Descritivo</b>	Trata do mapeamento e melhoria de processos para identificar e padronizar a forma de produção/operação atual, aplicar diagnósticos tecnológicos para os processos produtivos da empresa e realizar análises/avaliações sobre a produção/operação da empresa. Apoia também ações para o aumento da capacidade produtiva, facilitação do processo de fabricação ou diminuição de recursos e insumos no processo produtivo, a fim de minimizar os custos de produção e aumentar a produtividade.
<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de processos (modelagem dos processos)*.</li> <li>• Mapeamento de processos.</li> <li>• Indicadores de desempenho da produção.</li> <li>• Dimensionamento de recursos produtivos (máquinas, insumos etc.).</li> <li>• Projeto de Layout.</li> <li>• Adequação de layout;</li> <li>• Layout da produção;</li> <li>• Estudo de tempos e métodos.</li> <li>• Mapeamento do fluxo de valor.</li> <li>• Melhoria de processos.</li> <li>• Boas práticas de fabricação.</li> <li>• Redução de desperdícios.</li> <li>• Estudo de ampliação da capacidade produtiva.</li> <li>• Estudo de projetos de ergonomia.</li> </ul>
<b>Tipos de serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoria Tecnológica</li> </ul>
<b>Observações</b>	<p>* Nota   Gestão de processos: identificação da geração de valor, processos primários e de suporte, levantamento, análise dos processos e definição e estabelecimento de indicadores de desempenho.</p> <p>Nesta subárea estão incluídos os seguintes serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manufatura enxuta (lean manufacturing)/just in time (JIT);</li> <li>• Lean office;</li> <li>• Sistema Kanban;</li> <li>• Housekeeping (5S).</li> </ul>

<b>PRODUÇÃO E QUALIDADE</b>	
Gestão da Qualidade	
<b>Descritivo</b>	<p>Atividade coordenada no sentido de possibilitar a melhoria de produtos/serviços com vistas a garantir a satisfação das necessidades dos clientes relacionadas ao que está sendo oferecido, ou ainda, a superação de suas expectativas. Inclui as ações de controle, bem como medições aplicadas na garantia da qualidade de processos, produtos e serviços.</p> <p>Em muitos casos, a qualidade mínima requerida está descrita por meio de normas/regulamentos técnicos:</p> <p><b>Norma técnica</b> – estabelece as expectativas em relação a um produto, processo, serviço ou sistema de gestão, quanto a requisitos de qualidade, de desempenho, de segurança, ambientais, procedimentos, formas, dimensões, classificações e terminologias, cuja observância não é obrigatória.</p> <p><b>Regulamento técnico</b> – documento aprovado por órgãos governamentais em que se estabelecem as características de um produto ou dos processos e dos métodos de produção a ele relacionados, incluídas as disposições administrativas aplicáveis, cujo cumprimento é obrigatório. Também pode incluir prescrições em matéria de terminologia, símbolos, embalagem, marcação ou etiquetagem aplicáveis a um produto, processo ou método de produção, ou tratar exclusivamente delas.</p>
<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação de metodologias e de Sistema de Gestão da Qualidade;</li> <li>• Planos de manutenção;</li> <li>• Adequação de produtos, processos, serviços e sistemas de gestão a normas e regulamentos técnicos.</li> <li>• Implantação de boas práticas e de sistemas de gestão da segurança do alimento nas cadeias produtivas de alimentos, do campo à mesa, incluindo a Análise de Perigo e Pontos Críticos de Controle (APPCC).</li> <li>• Adequação às normas de rotulagem e etiquetagem.</li> <li>• Calibração de instrumentos de medição.</li> <li>• Análises e ensaios de materiais e produtos.</li> </ul>
<b>Tipos de serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoria Tecnológica.</li> <li>• Serviços Metrológicos</li> </ul>
<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclui os serviços de adequação a normas setoriais, nacionais, regionais e protocolos privados – Associação Mercosul de Normalização (AMN); Comissão Panamericana de Normas Técnicas (Copant) – e internacionais – Organização Internacional para Normalização (do inglês International Organization for Standardization – ISO); Comissão Eletrotécnica Internacional (do inglês International Electrotechnical Commission – IEC); União Internacional de Telecomunicações (do inglês International Telecommunication Union – ITU); Programa da Organização das Nações Unidas para a Agricultura e Alimentação (Codex Alimentarius); protocolos Global Gap; protocolos da Organização Nacional de Acreditação (ONA), dentre outros.</li> <li>• Inclui os serviços de adequação de produtos, serviços e empresas para registro, autorização e homologação junto a entidades regulamentadoras – tais como Anvisa, Anatel, Inmetro.</li> <li>• Inclui serviços relativos à Metrologia Científica, à Metrologia Industrial e à Metrologia Legal e medições em Física, Química, Biologia, Engenharia, Bioquímica, Ciência Alimentar e Medicina Laboratorial.</li> <li>• Adequação às normas de Saúde e Segurança no Trabalho será trabalhada na subárea Saúde e Segurança no Trabalho e adequação às normas ambientais e de sustentabilidade será trabalhada na subárea de Gestão da Sustentabilidade.</li> </ul>
<b>Vedações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Sebrae não pagará as taxas referentes às GRU para registro, autorização e homologação de produtos, serviços e empresas.</li> </ul>

<b>DESIGN</b>	
Design de Ambiente	
<b>Descritivo</b>	Atividade de arquitetura e design relacionada ao planejamento e ao desenvolvimento de projetos aplicados aos ambientes internos envolvendo soluções estéticas, técnicas e funcionais voltadas à experiência do usuário.
<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Design de ambientes de varejo (vitrines, expositores);</li> <li>• Design de ambientes corporativos;</li> <li>• Design de fachada;</li> <li>• Design de expositor de ponto de venda;</li> <li>• Design de quiosque de ponto de venda;</li> <li>• Layout de ambiente de loja;</li> <li>• Visual merchandising;</li> </ul>
<b>Tipos de serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoria Tecnológica</li> </ul>
<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A atuação nessa subárea contempla o projeto do uso e da ocupação dos espaços, de modo a otimizar o conforto, a estética, a saúde e a segurança de acordo com as normas técnicas de acessibilidade, ergonomia, conforto luminoso, térmico e acústico devidamente homologadas pelos órgãos competentes, respeitando as vedações e regulamentações dos conselhos de classe. As entregas devem ser manualizadas em cadernos técnicos, plantas, maquetes;</li> <li>• Ao desenvolver um projeto de fachada, deve-se respeitar as regulamentações locais, estaduais ou nacionais.</li> </ul>
<b>Vedações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O designer de interiores não pode realizar ou assinar projetos que envolvam obras estruturais; somente profissionais de arquitetura e engenharia civil.</li> </ul>

<b>DESIGN</b>	
Design de Comunicação	
<b>Descritivo</b>	Atividade do <i>design</i> aplicada ao planejamento, ao projeto e ao desenvolvimento de soluções de comunicação visual, por meio da articulação e da organização de elementos visuais e textos sobre diversos suportes envolvendo requisitos estéticos formais de funcionalidade, de tecnologia, de âmbito emocional, de uso, de processos e de produção.
<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação visual;</li> <li>• Design da identidade visual e criação de marca;</li> <li>• Naming;</li> <li>• Redesign de marcas e identidade visual;</li> <li>• Desenvolvimento de gestão de marcas (branding);</li> <li>• Design de embalagem (rótulo);</li> <li>• Design editorial;</li> <li>• Ilustração;</li> <li>• Sinalização de ambientes internos;</li> <li>• <i>Place branding</i>;</li> </ul>
<b>Tipos de serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoria Tecnológica</li> </ul>
<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• É necessário, ao se desenvolver um serviço de naming e projeto de identidade visual e marca, o designer consultar, junto ao Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), o nome que será sugerido ao cliente e orientá-lo sobre a necessidade de registro da marca junto ao instituto;</li> <li>• Ao final do desenvolvimento de um trabalho de criação de marca e identidade visual, deve ser entregue ao cliente um Manual de Identidade Visual contendo os arquivos da marca em vetor, em imagem e as aplicações com descrição e detalhamentos técnicos;</li> <li>• O trabalho de gestão de marcas (branding) é mais complexo que uma identidade visual. Constitui o desenvolvimento estratégico da marca em todos os pontos de contato do consumidor com a empresa do cliente demandante. Conta com um trabalho de imersão na empresa-cliente, definição de valores, propósito e desenvolvimento de um brand book, entre outras entregas;</li> <li>• A produção de textos e fotos não é uma atividade do designer gráfico e deve ser entregue pelo cliente. Informações técnicas a serem incluídas nos rótulos das embalagens, como, por exemplo, informações nutricionais, também devem ser repassadas ao designer pelo cliente;</li> <li>• Essa subárea temática também pode ser definida como design gráfico.</li> </ul>



<b>DESIGN</b>	
Design de Produto	
<b>Descritivo</b>	Atividade de design relacionada ao planejamento e ao projeto que envolvem soluções estéticas formais, de funcionalidade, de tecnologias, de âmbito emocional, de uso, de processos e de soluções de produção aplicadas a um produto, sistema ou conjunto de produtos.
<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Design de embalagem (estrutura);</li> <li>• Design de máquinas e ferramentas;</li> <li>• Design de produtos intermediários e finais;</li> <li>• Design de superfície (texturas bi e tridimensionais);</li> <li>• Planejamento e desenho de coleções de produtos.</li> </ul>
<b>Tipos de serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoria Tecnológica</li> </ul>
<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Também estão incluídos no design de produto, intermediário e final, o design de produtos artesanais;</li> <li>• Serviços de design de produto devem considerar o ecodesign. Trata-se de atividade de design que dá especial relevância a critérios ambientais na concepção dos objetos, procurando reduzir ao máximo seu impacto sobre a natureza;</li> <li>• A entrega dos projetos é o detalhamento técnico do produto.</li> </ul>

<b>SUSTENTABILIDADE</b>	
Gestão da Sustentabilidade	
<b>Descritivo</b>	Grupo de ações gerenciais do empreendimento que visa à diminuição/eliminação do impacto socioambiental negativo de suas atividades, inclusas as ações de adequação à legislação ambiental vigente.
<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de desempenho ambiental.</li> <li>• Avaliação de Impacto Social e Ambiental.</li> <li>• Diagnóstico empresarial de sustentabilidade.</li> <li>• Adequação de empresas a critérios de sustentabilidade.</li> <li>• Produção Mais Limpa.</li> <li>• Plano de Controle Ambiental (PCA).</li> <li>• Sistema de Gestão Ambiental (SGA).</li> <li>• Cadastro Ambiental Rural (CAR).</li> <li>• Avaliação de ciclo de vida de produto/Rotulagem Ambiental.</li> <li>• Licenciamento ambiental.</li> <li>• Controle da poluição industrial.</li> <li>• Elaboração de plano e implantação de programas de gestão ambiental.</li> <li>• Plano de adequação à legislação ambiental.</li> <li>• Promoção de adaptações necessárias à acessibilidade aos espaços físicos da empresa, tanto do público interno quanto do cliente.</li> </ul>
<b>Tipos de serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoria Tecnológica</li> </ul>
<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclui a abordagem à conservação da biodiversidade – variabilidade de organismos vivos de todas as origens, abrangendo, entre outros, os ecossistemas terrestres, marinhos e outros aquáticos e os complexos ecológicos de que fazem parte – compreendendo, ainda, a diversidade de espécies, entre espécies e de ecossistemas.</li> <li>• Na eventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo – caberá à empresa demandante realizar o pagamento.</li> </ul>

<b>SUSTENTABILIDADE</b>	
Resíduos	
<b>Descritivo</b>	<p>Grupo de ações que visa ao gerenciamento de resíduos líquidos ou sólidos gerados a partir da atividade produtiva.</p> <p>Pode ser no âmbito do reuso de materiais, da reciclagem, da coleta seletiva e de qualquer ação que contribua para a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).</p>
<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano para gestão integrada de resíduos empresariais (industriais, urbanos, rurais orgânicos e inorgânicos).</li> <li>• Tratamento de resíduos.</li> <li>• Avaliação da viabilidade econômica na cadeia de resíduos.</li> <li>• Mapeamento e plano de implantação de logística reversa.</li> <li>• Mapeamento da cadeia de resíduos.</li> <li>• Avaliação de resíduos vendáveis em um empreendimento.</li> <li>• Diagnóstico, classificação e análise dos resíduos sólidos produzidos.</li> <li>• Análise da destinação e reaproveitamento de materiais.</li> <li>• Redução da poluição e tratamento dos resíduos produzidos.</li> </ul>
<b>Tipos de serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoria Tecnológica;</li> <li>• Serviços Metrológicos.</li> </ul>
<b>Observações</b>	<p>Na eventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo – caberá à empresa demandante realizar o pagamento.</p>

<b>SUSTENTABILIDADE</b>	
Eficiência Energética	
<b>Descritivo</b>	Grupo de ações que visa à eficiência energética e à utilização de fontes alternativas de Energia.
<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação das condições gerais de fornecimento de energia elétrica e alternativas tarifárias.</li> <li>• Elaboração/adequação de projeto de arquitetura bioclimática (considera clima e aproveita recursos da natureza – sol, vento, vegetação e chuva).</li> <li>• Avaliação de viabilidade, elaboração de projetos e adequação para uso de energias alternativas (por exemplo: solar fotovoltaica, eólica, biomassa, etc.).</li> <li>• Avaliação e planejamento de sistemas eficientes de iluminação.</li> <li>• Avaliação e planejamento de sistemas eficientes de condicionamento ambiental e refrigeração industrial.</li> <li>• Avaliação de máquinas e motores quanto à eficiência energética;</li> <li>• Avaliação e elaboração de sistemas eficientes de ar comprimido e aquecimento elétrico.</li> <li>• Avaliação comparativa entre o projeto elétrico aprovado pela concessionária e o existente na empresa;</li> <li>• Avaliação dos dispositivos de segurança elétrica na instalação dos equipamentos.</li> </ul>
<b>Tipos de serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoria Tecnológica.</li> </ul>
<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os serviços para adequação da empresa com vistas à obtenção do selo de eficiência do Procel estão previstos na área temática de qualidade, na subárea temática de normalização/regulamentação técnica.</li> <li>• Os serviços para certificação/etiquetagem da empresa com vistas à obtenção do selo de eficiência do Procel estão previstos na área temática de qualidade, na subárea temática de avaliação da conformidade.</li> <li>• Na eventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – Como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo – caberá à empresa demandante realizar o pagamento.</li> </ul>

<b>SUSTENTABILIDADE</b>	
Água, Ar e Solo	
<b>Descritivo</b>	Grupo de ações que visa à adequação dos processos da empresa para análise, prevenção, combate e redução das emissões de poluentes e dos efeitos da degradação da água, ar e solo na empresa ou propriedade rural.
<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração de inventários de emissões locais.</li> <li>• Monitoramento da qualidade do ar.</li> <li>• Definição de áreas prioritárias para o controle de emissões.</li> <li>• Adoção de sistemas de tratamento das emissões antes do seu lançamento à atmosfera.</li> <li>• Definição de matérias-primas, insumos e combustíveis com menor impacto na qualidade do ar.</li> <li>• Uso de técnicas substitutas às queimadas.</li> <li>• Uso de técnicas redutoras de emissões a partir de movimentação de solo.</li> <li>• Uso de técnicas redutoras de emissões a partir de pulverização de fertilizantes e/ou agrotóxicos.</li> <li>• Uso racional e aproveitamento de água de chuva em indústrias, empreendimentos rurais, estabelecimentos comerciais e de serviços.</li> <li>• Reutilização de efluentes industriais e agroindustriais.</li> <li>• Reutilização de águas de serviços (águas cinzas).</li> <li>• Monitoramento e eficiência de Estação de Tratamento de Água (ETA) e Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) para empresas e estabelecimentos rurais.</li> <li>• Práticas de conservação de água e de solos para o produtor rural.</li> <li>• Captação de água subterrânea e superficial.</li> <li>• Tecnologias para tratamento de água.</li> <li>• Tecnologias para redução do consumo de água.</li> </ul>
<b>Tipos de serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoria Tecnológica;</li> <li>• Serviços Metrológicos;</li> </ul>
<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na eventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo – caberá à empresa demandante realizar o pagamento.</li> </ul>

<b>DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO</b>	
Transformação Digital	
<b>Descritivo</b>	<p>Consiste em planos de ação para implementação de tecnologias digitais e adaptação às tendências tecnológicas, tais como Internet das Coisas, Indústria 4.0 (ou manufatura avançada), Inteligência Artificial, Big Data, Business Intelligence, VR e VA, sistemas automatizados, entre outros, que visam dinamizar e aperfeiçoar os mecanismos de funcionamento no processo produtivo e da inteligência de dados da empresa. Também envolve um conjunto de ações aplicadas nos meios digitais (internet, canais de comunicação e interação remota e tecnologias móveis).</p>
<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de coleta, análise e inteligência de dados;</li> <li>• Building Information Modeling (BIM);</li> <li>• Projeto detalhado, com planejamento dos serviços e das ações a serem implementados para tecnologias digitais e definição do nível de automação e digitalização;</li> <li>• Elaboração do Plano de Utilização de Serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação mais adequado ao tipo de negócio e ao perfil do consumidor.</li> <li>• Consultoria tecnológica de configuração e uso das ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TIC) a serem implementadas na empresa.</li> <li>• Desenvolvimento de interface para ambientes digitais (front-end back end).</li> <li>• Planos de Ação em torno da divulgação e da comercialização de serviços e produtos em meio on-line;</li> <li>• Desenvolvimento, melhorias ou customizações de ambientes tecnológicos na web, conforme necessidades apontadas no planejamento;</li> <li>• Canais digitais para comércio eletrônico;</li> <li>• Planejamento e adequação para operação com e-commerce.</li> </ul>
<b>Tipos de serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoria Tecnológica</li> <li>• Prototipagem</li> </ul>
<b>Vedações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer canal existente (Adwords, Facebook Ads, etc.).</li> <li>• Desenvolvimento de intranets e extranets;</li> <li>• Hospedagem em host de websites, portais corporativos ou blogs em qualquer plataforma existente ou a ser desenvolvida pela prestadora;</li> <li>• Compra de domínios na web, URL e endereços eletrônicos;</li> <li>• Produção e/ou monitoramento de conteúdos para os canais digitais.</li> <li>• Contratos de manutenção de sistemas informatizados;</li> <li>• Aquisições ou customizações de ferramentas de TIC de mercado (softwares prontos/de prateleira – programas de computador desenvolvidos para comercialização em grande escala);</li> <li>• Desenvolvimento, customizações ou aquisições de sistemas de informação/softwares (exemplos: ERP – planejamento de recursos corporativos; CRM – gestão de relacionamento com o cliente; softwares para controle financeiro, contábil, de gestão; entre outros).</li> </ul>

<b>DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO</b>	
Desenvolvimento de Produto	
<b>Descritivo</b>	Desenvolvimento de novos produtos com o objetivo de gerar inovações na empresa. Elaboração de projetos complexos (composição química, resistência física, sistema elétrico/eletrônico, características funcionais e técnicas) e/ou prototipação para novas máquinas, equipamentos e produtos que atendam demandas específicas e personalizadas para as empresas.
<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluções tecnológicas específicas desenvolvidas sob medida para intervenções em produtos e serviços.</li> <li>• Manufatura digital;</li> <li>• Ensaios Investigativos;</li> <li>• Prototipagem;</li> <li>• Nanotecnologia;</li> <li>• Elaboração de fichas técnicas de produtos;</li> <li>• Análise e melhoria da composição/fórmula e dos materiais de produtos;</li> </ul>
<b>Tipos de serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoria tecnológica;</li> <li>• Serviços metrológicos;</li> <li>• Prototipagem.</li> </ul>
<b>Vedações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento, aquisição ou customização de softwares.</li> </ul>
<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços que visam o desenho do produto e que se encaixem na atuação descrita na subárea Design de Produto não devem ser realizados na subárea “Desenvolvimento de Produto”</li> </ul>

<b>DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO</b>	
Planejamento Tecnológico	
<b>Descritivo</b>	<p>O planejamento tecnológico da empresa auxilia na estruturação, desdobramento, comunicação e estabelecimento da visão de futuro da organização e na sua integração com os planos de mercado, produto e tecnologia, estabelecendo uma relação entre as necessidades futuras de mercado, a tecnologia atual da empresa, a tendência da tecnologia no mundo, programas de pesquisa e desenvolvimento.</p> <p>Permite a empresa, tomar decisões que otimizam os investimentos de capital em P&amp;D e que, ao mesmo tempo, estão alinhados com a estratégia da empresa, que pode ser detalhada com um mapa da evolução de tecnologias e produtos que não foram ainda desenvolvidos ou que precisam ser atualizados.</p>
<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planejamento estratégico tecnológico;</li> <li>• <i>Technology Roadmapping</i>;</li> <li>• Mapeamento e prospecção de tecnologias;</li> <li>• Modernização tecnológica;</li> <li>• Definição de tecnologias oportunas para a empresa;</li> <li>• Orientação sobre a implementação de tecnologias digitais adequadas para os objetivos da empresa;</li> <li>• Identificação de padrões, recursos, funcionalidades e tendências de mercado no projeto para o posicionamento digital.</li> </ul>
<b>Tipos de serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoria Tecnológica</li> </ul>



## FICHA TÉCNICA

As fichas técnicas são os produtos/soluções nacionais do Sebraetec e cada estado seleciona desse portfólio nacional seus produtos/soluções estaduais.

Não existe um portfólio imutável, podendo o estado alterar as fichas técnicas mediante aprovação do Sebrae Nacional e também temos a liberdade para solicitar a criação de novas fichas técnicas (produtos/soluções) permanentemente.

Para cadastramento nas fichas técnicas é fundamental que a pessoa jurídica candidata realize análise prévia da ficha técnica do produto/solução, visando conhecer o seu escopo, entregas previstas e competências necessárias para o credenciamento na mesma.

Lembramos que a(s) pessoa(s) jurídica(s) candidatas deverão comprovar experiência na prestação dos serviços para os quais pretende se inscrever, conforme os requisitos específicos elencados em cada ficha técnica abaixo.

Toda ficha técnica exige que ao menos um profissional da pessoa jurídica tenha curso superior relacionado ao produto, conforme evidenciado abaixo nos respectivos produtos/soluções.

Para a inscrição em cada ficha técnica é obrigatório o preenchimento de todos os formulários para cada produto/solução em que a pessoa jurídica pretende se credenciar.

## FICHAS TÉCNICAS – DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO

### DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO

#### Desenvolvimento de Novos Produtos Alimentícios

---

**1. Tema**

Desenvolvimento tecnológico

**2. Subtema**

Desenvolvimento do Produto

**3. Categoria de serviço**

Acesso a Serviços de Terceiros

**4. Tipo de serviço / instrumento**

Consultoria tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

**5. Modalidade**

Presencial

**6. Público alvo**

MEI, ME, EPP, Produtor Rural

**7. Setor indicado**

Agronegócios, comércio, indústria, serviços

**8. Macrosssegmento**

Alimentos e Bebidas

**9. Descrição**

**ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

- Realização de reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico;

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante, além do levantamento de mercado realizado.

## **ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO E TESTES INICIAIS**

Realização das seguintes atividades, quando aplicáveis:

- Levantamento do perfil dos consumidores;
- Realização análise do produto no mercado e a presença da concorrência.
- Elaboração das sugestões de produtos de acordo com o perfil desejado;
- Análise da viabilidade técnica do produto e análise da inovação;
- Descrição dos elementos do processo como ingredientes, balanço de massa, fluxograma e descrição das etapas;
- Especificação de equipamentos;
- Teste em cozinha experimental;
- Submeter formulações para aprovação da empresa e ajuste, caso necessário;
- Ajustes no produto;
- Análise de similares/mercado (pesquisa de fornecedores); Pesquisa e estudo de normas técnicas; Definição de requisitos técnicos e normativos; Levantamento dos principais insumos necessários para o desenvolvimento do protótipo.

**ENTREGA ETAPA 02:** Relatório contendo: Pesquisa e estudo de normas técnicas; Definição de requisitos técnicos e normativos; proposta de soluções preliminares incluindo informações acerca da realização de testes para aprovação da empresa e realização de ajuste, caso necessário, equipamentos e insumos necessários, assinado pela empresa demandante.

## **ETAPA 03| DESENVOLVIMENTO E TREINAMENTO**

- Desenvolvimento do produto com a descrição do processo, matérias-primas e insumos necessários, balanceamento e padronização do novo produto.
- Realização de repasse técnico nas instalações do Cliente.
- Teste piloto do novo produto nas instalações da empresa. O objetivo é realizar teste piloto do novo produto nas instalações da empresa, visando adequação do processo/produto à infraestrutura de equipamentos disponíveis.
- Descrever elementos do processo como ingredientes, balanço de massa, fluxograma e descrição das etapas;
- Especificação de equipamentos;
- Avaliar a estabilidade;

### **ENTREGAS ETAPA 03:**

- Memorial Descritivo do Processo para o protótipo desenvolvido, contemplando: ingredientes, balanço de massa, fluxograma, descrição das etapas e equipamentos, avaliação da estabilidade, correlacionando os resultados das análises laboratoriais (física, microbiológico e sensorial);
- Relatório final contendo descrição do processo, matérias-primas, insumos e equipamentos necessários, balanceamento e padronização do novo produto.
- Declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## 10. Benefícios e resultados esperados

A consultoria tem o objetivo desenvolver um novo produto para cantinas, bufês, confeitarias, cozinhas industriais (hospitalares, escolares, comerciais), cozinhas institucionais, *delicatessens*, bares, lanchonetes, padarias, pastelarias, restaurantes, pizzarias, fornecedoras de nutrição parenteral, quiosques, ambulantes, empresas de *catering*, padarias, panificadoras, rotisseries e congêneres, com entrega da ficha técnica.

- A oferta de nova opção alimentícia, alinhada com o modelo de negócio, agrega valor e contribui na conquista e manutenção de clientes;
- Comercialização de produto balanceado e padronizado;
- Competitividade;
- Redução do tempo de desenvolvimento e lançamento do novo produto, bem como de custos com aquisição de insumos desnecessários e repetições de testes;
- Atendimento às normas técnicas, eliminando riscos na comercialização por não respeitar padrões definidos pela legislação vigente;
- Capacitação da equipe para produção do novo produto;
- Ampliação do *mix* de produtos.

## 11. Estrutura e materiais necessários

Disponibilidade de tempo para realização da consultoria e insumos, equipamentos e utensílios necessários para a produção.

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.
7. Aquisição de matéria-prima e ingredientes que serão utilizados nos testes propostos.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec
6. Desenvolver de novos produtos atendendo aos requisitos legais exigidos por órgãos regulamentadores como: Anvisa – Agência Nacional de Vigilância Sanitária, MAPA – Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento,

INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Código de Defesa do Consumidor e órgãos correspondentes locais.

7. Contratação/realização das análises físico-químicas e microbiológicas
8. Ter Estrutura Laboratorial ou parceria com terceiros para realização das análises necessárias ao atendimento

#### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo Técnico de nível superior formado por Engenheiros de Alimentos e Nutricionistas

#### 15. Pré-diagnóstico

-

#### 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
5. **O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.**

#### HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Link	Responsável

# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

## Diagnóstico para Implantação de E-Commerce

---

### 1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

### 2. Subtema

Transformação Digital

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial e/ou à distância

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria, Serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | Diagnóstico tecnológico de avaliação para implantação de E-commerce.**

Diagnóstico da empresa e de sua maturidade e viabilidade para atuação no e-commerce, com orientações específicas a serem adotadas. Caso se confirme a viabilidade, deve-se detalhar a estratégia de e-commerce mais adequada à empresa.

#### **ENTREGA ETAPA 01:**

1. Relatório do diagnóstico da empresa, contendo: Resultados do Diagnóstico; Situação inicial da Empresa; e Soluções Propostas (com Plano de Ação e Cronograma), assinado pela empresa demandante;
2. Declaração atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico

explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas; assinada pela empresa demandante.

## 10. Benefícios e resultados esperados

### **BENEFÍCIOS E RESULTADOS ESPERADOS:**

O e-commerce é um modelo de comércio que utiliza como base plataformas eletrônicas, como computadores, smartphones, tablets, entre outras, para operações de compra e/ou venda de produtos e/ou serviços, realizados por meio de ambiente digital (internet).

Dessa forma, este serviço visa avaliar a maturidade e viabilidade para atuação no e-commerce, com orientações específicas a serem adotadas. A utilização do e-commerce pode levar a empresa a obter uma significativa ampliação de mercado. Contudo, o diagnóstico prévio ajuda a identificar a melhor estratégia para implantação do e-commerce, bem como no planejamento e adequações necessárias para sua utilização.

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em desenvolvimento e operacionalização de plataformas de comércio eletrônico.

## 15. Pré-diagnóstico

### DIAGNÓSTICO E-COMMERCE (EMPREENDEDOR QUE NÃO POSSUI LOJA VIRTUAL)

Você já fez um Plano de Negócios para verificar a viabilidade econômica da sua loja virtual?

Você conhece o seu mercado de atuação?

Já fez benchmarking com empresas parecidas?

Você tem público-alvo definido?

Já tem concorrentes mapeados?

O negócio é inovador?

Os produtos a serem comercializados já foram adquiridos e as fotos já foram produzidas?

Já possui fornecedores?

A equipe e a infraestrutura já foram definidas?

A empresa já foi aberta ou existia?

Já possui identidade visual (nome, marca, paleta de cores)?

Os tributos que irão inferir na comercialização foram considerados nos custos da operação?

Já possui o registro do domínio da loja virtual?

Já conhece os custos de sistemas de pagamento e segurança?

Possui capacitação em atendimento ao cliente — Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)?

Você utiliza as redes sociais para fomentar os seus negócios?

Você sabe como as outras lojas virtuais atuam no mercado?

Você já tem uma equipe que irá trabalhar com loja virtual definida?

## 16. Observações

1. A consultoria não inclui a produção de informações técnicas necessárias ao consumidor de modo a se atender requisitos legais.
2. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável



## Implantação de E-Commerce

---

### 1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

### 2. Subtema

Transformação Digital

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial e/ou à distância

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria, Serviços

### 8. Macrosssegmento

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | Alinhamento da proposta**

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

OBS: O atendimento será realizado somente para novas lojas. Não cabe nesta consultoria aperfeiçoamento de plataformas existentes.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

**ETAPA 02 | Desenvolvimento da ferramenta de comércio que utiliza como base plataformas eletrônicas**

Realizar consultoria para desenvolvimento de e-commerce observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

#### **Plataforma**

1. Sistema responsivo
2. Analisar os recursos da plataforma com base na expectativa do cliente;
3. Plataforma a ser adotada com base na análise de mercado/código aberto\*\*\*;
4. Utilizar servidor próprio com a preparação para as tecnologias definidas;
5. Critérios de SEO

#### **Canais digitais**

6. Quais canais utilizados na plataforma
7. Formas de integração

#### **Operação e logística**

8. Avaliar a integração no sistema de atendimento (ERP) e sistema de venda
9. Definição dos meios de entrega e sistema de frete
10. Processo do pedido/processamento/confirmação do pedido/entrega
11. Gerenciamento do estoque

#### **Pagamento e segurança**

12. Definição dos meios para gerenciar os pagamentos
13. Implantar gateway de pagamento à realidade do cliente
14. Método de segurança

#### **Usabilidade e interface**

15. Definição das funcionalidades /fluxo de navegação
16. Controle dos conteúdos gerados para o site – produtos, blogs, imagens.
17. Quais as páginas (cronogramas) que o site/plataforma conterà
18. Definir Personas
19. Criar categorias com base no briefing e tipo de negócio
20. Layout (exposição da página, produtos, links etc.) / Design

#### **Atendimento**

21. Definição dos Canais de comunicação diretos entre o consumidor e a empresa (como e-mail, chats, perguntas frequentes, telefone).

#### **Equipe**

22. Equipe necessária para gestão do e-commerce

#### **Monitoramento**

23. Definir como será o Suporte ao cliente

#### **Orientação**

24. Orientação presencial, empresário e equipe, quanto ao uso do sistema de gerenciamento e realizar os testes da operação.

#### **ENTREGA ETAPA 02:**

- Tutorial (digital) com passo a passo para uso e gestão do sistema de E-commerce, contendo: Instruções para a correta operacionalização de toda a loja virtual, incluindo a utilização dos meios eletrônicos de pagamento, modo de embalagem, instruções de como inserir as fotografias dos produtos/serviços, conteúdo e descrição dos produtos/serviços, bem como as formas de divulgar e realizar promoções através do e-commerce. Incluir informações pertinentes às integrações (correios, ERP entre outros) e como são gerenciadas, controle de estoques, logística, fornecer as senhas, canais de comunicação como o cliente entre outros pontos para funcionamento do e-commerce;
- Relatório Final com os aspectos técnicos da ferramenta desenvolvida (oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões); códigos-fonte desenvolvidos (se houver);
- Evidências do e-commerce em funcionamento com produtos cadastrados (até 10 produtos cadastrados, os demais deverão ser cadastrados pela empresa demandante);

- Declaração atestando o recebimento da (s) entrega (s) realizada (s) pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da (s) entrega (s) efetivadas; assinada pela empresa demandante.

## 10. Benefícios e resultados esperados

O e-commerce é um modelo de comércio que utiliza como base plataformas eletrônicas, como computadores, smartphones, tablets, entre outras, para operações de compra e/ou venda de produtos e/ou serviços, realizados por meio de ambiente digital (internet).

Dessa forma, este serviço visa desenvolver a ferramenta de comércio que utiliza como base plataformas eletrônicas. A utilização do e-commerce pode levar a empresa a obter uma significativa ampliação de mercado.

### **Pré-requisito:**

Pela complexidade da solução e estágio de maturidade da empresa é pré-requisito a realização de um diagnóstico tecnológico, que demonstre a viabilidade e maturidade para atuação com e-commerce. Para este diagnóstico será utilizado o serviço tecnológico do Sebraetec: Diagnóstico para Implantação de E-commerce.

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

#### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em desenvolvimento de programação, web design e operacionalização de plataformas de comércio eletrônico.

#### 15. Pré-diagnóstico

Ter realizado o diagnóstico SEBRAETEC e o parecer tenha sido favorável para a continuidade.

#### 16. Observações

1. A consultoria não inclui a produção de informações técnicas necessárias ao consumidor de modo a se atender requisitos legais.
2. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
3. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente. O mesmo se responsabiliza pelas informações e aquisição de serviços para que a consultoria seja implementada conforme cronograma definido na proposta de trabalho.
4. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
5. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
6. Desejável que a empresa possua a Marca depositada ou registrada no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI).
7. \* Ao optar por uma plataforma de e-commerce, o empresário estará definindo a "base" do seu negócio, desta forma a plataforma escolhida deve ser compatível com a empresa, sendo capaz de permitir que as vendas sejam feitas da melhor maneira possível e o contato e relacionamento com o cliente seja eficiente.

#### VEDAÇÕES

1. Realizar atendimento para loja/plataforma de comércio eletrônico existente.
2. Compra de mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer canal existente (Adwords, Facebook Ads, etc).
3. Compra de ferramentas, plataformas, registros e anuidades.
4. A consultoria é para serviços que irão resultar na implementação e operação de uma loja virtual e não na venda de uma plataforma tecnológica.
5. Desenvolvimento dos processos de pagamento e implantação junto às instituições financeiras:
  - a. A maioria das plataformas de e-commerce já traz integração com ambientes de pagamento. Serviços que exijam continuidade de pagamento, como mensalidades ou manutenções, serão custeados pelo cliente, e não subsidiados pelo Sebrae.
6. Avaliação e implantação dos sistemas de segurança e monitoramento de fraudes;
  - a. O certificado Secure Socket Layer (SSL) é um serviço de pagamento contínuo e deve ser assumido pelo cliente beneficiado;
  - b. Investimentos em sistemas de antifraude também são vedados.
7. Planejamento e implantação do processo de logística para lojas on-line:

- a. Integração com Correios e importação da tabela de preços de uma transportadora podem ser incluídas na consultoria, desde que não exijam continuidade de pagamento ou manutenção.
8. Pagamento de registro de empresas, aquisição de material promocional, direitos autorais, aquisição de softwares, serviços de servidor e hospedagem de plataformas/sites, domínio web, registro e anuidades de domínio, licenças de software, licenças de uso Android/iOS, licenças de framework para desenvolvimento de sistemas, mídia publicitária (Ads) e e-mail marketing.

<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES</b>			
<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Link</b>	<b>Responsável</b>

## Inserção Digital – Desenvolvimento de Website

---

### 1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

### 2. Subtema

Transformação Digital

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial e/ou à distância

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria, Serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | Briefing inicial para definição do escopo**

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

#### **ETAPA 02 | Desenvolvimento de Website**

Realizar consultoria para desenvolvimento de website para interação com clientes observando os seguintes aspectos:  
Layout/Plataforma

Programação visual do site com a marca e padrão de cores fornecidos pela empresa cliente.

Layout Responsivo

Desejável plataforma padrão WORDPRESS

#### Definição Home e seções institucionais

- Área de rede sociais (links para perfis de mídias sociais)
- Mapa do site
- Formulário de contato
- Rodapé com dados da empresa
- Inscrição para recebimento de newsletter (opcional)
- Plugins de interesse do cliente (Fanpage no Facebook, pesquisa, banner etc)

#### Seção Institucionais

- Blocos estáticos, por exemplo, Quem Somos, Serviços e etc.
- Catálogo de produtos (se houver)

#### Área administrativa

- CMS (Gerenciamento de Conteúdo)
- Gerenciamento de Usuários

#### SEO

- Implementação de técnicas on-page garantindo otimização da busca orgânica
- Integrações
- Blog (Opcional)

#### Serviços agregados

- Instalação da plataforma na hospedagem recomendada (custo da mensalidade por conta do contratante)

#### Conteúdo

- Inserção de conteúdo básico para que o site contenha as informações institucionais e de produto para a publicação.

#### Indicadores

- Orientar a utilização de mecanismos de análise de performance do website e presença digital (Google analytics, taxa de rejeição, tráfego, palavras chaves entre outros).

#### Orientação

- Orientação presencial para operação e manutenção do site ao final da consultoria.

### **ENTREGAS ETAPA 02:**

1. Tutorial com passo a passo para operação do website pelo cliente, contendo as estratégias adotadas para: escolha da arquitetura de informações, programação visual, integrações realizadas, técnicas para SEO e busca orgânica, fornecimento de senhas, gestão de conteúdos e fotos, geração de relatórios para monitoramento, entre outras informações importantes para gestão do cliente.
2. Relatório Final com os aspectos técnicos do website desenvolvido (oportunidades de melhoria, plano contendo ações que foram executadas, recomendações e conclusões); códigos-fonte desenvolvidos (se houver); e evidências do website em funcionamento (inclusive com o link).
3. Declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## 10. Benefícios e resultados esperados

### **BENEFÍCIOS E RESULTADOS ESPERADOS:**

O portal web é o principal canal de comunicação na internet e funcionam como um hub de acesso aos demais canais de presença on-line, como mídias sociais, ou ambientes mobile, melhorando a rede de relacionamentos das empresas. A utilização de website pode ajudar a empresa a divulgar de forma mais ampla seus produtos, serviços e contatos.

### **Pré-requisito:**

O cliente deverá fornecer a identidade visual (marca e padrão de cores) e o conteúdo inicial com as informações (textos e imagens) que constarão no site. O conteúdo é crítico para o sucesso do projeto. A ausência do conteúdo poderá inviabilizar a publicação do site por parte do empresário.

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita (s) técnica (s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em desenvolvimento e operacionalização de websites, conhecimento em programação e web design.

## 15. Pré-diagnóstico

### **QUESTÕES PARA DETALHAMENTO DA DEMANDA**

O site é parte da estratégia digital da empresa. O planejamento anterior ao desenvolvimento da ferramenta web permitirá uma maior assertividade do empresário. Conhecer o ambiente digital, o público alvo a ser atendido, as



funcionalidades e a forma de se comunicar fortalecerá a marca e posicionamento da empresa no mercado.

Site desatualizado (ausência de atualizações das informações e monitoramento), falta de retorno e interação com o visitante comprometerá a imagem da empresa no mercado e a sua rejeição. No ambiente ágil, o potencial cliente buscará uma nova alternativa para sua demanda.

Importante que o empresário avalie a maturidade e o momento do negócio para que possa identificar a melhor ferramenta de comunicação online.  
As informações devem ser enviadas junto à abertura da demanda para análise.

### 1. Identidade visual

Possui logomarca (Corel, Illustration ou PDF) e cores definidas para o site?

sim  não

Caso o empresário tenha necessidade em revitalizar ou desenvolver uma identidade visual para o negócio, poderá demandar ao SEBRAE anteriormente ao desenvolvimento do Site.

A marca traz credibilidade e fortalece a imagem da empresa. Ajudará na comunicação e os clientes na identificação do negócio no ambiente online.

### 2. Identificação do tipo de site:

Qual o tipo de site a ser adotado pela empresa:

Institucional  Institucional com vitrine de produto ( não há compra e venda)

### 3. Levantamento das necessidades do negócio

Qual a estratégia da empresa para atuação no ambiente online e a principal mensagem que o site deverá passar?

Cite os principais concorrentes no ambiente online e os sites de referência.

Qual o perfil dos clientes que irão acessar o ambiente online?

A empresa tem presença digital em quais mídias:

mídias sociais – Instagram/Twitter /facebook/youtube

outro: \_\_\_\_\_

### 4. Identificação das funcionalidades e arquitetura da informação

Onde irá hospedar o site (servidor)? Conhece os custos?

Possui registro de domínio?  sim, qual: \_\_\_\_\_  não

Hospedagem e domínio são itens obrigatórios para a consultoria e deverão ser contratados pela empresa (O Sebraetec não cobre serviços continuados).

Quais as seções do site:

home  história  contato  solicitar orçamento

descrição de Produtos e Serviços  portfólio  outros

O Sebraetec não desenvolve as informações abaixo por meio da demanda de desenvolvimento de website.

### 5. Quem serão os responsáveis pela geração dos dados abaixo?

Redação dos textos (geração de conteúdo).

Traduções (se necessário).

Fornecimentos de fotografias /imagens/Ilustrações.

As fotos e imagens devem e ser profissionais e padronizadas para garantir qualidade no acesso aos dispositivos móveis e monitores.

Fornecimento audiovisual (animações, vídeos, locuções e sons).

O cliente deverá fornecer o conteúdo com as informações (textos e imagens) que constarão no site. O conteúdo é crítico para o sucesso do projeto. A ausência do conteúdo poderá inviabilizar a publicação do site por parte do empresário.

## 6. Suporte pós desenvolvimento site

Possui estrutura interna para monitoramento do site e acompanhamento das demandas? ( ) sim ( ) não

A consultoria não contempla suporte pós construção e entrega oficial do site. Esta atividade é de responsabilidade do EMPRESÁRIO.

## 16. Observações

1. A consultoria não inclui a produção de informações técnicas necessárias ao consumidor de modo a se atender requisitos legais.
2. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
3. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente. O mesmo se responsabiliza pelas informações e aquisição de serviços para que a consultoria seja implementada conforme cronograma e definida na proposta de trabalho.
4. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
5. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
6. Desejável que a empresa possua a Marca depositada ou registrada no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI).

## VEDAÇÕES

- Registro de empresas, aquisição de material promocional, fotografias profissionais de produtos, direitos autorais, aquisição de softwares, serviços de servidor e hospedagem de plataformas / sites, domínio web, registro e anuidades de domínio, licenças de software, licenças de uso android/ios, licenças de framework para desenvolvimento de sistemas, mídias publicitárias (ads).
- Integração com serviços de terceiros (ex: integração da área de cliente com softwares de gestão).
- Desenvolvimento de sistemas web ou customização avançada de ferramentas.
- Compra de mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer canal existente (Adwords, Facebook Ads, etc).
- Desenvolvimento de intranets e extranets;
- Hospedagem em host de websites, portais corporativos ou blogs em qualquer plataforma existente ou a ser desenvolvida pela prestadora;
- Compra de domínios na web, URL e endereços eletrônicos;
- Produção e/ou monitoramento de conteúdos para os canais digitais;

- Manutenção do site e de seus conteúdos posteriormente ao seu desenvolvimento.
- Criação de campanhas link de patrocinado.

<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES</b>			
<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Link</b>	<b>Responsável</b>

## PLANEJAMENTO TECNOLÓGICO

### Estudo de Prospecção Tecnológica

---

**1. Tema**

Desenvolvimento Tecnológico

**2. Subtema**

Planejamento Tecnológico

**3. Categoria de serviço**

Acesso a Serviços de Terceiros

**4. Tipo de serviço / instrumento**

Consultoria Tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

**5. Modalidade**

Presencial e/ou à distância

**6. Público alvo**

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

**7. Setor indicado**

Agronegócio, comércio, indústria, serviços

**8. Macrosssegmento**

-

**9. Descrição**

**ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA E FORMULÁRIO SOBRE TECNOLOGIA**

O Prestador de Serviço deverá encaminhar à Empresa Demandante um formulário e se reunir presencialmente com o mesmo para identificar as principais características da tecnologia para a qual se pretende realizar o estudo prospectivo, bem como as principais dúvidas que nortearam a Empresa Demandante, apresentando o escopo e a validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

### **ETAPA 02 | LEVANTAMENTO DOS DOCUMENTOS**

- O Prestador de Serviço irá elaborar uma estratégia de busca a ser aplicada em uma base de patentes, preferencialmente paga, capaz de recuperar o maior volume de documentos de patentes sobre a tecnologia de interesse da Empresa Demandante;
- O Prestador de Serviço deverá analisar quantitativamente e qualitativamente o total de documentos recuperados com o intuito de responder, o máximo possível, aos questionamentos da Empresa Demandante, dentro do escopo do objetivo do serviço mencionado acima.

**ENTREGA ETAPA 02:** Relatório contendo os documentos levantados. Apontamentos e embasamento sobre a tecnologia de interesse da Empresa Demandante bem como o afunilamento das tecnologias encontradas que sejam pertinentes às necessidades Empresa da Demandante.

### **ETAPA 03 | ELABORAÇÃO DE UM RELATÓRIO DO ESTUDO DE PROSPECÇÃO TECNOLÓGICA**

O Prestador de Serviço irá providenciar um relatório completo com os resultados do Estudo de Prospecção Tecnológica, contendo: sumário executivo, detalhamento da metodologia utilizada, identificação das principais mudanças tecnológicas ao longo do tempo no negócio pesquisado, identificação dos principais atores envolvidos, análise do mercado (onde está protegida e onde pode ser explorada comercialmente) e identificação de oportunidades de desenvolvimento tecnológico.

#### **ENTREGA ETAPA 03:**

- Relatório completo com os resultados do Estudo de Prospecção Tecnológica, contendo: sumário executivo, detalhamento da metodologia utilizada, identificação das principais mudanças tecnológicas ao longo do tempo, identificação dos principais atores envolvidos, análise do mercado (onde está protegida e onde pode ser explorada comercialmente) e identificação de oportunidades de desenvolvimento tecnológico, e anexos, se for o caso.
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## **10. Benefícios e resultados esperados**

O objetivo principal de um Estudo de Prospecção Tecnológica é mapear o desenvolvimento e uma determinada tecnologia ao longo do tempo, descrita em documentos de patentes com o intuito de conhecer o estado da técnica (o que foi realizado até o presente momento) e traçar uma visão de futuro capaz de influenciar de forma significativa projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) ou as tomadas de decisão (ações relevantes no presente) de uma empresa, fornecendo informações sobre a viabilidade técnica. Este estudo visa:

- Incentivo ao desenvolvimento tecnológico e inovação;
- Reduzir a incerteza na tomada de decisão;
- Prever mudanças tecnológicas;
- Avaliar de forma objetiva sua posição competitiva atual e futura;
- Identificar ameaças e oportunidades;

Ganhar vantagem competitiva pela redução das mudanças tecnológicas no mercado.

### 11. Estrutura e materiais necessários

-

### 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

### 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Esclarecer em conjunto com a Empresa Demandante as informações de patente usadas como base na interpretação da tecnologia;
2. Elaborar Termo de Confidencialidade e Sigilo com o cliente;
3. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
4. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
5. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
6. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
7. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por no mínimo 01 (um) profissional de nível superior com experiência e conhecimento relacionados com a coleta e análise de informações tecnológicas de documentos de patentes e prospecção tecnológica, mercado e conhecimento em pesquisa tecnológica.

#### **Experiência:**

- Em consultoria tecnológica.

#### **Conhecimentos:**

- Dos conteúdos desta ficha técnica;
- Da realidade das micro e pequenas empresa.

#### **Habilidades:**

- Planejamento, objetividade e gestão do tempo;
  - Comunicação e fluência verbal;
- Conhecimento prático e teórico.

## 15. Pré-diagnóstico

1. Qual o porte da empresa?
2. Qual o setor de atuação da empresa?
3. Qual o segmento de atuação da empresa?
4. Quais as principais características da tecnologia para a qual se pretende realizar o estudo prospectivo?
5. O cliente já realizou algum tipo de pesquisa prévia em bases de dados de patentes para a tecnologia objeto da Consultoria?
6. Qual a oportunidade e/ou resolução de problema que pode advir da aplicação da tecnologia para o negócio?
7. Qual o impacto esperado com a aplicação da tecnologia no mercado?

## 16. Observações

1. O Estudo de Prospecção Tecnológica pode conter informações estratégicas e confidenciais para a Empresa Demandante, portanto a confidencialidade prevista nos instrumentos contratuais do Sebraetec deve ser estritamente respeitada.
2. As informações dos documentos públicos usadas pela Prestadora de Serviço no Estudo de Prospecção Tecnológica não serão enquadradas como propriedade exclusiva da Empresa Demandante e poderão constar em futuros mapeamentos tecnológicos de qualquer uma das prestadoras de serviço indicadas pelo SEBRAE.
3. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
4. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
5. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
6. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
7. **O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.**

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## Planejamento Estratégico Tecnológico

---

### 1. Tema

Desenvolvimento tecnológico

### 2. Subtema

Planejamento tecnológico

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria, Serviços

### 8. Macrossegmento

-

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

Realizar reunião de abertura junto à Empresa Demandante, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da Empresa Demandante e da Prestadora de Serviços.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

#### **ETAPA 02 | PLANEJAMENTO TECNOLÓGICO**

Estabelecer o planejamento tecnológico da empresa, a partir da análise dos ambientes interno (processos, produtos, mercados atendidos, etc.) e externo



(tendências, tecnologias disponíveis, etc.), desenvolvendo as seguintes ações, quando aplicáveis:

- *Technology Roadmapping*;
- Mapeamento e prospecção de tecnologias;
- Modernização tecnológica;
- Definição de tecnologias oportunas para a empresa;
- Orientação sobre a implementação de tecnologias digitais adequadas aos objetivos da empresa;
- Identificação de padrões, recursos, funcionalidades e tendências de mercado no projeto para o posicionamento digital.

Caso oportuno, pode ser instituído um Comitê de Planejamento Tecnológico na Empresa Demandante, para facilitar a operacionalização do Planejamento fornecido.

**ENTREGA ETAPA 02:** Relatório Técnico Final, incluindo documento com as análises dos ambientes interno e externo e o Planejamento Tecnológico da empresa. Anexar Declaração, assinada pelo representante da Empresa Demandante, atestando o recebimento da entrega e que o Prestador de Serviços explicou o conteúdo da entrega.

#### 10. Benefícios e resultados esperados

- Melhores decisões relacionadas aos investimentos em P&D;
- Orientação estratégica para o mercado e necessidades dos clientes;
- Menor tempo de resposta às oportunidades de mercado;
- Engajamento dos colaboradores na atualização tecnológica;
- Redução de custos com tecnologias;
- Melhoria em processos produtivos, administrativos, produtos e serviços;
- Ganho de competitividade.

#### 11. Estrutura e materiais necessários

-

#### 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Ter consciência que a consultoria objetiva a implementação ou revisão do Planejamento Tecnológico por meio de diretrizes que deverão ser observadas visando uma mudança na organização;
2. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
3. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
4. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
5. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
6. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
7. Avaliar o serviço prestado.
8. Para implantar o Planejamento Tecnológico, é necessário o engajamento dos líderes da empresa, a alocação de recursos e tempo de trabalho das pessoas envolvidas.

### 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.
6. O Planejamento Tecnológico implantado ou revisado deverá estar suficientemente estruturado e documentado para que a empresa possa executá-lo sem necessidade do apoio de terceiros.

### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por no mínimo 01 profissional de nível superior, sendo especialista com domínio sobre os processos de planejamento tecnológico em empresas de pequeno porte, incluindo ações de diagnóstico, sensibilização, acesso a tecnologias e definição de estratégias para promover a participação e contribuição dos envolvidos na execução do planejamento tecnológico, análise e aprofundamento de mercado e tendências setoriais demandadas, considerando as mudanças tecnológicas e digitais.

#### Experiência:

- Em consultoria tecnológica.

#### Conhecimentos:

- Dos conteúdos desta ficha técnica;
- Da realidade das micro e pequenas empresa.

#### Habilidades:

- Planejamento, objetividade e gestão do tempo;
- Comunicação e Fluência verbal;
- Conhecimento prático e teórico.

### 15. Pré-diagnóstico

1. Qual é a atividade ou área de atuação da empresa?
2. Quais são os serviços e produtos ofertados?
3. Qual é o porte da empresa (micro, pequena, etc.)?
4. Você sabe dizer quais são os pontos fortes e fracos da sua empresa?
5. Qual a demanda? Qual a dor que ela quer resolver? Ou existe algum problema tecnológico específico?
6. Já implantou ferramentas de planejamento estratégico?
7. Tem equipe própria para o desenvolvimento e melhoria do processo de planejamento?
8. Como a empresa reage às modificações do mercado? Existem estratégias definidas de como se comportar nas mudanças?
9. A empresa analisa o mercado para desenhar as suas estratégias?
10. A empresa já faz algum acompanhamento de tecnologia e inovação do que existe ou ainda está por surgir? Como? É sistematizado? Pontual? Quais as principais fontes de inspiração?

11. Como a empresa converte estas informações de tendências em produtos e serviços? Desenvolvimento de novos produtos? Melhoria de processos? Redução de custos e desperdício?
12. Porque preciso fazer um planejamento tecnológico? Qual a motivação para iniciar o planejamento, quais os benefícios e resultados esperados?

## 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## FICHAS TÉCNICAS – DESIGN

### DESIGN DE AMBIENTE

#### Design de Interiores e Fachada

---

**1. Tema**

Design

**2. Subtema**

Design de Ambiente

**3. Categoria de serviço**

Acesso a Serviços de Terceiros

**4. Tipo de serviço / instrumento**

Consultoria Tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

**5. Modalidade**

Presencial

**6. Público alvo**

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

**7. Setor indicado**

Agronegócios, comércio, indústria, serviços

**8. Macrosssegmento**

-

**9. Descrição**

**ETAPA 01 | DIAGNÓSTICO DA EMPRESA**

- Realizar reunião de abertura junto ao cliente para nivelamento do escopo do trabalho;
- Briefing com o cliente para levantamento de dados, requisitos e informações que nortearão o desenvolvimento do projeto;
- Elaboração da lista de necessidades, do cronograma de atividades com as datas de cada etapa do projeto.
- Realização de diagnóstico da empresa e de seu segmento observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:
  - Caracterização do público-alvo;
  - Levantamento do estilo da loja;

- Caracterização do produto ou serviço da empresa;

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, relatório do diagnóstico, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

### **ETAPA 02 | CONSULTORIA EM DESIGN DE INTERIORES E FACHADA**

Realizar consultoria em design de interiores observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Conceituação do Projeto;
- Apresentação do leque de soluções para os problemas diagnosticados;
- Indicação das ações a serem implementadas, incluindo indicação do grau de complexidade da intervenção;
- Desenvolvimento de maquete(s) eletrônica(s);
- Reuniões com o cliente para apresentação de propostas e definições do projeto;
- Elaboração do projeto executivo com memorial descritivo, especificações técnicas dos elementos do projeto e desenho (s) técnico (s) com especificações de materiais/mobiliário, em escala adequada e devidamente cotados (os desenhos técnicos compreendem: plantas-baixa em escala adequada, elevações, vistas, cortes, piso, luminotécnico, layout, detalhamento de materiais, informações de medidas, maquete eletrônica final, passeio virtual).

**ENTREGA ETAPA 02:** Projeto em arquivos digitais e Relatório Técnico Final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos), oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões. Anexar também Declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## **10. Benefícios e resultados esperados**

- Um bom design de interiores promove maior competitividade à empresa, tornando seu ambiente interno mais bem planejado e estimulante ao uso. Pode contribuir na produtividade da empresa e reduzir os custos;
- Atração do público-alvo da empresa solicitante;
- Um bom design de fachada promove maior competitividade à empresa, contribuindo para o diferencial e posicionamento.
- Proporciona ao cliente uma melhor experiência do ambiente, tornando-o mais sensorial e funcional, potencializando as vendas e a lucratividade da empresa

## **11. Estrutura e materiais necessários**

-

## **12. Responsabilidade da empresa demandante**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.

4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

### **13. Responsabilidade da prestadora de serviço**

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.
6. Entregar o detalhamento de todos os dados técnicos e referências necessárias à produção do projeto;
7. Preparar os documentos a serem entregues (projeto, impressões, encadernações e organização da pasta com material digital);
8. Todos arquivos (maquete eletrônica e plantas) devem ser entregues impressos (quando o cliente assim desejar) e em mídia digital com o(s) arquivo(s) aberto (CAD, DWG ou similar) e arquivo(s) do tipo imagem ou pdf, com boa resolução;
9. Buscar toda a legislação e regras locais aplicadas ao projeto e seguir as orientações necessárias;
10. Sempre que possível, a prestadora deve atender a norma técnica, a ABNT NBR 15.575, que estabelece parâmetros mínimos de desempenho térmico e acústico, aumentando a eficiência energética das construções e reduzindo os impactos ambientais;

### **14. Perfil desejado da prestadora de serviço**

Corpo técnico formado por profissionais de Design de Interiores, Arquitetura ou Engenharia Civil. Observação: Somente profissionais com registro nos conselhos CREA e/ou CAU poderão propor alteração em estrutura física.

### **15. Pré-diagnóstico**

-

### **16. Observações**

1. Podem ser atendidos desde ambientes como postos e estações de trabalho, chão de fábrica, ponto de venda, recepção e áreas de circulação;
2. O serviço não contempla acompanhamento da execução do projeto;
3. Apenas profissionais com registro nos conselhos CREA e/ou CAU poderão propor alteração em estrutura física;
4. O designer de interiores não pode realizar ou assinar projetos que envolvam obras estruturais, somente profissionais de arquitetura. Por este motivo, não se recomenda a contratação desta consultoria para ambientes em estágio de construção (obra);
5. Não podem ser contratados projetos com foco em paisagismo;

6. Os projetos de design de interiores e design de fachada podem conter projeto luminotécnico, mas o projeto luminotécnico não pode ser contratado sozinho sem que haja um projeto de interior envolvido;
7. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
8. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante, não fazendo parte da proposta de trabalho;
9. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
10. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES</b>			
<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Link</b>	<b>Responsável</b>

## Quiosque de Venda

---

### 1. Tema

Design

### 2. Subtema

Design de Ambientes

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria Tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

### 5. Modalidade

Presencial, à distância ou ambos

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

Agronegócios, comércio, indústria, serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | DIAGNÓSTICO DA EMPRESA**

- Realizar reunião de abertura junto ao cliente para nivelamento do escopo do trabalho;
- Briefing com o cliente para levantamento de dados, requisitos e informações que nortearão o desenvolvimento do projeto;
- Elaboração da lista de necessidades, do cronograma de atividades com as datas de cada etapa do projeto.
- Realização de diagnóstico da empresa e de seu segmento observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:
  - Caracterização do público-alvo;
  - Levantamento do estilo da loja;
  - Caracterização do produto ou serviço da empresa;



**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, relatório do diagnóstico, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

#### **ETAPA 02 | CONSULTORIA EM DESENVOLVIMENTO DE PONTOS DE VENDA**

Realizar consultoria em projetos de pontos de venda na forma de quiosques observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Conceituação do Projeto;
- Apresentação de alternativas;
- Desenvolvimento de maquete(s) eletrônica para apresentação do projeto;
- Reuniões com o cliente para apresentação de propostas e definições do projeto.
- Projeto executivo com memorial descritivo, especificações técnicas dos elementos do projeto e desenho(s) técnico(s) com especificações de materiais/mobiliário, em escala adequada e devidamente cotados (os desenhos técnicos compreendem: planta(s) de layout, plantas-baixa em escala adequada, elevações, vistas, cortes, paginação de piso e luminotécnico, artes-finais, detalhamento de materiais, informações de medidas, maquete eletrônica final, passeio virtual).

**ENTREGA ETAPA 02:** Projeto em arquivos digitais e Relatório Técnico Final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos), oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões. Anexar também Declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

### **10. Benefícios e resultados esperados**

Proporciona ao cliente uma melhor experiência de compra, tornando-o mais satisfeito durante o processo de compra, potencializando as vendas e a lucratividade da empresa.

### **11. Estrutura e materiais necessários**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

### **12. Responsabilidade da empresa demandante**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.

4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
  5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
- Avaliar o serviço prestado.

### **13. Responsabilidade da prestadora de serviço**

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.
6. Entregar o detalhamento de todos os dados técnicos e referências necessárias à produção do projeto;
7. Preparar os documentos a serem entregues (projeto, impressões, encadernações e organização da pasta com material digital);
8. Todos arquivos (maquete eletrônica e plantas) devem ser entregues impressos (quando o cliente assim desejar) e em mídia digital com o(s) arquivo(s) aberto (CAD, DWG ou similar) e arquivo(s) do tipo imagem ou pdf, com boa resolução;
9. Buscar toda a legislação e regras locais aplicadas ao projeto e seguir as orientações necessárias;
10. Sempre que possível, a prestadora deve atender a norma técnica, a ABNT NBR 15.575, que estabelece parâmetros mínimos de desempenho térmico e acústico, aumentando a eficiência energética das construções e reduzindo os impactos ambientais;

### **14. Perfil desejado da prestadora de serviço**

Corpo técnico formado por profissionais de Design de Interiores, Arquitetura ou Engenharia Civil. Observação: Somente profissionais com registro nos conselhos CREA e/ou CAU poderão propor alteração em estrutura física.

### **15. Pré-diagnóstico**

### **16. Observações**

- 1) Podem ser atendidos ambientes destinados a venda para clientes como ponto de venda;
- 2) O serviço não contempla acompanhamento da execução do projeto;
- 3) Apenas profissionais com registro nos conselhos CREA e/ou CAU poderão propor alteração em estrutura física;
- 4) O designer de interiores não pode realizar ou assinar projetos que envolvam obras estruturais, somente profissionais de arquitetura. Por este motivo, não se recomenda a contratação desta consultoria para ambientes em estágio de construção (obra);
- 5) Não podem ser contratados projetos com foco em paisagismo;

- 6) Os projetos de design de quiosque de vendas podem conter projeto luminotécnico, mas o projeto luminotécnico não pode ser contratado sozinho sem que haja um projeto de ambiente envolvido;
- 7) Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
- 8) Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante, não fazendo parte da proposta de trabalho;
- 9) É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
- 10) O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES</b>			
<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Link</b>	<b>Responsável</b>

## Vitrines e Expositores

---

### 1. Tema

Design

### 2. Subtema

Design de Ambientes

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria Tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

Agronegócios, comércio, indústria, serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### ETAPA 01 | DIAGNÓSTICO DA EMPRESA

- Realizar reunião de abertura junto ao cliente para nivelamento do escopo do trabalho;
- Briefing com o cliente para levantamento de dados, requisitos e informações que nortearão o desenvolvimento do projeto;
- Elaboração da lista de necessidades, do cronograma de atividades com as datas de cada etapa do projeto.
- Realização de diagnóstico da empresa e de seu segmento observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:
  - Caracterização do público-alvo;
  - Levantamento do estilo da loja;
  - Caracterização do produto ou serviço da empresa;

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, relatório do diagnóstico, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

### **ETAPA 02 | CONSULTORIA EM ELABORAÇÃO DE PROJETO PARA MONTAGEM DA VITRINE E EXPOSITORES**

Realizar consultoria em projetos de vitrine e expositores observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Conceituação do Projeto;
- Apresentação de alternativas;
- Reuniões com o cliente para apresentação de propostas e definições do projeto;
- Escolha dos elementos e definição do posicionamento da vitrine e expositores, e o estilo da loja, valorizando a exposição dos produtos;
- Desenvolvimento de projetos de displays e de expositores para produtos no atacado ou varejo, considerando as diversas situações de exposições de produtos e suas adequações aos diversos tipos de lojas e públicos. (São exemplos displays de balcão, mesa, de ponta de gôndola, display para vitrine e expositores).
- Elaborar projeto e desenho(s) técnico(s) com especificações de elementos, materiais e estruturas utilizados, dimensões e cotas, vistas e cortes, indicação de pontos de iluminação (quando houver).

**ENTREGA ETAPA 02:** Projeto em arquivos digitais e Relatório Técnico Final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos), oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões. Anexar também Declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## **10. Benefícios e resultados esperados**

Proporciona ao cliente uma melhor experiência de compra, tornando-o mais satisfeito durante o processo de compra, potencializando as vendas e a lucratividade da empresa.

## **11. Estrutura e materiais necessários**

-

## **12. Responsabilidade da empresa demandante**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

### 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.
6. Entregar o detalhamento de todos os dados técnicos e referências necessárias à produção do projeto;
7. Preparar os documentos a serem entregues (projeto, impressões, encadernações e organização da pasta com material digital);
8. Todos arquivos (maquete eletrônica e plantas) devem ser entregues impressos (quando o cliente assim desejar) e em mídia digital com o(s) arquivo(s) aberto (CAD, DWG ou similar) e arquivo(s) do tipo imagem ou pdf, com boa resolução;
9. Buscar toda a legislação e regras locais aplicadas ao projeto e seguir as orientações necessárias;
10. Sempre que possível, a prestadora deve atender a norma técnica, a ABNT NBR 15.575, que estabelece parâmetros mínimos de desempenho térmico e acústico, aumentando a eficiência energética das construções e reduzindo os impactos ambientais;

### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais de Design de Interiores, Arquitetura ou Engenharia Civil. Observação: Somente profissionais com registro nos conselhos CREA e/ou CAU poderão propor alteração em estrutura física.

### 15. Pré-diagnóstico

-

### 16. Observações

1. Podem ser atendidos ambientes com contato direto com clientes como ponto de venda, recepção;
2. O serviço não contempla acompanhamento da execução do projeto;
3. Apenas profissionais com registro nos conselhos CREA e/ou CAU poderão propor alteração em estrutura física;
4. O designer de interiores não pode realizar ou assinar projetos que envolvam obras estruturais, somente profissionais de arquitetura.
5. Não podem ser contratados projetos com foco em paisagismo;
6. Os projetos de design de vitrines e expositores podem conter projeto luminotécnico, mas o projeto luminotécnico não pode ser contratado sozinho sem que haja um projeto de ambiente envolvido;
7. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
8. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo

dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante, não fazendo parte da proposta de trabalho;

9. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
10. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
11. **O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.**

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

# DESIGN DE COMUNICAÇÃO

## Branding

### 1. Tema

Design

### 2. Subtema

Design de Comunicação

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

### 5. Modalidade

Presencial, à distância ou ambos

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

AGRONEGÓCIOS, COMÉRCIO, INDÚSTRIA, SERVIÇOS

### 8. Macrossegmento

### 9. Descrição

#### **ETAPA 1 | Alinhamento da proposta**

Briefing com o cliente, para nivelamento do escopo do trabalho, contendo necessidades, requisitos e restrições; e validação do planejamento de execução dos serviços; composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 1:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

#### **ETAPA 2 | Desenvolvimento do projeto**



Desenvolvimento do projeto de branding, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Reuniões e workshops para acompanhamento, coleta e atualização de informações e estratégias pertinentes ao andamento do desenvolvimento do projeto;
- Auditoria da marca: análise do momento e contexto da marca; avaliação de informações e documentos sobre a marca (história, missão, visão, valores, momento e contexto da marca; avaliação de informações e documentos sobre a marca (história, missão, visão, valores, objetivos, mercados alvo, estratégias de marketing, peças de comunicação);
- Análise do naming (nome fantasia da empresa): percepção do nome pelo público alvo e se transmite os valores da marca;
- Pesquisa de percepção da marca para diferentes públicos realizada com parceiros, colaboradores, vendedores etc;
- Jornada da marca: mapeamento de todos os pontos de contato da marca com os clientes, diagnosticando de como a marca se comunica;
- Determinação do posicionamento da marca: diretrizes estratégicas focadas no mercado e na competição, enfatizando as características que a tornam diferente dos seus concorrentes e relevante ao seu público;
- Arquitetura de marcas: processo de organização do portfólio de marcas da empresa;
- Definição do comportamento da marca: Estratégia de atuação; Desenvolvimento do BrandBook baseado nos princípios do branding.
- Estratégia de implantação: plano de implantação da gestão da marca para o mínimo de 2 anos.

**ENTREGA ETAPA 2:** Manual ou BrandBook impresso e em mídia digital, contendo, quando aplicável, a situação verificada na empresa quanto a: auditoria da marca, análise do naming, pesquisa de percepção, jornada da marca, determinação do posicionamento da marca, arquitetura de marcas e definição do comportamento da marca; e soluções propostas; assinado pela empresa demandante.

## 10. Benefícios e resultados esperados

1. Criar conexões conscientes e inconscientes, que serão cruciais para que o cliente escolha a sua empresa no momento de decisão de compra do produto ou serviço.
2. Criar e desenvolver conteúdo estratégico para nortear as expressões da marca;
3. Estabelecer o propósito, posicionamento e a plataforma da marca.

## 11. Estrutura e materiais necessários

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Fornecimento, produção ou tratamento de textos, fotos ou vídeos e demais itens a serem utilizados durante o processo;
2. Todos os custos para a confecção dos produtos resultantes da aplicação do projeto de branding;
3. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
4. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
5. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.

6. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
7. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
8. Avaliar o serviço prestado.

### 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec e Editais Estaduais.
6. Pesquisa prévia no INPI para verificar se o *naming* já é utilizado por outra empresa.

### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência e conhecimento sobre técnicas e ferramentas de **Gestão de Design e Marketing** e sua aplicabilidade.

### 15. Pré-diagnóstico

À critério de cada SEBRAE UF.

### 16. Observações

1. O trabalho de branding pode ou não vir acompanhado do serviço de criação e desenvolvimento da identidade visual;
2. É fundamental que o conjunto de ações da empresa estejam alinhadas ao posicionamento, propósito e valores da marca;
3. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
4. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
5. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
6. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## Identidade Visual

---

### 1. Tema

Design

### 2. Subtema

Design de Comunicação

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

### 5. Modalidade

Presencial, à distância ou ambos

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

AGRONEGÓCIOS, COMÉRCIO, INDÚSTRIA, SERVIÇOS

### 8. Macrosssegmento

### 9. Descrição

#### **ETAPA 1 | Alinhamento da proposta**

Briefing com o cliente, para nivelamento do escopo do trabalho, contendo necessidades, requisitos e restrições; e validação do planejamento de execução dos serviços; composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

**ENTREGA ETAPA 1:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

#### **ETAPA 2 | Desenvolvimento do projeto**

Desenvolvimento dos seguintes aspectos dentro do projeto de identidade visual, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Conceituação do projeto;
- Malha Construtiva da Marca;

- Uso de Padrões Cromáticos (em escala RGB, CMYK, Pantone);
- Apresentação da marca aprovada nas versões horizontais e/ou verticais com suas reduções mínimas e com seus arquivos vetoriais e imagens;
- Definição de Área de não interferência da marca aprovada;
- Controle de Fundo e Restrições e/ou aplicações em fundos coloridos ou texturizados;
- Usos proibitivos ou incorretos da marca;
- Definição de família tipográfica utilizada no projeto, assim como disponibilização da fonte em sua versão digital;
- Imagem digital da marca (para registro junto ao INPI) contida, obrigatoriamente, em uma moldura de 8.0 cm x 8.0 cm, no formato.jpg conforme orientações contidas no site;
- Arquivos vetoriais e imagens de todas as aplicações definidas com as informações técnicas necessárias para confecção/produção;
- Desenvolvimento do Manual de Identidade Visual com **itens de aplicação da marca**, de acordo com a necessidade do cliente **quando aplicáveis**:

Naming

Criação ou redesign do logotipo

Criação ou redesign do símbolo

Manual de Identidade Visual

Papelaria (Papel Timbrado, cartão, envelope, pasta de propostas)

Mascote

Adesivo para Frota

Uniformes

Outros. Citar: \_\_\_\_\_

**ENTREGA ETAPA 2:** Manual de Identidade Visual impresso, caso o cliente deseje, e/ou em mídia digital, contendo, quando aplicável, a situação verificada na empresa quanto aos itens presentes da descrição da etapa; e soluções propostas; assinado pela empresa demandante.

## 10. Benefícios e resultados esperados

1. Uma boa identidade visual gera comprometimento, credibilidade ao perfil da empresa, determina o que a empresa representa, e qual imagem ela quer transmitir para o seu público-alvo. Além disso, destaca a empresa dos seus concorrentes, gerando reconhecimento e estabelecendo vínculo de aproximação com seu consumidor final;
2. Com a aplicação dos conceitos de Identidade Visual será possível representar a empresa com seus elementos, essenciais e visuais que a compõem;
3. Reforça o posicionamento e diferencial da empresa no mercado, transmitindo de forma coerente seus valores para seu público-alvo, através da criação da marca e desenvolvimento de elementos visuais que comporão a identidade da empresa.

## 11. Estrutura e materiais necessários

--

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Fornecimento, produção ou tratamento de textos, fotos ou vídeos e demais itens a serem utilizados durante o processo;
2. Todos os custos para a confecção dos produtos resultantes da aplicação do projeto de branding;
3. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
4. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
5. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
6. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
7. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
8. Avaliar o serviço prestado.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec e Editais Estaduais;
6. Pesquisa prévia no INPI para verificar se o *namings* já é utilizado por outra empresa.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

A Prestadora de Serviço deve apresentar em seu corpo técnico, profissional com experiência e conhecimento sobre técnicas e ferramentas de **design gráfico** e sua aplicabilidade.

## 15. Pré-diagnóstico

## 16. Observações

1. O trabalho de Identidade Visual pode ou não vir acompanhado do serviço de sinalização desde que siga também os critérios da ficha técnica destinada a este tipo de serviço.
2. Ao final, é importante que o cliente registre a marca desenvolvida no projeto. O registro é concedido pelo órgão governamental Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). O pedido de registro de marca deve ser feito pelo cliente por meio de formulário próprio (obtido no site do INPI), anexando-se as especificações da marca.
3. É fundamental que o conjunto de ações da empresa estejam alinhadas ao posicionamento, propósito e valores da marca;
4. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;

5. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
6. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
7. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
8. **O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.**

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## Sinalização

---

### 1. Tema

Design

### 2. Subtema

Design de Comunicação

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

### 5. Modalidade

Presencial, à distância ou ambos

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

AGRONEGÓCIOS, COMÉRCIO, INDÚSTRIA, SERVIÇOS

### 8. Macrosssegmento

### 9. Descrição

#### **ETAPA 1 | Alinhamento da proposta**

Briefing com o cliente, para nivelamento do escopo do trabalho, contendo necessidades, requisitos e restrições; e validação do planejamento de execução dos serviços; composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 1:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

#### **ETAPA 2 | Desenvolvimento do projeto de Sinalização**

Desenvolvimento dos seguintes aspectos dentro do projeto de sinalização, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Conceituação do Projeto;
- Desenvolvimento de maquete(s) eletrônica ou montagens digitais para o cliente visualize as propostas
- Manual com especificações técnicas dos elementos do projeto;
- Desenho(s) técnico(s) com especificações de materiais e estruturas, escala adequada, dimensões e cotas, vistas e cortes.

**ENTREGA ETAPA 2:** Relatório final impresso, caso o cliente deseje, e em mídia digital, contendo, quando aplicável, a situação verificada na empresa quanto aos itens presentes da descrição da etapa; e soluções propostas; assinado pela empresa demandante.

## 10. Benefícios e resultados esperados

- A sinalização correta e adequada à imagem da sua instituição, contribui não somente para uso satisfatório do espaço e orientação, reforça a identidade, imagem e até mesmo pode ser um diferencial para o cliente ou usuário;
- Contribui também para organizar os ambientes, fornecendo informações de forma clara e direta para que o seu usuário encontre rapidamente o que deseja.

## 11. Estrutura e materiais necessários

Cliente possuir marca vetorizada

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Fornecimento, produção ou tratamento de textos, fotos ou vídeos e demais itens a serem utilizados durante o processo;
2. Todos os custos para a confecção dos produtos resultantes da aplicação do projeto de branding;
3. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
4. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
5. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
6. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
7. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
8. Avaliar o serviço prestado.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Buscar toda a legislação e regras locais aplicadas a sinalização, no caso de projeto externo, e seguir as orientações necessárias;
2. Detalhamento de todos os dados técnicos e referências necessárias à produção do projeto de sinalização;
3. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
4. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
5. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
6. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
7. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec e Editais Estaduais.



#### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

A Prestadora de Serviço deve apresentar em seu corpo técnico, profissional com experiência e conhecimento sobre técnicas e ferramentas de **design gráfico** e sua aplicabilidade.

#### 15. Pré-diagnóstico

À critério de cada SEBRAE UF.

#### 16. Observações

1. O trabalho de sinalização pode ou não vir acompanhado do serviço de Identidade Visual desde que siga também os critérios da ficha técnica destinada a este tipo de serviço.
2. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
3. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
4. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
5. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
6. **O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.**

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## DESIGN DE PRODUTO

### Desenvolvimento de Coleções

---

#### 1. Tema

Design

#### 2. Subtema

Design de Produto

#### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

#### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

#### 5. Modalidade

Presencial e à distância

#### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

#### 7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria, Serviços

#### 8. Macrossegmento

-

#### 9. Descrição

##### ETAPA 1 | Alinhamento da proposta e preparação

Alinhamento da proposta e preparação para o projeto, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Briefing com cliente para nortear o trabalho de desenvolvimento das ilustrações baseado no mercado-alvo e suas referências de identificação; Levantamento de dados, expectativas e demandas; análise da empresa e do ramo de atuação; levantamento de materiais (insumos) envolvidos no processo de manufatura e fornecedores; Identificação do conjunto de métodos e processos implicados no desenvolvimento dos produtos (know-how); Pesquisa de Macro Cenário para criação de um painel de referências de contextualização de tendências identificadas em cenário global e local,

dentro da perspectiva da sustentabilidade (cultural, ambiental, social e financeira).

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço; o escopo do serviço; o plano de ação com o cronograma das atividades; dados e materiais levantados; resultados da pesquisa; e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

### **ETAPA 2 | Ideação e desenvolvimento**

- Desenvolvimento de *moodboard* (painel de conceitual com referências em: cartela de cores, materiais, formas, texturas); definição do mix de produtos; criação de croquis que compõe o mix de produtos, incluindo famílias e looks previamente identificados com maior potencial de mercado. Sendo aprovados, inicia-se o passo seguinte.
- Após aprovação do projeto de coleção pelo cliente, tem início o detalhamento técnico dos produtos. A prestadora de serviços deve desenhar a coleção aprovada em software adequado ou croqui manual, com especificação de material, medidas, vistas, perspectivas e todo o dimensionamento prévio das peças a serem prototipadas, bem como suas modelagens (planas ou tridimensionais), para o entendimento da proposição. É importante que a prestadora de serviço leve em consideração questões fundamentais no que se refere ao design do produto de moda: uso inteligente da matéria-prima (melhor aproveitamento, menor desperdício), otimização do tempo de produção: quantidade de processos (diretamente relacionados ao custo final do produto), acabamento, etc.

**ENTREGAS ETAPA 2:** Relatório Tabela de Mix de Produto; Tabela de Parâmetro da Coleção; Tabela de Dimensão da Coleção; Painel Inspiracional; Moodboard; Cartela de Cores; Cartela de materiais e texturas; *Storyboard* da coleção; Fichas técnicas contendo desenhos e detalhamento técnico com quantidades definidas pelo nível de complexidade; soluções propostas à problemas identificados, caso existam; proposta de fornecedores e/ou fabricantes. Anexar Declaração, assinada pelo representante da Empresa Demandante, atestando o recebimento da entrega e que o Prestador de Serviços explicou o conteúdo da entrega.

## **10. Benefícios e resultados esperados**

- Aumento da competitividade da empresa;
- Melhor identificação da empresa no mercado, bem como seu ramo de atuação, o público que pretende atingir e principalmente, o conceito por trás da marca amparado pela primazia na qualidade e no acabamento das peças;
- Melhoria dos produtos quanto dos tanto dos processos criativos e produtivos implantados na empresa;
- Objetiva impulsionar a competitividade e diferencial da empresa através da criação de coleções (mix de produtos) de alto valor agregado, conceitualmente, esteticamente e comercialmente adequadas aos mercados contemporâneos, promovendo conexões entre tendências, identidade de marca, comportamento do consumidor, processos, materiais, estéticas e modelagens para geração de inovações viáveis fundamentadas ao conceito da marca;
- Otimizar o investimento de capital da empresa em recursos a nível financeiro, humano e ambiental, por proporcionar um mix de produtos composto por peças bem elaboradas, com valor agregado e diferencial, que façam uso de matéria-prima apropriada e processos produtivos eficazes.

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Fornecimento, produção ou tratamento de textos, fotos ou vídeos e demais itens a serem utilizados durante o processo;
2. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
3. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
4. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
5. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
6. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
7. Avaliar o serviço prestado.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em ferramentas de design. Deverá contar com ao menos um profissional qualificado e com experiência no segmento de negócio em que a consultoria está sendo oferecida.

## 15. Pré-diagnóstico

1. Não faz parte do escopo do serviço:
  - Re-design de identidade de marca;
  - O desenvolvimento do protótipo ou peça piloto;
  - Estudo de viabilidade e capacidade produtiva peças/mês, planilhas de projeção de vendas/faturamento, etc.;
  - Avaliação do quadro de funcionários e capacitação de equipe técnica;
  - Implantação do produto no mercado, bem como acesso a canais de comercialização promovidos ou não pelo SEBRAE, campanhas publicitárias, redes sociais;
  - Apoio à capacitação da equipe, adequação de maquinário, tampouco gerenciar a produção de resultados da empresa.
2. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
3. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias,

- hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
4. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
  5. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

## 16. Observações

1. Não faz parte do escopo do serviço:
  - Re-design de identidade de marca;
  - O desenvolvimento do protótipo ou peça piloto;
  - Estudo de viabilidade e capacidade produtiva peças/mês, planilhas de projeção de vendas/faturamento, etc.;
  - Avaliação do quadro de funcionários e capacitação de equipe técnica;
  - Implantação do produto no mercado, bem como acesso a canais de comercialização promovidos ou não pelo SEBRAE, campanhas publicitárias, redes sociais;
  - Apoio à capacitação da equipe, adequação de maquinário, tampouco gerenciar a produção de resultados da empresa.
2. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
3. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
4. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
5. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
6. **O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.**

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## FICHAS TÉCNICAS – PRODUÇÃO E QUALIDADE

### MAPEAMENTO E MELHORIA DE PROCESSOS

#### Boas Práticas Agrícolas

---

**1. Tema**

Produção e Qualidade

**2. Subtema**

Mapeamento e Melhoria de Processos

**3. Categoria de serviço**

Acesso a Serviços de Terceiros

**4. Tipo de serviço / instrumento**

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

**5. Modalidade**

Presencial

**6. Público alvo**

Produtor Rural

**7. Setor indicado**

Agronegócio

**8. Macrosssegmento**

Alimentos e Bebidas

**9. Descrição**

**ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

## **ETAPA 02 | APERFEIÇOAMENTO DO PROCESSO AGRÍCOLA**

Devem ser aplicados, quando plausíveis: Instrumentos e atividades para melhoria / aperfeiçoamento dos processos produtivos envolvendo: plantio ou cultivo, análise de solo, água e nutrição de plantas, irrigação e drenagem, fisiologia, tratos culturais, fitossanidade – Doenças e Pragas (identificação e manejo integrado de pragas e doenças), controle de plantas daninhas, colheita, pós colheita e embalagem. Para cultivos hidropônicos ou semi-hidropônicos, também serão aperfeiçoados os processos relativos à implantação das estufas, substrato para cultivo, slabs / calhas e manejo da solução, tanques de mistura e nutrição, etc.

### **ENTREGAS ETAPA 02:**

Devem ser entregues os seguintes documentos, assinados pela empresa demandante:

Relatórios técnicos parciais, de acordo com o ciclo de produção das culturas correspondentes às atividades desenvolvidas, contendo, quando aplicáveis:

- a) Orientações para o plantio (culturas de ciclo curto) e/ou para a fase inicial do ciclo produtivo (cultivos perenes). O plantio envolve a seleção da área, o preparo do solo, a recomendação de cultivares, de tratamentos de sementes, de espaçamentos adequados, profundidade de plantio, visando assegurar uma adequada implantação da cultura;
- b) Orientação do manejo nutricional da cultura, e acompanhamento do solo/solução nutritiva e da fisiologia da planta, com recomendações técnicas para o manejo do solo/substrato/solução nutritiva, visando a adequada nutrição das plantas, compreendendo da fase do pré-plantio à colheita, inclusive calagem, fosfatagem, gessagem, adubações de base, de produção, via solo, foliar, água de irrigação ou solução nutritiva, ponderando os aspectos de produtividade, qualidade e sanidade das plantas;
- c) Implantação de tratos culturais da cultura acompanhada com recomendações técnicas, compreendendo da fase do pré-plantio à colheita;
- d) Implantação do Manejo Integrado de Plantas Invasoras na cultura, com orientação e recomendações técnicas para a prevenção e controle das mesmas, compreendendo da fase do pré-plantio à pós-colheita;
- e) Implantação e / ou acompanhamento da irrigação na cultura com recomendações técnicas e/ou fertirrigação, caso tenha, da fase do pré-plantio à colheita (aplicável às lavouras irrigadas);
- f) Implantação e ou acompanhamento da drenagem na área da cultura acompanhada com recomendações técnicas, compreendendo da fase do pré-plantio à colheita (aplicável às lavouras irrigadas);
- g) Implantação do Manejo Integrado de Pragas e Doenças na cultura, com orientação e recomendações técnicas para a prevenção e controle das mesmas, compreendendo da fase do pré-plantio à pós-colheita;
- h) Orientação e acompanhamento da colheita, com recomendações e definição do melhor momento para a colheita;
- i) Orientação e acompanhamento de atividades de pós-colheita, com recomendações em acordo com a finalidade da produção e mercado(s) alvo.

## **ETAPA 03 | AFERIÇÃO DE LAUDOS DE ANÁLISES LABORATORIAIS**

Devem ser realizadas as seguintes atividades, quando aplicáveis: Emissão por aferição de laudos de interpretação de análises laboratoriais necessárias para a implantação de soluções e adequação dos manejos para a cultura: análises de solo, análises foliares / tecido vegetal, e, exclusivamente para cultivo em substrato, análise de pH e condutividade elétrica da solução nutritiva, análises de água para irrigação e de drenagem, de resíduos de agrotóxicos, relatório final da consultoria contendo a avaliação dos resultados.

Obs: alguns dos serviços são aplicáveis apenas a determinadas culturas e sistemas de cultivos

**ENTREGAS ETAPA 03:** devem ser entregues os seguintes documentos, assinados pela empresa demandante:

- Laudos laboratoriais de interpretação com orientação e recomendações de:
  - a) Análises de Solos - Química Completa: 04 (quatro) amostras (pH, C.E., M.O., P, K, Na, Ca, Mg, Al, Soma de Bases, CTC, V%, microelementos [Cu, Fe, Mn, Zn e B]). Não aplicável para cultivos em substrato/vasos ou quando não houver solo;
  - b) Análises de Solos - Física Completa - Granulometria: 01 (uma) amostra. Não aplicável para cultivos em substrato/vasos ou quando não houver solo;
  - c) Análises de Solos - Física (Umidade) - Capacidade de campo e ponto de murcha permanente: 01 (uma) amostra. Não aplicável para cultivos em substrato / vasos;
  - d) Análise Foliar (Tecido Vegetal) - Completa Macro e Micronutrientes: 04 (quatro) amostras;
  - e) Análise de Água de Irrigação: 01 (uma) amostra;
  - f) Análise de Água de Drenagem: 02 (duas) amostras;
  - g) Análise de resíduos de Agrotóxicos: 01 (uma) amostra;
  - h) Análise de condutividade elétrica em solução nutritiva: 20 (vinte) amostras (aplicável para cultivos em substrato / vasos);
  - i) Análise de pH em solução nutritiva: 10 (dez) amostras (aplicável para cultivos em substrato / vasos);
  - j) Laudos com aferição instrumental de análises de condutividade elétrica e pH de solução nutritiva: Condutividade Elétrica: 40 (quarenta) amostras / resultados; pH: 20 (vinte) amostras/resultados.
- Relatório Técnico Final contendo bases e premissas utilizadas; tarefas executadas; avaliação dos resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos) com base no(s) indicador(es), sendo obrigatório o resultado de produtividade agrícola; oportunidades de melhoria; plano contendo ações a serem executadas; recomendações e conclusões;
- Declaração, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## 10. Benefícios e resultados esperados

- Aumentar a produtividade da cultura;
- Melhorar a qualidade dos produtos;
- Adequar o manejo de solo, planta e água da cultura;
- Melhorar o processo de gestão do empreendimento;
- Redução dos custos unitários de produção (custo/unidade colhida);
- Produção sem inconformidades relacionadas a resíduos de agrotóxicos no produto;
- Implantação de Boas Práticas Agrícolas na produção.

## 11. Estrutura e materiais necessários

-



## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.
6. Utilizar Laboratórios de fertilidade acreditados no INMETRO ou participantes do Programa de Análise de Qualidade de Laboratórios de Fertilidade.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissional Agrônomos ou Engenheiros Agrônomos, ambos com formação superior.

## 15. Pré-diagnóstico

1. Utiliza técnicas de manejo adequadas às condições de clima e solo de acordo com a recomendação do responsável técnico?
2. Realiza adubação adequada baseada em análise físico/química do solo?
3. Utiliza sementes e mudas produzidas em conformidade com a legislação pertinente? Utiliza métodos de cultivos adequados a cada cultura?
4. Realiza controle de pragas e plantas invasoras?
5. Utiliza fertilizantes, inoculantes e afins, registrados no MAPA e de acordo com as recomendações técnicas específicas para cada cultura?
6. O armazenamento de produtos agrotóxicos e a destinação de embalagens vazias seguem determinações da legislação pertinente?
7. Adota boas práticas na manipulação e aplicação dos agrotóxicos? Possui sistema de rastreabilidade por meio de registro de dados sobre a cultura?
8. Utiliza técnicas adequadas de beneficiamento visando obter o melhor resultado de custo-benefício?
9. Realiza a adequada disposição dos produtos processados (acondicionamento)?

## 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
5. Caso o cliente não deseje contratar alguma entrega, o Prestador de Serviço Tecnológico deve inserir uma justificativa;
6. Laboratórios de fertilidade devem ser acreditados no INMETRO ou participar do Programa de Análise de Qualidade de Laboratórios de Fertilidade;
7. As visitas técnicas às unidades produtivas deverão ocorrer de acordo o ciclo produtivo da cultura, com todo o processo finalizando concomitante à produção agrícola da propriedade.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## Boas Práticas Na Bovinocultura De Leite e/ou Corte

---

### 1. Tema

Produção e Qualidade

### 2. Subtema

Mapeamento e Melhoria de Processos

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

ME, EPP, Produtor Rural

### 7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria, Serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA E DIAGNÓSTICO

Diagnóstico do sistema de produção de leite e de carne, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.
- Realizar diagnóstico detalhado, em formulário próprio, da adequação sinérgica do sistema de produção da bovinocultura de leite e/ou corte em relação aos aspectos tecnológicos envolvendo animais, alimentação, instalações, manejo e sanidade animal, utilizando a matriz FOFA;

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, os resultados do diagnóstico e o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

### **ETAPA 02 | GEORREFERENCIAMENTO E ANÁLISE DOS RECURSOS HÍDRICOS E SOLO**

- Realizar a classificação georreferenciada das áreas da propriedade de acordo com sua aptidão agrícola, detalhando aspectos físicos, químicos e topográficos dos solos no empreendimento agrícola.
- Coletar amostras de água para a realização de análises físico-químicas e microbiológicas das fontes hídricas na propriedade em laboratório acreditado.
- Coletar amostras dos solos (0-20 cm e 20-40 cm), para a realização de análises físicas e químicas dos solos com aptidão agrícola, efetuando as recomendações de adubação e manejo em conformidade com a cultura forrageira ou pastagem cultivada, realizando a proteção das nascentes por meio de cercas e plantio de espécies florestais (mínimo uma);
- identificar os recursos hídricos, registrando sua distribuição espacial na planta baixa georreferenciada da fazenda a ser elaborada, indicando suas adequações de uso na produção da bovinocultura de leite e/ou corte;
- Realizar análises físico-químicas e microbiológicas das fontes hídricas na propriedade;

**ENTREGA ETAPA 02:** Resultados do georreferenciamento e das análises de água e solo, assinado pela empresa demandante.

### **ETAPA 03 | CONSULTORIA DO SISTEMA DE PRODUÇÃO DE LEITE E DE CARNE**

- Realizar avaliação da disponibilidade de alimentos volumosos promovendo recomendações para garantir seu oferecimento durante todo o ano, caso seja necessário. Avaliar, sob o ponto de vista de manejo, limpeza, conforto térmico e problemas sanitários, assim como recomendar adequações nestas instalações zootécnicas e no manejo dos animais (leite ou corte);
- Garantir a proteção das nascentes por meio de cercas e plantio de espécies florestais;

**ENTREGA ETAPA 03:** Apresentação do relatório final ao cliente contendo as avaliações do sistema de produção da bovinocultura de leite e/ou corte com um todo, resultados de análises de água, solo e recomendações de adequação das instalações zootécnicas, manejo, alimentação, conforto térmico, limpeza e sanidade, assinado pela empresa demandante.

## **10. Benefícios e resultados esperados**

A consultoria em Boas Práticas na Bovinocultura de Leite e/ou Corte contribuirá para a implementação de procedimentos adequados em todas as etapas da produção e manejo de animais nas propriedades rurais. Essas práticas devem assegurar que a carne e/ou o leite e os seus derivados sejam seguros e adequados para o uso a que se destinam. A consultoria também irá promover o uso das tecnologias sustentáveis, em consonância com os aspectos sociais, ambientais e produtivos, constituindo-se na base para proporcionar, posteriormente, as certificações e a implantação de programas de autocontrole para processos e produtos produzidos na propriedade rural. A consultoria visa:

- Melhoria do desempenho produtivo no sistema da bovinocultura de leite e/ou corte por meio das adequações a serem sugeridas pelos técnicos;

- Elaboração de planta baixa georreferenciada da fazenda facilitando o planejamento das atividades próprias da bovinocultura de leite e/ou corte;
- Aumento da disponibilidade hídrica na fazenda advindo do manejo e proteção das nascentes e dos recursos hídricos;
- Incremento da produtividade das culturas forrageiras e/ou pastagens por meio da recomendação e uso de fertilizantes;
- Elevação da produção da bovinocultura de leite e/ou corte em virtude da alteração no manejo dos animais e nas instalações possibilitando redução no estresse térmico, nutricional e sanitário, contribuindo para a melhoria do bem-estar animal.

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado;

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais composto por zootecnistas com formação superior.

## 15. Pré-diagnóstico

1. Existe alguma iniciativa de gestão ambiental na propriedade?
2. Existem procedimentos em relação a saúde animal?
3. Existem procedimentos relativos ao controle sanitário?
4. Existem procedimentos relativos ao manejo animal?
5. Existem controles sobre a qualidade/quantidade de alimentos e água fornecida ao rebanho?

## 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## Controle e Melhoria de Processos

---

### 1. Tema

Produção e Qualidade

### 2. Subtema

Mapeamento e Melhoria de Processos

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial e/ou à distância

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria, Serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

## **ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO E ANÁLISE DA SITUAÇÃO ATUAL**

Diagnóstico da empresa e dos seus processos, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Identificação de saídas, entradas, clientes e fornecedores do processo;
- Observação de campo;
- Coleta e análise de documentos existentes (evidências);
- Identificação de sistemas legados;
- Análise dos sistemas legados;
- Definição da notação, padrão e ferramenta de modelagem;

### Modelagem de Processos (Mapa do Estado Atual – “As Is”):

- Listagem de todas as atividades que existem no processo;
- Ordenação das atividades de acordo com a sequência atual do processo;
- Execução do desenho dos Diagramas de Processo do modelo do “As Is”;
- Validação do modelo;
- Apresentação do modelo;

### Análise dos Processos Modelados (“As Is”):

- Análise do modelo do processo elaborado na etapa anterior;
- Detecção de ineficiências (retrabalhos e gargalos);
- Detecção de atividades que utilizam sistema legado;
- Validação da análise crítica com a Empresa demandante;
- Aprovação da análise pela Empresa.

**ENTREGAS ETAPA 02:** Relatório de diagnóstico e análise contendo registros mínimos por sistema e análise crítica; e mapa de modelagem de processos do estado atual; assinado pela empresa demandante.

## **ETAPA 03 | PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS NOS PROCESSOS**

Com base no(s) diagnóstico(s) e análise(s) realizada(s) na etapa anterior deve-se organizar as informações e orientar a empresa para o processo de melhoria, como recomendado:

### Redesenho de Processos (Mapa do Estado Futuro – “To Be”):

- Desenho dos Diagramas de Processo do modelo do “To Be”;
- Validação do modelo com a Empresa demandante;
- Aprovação do modelo pela Empresa.

### Planejamento e implementação do novo modelo:

- Realização do planejamento da implementação;
- Estabelecimento de objetivos e metas;
- Implementação do modelo de “To Be”;
- Coleta de dados para verificação de melhorias;
- Realização de treinamentos (se necessário).

### Avaliação da implementação do novo modelo:

- Análise dos dados coletados na etapa anterior;
- Comparação de resultados alcançados.

### Encerramento

- Caso a meta tenha sido alcançada, adoção do novo modelo como padrão;
- Caso a meta não tenha sido alcançada, identificação de causas do não atingimento da meta;
- Definição do ciclo de melhoria contínua.

### **ENTREGA ETAPA 03:**

- Relatório Técnico Final contendo bases e premissas utilizadas; tarefas executadas; mapas “as is” e “to be”; resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos, se necessário); oportunidade de melhoria; plano contendo ações a serem executadas; recomendações e conclusões;



- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

#### **10. Benefícios e resultados esperados**

1. Melhoria da eficiência dos processos da empresa;
2. Maior controle e monitoramento do processo produtivo;
3. Melhorar a produtividade do processo produtivo;
4. Reduzir os custos;
5. Analisar criticamente os processos já existentes;
6. Implementar gestão do conhecimento dos processos redesenhados;
7. Padronizar as atividades do negócio;
8. Acompanhar indicadores de melhoria dos processos redesenhados.

#### **11. Estrutura e materiais necessários**

-

#### **12. Responsabilidade da empresa demandante**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

#### **13. Responsabilidade da prestadora de serviço**

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

#### **14. Perfil desejado da prestadora de serviço**

Corpo Técnico formado por profissionais com experiência em análise de processos; com domínio de ferramentas de modelagem e poder de análise crítica de processos para promover melhoria contínua; de preferência Engenheiro de Produção.

## 15. Pré-diagnóstico

1. Quantos funcionários aproximadamente estão envolvidos no processo(s)?
2. Quantos dpt/setores/ unidades/ células estão envolvidos no processo(s)?
3. Quantos processos o cliente deseja mapear em sua empresa?
4. O cliente deseja contratar o serviço de consultoria?
5. A empresa dispõe de Procedimentos e Rotinas escritas para os seus principais processos?
6. A empresa possui os seus processos mapeados e descritos sob a forma de documento?
7. A empresa dispõe de todos os cargos e funções de seus colaboradores descritos?
8. A empresa utiliza indicadores para acompanhar os seus processos?
9. O produto é retrabalhado às vezes porque acharam que ele era de uma forma diferente?
10. Cada operador sabe quais tarefas realizar e a meta horária e diária do grupo?
11. A empresa possui atrasos nas entregas?
12. Deseja elaborar os Procedimentos Operacionais Padrão?

## 16. Observações

### Conceitos básicos:

Um Diagrama de Processo deve contemplar todas as etapas envolvidas nos fluxos de material e informação, necessárias para atender o cliente desde o pedido até a entrega. O Diagrama deve ser simples e claro.

Os Diagramas de Processo podem ser desenhados em diferentes momentos, a fim de revelar as oportunidades de melhoria: Um Mapa do Estado Atual segue o caminho de um produto, do pedido até a entrega, para determinar as condições atuais. Um Mapa do Estado Futuro desdobra as oportunidades de melhoria identificadas pelo mapa do estado atual, para atingir um nível mais alto de desempenho em algum ponto no futuro.

### Indicadores de desempenho sugeridos:

1. Redução/eliminação de desperdício de tempo/materiais (em reais R\$)
2. Redução do lead-time de entrega (tempo entre pedido e a entrega)
3. Melhora no índice de qualidade na entrega de produtos prontos aos clientes (em percentual)
4. Eliminação de retrabalho (variação no faturamento da MPE)

### Outras observações:

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES</b>			
<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Link</b>	<b>Responsável</b>

## Controle e Melhoria de Processos com Conectividade (IoT)

### 1. Tema

Produção e Qualidade

### 2. Subtema

Mapeamento e Melhoria de Processos

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

ME, EPP

### 7. Setor indicado

Agronegócio, Indústria

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pelo acompanhamento do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

## **ETAPA 02 | MAPEAMENTO E SETUP DOS PROCESSOS PRODUTIVOS**

Diagnóstico da empresa e dos seus processos, de modo a escolher o processo piloto para a conectividade, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Identificação de saídas, entradas, clientes e fornecedores do processo piloto;
- Observação de campo;
- Coleta e análise de documentos existentes (evidências);
- Validação da análise crítica com a Empresa demandante;
- Aprovação da análise pela Empresa.

**ENTREGAS ETAPA 02:** Relatório de diagnóstico e análise crítica da escolha do processo piloto; assinado pela empresa demandante.

## **ETAPA 03 | INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO PARA COLETA DE DADOS E CONECTIVIDADE**

Com base no diagnóstico e análises realizadas na etapa anterior deve-se organizar a definição, instalação e configuração dos dispositivos para a coleta de dados e conectividade.

Nesta etapa será feita a configuração dos dispositivos IoT (hardware) de acordo com os processos mapeados na empresa, e parametrizando os dados de acordo com a métricas estabelecidas anteriormente.

### **ENTREGA ETAPA 03:**

- Relatório Técnico contendo todas as informações sobre o(s) processo(s) conectado(s) e a análise/interpretação dos dados coletados.

## **ETAPA 04 | IMPLEMENTAÇÃO DAS FERRAMENTAS E TECNOLOGIA IoT**

Nesta etapa temos a análise e validação de dados para subsidio de ações para implantação do processo de melhoria contínua na área produtiva.

### **ENTREGA ETAPA 04:**

Relatório Técnico com a descrição da implementação das ferramentas, testes, análise de resultados, correções e validação. Realização de encontros de preparação da equipe responsável pela implementação na empresa, para repasse da metodologia e ferramentas para ajustes posteriores em outros equipamentos.

A empresa beneficiária terá como pré-requisito para esta intervenção já ter passado por uma das duas consultorias listadas abaixo:

- Manufatura Enxuta (Lean Manufacturing) – Ficha técnica nº 14017
- Controle e Melhoria de Processos - Ficha técnica nº 14003

## **10. Benefícios e resultados esperados**

1. Melhoria da eficiência dos processos da empresa;
2. Maior controle e monitoramento do processo produtivo;
3. Melhorar a produtividade do processo produtivo;
4. Reduzir os custos;
5. Analisar criticamente os processos já existentes;
6. Inserir a empresa nos conceitos da indústria 4.0

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.
7. Disponibilizar rede WIFI na área produtiva para a conectividade.
8. A tecnologia e o hardware de conectividade, caso seja de interesse da empresa demandante, deverá ser adquirido pela mesma para que a instalação seja definitiva.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.
6. A tecnologia e o hardware de conectividade, durante a realização da consultoria, será de responsabilidade da prestadora de serviços.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em análise de processos; com domínio de ferramentas de modelagem e poder de análise crítica de processos para promover melhoria contínua; de preferência Engenheiro de Produção.

## 15. Pré-diagnóstico

1. Quantos funcionários aproximadamente estão envolvidos no processo(s)?
2. Quantos setores/ unidades/ células estão envolvidos no processo(s)?
3. Quantos processos o cliente deseja mapear em sua empresa?
4. O cliente deseja contratar o serviço de consultoria?
5. A empresa dispõe de Procedimentos e Rotinas escritas para os seus principais processos?
6. A empresa possui os seus processos mapeados e descritos sob a forma de documento?
7. A empresa utiliza indicadores para acompanhar os seus processos?

## 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## Elaboração de Fichas Técnicas Para Comércio e Serviços de Alimentação

### 1. Tema

Produção e Qualidade

### 2. Subtema

Mapeamento e Melhoria de Processos

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

Comércio, Serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

#### **ETAPA 02 | CONSULTORIA PARA CRIAÇÃO DE FICHAS TÉCNICAS PARA COMÉRCIO E SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO**

- Coleta de informações dos produtos a serem realizadas as fichas técnicas;



- Elaboração das fichas técnicas, contendo as seguintes informações:
  - a) Nome da preparação;
  - b) Ingredientes, quantidade por ingrediente, unidade, valor unitário e valor total;
  - c) Rendimento;
  - d) Valor total da preparação;
  - e) Valor da porção, considerando apenas os custos dos ingredientes, rendimento e embalagem (quando for o caso);
  - f) Método de preparo.
- Apresentação/ validação das fichas técnicas com o empresário;

#### **ENTREGAS ETAPA 02:**

1. Relatório Final contendo fichas técnicas elaboradas;
2. Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

### **10. Benefícios e resultados esperados**

#### **BENEFÍCIOS E RESULTADOS ESPERADOS**

Comércio e serviços de alimentação previamente regularizados ou em processo de regularização, que desejam ter suas fichas técnicas formalizadas e documentadas, poderão:

- Saber a variação dos preços pago por cada item;
- Capacidade de estimar a quantidade de uso de cada ingrediente dentro de um período;
- Melhorar o controle de estoque;
- Evitar o desperdício;
- Ter melhor visão do relacionamento com o fornecedor;
- Reduz as perdas;
- Dinamiza o trabalho da equipe.

### **11. Estrutura e materiais necessários**

-

### **12. Responsabilidade da empresa demandante**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

### **13. Responsabilidade da prestadora de serviço**

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;

3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

#### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por Engenheiro de Alimentos, Nutricionista, Graduado em Gastronomia e/ou Economista Doméstico com conhecimento e experiência em elaboração de fichas técnicas.

#### 15. Pré-diagnóstico

1. Qual é a atividade ou área de atuação da empresa?
2. Qual é o porte da empresa (micro, pequena, etc.)?
3. Quais os produtos preparados e comercializados?
4. A empresa tem conhecimento dos custos dos produtos, rendimento e tamanho das porções?
5. A empresa já tentou padronizar as porções a serem comercializadas?
6. Tem o domínio do passo a passo na preparação das porções?
7. Qual o principal motivo para criação das fichas de produtos?

#### 16. Observações

1. A PST deve seguir as legislações ou normativos vigentes e suas atualizações para cada segmento/tipo de produto;
2. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
3. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
4. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
5. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
6. **O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.**

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## Elaboração e Implantação das Boas Práticas de Processamento de Alimentos

### 1. Tema

Produção e qualidade

### 2. Subtema

Mapeamento e melhoria de processos

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria, Serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

#### **ETAPA 02 | CONSULTORIA PARA ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS**

- Elaboração do diagnóstico inicial, do registro fotográfico indicando nas fotos a não conformidade encontrada e do plano de ação;
- Elaboração do Manual de Boas Práticas (MBP), Procedimentos Operacionais Padronizados (POP's), Registros e monitoramento do plano de ações;
- Elaboração do diagnóstico final, do registro fotográfico e atualização do plano de ação identificando as adequações realizadas;
- Elaboração Relatório final

#### **ENTREGAS ETAPA 02:**

- Relatório contendo registro fotográfico da situação inicial x final com identificação das não conformidades em cada foto, o plano de ação atualizado (ações realizadas e não realizadas), o Manual de Boas Práticas, os POPs (adequados ao tipo de negócio e exigência), e os Processos de Registros e controle;

### **10. Benefícios e resultados esperados**

Implantar o Manual de Boas Práticas, POPs e registros para a correta manipulação dos alimentos, qualidade dos serviços ofertados ao consumidor final, orientação dos colaboradores e adequadas instalações à legislação vigente.

### **11. Estrutura e materiais necessários**

-

### **12. Responsabilidade da empresa demandante**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

### **13. Responsabilidade da prestadora de serviço**

1. O pagamento da ART é de responsabilidade da PST;
2. É de responsabilidade da PST realizar acertos nos memoriais entregues, caso sejam solicitadas pelos órgãos fiscalizadores, mesmo que a demanda já tenha sido encerrada;
3. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
4. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
6. Cumprir com as obrigações previstas no Edital do Sebraetec.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo Técnico formado por profissionais:

- da engenharia de Alimentos para atender as demandas de indústrias e agroindústrias.
- para comércio e serviços de alimentação, Engenheiro de Alimentos, Nutricionista e Economista Doméstico.

## 15. Pré-diagnóstico

### Agroindústria:

1. Qual é a atividade ou área de atuação da empresa?
2. Quais são os produtos fabricados?
3. Qual é o porte da empresa (micro, pequena, etc.)?
4. Quantas pessoas estão envolvidas no manuseio dos alimentos?
5. A empresa foi autuada por algum órgão fiscalizador?
6. A empresa já teve suas atividades produtivas suspensas?
7. Tem disponibilidade para se dedicar às melhorias e qualificação de sua equipe?
8. A empresa tem documentos da qualidade (procedimentos, instruções, registros, manual de boas práticas)?
9. A empresa já fez ações visando a implantação das Boas Práticas? Quais?
10. A empresa tem um técnico que possa replicar o treinamento para outros membros da equipe?
11. Conhece os benefícios da implementação das Boas Práticas de Fabricação?
12. Qual é o principal motivo para a implantação das Boas Práticas de Fabricação?

### Comércio e Serviços:

1. Qual é a atividade ou área de atuação da empresa?
2. Quais são os produtos comercializados?
3. Qual é o porte da empresa (MEI, micro, pequena, etc.)?
4. Quantas pessoas estão envolvidas no manuseio dos alimentos?
5. A empresa foi autuada por algum órgão fiscalizador?
6. A empresa já teve suas atividades produtivas suspensas?
7. Tem disponibilidade para se dedicar às melhorias e qualificação de sua equipe?
8. A empresa tem documentos da qualidade (procedimentos, instruções, registros, manual de boas práticas)?
9. A empresa já fez ações visando a implantação das Boas Práticas? Quais?
10. A empresa tem um técnico que possa replicar o treinamento para outros membros da equipe?
11. Conhece os benefícios da implementação das Boas Práticas de Fabricação?
12. Qual é o principal motivo para a implantação das Boas Práticas de Fabricação?

## 16. Observações

1. A PST deve seguir as legislações ou normativos vigentes e suas atualizações para cada segmento/tipo de produto;
2. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;

3. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES</b>			
<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Link</b>	<b>Responsável</b>

## Elaboração do Manual Técnico Operacional do Franqueador

### 1. Tema

Produção e da Qualidade

### 2. Subtema

Mapeamento e Melhoria de Processos

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

Agronegócios, comércio, indústria, serviços

### 8. Macrossegmento

-

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

#### **ETAPA 02 | CONSULTORIA PARA ELABORAÇÃO DO MANUAL**

- Elaboração do diagnóstico inicial, do registro dos processos existentes indicando quais precisam ser descritos no manual e quais informações complementares são necessárias a serem levantadas, das não-conformidades encontradas e do plano de ação;

- Mapeamento dos processos existentes, sendo eles: principais rotinas funcionais numa sequência lógica de atividades como abertura e fechamento da loja ou escritório, vendas, compras e estoque, recursos humanos, limpeza, produção, layout e, dependendo da área de atuação da franquia, poderão abranger outros métodos como os relativos à gestão ambiental e cumprimento de exigências legais relativas ao exercício das atividades da franquia. Elaboração de fluxograma, quando cabível, para melhor visualização dos processos;
- Elaboração de procedimentos e melhoria dos existentes, quando cabível, a partir do mapeamento dos processos;
- Elaboração do Manual de Procedimentos Técnicos Operacionais da Franquia, Registros e monitoramento do plano de ações conforme os itens levantados no mapeamento. O Manual deve conter no mínimo os seguintes itens:
  - OBJETIVO DO MANUAL
  - HISTÓRICO DA EMPRESA
  - SERVIÇOS OFERECIDOS
  - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO
  - ESTRUTURA FUNCIONAL (ORGANOGRAMA)
  - ATRIBUIÇÕES DO CARGO
  - PERFIL DO CARGO
  - POLÍTICA DE SALÁRIOS E BENEFÍCIOS
  - ROTINAS DE EXPEDIENTE
  - ROTINAS ADMINISTRATIVAS
  - PROCEDIMENTOS
  - INDICADORES DE DESEMPENHO
- Elaboração do diagnóstico final, do registro das reuniões e atualização do plano de ação identificando as adequações revisadas e necessidade de alteração;

#### **ENTREGAS ETAPA 02:**

- Relatório final contendo registro das atividades realizadas, diagnóstico inicial e final, processos elaborados ou melhorados, o plano de ação atualizado (ações realizadas), o Manual de Procedimentos Técnicos operacionais da Franquia impresso colorido e digital, e os fluxogramas validados (quando cabível) ;
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o mesmo explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

Obs: O Manual impresso deverá ser entregue em pasta catálogo branco e colorido, pois é parte integrante dos documentos necessários para se tornar um franqueador.

### **10. Benefícios e resultados esperados**

Elaborar o Manual de Procedimentos Técnicos Operacionais da Franquia, fluxogramas e descritivos dos procedimentos adequados para a correta execução dos trabalhos, qualidade dos serviços ofertados ao consumidor final, orientação dos colaboradores e adequados procedimentos em relação à legislação vigente



## 11. Estrutura e materiais necessários

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

## 7. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec

## 6. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico com formação superior e experiência em mapeamento de processos, elaboração de Manual de Procedimentos Técnicos Operacionais para atuação em rede de negócios;

## 7. Pré-diagnóstico

1. Qual é a atividade ou área de atuação da empresa?
2. Qual é o porte da empresa (MEI, micro, pequena, etc.)?
3. Qual a estratégia de crescimento da empresa (ex: rede de negócios franquia)?
4. Conhece os benefícios da descrição de um Manual Técnico Operacional de um negócio?
5. Qual é o principal motivo para a elaboração de um Manual Técnico Operacional de Franquia?
6. A empresa já iniciou o processo de formatação do modelo de negócio – rede de negócios, franquia - a ser adotado?
7. Quais são os produtos comercializados?
8. Qual a proposta de valor central da empresa? Qual o seu diferencial?
9. Quais os principais processos a serem descritos no manual?
10. A empresa já teve suas atividades descritas?
11. Quantas pessoas estão envolvidas no desenvolvimento das atividades?
12. Tem disponibilidade para se dedicar a descrição dos processos e qualificação de sua equipe?
13. A empresa tem documentos da qualidade (procedimentos, instruções, registros, manual de boas práticas)?
14. Quais fluxogramas devem ser descritos para facilitar o entendimento dos

processos realizados?

15. A empresa já fez ações visando a implantação dos procedimentos necessários para a sua melhor operação? Quais?
16. A empresa tem um técnico que possa replicar o treinamento para outros membros da equipe e para os franqueados?

### 8. Observações

1. A PST deve seguir as legislações ou normativos vigentes e suas atualizações para cada segmento/tipo de produto;
2. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;  
O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## Melhoria de Layout Produtivo

---

### 1. Tema

Produção e qualidade

### 2. Subtema

Mapeamento e melhoria de processos

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria, Serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

## ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO DO LAYOUT PRODUTIVO

Diagnóstico da empresa e do layout produtivo, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Levantamento das sequências dos fluxos operacionais dos produtos;
- Medição dos espaços produtivos, máquinas, equipamentos e móveis do setor; registros de imagens
- Elaboração do arranjo físico do estado presente.

**ENTREGAS ETAPA 02:** Relatório do diagnóstico da empresa, contendo: fluxos operacionais dos produtos, gargalos, esboço da planta industrial e planta industrial da situação presente em formato 2D ou 3D; assinado pela empresa demandante.

## ETAPA 03 | CONSULTORIA EM LAYOUT PRODUTIVO

Com base no(s) diagnóstico(s) realizado(s) na etapa anterior, deve-se organizar as informações e orientar a empresa para o processo de melhoria do layout produtivo, como recomendado:

- Propor estratégias para a otimização do layout;
- Elaboração e determinação do arranjo físico do estado futuro da empresa;
- Propor indicadores que possibilitem o acompanhamento dos resultados provenientes do rearranjo;
- Acompanhamento da execução do rearranjo do layout de máquinas, equipamentos e fluxos proposto.

### ENTREGAS ETAPA 03:

- Relatório Técnico Final contendo a planta industrial do estado futuro da empresa em formato digital 2D ou 3D, bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos, caso necessário), oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões;
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## 10. Benefícios e resultados esperados

- Menor perda de tempo com o manuseio de materiais;
- Menor congestionamento nos postos de trabalhos;
- Treinamento e controle facilitado;
- Redução de material utilizado em processo, menos desperdício;
- Melhoria do fluxo interno de pessoas;
- Melhor utilização do espaço disponível;
- Facilidade no controle e supervisão das atividades;
- Redução do tempo entre processos;
- Redução de custos;
- Redução da ociosidade de máquinas e funcionários.

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo Técnico formado por profissional de nível superior com experiência em análise de processos; de preferência Engenheiro de Produção.

## 15. Pré-diagnóstico

1. Qual é a atividade ou área de atuação da empresa?
2. Qual é o produto/serviço da empresa?
3. Quais os principais processos da empresa ou negócio (apresentar um resumo)?
4. Já existe mapeamento do fluxo de produção?
5. Já existe descritivo dos postos de trabalho, depósitos, acessos, etc.?
6. Quais os serviços desejados (racionalização do trabalho, estudo de tempos e movimentos, melhoria do layout, Programa 5S, atendimento às Normas Regulamentadoras, etc.)?
7. Qual é o principal benefício (redução de custo, qualidade, segurança, etc.) desejado?

## 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;

3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES</b>			
<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Link</b>	<b>Responsável</b>

## Melhoria de Processo para Alimentação, Panificação e Confeitaria

---

### 1. Tema

Produção e qualidade

### 2. Subtema

Mapeamento e melhoria de processos

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

Comércio, Indústria, Serviços

### 8. Macrosssegmento

Alimentos e Bebidas

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

**ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO E MAPEAMENTO DOS PROCESSOS**

Diagnóstico da empresa e mapeamento dos processos, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Medição da eficiência real x teórica;
- Comparação da capacidade produtiva e/ou de atendimento x demandas de mercado;
- Levantamento das sequências dos fluxos operacionais dos produtos;
- Identificação de gargalos no processo;

**ENTREGA ETAPA 02:**

- Relatório do diagnóstico da empresa, contendo: fluxos operacionais dos produtos; mapeamento descrevendo o fluxograma de processos, balanços, requisitos de matérias primas (entradas) e produtos (saídas); Identificação das principais variáveis de cada processo;
- Documento de avaliação e dimensionamento de capacidade produtiva e/ou de atendimento;

**ETAPA 03 | CONSULTORIA DE MELHORIA DE PROCESSOS**

Com base no(s) diagnóstico(s) realizado(s) na etapa anterior, deve-se organizar as informações e orientar a empresa para o processo de melhoria do layout produtivo, como recomendado:

- Propor ações de reestruturação dos processos produtivos para aumento de capacidade e redução de gargalos;
- Avaliação dos custos de produção identificando margem de lucro dos produtos através da utilização de planilhas e ferramentas que possibilitem o cálculo de margem e preço de venda;
- Propor estratégias para aumento da margem de lucro (redução de custos, desperdícios, tempos de processamento, maximização de sinergias);
- Documento de padronização de processos operacionais (Procedimento Operacional Padrão - POP).
- Propor de indicadores de processo chaves (custo, qualidade, produtividade, segurança) que possibilite o acompanhamento e análise dos processos existentes e potenciais tomadas de decisões.
- Propor otimização do mix de produtos.

**ENTREGA ETAPA 03:** Relatório definitivo contendo a consolidação de todas as etapas desenvolvidas na consultoria, validado junto ao cliente. O documento deve conter observações, análise do problema, plano de ação contendo ações executadas, ações propostas, resultados e plano de melhoria contínua.

**10. Benefícios e resultados esperados**

O objetivo desta consultoria é capacitar as empresas dos segmentos de alimentação, panificação e confeitaria nas melhores práticas de gestão produtiva, através de diagnóstico, análise de informações, mapeamento de processos, visando o acompanhamento da implantação de melhorias das rotinas operacionais e de gestão produtiva, tendo como objetivo:

- Gestão produtiva estruturada voltada para resultados através da estruturação de processos, mapeamento de custos, desenvolvimento de pessoas, organização e estratégia para atingir resultados
- Acompanhamento de desempenho com base de indicadores estratégicos;
- Foco na melhoria contínua;
- Aumento da competitividade;



- Conquista de novos mercados.
- Menor perda de tempo com o manuseio de materiais;
- Menor congestionamento nos postos de trabalhos;
- Treinamento e controle facilitado;
- Redução de material utilizado em processo, menos desperdício;
- Redução do tempo entre processos;
- Redução de custos;
- Redução da ociosidade de máquinas e funcionários.

### **11. Estrutura e materiais necessários**

-

### **12. Responsabilidade da empresa demandante**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

### **13. Responsabilidade da prestadora de serviço**

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

### **14. Perfil desejado da prestadora de serviço**

Corpo técnico formado por profissional com formação superior na área de alimentos.

### **15. Pré-diagnóstico**

1. Quais são os principais produtos/serviços da empresa?
2. Qual é a capacidade de produção mensal?
3. Quantos colaboradores estão envolvidos no processo?
4. Qual é o gargalo da produção (se já estiver identificado)?
5. Quais são os principais processos da empresa?
6. A empresa já possui algum método formal de gestão implementado?
7. Existe algum sistema de controle da produção?
8. Existe um sistema informatizado?
9. Quais serviços (aperfeiçoamento do processo, mapeamento dos processos, identificação dos custos industriais, etc.) são desejados?

10. Qual é o principal benefício (redução de perdas, redução de custo, qualidade, etc.) esperado?

### 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## Planejamento e Controle de Produção

### 1. Tema

Produção e qualidade

### 2. Subtema

Mapeamento e melhoria de processos

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria, Serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

- Reunião para alinhamento de demanda, objetivos, riscos, premissas e restrições;
- Identificação do porte e perfil do cliente;

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

#### ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO DA EMPRESA E DOS PROCESSOS PRODUTIVOS

Realizar diagnóstico da empresa e dos processos de produção, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Caracterização da empresa (fabricante ou comerciante);
- Caracterização dos produtos ou serviços;
- Caracterização da(s) família(s) de produto(s);
- Análise dos processos produtivos, estrutura do produto e roteiro de fabricação;

- Levantamento dos recursos produtivos (colaboradores, maquinário, espaço físico);
- Levantamento de dados históricos (produção, demanda, vendas, pedidos em carteira);
- Identificação de estoques em processo e de produtos acabados;
- Diagnóstico de layout do setor produtivo.

**ENTREGA ETAPA 02:** Relatório do diagnóstico da empresa, contendo: resultados do diagnóstico; situação verificada na empresa (com registros fotográficos, caso necessário); e soluções propostas (com plano de ação e cronograma); assinado pela empresa demandante.

### **ETAPA 03 | CONSULTORIA DE PLANEJAMENTO E CONTROLE DE PRODUÇÃO**

Realizar consultoria observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Programação e sequenciamento da produção;
- Elaboração ou readequação do planejamento estratégico da produção (Lote econômico, previsão de demanda, MRP 1 - Planejamento das Necessidades de Materiais, MRP 2- Planejamento dos Recursos de Manufatura, Planejamento de Capacidade Produtiva);
- Elaboração de Plano Agregado da Produção;
- Elaboração de Plano Mestre da Produção (MPS);
- Análise e otimização da capacidade produtiva;
- Implementação de Manutenção Produtiva Total – TPM;
- Otimização de layout das linhas de montagem;
- Planejamento Estratégico do Produto (Curva ABC, Previsão de Demanda);
- Sistematização da coleta de dados da produção (manual, coletor de dados ou automático);
- Sistematização do controle da produção e gestão de gargalos;
- Identificação da necessidade de implementação de sistemas, como Just in Time, e/ou ferramentas visuais, como Kanban;
- Elaboração de procedimentos operacionais padrão;
- Orientação dos colaboradores para a manutenção dos métodos aplicados e realização do controle da produção após a finalização do serviço prestado;

### **ENTREGA ETAPA 03:**

- Relatório Técnico Final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos), oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões;
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## **10. Benefícios e resultados esperados**

- Redução de desperdícios e retrabalhos;
- Redução do lead time;
- Aumento da eficiência produtiva;
- Redução do tempo de resposta à problemas relacionados à produção;
- Redução dos custos operacionais;
- Sistematização de processos;
- Integração entre processos e setores de modo que as metas sejam alcançadas utilizando o menor esforço e uso de recursos possível;
- Monitoração dos processos de produção e suas metas;

- Otimização do espaço de produção;
- Otimização dos recursos produtivos;
- Otimização dos fluxos de estoque;
- Aumento dos níveis de serviço.

### **11. Estrutura e materiais necessários**

Instalações de linha de montagem e/ou instalações físicas de estoque de matérias-primas e produtos finais.

### **12. Responsabilidade da empresa demandante**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

### **13. Responsabilidade da prestadora de serviço**

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

### **14. Perfil desejado da prestadora de serviço**

Corpo técnico formado por profissionais experientes de nível superior, com atuação em Engenharia do Produto, Engenharia Industrial, Planejamento e Controle da Produção, Manutenção Industrial, Gerenciamento de Projetos.

### **15. Pré-diagnóstico**

1. Qual é a atividade ou área de atuação da empresa?
2. Quais são os produtos fabricados?
3. Qual é a quantidade de itens de estoque?
4. Qual é o sistema de produção (bateladas, linha de produção, etc.) usado?
5. Existe um sistema informatizado?
6. Deseja uma planilha para planejamento e controle da produção?
7. Deseja uma planilha para controle dos estoques?
8. Qual é o principal benefício esperado?

## 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

### HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Link	Responsável

## Lean Manufacturing

### 1. Tema

Produção e Qualidade

### 2. Subtema

Mapeamento e melhoria de processos

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

ME, EPP

### 7. Setor indicado

Indústria

### 8. Macrosssegmento

Indústria e Agroindústria

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela condução do projeto por parte da prestadora de serviço e da empresa demandante, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

## **ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO PARA IDENTIFICAÇÃO DE GARGALOS E FOCOS DE DESPERDÍCIO**

Diagnóstico da empresa e seus processos visando a identificação dos gargalos e dos principais focos de desperdício (materiais, tempo, deslocamento, estoque, retrabalho, etc.), observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Análise crítica dos processos existentes com base em observações, dados, entrevistas, estudos de tempos e métodos;
- Mapeamento do Fluxo de Valor, identificando as etapas que não geram valor adicionado (NVA);
- Análise dos estoques finais e intermediários bem como do fluxo de materiais da indústria.

**ENTREGA ETAPA 02:** Relatório de diagnóstico do processo produtivo com identificação dos principais gargalos e focos de desperdício, bem como com a proposta de atuação identificando os processos que serão trabalhados e os impactos que poderão ser gerados na empresa, assinado pela Empresa Demandante.

## **ETAPA 03 | IMPLEMENTAÇÃO DA ABORDAGEM LEAN**

Implementar a abordagem Lean, propondo melhorias com base na eliminação dos gargalos identificados e otimização dos processos, utilizando ferramentas e conceitos do Lean Manufacturing, quando aplicáveis:

- Ajustes no layout produtivo;
- Implementação de Kanban;
- Implementação de ferramentas de qualidade (Kaizen, Poka Yoke, Manutenção Produtiva Total);
- Redução do tempo de processamento (Lead Time);
- Redução de estoques finais e intermediários
- Identificação da necessidade de eventual criação de estoques mínimos, estoque “pulmão”;
- Redução de focos de desperdício (materiais, deslocamento, tempo, pessoas, etc.).

### **ENTREGA ETAPA 03:**

- Relatório Técnico Final contendo: bases e premissas utilizadas, ações executadas, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos, se necessário), indicadores de desempenho analisados, oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões.
- Realizar reunião para disseminação dos conceitos Lean implementados e consolidação da filosofia Lean na empresa demandante.
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## **10. Benefícios e resultados esperados**

A aplicação da filosofia Lean na manufatura pode trazer ganhos expressivos e rápidos em custos, produtividade e qualidade para os pequenos negócios industriais.

1. Melhoria da eficiência dos processos da empresa;
2. Redução dos custos com estoques;



3. Melhorar a produtividade do processo produtivo;
4. Reduzir os desperdícios.

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

## 13 . Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissional(is) com experiência em processos industriais de filosofia Lean; com domínio de ferramentas de modelagem e poder de análise crítica de processos para promover melhoria contínua; de preferência Engenheiro de Produção.

## 15. Pré-diagnóstico

1. Quantos funcionários aproximadamente estão envolvidos no processo(s)?
2. Quantos setores/ unidades/ células estão envolvidos no processo(s)?
3. Quantos processos o cliente deseja mapear em sua empresa?
4. O cliente deseja contratar o serviço de consultoria?
5. A empresa dispõe de Procedimentos e Rotinas escritas para os seus principais processos?
6. A empresa possui os seus processos mapeados e descritos sob a forma de documento?
7. A empresa dispõe de todos os cargos e funções de seus colaboradores descritos?
8. A empresa utiliza indicadores para acompanhar os seus processos?
9. Cada operador sabe quais tarefas realizar e a meta horária e diária do grupo?

10. A empresa possui atrasos nas entregas?

## 16. Observações

### Indicadores de desempenho sugeridos:

1. Redução/eliminação de desperdício de tempo/materiais (em reais R\$)
2. Redução do lead-time de entrega (tempo entre pedido e a entrega, em horas)
3. Melhora no índice de qualidade na entrega de produtos prontos aos clientes (em percentual)
4. Eliminação de retrabalho (variação no faturamento da MPE)

### Outras observações:

5. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
6. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
7. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
8. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

### HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Link	Responsável

## GESTÃO DA QUALIDADE

### Adequação à Norma ABNT NBR ISO IEC 17025 2017 - Requisitos Gerais Para a Competência de Laboratórios de Ensaio e Calibração

---

#### 1. Tema

Produção e Qualidade

#### 2. Subtema

Gestão da Qualidade

#### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

#### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

#### 5. Modalidade

Presencial

#### 6. Público alvo

ME e EPP

#### 7. Setor indicado

Serviços

#### 8. Macrosssegmento

Serviços laboratoriais

#### 9. Descrição

##### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da empresa demandante e da prestadora de serviço. Ferramentas como entrevista com a empresa demandante são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

**ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO E PLANO DE AÇÃO**

Diagnóstico da situação do laboratório para avaliar a infraestrutura de equipamentos, consumíveis, pessoas e padrões, definição do escopo de acreditação e elaboração do plano de ação.

**ENTREGA ETAPA 02:** Relatório do diagnóstico, com o plano de ação e cronograma do desenvolvimento das ações.

**ETAPA 03 | CONSULTORIA PARA IMPLEMENTAÇÃO DA NORMA ABNT NBR ISO/IEC 17025**

Orientação à empresa demandante na implementação da norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017, que especifica os requisitos gerais para a competência, imparcialidade e operação consistente de laboratórios de ensaio e calibração, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

1. suporte na elaboração documentação, implementação de práticas, geração e controle de registros referentes à gestão de processos metrológicos, cálculo de incerteza de medição, validação de métodos, gestão de riscos.
2. qualificação de pessoas "in company".
3. suporte na interpretação de certificados de calibração e relatórios de ensaios e orientação para uso de ensaios de proficiência e de materiais de referência.
4. orientação para realização de Auditoria Interna e suporte no tratamento das não-conformidades.
5. suporte no cadastramento do laboratório no Sistema Orquestra do INMETRO, ou em sistema de reconhecimento de competência em nível estadual gerido pelas Redes Metrológicas Estaduais.

**ENTREGAS ETAPA 03:**

As entregas para esta etapa são as abaixo discriminadas, quando aplicáveis:

- Relatório com o descritivo do desenvolvimento dos trabalhos de consultoria tecnológica que evidenciem a elaboração dos seguintes documentos pelo laboratório: procedimentos do laboratório, demonstração de competência em gestão dos membros da equipe do laboratório, evidências sobre rastreabilidade de padrões, evidências sobre a competência técnica sobre expressão da incerteza de medição e evidências sobre Gestão de Riscos; assinado pela empresa demandante;
- Certificados de capacitação dos profissionais do laboratório;
- Certificados de participação do laboratório em programas de ensaios de proficiência e/ou uso de materiais de referência;
- Relatório da auditoria interna, com os apontamentos das não-conformidades e ações sugeridas; assinado pela empresa demandante;
- Evidência do cadastramento do laboratório no Sistema Orquestra do INMETRO, ou em sistema de reconhecimento de competência em nível estadual gerido pelas Redes Metrológicas Estaduais.
- Lista de Serviços Reconhecidos conforme ABNT NBR ISO/IEC 17025 ou Declaração de Laboratório em Processo de Reconhecimento de Competência, emitido(s) pelas Redes Metrológicas Estaduais.

**10. Benefícios e resultados esperados**

A implementação dessa norma é condição essencial para o processo de reconhecimento da competência técnica do Laboratório. É requisito para a busca da acreditação de escopo junto à Coordenação Geral de Acreditação (Cgcre/Inmetro) ou reconhecimento de competência junto as Redes Metrológicas Estaduais.

A partir dessa acreditação pelo Inmetro, o laboratório passa a integrar a Rede Brasileira de Laboratórios de Ensaio (RBLE) ou a Rede Brasileira de Calibração (RBC).

A acreditação do escopo junto à Cgcre é também a forma de se obter o reconhecimento mútuo junto aos Organismos Internacionais. O laboratório que possui a sua competência técnica reconhecida terá o seu serviço associado à marca Inmetro/Cgcre, o que representa um diferencial de qualidade e também opera como instrumento de competitividade.

## **11. Estrutura e materiais necessários**

--

## **12. Responsabilidade da empresa demandante**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento.
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas da prestadora de serviço.
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho.
5. Acompanhar a prestadora de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho.
6. Avaliar o serviço prestado.

## **13. Responsabilidade da prestadora de serviço**

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas.
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa.
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do trabalho, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a empresa demandante.
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

## **14. Perfil desejado da prestadora de serviço**

Prestadora de serviço reconhecida tecnicamente para a implantação de requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017; com experiência comprovada no atendimento em demandas de serviços de assessoria técnica em metrologia, conforme natureza específica da demanda da empresa demandante.

## **15. Pré-diagnóstico**

1. As atividades de laboratório são estruturadas e gerenciadas de forma a salvaguardar a imparcialidade?
2. O laboratório é responsável, por meio de compromissos legalmente exigíveis, pela gestão de todas as informações obtidas ou criadas durante a realização de atividades de laboratório?
3. As atividades do laboratório são realizadas de modo a atender aos requisitos desta norma?
4. A gerência do laboratório assegura que há comunicação a respeito da eficácia do sistema de gestão e sobre a importância de atender aos requisitos dos clientes e outros requisitos?
5. O laboratório dispõe de pessoal, instalações, equipamentos, sistemas e serviços de apoio necessários para gerenciar e realizar suas atividades de laboratório?
6. O laboratório estabelece e mantém a rastreabilidade metrológica dos seus resultados de medição?
7. Todos os métodos, procedimentos e documentação de apoio, como instruções, normas, manuais e dados de referência pertinentes para as atividades de laboratório são mantidos atualizados e estão prontamente disponíveis?
8. O laboratório tem um processo documentado para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações?

## 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta.
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho.
3. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante.
4. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante.
5. Classes de laboratórios de calibração que poderão ser atendidos (conforme NIT-DICLA 12: Acústica e Vibrações; Dimensional; Eletricidade; Força, Torque e Dureza; Massa; Óptica; Pressão; Temperatura e Umidade; Radiofrequência; Tempo e Frequência; Físico-Química; Vazão; Viscosidade; Volume e Massa Específica.
6. Classes de laboratórios de ensaios que poderão ser atendidos: Análises Clínicas e Patológicas (NBR ISO/IEC 15189); Ensaios Acústicos, de Vibração e Choque; Ensaios Biológicos; Ensaios de Radiações Ionizantes; Ensaios Elétricos e Magnéticos; Ensaios Mecânicos; Ensaios Não Destrutivos; Ensaios Ópticos; Ensaios Químicos, Ensaios Térmicos e Amostragem.
7. Não estão incluídos nos serviços objeto desta ficha técnica o acompanhamento da acreditação junto ao Inmetro e o pagamento das taxas cobradas pela CGRE/Inmetro.
8. Esta consultoria não inclui capacitação para interpretação das normas; formação de auditores internos; realização de auditorias internas e/ou acompanhamento da auditoria externa ou assessoria jurídica para identificação da legislação aplicável às atividades da empresa.
9. Esta ficha técnica não contempla a consultoria tecnológica para implementação da ABNT NBR ISO 15189:2015 - Laboratórios clínicos - Requisitos de qualidade e competência.

<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES</b>			
<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Link</b>	<b>Responsável</b>

## Adequação da Área de Produção de Alimentos à Legislação Sanitária

---

### 1. Tema

Produção e qualidade

### 2. Subtema

Gestão da Qualidade

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

ME, EPP, Produtor Rural

### 7. Setor indicado

AGRONEGÓCIOS, COMÉRCIO, INDÚSTRIA, SERVIÇOS

### 8. Macrosssegmento

Alimentos e Bebidas

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA E IMERSÃO**

- Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da empresa demandante e da prestadora de serviço.
- Avaliação do espaço físico/projeto de layout para indicação das adequações conforme especificações técnicas.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante. Relatório da avaliação do espaço físico/projeto de layout.



**ETAPA 02 | CONSULTORIA PARA ADEQUAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS**

- Desenhar os fluxos que fazem parte do processo, evitando que esses se cruzem (entrada de pessoal; entrada de matérias primas e ingredientes; entrada de embalagens; entradas de produtos químicos; saída dos produtos acabados; saída de lixo; saída de pessoal, etc.);
- Se fisicamente não for possível evitar o cruzamento dos processos, sugerir outras formas passíveis de controlar, como exemplo fluxo em horários distintos.
- Definir espaços físicos com destinação específica.
- Planejar o fluxo dentro da produção e a instalação adequada dos equipamentos.
- Elaborar croqui das instalações físicas da área produtiva.
- Quando for o caso, indicar as necessidades de adequações para atender a legislação sanitária municipal, estadual e federal (Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - Mapa e Anvisa).
- Elaborar Plano de Ação contendo as não conformidades, comprovadas pelos registros fotográficos, e as ações de adequação necessárias para a sua resolução, inclusive o croqui, quando for o caso;
- Acompanhar a realização das ações de adequação dentro do prazo da consultoria.
- Atualizar o Plano de Ação com as ações realizadas.
- Inserir os registros fotográficos da situação final, comparando-os com a situação inicial, identificando em cada foto a melhoria implementada;

**ENTREGA ETAPA 02:**

- Relatório Técnico Final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, ações de melhoria implementadas e resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos), oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões.
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pela prestadora de serviço e que a prestadora de serviço explicou à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

**10. Benefícios e resultados esperados**

O objetivo é fornecer consultoria para avaliação do espaço físico do empreendimento, especificamente para as áreas de produção e armazenamento de alimentos, e para a indicação de adequações, que favoreçam o fluxo de produção linear, sem cruzamentos, para cumprir a legislação sanitária vigente aplicada aos serviços de alimentação.

A adequação do espaço físico de produção e de armazenamento de alimentos à legislação vigente propicia ao empreendimento:

- Racionalização dos métodos de produção: espaço, equipamento e mão de obra;
- Redução dos custos operacionais;
- Aprimoramento do controle de qualidade dos alimentos produzidos;
- Redução do tempo de processamento;
- Minimização da contaminação cruzada.

## 11. Estrutura e materiais necessários

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento.
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço.
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho.
5. Acompanhar a prestadora de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho.
6. Avaliar o serviço prestado.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. É de responsabilidade da prestadora de serviço realizar acertos nos memoriais (croquis) entregues, caso sejam solicitadas pelos órgãos fiscalizadores, mesmo que a demanda já tenha sido encerrada.
2. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas.
3. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa demandante.
4. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a empresa demandante.
5. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
6. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Dispor de engenheiro de alimentos, engenheiro químico ou químico para atender as demandas de indústrias e agroindústrias.

Dispor de engenheiro de alimentos, engenheiro químico, nutricionista ou economista doméstico, para atender as demandas dos serviços de alimentação.

## 15. Pré-diagnóstico

## 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta.
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho.

3. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação da empresa demandante;
4. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante.

<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES</b>			
<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Link</b>	<b>Responsável</b>

## Metrologia - Ensaio

---

### 1. Tema

Produção e da Qualidade

### 2. Subtema

Gestão da qualidade

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Serviços metrológicos / Acesso a Serviço Tecnológico

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

### 7. Setor indicado

AGRONEGÓCIOS, COMÉRCIO, INDÚSTRIA, SERVIÇOS

### 8. Macrosssegmento

### 9. Descrição

#### **ETAPA ÚNICA | ALINHAMENTO DA PROPOSTA E REALIZAÇÃO DO ENSAIO**

- Realizar reunião de alinhamento junto ao cliente para a definição das seguintes informações:
  - a) Produto que se deseja realizar o ensaio e sua aplicação (área de atividade);
  - b) Características técnicas do produto que será submetido ao ensaio;
  - c) Classe de ensaio que o produto se enquadra conforme norma CGCRE/Inmetro NIT-Dicla-016;
  - d) Grandeza a ser ensaiada;
  - e) Técnica a ser aplicada ao ensaio;
  - f) Se o ensaio visa atender uma norma ou regulamento específico. Em caso afirmativo, qual regulamento.
  - g) Responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico;
  - h) Planejamento de execução dos serviços.
- Realização do ensaio;

**ENTREGAS:**

- Emissão do relatório de ensaio, contendo os responsáveis pela prestação do serviço; o escopo do serviço e possíveis outros aspectos acordados entre as partes; resultados e análises referentes ao desempenho metrológico do produto submetido ao ensaio e descrição dos procedimentos realizados; assinado pela empresa demandante;

**10. Benefícios e resultados esperados**

Realização de um ensaio num produto, ou seja, a determinação de uma ou mais características de um objeto de avaliação da conformidade, de acordo com um procedimento.

São exemplos de classes de ensaios: Análises Clínicas e Patológicas; Ensaio Acústicos, de Vibração e Choque; Ensaio Biológicos; Ensaio de Radiações Ionizantes; Ensaio Elétricos e Magnéticos; Ensaio Mecânicos; Ensaio Não Destrutivos; Ensaio Ópticos; Ensaio Químicos e Ensaio Térmicos.

Os principais objetivos desses ensaios são:

- Garantir maior segurança no trabalho evitando fraturas inesperadas que poderiam causar acidentes durante a execução do serviço;
- Redução de custos: a partir da maior facilidade de identificação de falhas se torna possível a realização de manutenção no tempo correto, gerando menos custos;
- Maior conhecimento das propriedades do material testado;
- Garantia de uso de material adequado para a funcionalidade do produto;
- Atender regulamentações específicas e exigência da metrologia legal;
- Maior capacidade de análise de riscos concernentes ao produto.

**11. Estrutura e materiais necessários****12. Responsabilidade da empresa demandante**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

**13. Responsabilidade da prestadora de serviço**

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.

5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

#### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

É necessário que a prestadora de serviço seja acreditada pela CGCRE/Inmetro, de acordo com os requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17025, para serviços de ensaios conforme natureza específica da demanda da empresa.

A acreditação de laboratórios de ensaios é concedida para um escopo, constituído por grupos de serviços de calibração estabelecidos pela CGCRE/Inmetro, incluindo área de atividade/produto, classe de ensaio, grandeza e procedimento ou técnica aplicada ao ensaio. (Consultar a [NIT-DICLA-016](#) para identificar prestadores de serviços acreditados para atender demanda da empresa).

#### 15. Pré-diagnóstico

#### 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
5. O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## FICHAS TÉCNICAS – SUSTENTABILIDADE

### AGUA, AR E SOLO

#### Otimização de Uso dos Recursos Hídricos – Gestão de Água

##### 1. Tema

Sustentabilidade

##### 2. Subtema

Água, ar e solo

##### 3. Categoria de serviço

Acesso a serviços de terceiros

##### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

##### 5. Modalidade

Presencial

##### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural

##### 7. Setor indicado

Agronegócios

##### 8. Macrosssegmento

-

##### 9. Descrição

###### ETAPA 1 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

- 1) Alinhamento dos objetivos do cliente, serviços e entregas do consultor;
- 2) Conferência do checklist para a fase do diagnóstico;
- 3) Encaminhamentos de ações e prazos do cliente e do consultor;
- 4) Elucidar questões referentes a responsabilidade, entregas, etc.

**ENTREGA ETAPA 1:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

**ETAPA 2 | DIAGNÓSTICO:** levantamento das informações do empreendimento, com registro fotográfico, quando necessário.

- Localização do empreendimento;
- Descrição do empreendimento com sua(s) principal(is) atividade(s);
- Região hidrográfica, corpo hídrico;
- Local de captação;
- Perfil da utilização / avaliação do sistema de irrigação;
- Volume total a ser utilizado (m<sup>3</sup>);
- Manejo de águas residuárias / fertirrigação;
- Manejo da cultura irrigada;
- Potencialidade e restrições;
- Avaliação da eficiência hídrica;
- Otimização do uso da água;
- Análise de viabilidade técnica e econômica.

**ENTREGA DA ETAPA 2:** Relatório contendo: resultados do diagnóstico; situação verificada na empresa (com registros fotográficos, caso necessário);

**ETAPA 3 | PLANO DE AÇÃO:** a partir da análise do diagnóstico, um plano de ação deve ser proposto com estudo de viabilidade técnica e econômica, recomendações de instrumentos, soluções e alternativas.

**ENTREGA DA ETAPA 3:**

- Relatório Final contendo o plano de ação com o estudo de viabilidade, recomendações e proposição de soluções; registro fotográfico e ART assinada pela Prestadora de serviço e Empresa Demandante;
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## 10. Benefícios e resultados esperados

- Otimizar o uso do recurso de forma sustentável;
- Atendimento às expectativas do cliente em qualidade e prazos;
- Redução dos custos/despesas da propriedade.

### PRÉ REQUISITOS PARA ATENDIMENTO DO CLIENTE

Acompanhamento do consultor nos momentos das visitas e reuniões necessárias para realização da consultoria, conforme cronograma pré-agendado.

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;



5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado;
7. Permitir o registro fotográfico do empreendimento e execução do projeto, quando necessário.

### 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.
6. Entregar o detalhamento de todos os dados técnicos e referências necessárias à produção do projeto;
7. Preparar os documentos a serem entregues (projeto, impressões, encadernações e organização da pasta com material digital);
8. Buscar e executar o projeto de acordo com a legislação vigente;
9. Pagamento da ART.

### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais de nível superior, nas áreas de Ciências Agrárias e Meio ambiente, como as Engenharias Ambiental, Agrônômica, Agrícola, Sanitária, Engenharia Florestal, com Registro do Conselho de Classe

### 15. Pré-diagnóstico

-

### 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## Plano de Recuperação de Áreas Degradadas (PRAD)

### 1. Tema

Sustentabilidade

### 2. Subtema

Água, ar e solo

### 3. Categoria de serviço

Acesso a serviços de terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural

### 7. Setor indicado

Agronegócios, comércio, indústria, serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | DIAGNÓSTICO DA ÁREA DE VEGETAÇÃO**

Diagnóstico das áreas degradadas a serem recuperadas, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Caracterização da Área a Ser Recuperada;
  - Relevo;
  - Solo e subsolo;
  - Hidrografia;
  - Cobertura vegetal;
- Realização do reconhecimento da área;
- Identificação da vegetação;
- Levantamentos sobre o solo;
- Realização de registros fotográficos;
- Identificação da origem da degradação.

**ENTREGA ETAPA 01:** Relatório do diagnóstico da área de vegetação, contendo: resultados do diagnóstico; situação verificada das áreas degradadas (com registros

Fotográficos, caso necessário); e soluções propostas (com plano de ação e cronograma); assinado pela empresa demandante.

### **ETAPA 02 | ELABORAÇÃO DO PRAD E AÇÕES DE RECUPERAÇÃO**

Seguindo integralmente as determinações contidas no Termo de Referência (TR). Caso não exista um Termo de Referência (TR), seguir o roteiro abaixo, minimamente com seguintes dados:

- Análise da área a ser recuperada;
- Delimitação da área a ser recuperada;
- Análise da vegetação ocorrente da área a recuperar;
- Análise da topografia da área;
- Atividades de preparo e correção do solo para plantio;
- Seleção de espécies vegetais a serem introduzidas;
- Aquisição/produção de mudas;
- Atividades de plantio;
- Atividades de manutenção dos plantios.
- Orientação ao cliente sobre implementação das medidas contidas no PRAD
- Aplicação da proposta escolhida de recuperação para a área degradada;
- Detalhamento das técnicas e ações a serem adotadas para a recuperação;
- Inclusão de proposta de monitoramento e avaliação da efetividade da recuperação;
- Previsão dos insumos, custos e cronograma referente à execução e consolidação da recuperação.

#### **ENTREGA ETAPA 02:**

- Plano de recuperação de áreas degradadas (PRAD).
- Relatório Final contendo o Plano de Recuperação de Área Degradada – PRAD, registro fotográfico e ART assinada pela Prestadora de serviço e Empresa Demandante;
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## **10. Benefícios e resultados esperados**

Elaborar o Plano de Recuperação de Áreas Degradadas (PRAD) com o objetivo de recuperar a cobertura vegetal de uma área degradada, garantindo a proteção do solo contra processos erosivos e carregamento de partículas que assoreiam rios e córregos. A consultoria visa:

- Sustentabilidade;
- Acordo com a legislação;
- Possibilidade de uso do solo;
- O **PRAD** evita consequências indesejadas, como esterilidade do solo e desmoronamentos de áreas;
- Diversidade ambiental;
- Qualidade dos recursos renováveis.

## **11. Estrutura e materiais necessários**

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Arcar com o pagamento de eventuais taxas cobradas pelos órgãos responsáveis para fins de cadastro (exceto ART, que é de responsabilidade da PST);
2. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
3. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
4. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
5. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
6. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
7. Avaliar o serviço prestado;

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.
6. O pagamento da ART bem como a elaboração do projeto geográfico (caso o cliente não possua);

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com formação em engenharia agrônoma ou engenharia florestal.

## 15. Pré-diagnóstico

## 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

### Avaliação do Potencial Solar Fotovoltaico

#### 1. Tema

Sustentabilidade

#### 2. Subtema

Energia

#### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

#### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

#### 5. Modalidade

Presencial

#### 6. Público alvo

ME, EPP

#### 7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria e Serviços

#### 8. Macrosssegmento

#### 9. Descrição

##### **ETAPA 01 | Alinhamento da proposta**

Reunião de alinhamento sobre a condução do trabalho e entrega dos documentos solicitados pelo prestador de serviços, memória da reunião contendo: Local, data, horário, participantes, assuntos tratados (discussões/decisões), encaminhamentos.

Nesta reunião deverão ser tratados os seguintes itens:

- Alinhamento dos objetivos do cliente e entregas do consultor;
- Caracterização da unidade consumidora (Tipo da instalação, ocupação, número de usuários, classificação de fornecimento de energia, leitos, ambientes, regime de funcionamento, peças produzidas, clientes atendidos, número de salas, etc.);
- Cronograma de visitação.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço e todos os aspectos referentes aos itens tratados nesta etapa acordados entre as partes; assinado pela Empresa Demandante.

### **ETAPA 02 | Diagnóstico de Eficiência Energética**

O diagnóstico busca elencar deficiências relacionadas à eficiência energética e as normas de segurança em instalações, e estima potenciais técnicos e/ou econômicos de ações de eficiência energética e conservação de energia.

**ENTREGA ETAPA 02:** Relatório do diagnóstico, contendo: resultados do diagnóstico; situação verificada (com registros fotográficos, caso necessário); e soluções propostas (com plano de ação e cronograma); assinado pela empresa demandante.

### **ETAPA 03 | Diagnóstico da Estrutura Física**

Inspeção para verificar as características estruturais da edificação e colher informações sobre o empreendimento.

**ENTREGA ETAPA 03:** Relatório do diagnóstico, contendo vedação, tipo de estrutura, tipo de cobertura, condição física da cobertura, piso, cargas permanentes ou transitórias, movimentação aérea, esquadrias, finalidade e tempo de edificação, existência de projetos e categoria de segurança de cada zona de risco.

**ETAPA 04| Estudo de Viabilidade de Energia Solar Fotovoltaica e Energia Solar Térmica:** a execução da etapa 4 contempla a análise tarifária do empreendimento, dados de irradiação do local, especificação dos equipamentos necessários, a geração fotovoltaica esperada, perdas e viabilidade econômica (payback, VPL e TIR). É necessário apresentar alternativas à Micro/Mini Geração Distribuída Fotovoltaica como, por exemplo, consórcios e fazendas solares.

### **ENTREGAS ETAPA 04:**

- Relatório Técnico Final contendo estudo de Micro/Mini Geração Distribuída Fotovoltaica e Solar Térmico com as bases e premissas utilizadas, análise das características da edificação e do empreendimento, proposição de sistema de energia solar e layout da proposição indicada, indicação de payback do investimento e especificação das fontes alternativas de energia e registros fotográficos; Estudo com informações das condições necessárias para suportar as placas fotovoltaicas, boiler e painéis para geração de água quente e orientações sobre área e cobertura necessárias, posição de instalação e carga total do sistema; Informações sobre as tecnologias do mercado e alternativas viáveis.
- Termo de conclusão, assinado pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## **10. Benefícios e resultados esperados**

1. Estudo de Viabilidade Técnica Econômica para Instalação de um sistema Solar Fotovoltaico e solar térmico;
2. Possibilidade Aumento da Produtividade e da Competitividade Industrial (após implantação das ações identificadas);
3. Redução do custo de energia;
4. Conscientização para Consumo de Energia Limpa.

## 11. Estrutura e materiais necessários

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.
7. Disponibilizar as 12 últimas contas de energia elétrica, gás, lenha, água, e outras fontes energéticas;
8. Fornecer cópia dos projetos arquitetônico, elétrico, hidráulico, desenhos de plantas, cálculos estruturais, se houver.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.
6. Considerar requisitos legais e outros requisitos, usos significativos de energia e oportunidades de melhoria do desempenho energético.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por no mínimo 01 profissional de nível superior, sendo: Engenharia Elétrica e Engenharia Civil, registrado no CREA.

### **Experiência:**

- Em consultoria tecnológica;

### **Conhecimentos:**

- Dos conteúdos desta ficha técnica;
- Da realidade das micro e pequenas empresa;

### **Habilidades:**

- Planejamento, objetividade e gestão do tempo;
- Comunicação e Fluência verbal;
- Conhecimento prático e teórico;

## 15. Pré-diagnóstico

--

## 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o objeto da consultoria, da elaboração à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente;

A consultoria não contempla:

- Sondagem de solo;
- Avaliação das estruturas e Indicação de reforço da estrutura física;
- Elaboração de planta baixa do empreendimento;
- Elaboração de projetos elétricos, hidráulico e estrutural.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável



## Eficiência Energética

---

### 1. Tema

Sustentabilidade

### 2. Subtema

Eficiência Energética

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria Tecnológica /Acesso a Serviço Tecnológico

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

Produtor Rural, MEI, ME e EPP

### 7. Setor indicado

Agronegócios, comércio, indústria, serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

- Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho, alinhamento dos objetivos do cliente e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta;
- O cliente deve disponibilizar as quatro últimas contas de energia para a prestadora de serviço.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

## ETAPA 02 | SENSIBILIZAÇÃO E INSPEÇÃO

- Fase 1 - Sensibilização: Consiste em uma breve reunião com o empresário e equipe para apresentação de conceitos, boas práticas e metodologia de trabalho, sensibilizando-os sobre a importância do uso eficiente da energia, enfatizando as questões técnicas, legais, regulatórias e de sustentabilidade empresarial (econômico-financeiras, ambientais e sociais), aí incluído o combate ao desperdício de energia elétrica, reforçando a importância de implementação das ações de adequação e mitigatórias que venham a ser identificadas.
- Fase 2 - Inspeção: consiste na realização de inspeção detalhada para identificação de oportunidades efetivas de otimização do uso da energia e da redução de desperdícios, pela introdução de boas práticas, de melhorias e de adequações. Nessa fase, outras oportunidades e necessidades complementares, relativas à gestão da energia, devem ser observadas, tais como, análise do contrato de fornecimento de energia elétrica, verificação da existência de multas e cobranças indevidas na conta de energia elétrica, identificação de inadequação das instalações elétricas e iluminação à luz das normas e da legislação, dentre outros aspectos relevantes. Deve ser feita uma análise minuciosa das contas de energia, do ambiente físico, incluindo aspectos bioclimáticos, instalação elétrica, iluminação e luminotécnica, equipamentos eletroeletrônicos, métodos e processos, hábitos e costumes, demais equipamentos alimentados pela rede elétrica, de houver.

**ENTREGA ETAPA 02:** Relatório deve conter o nome da empresa inspecionada, local e data de início e término da inspeção, assim como:

- Relatório Energético;
- Relatório de Equipamentos e de Consumo de Energia Elétrica;
- Relatório de inspeção das instalações elétricas;
- Relatório de inspeção da ambiência;
- Fotografias, desenhos esquemáticos, croquis e outros;
- Métodos utilizados nos cálculos efetuados e nos levantamentos das potências;
- Outras informações relevantes, a critério do Consultor.

## ETAPA 3 | DIAGNÓSTICO E PLANO DE AÇÃO

O Diagnóstico consiste na identificação de medidas de otimização da gestão energética na empresa, elaborado com base nas informações colhidas na Fase 2 (Inspeção) e contendo propostas viáveis do ponto de vista técnico-econômico e necessárias do ponto de vista legal ou regulatório. O plano de ação deve considerar as ações prioritárias, imprescindíveis e urgentes; as ações necessárias para a melhoria da gestão e eficiência energética, devendo ser implementadas juntamente ou logo após as ações imprescindíveis; ações igualmente importantes para os resultados empresariais e, embora devam ser implementadas, não são de caráter prioritário ou urgente. Deve contemplar:

- Definição dos registros mínimos por Sistema (iluminação, motores, aquecimento, refrigeração, etc.);
- Descrição dos pontos de melhoria para cada sistema analisado;
- Realização de revisão energética inicial;
- Medição do desempenho energético utilizando linhas de base energética;
- Definição de Indicadores de desempenho energético apropriados para monitoramento e medição do desempenho energético. Por exemplo, kWh/R\$;
- Definição de Boas práticas com as oportunidades de economia de energia que são de difícil quantificação;

- Dimensionamento do tempo de recuperação do investimento (payback) nas melhorias listadas;
- Mostrar a economia prevista (% , kWh e R\$) com a implementação das soluções propostas.

#### **ENTREGA ETAPA 03:** Relatório técnico contendo:

1. **Resumo executivo:** descrição sucinta do cliente (localização, atividades e especialidades, ocupação, horário de funcionamento, concessionária de energia elétrica, etc.), das atividades realizadas pela consultoria na empresa e dos principais ganhos que podem ser auferidos, ressaltando aspectos relevantes observados quanto a gestão da energia, instalações elétricas, uso dos equipamentos, segurança, adequação às normas, principais proposições, valores estimados para implementação do Plano de Ação, economia projetada, tempo de retorno do investimento;
2. **Plano de Ação:** com base nos relatórios e demais informações coletadas na inspeção, identificar potenciais ações de eficiência energética descrevendo claramente em cada uma delas a especificação dos equipamentos propostos, a intervenção a ser feita, estimativa de custos segregados por equipamento e mão de obra, além do cálculo dos benefícios. O Plano de Ação deve ser estratificado, sempre que aplicável, em: gestão energética, ambiência; instalações elétricas, sistema de iluminação, refrigeração, climatização, motores e bombas, compressores de ar, eletroeletrônicos, fornos e estufas elétricas, transformadores, fator de potência, outros;
3. **Análise Financeira:** devem ser apresentadas as ações que podem ser implementadas sem custos, fruto apenas da mudança de hábitos ou da adoção de boas práticas, seguidas dos estudos econômicos simplificados, realizados com base no cálculo do tempo de retorno do investimento (*payback* simples), levando-se em conta os custos estimados de aquisição e instalação dos equipamentos eficientes, custos de acompanhamento, a economia gerada pela maior vida útil dos equipamentos e principalmente a economia na conta de energia. Mesmo que uma determinada ação mostre-se inviável, o consultor deve fazer constar essa análise econômica na sua memória de cálculo. O consultor deverá mostrar em detalhes a composição dos custos;
4. **Recomendação de Boas Práticas:** Recomendações de boas práticas nas áreas de gestão energética, uso inteligente e combate ao desperdício de energia, lembrando que as orientações não devem ser genéricas, mas específicas para a empresa e sua realidade.

#### **ETAPA 4 | ENCERRAMENTO**

Elaboração de relatório de encerramento com a compilação das entregas 2 e 3.

#### **ENTREGA ETAPA 04:**

Relatório de Encerramento e Termo de conclusão padrão SEBRAETEC.

### **10. Benefícios e resultados esperados**

Consultoria destinada a propiciar ao Cliente otimizar o uso de energia em sua empresa, com conseqüente melhoria do desempenho, redução de custos e minimização do impacto ambiental. Além disso, objetiva:

- Conscientizar sobre a importância da eficiência energética;
- Difundir conhecimentos acerca da gestão energética, do uso eficiente e do combate ao desperdício da energia elétrica;
- Esclarecer e estimular o uso de boas práticas de gestão energética;
- Adequar o uso da energia às necessidades empresariais;

- Atender as normas técnicas, legislação e regulamentações;
- Reduzir desperdícios de energia e seus custos decorrentes;
- Garantir conforto, segurança e produtividade;
- Aumentar a segurança e minimizar riscos de acidentes;
- Utilizar tecnologias mais eficientes e adequadas aos processos produtivos;
- Contribuir para a sustentabilidade empresarial.

### **11. Estrutura e materiais necessários**

- Câmera Fotográfica Digital;
- Sistema de Monitoramento: sistema pontual para monitoramento contínuo, medição, armazenamento e tratamento de parâmetros elétricos de circuitos e/ou equipamentos específicos;
- Câmera Termográfica Digital: instrumento que identifica o espectro de temperatura da superfície de instalações e equipamentos com capacidade de armazenamento e transferência de fotos;
- Luxímetro Digital: instrumento utilizado para medir a iluminância, ou índice de iluminação, dos ambientes ou de fontes de luz;
- Multímetro Digital: aparelho utilizado para medir as três grandezas elétricas básicas, ou seja, tensão, corrente e resistência elétrica;
- Watímetro Alicata Digital: instrumento de medida da potência elétrica ativa ou real;
- Extensão Bifásica: extensão elétrica com os fios separados (fase 1, fase 2, neutro e fio terra), que permita a medição de grandezas elétricas em cada uma das fases, de aparelhos bifásicos ligados a tomada.

### **12. Responsabilidade da empresa demandante**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.
7. A Empresa deverá fornecer o histórico de contas de energia de, no mínimo, dos quatro últimos meses.

### **13. Responsabilidade da prestadora de serviço**

7. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
8. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
9. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
10. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
11. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

12. Considerar requisitos legais e outros requisitos, usos significativos de energia e oportunidades de melhoria do desempenho energético conforme identificadas na revisão energética, bem como a utilização de fontes de energia alternativas.

#### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com formação acadêmica na área de Engenharia Elétrica, em nível de: graduação, mestrado ou doutorado.

#### 15. Pré-diagnóstico

1. Quantos funcionários trabalham na empresa?
2. O empreendimento está situado em zona urbana ou rural?
3. O cliente considera a conta de energia muito alta?
4. Há alguma iniciativa de economia de energia implantada?

#### 16. Observações

- Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
- Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
- É de responsabilidade do prestador de serviço a execução do trabalho de acordo com a proposta validada pelo cliente (cronograma e entregas);
- O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

Não fazem parte da consultoria:

- Treinamentos;
- Laudos;
- Executar instalações elétricas, civis ou mecânica;
- Projeto e/ou diagramas unifilares das instalações elétricas;
- ART.

#### HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Link	Responsável

# GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

## Licenciamento Ambiental

---

### 1. Tema

Sustentabilidade

### 2. Subtema

Gestão da Sustentabilidade

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

ME, EPP, Produtor Rural

### 7. Setor indicado

Agronegócios, Indústria

### 8. Macrosssegmento

Agricultura, florestas, caça e pesca; Mineração; Indústrias; Transporte; Serviços; Obras civis; Empreendimentos turísticos, urbanísticos e de lazer; Biotecnologia.  
Consultar a RESOLUÇÃO CONAMA Nº 237, de 19 DE dezembro DE 1997 para mais informações.

### 9. Descrição

#### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA E IMERSÃO

- Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico;
- Caracterização do empreendimento
- Análise do empreendimento e da legislação para enquadramento (classificação) da mesma e definição de documentos exigidos pelo órgão ambiental responsável;

- Obtenção dos documentos legais/administrativos necessários para requerimento da licença ambiental;
- Identificação do tipo de licença ambiental a ser requerida;
- Identificação do órgão ambiental responsável.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante. Descrição das características do empreendimento e documentação obtida.

#### **ETAPA 02 | DESCRIÇÃO DO PROCESSO PRODUTIVO**

Descrição do processo produtivo da empresa, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Descrição de todas as etapas do processo;
- Projetos e/ou planos ambientais requeridos;
- Preenchimento de formulários requeridos;
- Plano de adequação, conforme exigência do órgão ambiental;

**ENTREGA ETAPA 02:** Relatório do diagnóstico da empresa, contendo: resultados do diagnóstico; situação verificada na empresa (com registros fotográficos, caso necessário); descrição dos processos produtivos; soluções propostas (com plano de ação/ adequação e cronograma), indicação das licenças necessárias e estudo ambiental, assinado pela empresa demandante.

#### **ETAPA 03 | PROCESSO DO LICENCIAMENTO AMBIENTAL**

Elaboração de documentos necessários para solicitação de licença ambiental no órgão competente, quando aplicáveis:

- Análise Preliminar de Riscos (APR), caso aplicável. Caso não seja aplicável, inserir justificativa com assinatura do Prestador de Serviço e do Cliente.
- Estudo Ambiental para Atividades de Pequeno Impacto - EPI, caso aplicável. Caso não seja aplicável, inserir justificativa com assinatura do Prestador de Serviço e do Cliente.
- Estudos e/ou programas ambientais conforme atividade da empresa e solicitação do órgão competente.
- Memorial descritivo e de cálculo do processo produtivo/serviços.
- Plano de Atendimento de Emergência (PAE), caso aplicável. Caso não seja aplicável, inserir justificativa com assinatura do Prestador de Serviço e do Cliente.
- Plano de Emergência Ambiental.
- Plano de Gerenciamentos de Riscos (PGR), caso aplicável. Caso não seja aplicável, inserir justificativa com assinatura do Prestador de Serviço e do Cliente.
- Planta de Localização do Imóvel: Mapa Georreferenciado do empreendimento.
- Política Ambiental.
- Programa de Monitoramento de Ruídos e Emissão de Material Particulado, caso aplicável. Caso não seja aplicável, inserir justificativa com assinatura do Prestador de Serviço e do Cliente.
- Projeto da Área de Pintura conforme Norma Técnica, caso aplicável. Caso não seja aplicável, inserir justificativa com assinatura do Prestador de Serviço e do Cliente.
- Projeto da Caixa Separadora de Água e Óleo, caso aplicável. Caso não seja aplicável, inserir justificativa com assinatura do Prestador de Serviço e do Cliente.
- Roteiro de Caracterização de Empreendimento.

- Termo de Responsabilidade Ambiental.

**ENTREGA ETAPA 03:** Relatório contendo toda a documentação constante no Processo apresentado ao Órgão Ambiental, organizado em documento único, em meio impresso e digital; Declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## 10. Benefícios e resultados esperados

Consultorias para auxiliar a empresa no requerimento dos atos administrativos necessários para obtenção de Licença Ambiental, compreendendo a associação de documentos e possíveis estudos e projetos complementares.

O serviço tipicamente inclui:

- Análise da empresa e da legislação para enquadramento (classificação) da mesma e definição de documentos exigidos pelo órgão ambiental responsável;
- Recebimento da documentação legal/administrativa necessária para compor o processo de licenciamento ambiental;

Dentre os potenciais benefícios resultantes da Consultoria, tem-se:

- A regularidade da empresa (atendimento à legislação);
- A redução dos riscos de sanções penais e interdições por não conformidade ambiental, assegurando a produtividade;
- Evitar incorrer em crime ambiental;
- Habilitar a empresa a ser fornecedor de grandes empresas;
- Melhorar a imagem perante o mercado;
- Condição para obter certificações;
- Possibilidade de redução de custos, além de aumentar a competitividade e dar possibilidade de obter crédito e linhas de financiamento;
- Proteger o meio ambiente e devido uso dos recursos naturais.

## 11. Estrutura e materiais necessários

Acesso à informações, documentos e áreas/setores da empresa.

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. O processo de entrada junto ao órgão ambiental deve ser de responsabilidade do cliente.
3. Conhecer e validar a proposta de trabalho do prestador de serviço;
4. Validar o escopo das etapas do diagnóstico e/ou da consultoria;
5. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
6. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
7. Acompanhar o prestador de serviço em visita (s) técnica (s) aos espaços físicos;
8. Avaliar o serviço prestado.
9. Arcar com: Taxas administrativas (abertura do processo); Taxa de Controle e Fiscalização Ambiental (TCFA); demais estudos e projetos não atendidos;



Custos com implementação das ações; Estudos complementares de Laboratório e Ensaio; Plantas arquitetônicas, estruturais, baixa, corte e fachada.

10. Apresentação de plantas baixa, de corte e fachada em formato digital.
11. Providenciar os seguintes documentos caso o órgão competente solicite:
  - a) Cópias dos documentos do requerente, Contrato Social (cópia), CNPJ e Inscrição Estadual/Municipal, para pessoa jurídica; ou RG e CPF, Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), Passaporte, Carteira de Identidade de Conselho de Classe, Carteira de Identidade de Estrangeiros (CIE), Outros, Registro de Identidade Civil (carteira de identidade com chip) ou Carteira de Identificação Funcional para pessoa física;
  - b) Comprovante de representação legal do interessado, acompanhado de RG e CPF; se houver procurador, cópia da procuração pública ou particular com firma reconhecida, e cópias dos documentos de identidade e CPF;
  - c) Comprovante de endereço informado no requerimento;
  - d) Comprovante do pagamento da taxa cobrada pelo Órgão Ambiental;
  - e) Comprovante de regularidade da Reserva Legal, quando couber;
  - f) Cópia da licença ambiental anterior, quando couber;
  - g) Comprovante de Registro no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras e/ou Utilizadoras de Recursos Ambientais (CTF/APP), quando couber;
  - h) Inscrição no Cadastro Estadual Ambiental Rural para imóveis rurais, quando couber;
  - i) Documentos que atestem a manifestação do(s) município(s) quanto a conformidade da localização do empreendimento ou atividade com a legislação aplicável ao uso e ocupação do solo, quando couber (IPTU, Alvará, Habite-se etc.);
  - j) Carta de viabilidade da Prestadora de Serviço de Abastecimento de Água (em caso de novo empreendimento);
  - k) Manifestação da companhia energética referente ao fornecimento de energia elétrica (em caso de novo empreendimento).

### 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta de trabalho, validar com a Empresa Demandante e encaminhar para o Sebrae;
4. Preparar escopo e cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades;
5. Realizar o trabalho, desenvolvendo o diagnóstico e/ou a consultoria.
6. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
7. Arcar com Anotação de Responsabilidade Técnica do Profissional.

### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Profissionais legalmente habilitados nos seus respectivos Conselhos de Classe como por exemplo Engenheiros Civil, Ambiental, Sanitarista ou Hidráulico. Recomenda-se ter formação acadêmica de nível superior, preferencialmente nas engenharias, nas áreas de meio ambiente e/ou sustentabilidade, como as Engenharias Ambiental, Agrônoma, Agrícola, Química, Sanitária, Florestal e de Ciências Biológicas, com Registro do Conselho de Classe.

## 15. Pré-diagnóstico

1. Quantos requerimentos de licença ambiental a empresa deseja apresentar ao Órgão Ambiental?
2. O empreendimento é novo?
3. A empresa já possui Licença Ambiental e deseja apenas renová-la?
4. A empresa tem como meta ser prestadora de grandes empresas?
5. A empresa utiliza produtos químicos/tóxicos?
6. A empresa descarta produtos químicos no esgoto ou junto com o lixo comum?
7. A empresa dispõe de algum poço?
8. A sua empresa dispõe de caldeira ou outro tipo de equipamento que emite gases?
9. A empresa já dispõe de estudo de impacto ambiental (EIA)?
10. A empresa já dispõe de relatório de impacto sobre o meio ambiente (RIMA)?
11. A empresa já dispõe de Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos?
12. A empresa já dispõe de Plano de Emergência Ambiental?
13. A empresa já dispõe de Roteiro de Caracterização de Empreendimento?
14. A empresa já dispõe de Planta de Localização do Imóvel?
15. O cliente está ciente que o pagamento da taxa de licenciamento ambiental é sua responsabilidade?
16. A empresa dispõe de planta baixa em formato digital (dwg)?
17. O cliente está ciente que o pagamento das taxas do processo é de sua responsabilidade?
18. Está ciente que a consultoria se finda com o protocolo do processo no órgão ambiental?
19. Está ciente que há entregas que podem ser requeridas e não são atendidas pela consultoria?
20. A empresa já dispõe de Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA)?
21. O cliente já verificou quais os documentos requeridos para licença junto ao órgão ambiental?
22. O cliente está ciente que deve apresentar as plantas em formato digital (dwg)?

## 16. Observações

1. Os custos relacionados à emissão da ART são de responsabilidade do Prestador de Serviço Tecnológico credenciado ao SEBRAETEC.
2. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
3. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele mediante apresentação de orçamento na apresentação da proposta de trabalho;
4. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
5. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
6. Conforme o tamanho da empresa, a tipologia, o grau de risco, a fase de licenciamento e o órgão ambiental (Estadual ou municipal) poderá haver diferenciação em relação aos documentos e procedimentos exigidos. A relação de documentos solicitados será mais bem definida após apresentação do requerimento e sua análise pelo Órgão Ambiental.
7. Deve ser avaliado se o impacto da atividade está no âmbito local, isso implica em saber qual órgão será responsável pelo licenciamento ambiental.
8. Estarão sujeitos ao Licenciamento Ambiental todos os empreendimentos e

atividades utilizadoras de recursos ambientais, efetiva ou potencialmente poluidoras, ou capazes de causar degradação ambiental.

9. As principais diretrizes para a execução do licenciamento ambiental estão expressas na Lei 6.938/81 e nas Resoluções CONAMA nº 001/86 e nº 237/97. Além dessas, a Lei Complementar nº 140/2011 discorre sobre a competência estadual e federal para o licenciamento, tendo como fundamento a localização do empreendimento.
10. A consultoria não garante o Licenciamento Ambiental pelo órgão responsável.
11. O processo de entrada junto ao órgão ambiental deve ser de responsabilidade do cliente.

#### HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Link	Responsável

## Redução de Desperdício nos Pequenos Negócios

### 1. Tema

Sustentabilidade

### 2. Subtema

Gestão da Sustentabilidade

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural

### 7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria, Serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA E IMERSÃO**

- Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com a agenda de visitas e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico;
- Identificação dos segmentos empresariais;  
Classificar o porte da empresa por faturamento e número de empregados.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante. Descrição das características do empreendimento e documentação obtida.

**ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO**

O Diagnóstico é o levantamento de todos os processos envolvidos na fabricação dos produtos ou na realização dos serviços pela empresa.

- Realizar visita a todos os setores produtivos da empresa, desde o local onde é feito o recebimento de insumos (matérias primas etc) até o despacho do produto ou de entrega do serviço.
- Obter as tabelas de custo de água e de energia elétrica na região da empresa analisada;
- Identificação dos Processos;
- Identificação das entradas (insumos, matérias primas, energia elétrica e água);
- Identificação das saídas (água servida, esgoto gerado, resíduos, emissões)

**ENTREGA ETAPA 02:** Relatório contendo: ata da reunião com o cliente, termo de ateste das visitas, resultados do diagnóstico; situação verificada na empresa (com registros fotográficos, caso necessário); avaliação de como se encontra a empresa, seus maiores problemas com desperdícios e como eles poderão ser minimizados ou mesmo eliminados.

**ETAPA 03 | IMPLEMENTAÇÃO**

A implementação é destinada às medições de um foco de desperdício, que irá gerar um estudo de caso. Definido o foco de redução de desperdício, deve ser planejada a logística para realização das medições necessárias para identificar a quantidade exata do desperdício diagnosticado. Nessa etapa é necessário:

- Quantificação do desperdício;
- Elaboração de um plano de ação, cuja implementação visa mitigar ou eliminar o desperdício medido, que será objeto do relatório parcial;
- Comprovar a efetividade das ações implementadas por meio de visitas para apuração dos dados apresentados e correção, quando necessário;

Quantificar os ganhos ambientais e econômicos obtidos após a implementação do plano de ação

**ENTREGA ETAPA 03:** Relatório parcial Fase de Implementação contendo a tabulação dos dados medidos, com as ações de redução de desperdício a serem implantadas validadas previamente pelo empresário;

**ETAPA 04 | FINALIZAÇÃO E ENTREGA**

Consultor elabora o Relatório Final e visita a empresa para apresentar a devolutiva Fase II (Entrega do Relatório Final) e fechar a consultoria recolhendo assinatura de aceite do empresário |Relatório Final Fase II e Termo de Conclusão da consultoria.

**ENTREGA ETAPA 04:** Relatório final contendo a apresentação dos resultados alcançados, com o cenário antes e depois das ações de redução de desperdício que foram implantadas e recomendações finais sobre o que foi constatado; Termo de Conclusão padrão Sebraetec.

**10. Benefícios e resultados esperados**

- Ampliação do conhecimento do empresário sobre o ciclo produtivo da sua empresa, seus pontos ou fases sensíveis, frágeis ou desnecessários;
- Verificação e validação do sucesso de iniciativas próprias, eventualmente já implementadas pelo empresário, para a redução de desperdícios;

- Diminuição dos gastos com insumos diretos (matérias-primas, recursos humanos) e indiretos (energia, água, transportes, etc), caso sejam detectados desperdícios e adotadas as formas de contê-los/eliminá-los;
- Melhoria da capacidade produtiva das MPEs promovida pela redução de desperdícios: menores custos, maior produção;
- Ampliação da lucratividade/rentabilidade do negócio com a diminuição de custos de produção e a redução/eliminação de despesas por meio de controle e/ou recuperação ambiental;
- Aumento da capacidade de competição das micro e pequenas empresas pela manutenção do seu espaço no mercado ou na conquista de novos.

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta.
2. Participar da reunião de alinhamento do trabalho e das demais reuniões previamente marcadas, conforme cronograma aprovado.
3. Disponibilizar um funcionário, que será responsável por implementar as orientações definidas pelo consultor, realizar as medições e registrá-las em ferramentas disponibilizadas pelo consultor e disponibilizar os dados para o consultor (via e-mail ou cópia física).
4. Definir o estudo de caso, em conjunto com o consultor, e atestar a escolha do mesmo através de Documento Específico para tal.
5. Intervir junto à sua equipe, se necessário, para apoio na implementação das orientações feitas pelo consultor.
6. Fornecer informações estratégicas e técnicas necessárias à entidade executora para o desenvolvimento do trabalho.
7. Acompanhar a entidade executora em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, quando necessário.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião presencial para coleta de dados, registros fotográficos e apresentação do trabalho.
2. Apresentar, presencialmente, os Relatórios (Fase I, Parcial Fase II e Final Fase II) para o empresário ou responsável.
3. Disponibilizar os Relatórios Fase I e Final Fase II impressos para o empresário.
4. Definir o estudo de caso, em conjunto com o empresário ou responsável.
5. Definir a logística e o método de medição mais adequado para ser operado na empresa, levando em consideração as condições de reprodução da medição pelo empresário.
6. Treinar a equipe da empresa, que fará as medições e anotar os resultados.
7. Tirar dúvidas por e-mail, telefone ou presencialmente.
8. Para as medições iniciais é de responsabilidade do consultor a posse/aquisição/locação dos equipamentos necessários, sem que haja alteração do valor contratado.
9. Recolher as assinaturas do empresário na Definição do Estudo de Caso e na entrega do Relatório da Fase II.
10. Disponibilizar todos os Documentos em meio digital para o Sebrae.
11. Cumprir todos os prazos e agendas estabelecidas;

12. Cumprir as obrigações previstas no Regulamento Sebraetec.

#### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissional com nível superior com especialização em gestão ambiental, engenharia de produção, logística, alimentos, qualidade, produção mais limpa, administração da produção.

#### 15. Pré-diagnóstico

-

#### 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente;
5. As medições devem ser realizadas antes e após a implementação das ações, para que se possam relatar precisamente os benefícios obtidos com auxílio da consultoria.
6. **O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.**

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

## RESÍDUOS

### Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos

#### 1. Tema

Sustentabilidade

#### 2. Subtema

Resíduos

#### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

#### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

#### 5. Modalidade

Presencial

#### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural

#### 7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria, Serviços

#### 8. Macrosssegmento

-

#### 9. Descrição

##### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO E DIAGNÓSTICO INICIAL**

Diagnóstico da empresa e da cadeia de suprimentos, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Verificar se o município dispõe de Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos;
- Levantar a forma mais apropriada e segura de gerenciamento de resíduos;
- Caracterizar do tipo de resíduo gerado;
- Levantar a forma mais apropriada para descarte;
- Verificar o descarte, manuseio e o acondicionamento dos resíduos;
- Analisar possibilidades de reciclagem e reutilização.

**ENTREGA ETAPA 01:** Relatório do diagnóstico da empresa, contendo: resultados do diagnóstico; situação verificada na empresa (com registros fotográficos, caso



necessário); e soluções propostas (com plano de ação e cronograma); assinado pela empresa demandante.

## **ETAPA 02 | ELABORAÇÃO DO PGRS (OU PGRCC)**

Elaboração do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) (ou Plano Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil - PGRCC), o qual minimamente engloba:

- Descrição do empreendimento ou atividade;
- Obtenção, por meio de visita e entrevistas, de dados e o diagnóstico situacional do gerenciamento de resíduos sólidos da empresa, compreendendo: Tipificação dos resíduos sólidos; Volumes gerados; Procedimentos de segregação; Acondicionamento; Transporte; Tratamento e destinação final;
- Definição dos responsáveis por cada etapa do gerenciamento de resíduos sólidos;
- Definição dos procedimentos operacionais relativos às etapas do gerenciamento de resíduos sólidos sob responsabilidade do gerador;
- Identificação das soluções consorciadas ou compartilhadas com outros geradores;
- Ações preventivas e corretivas a serem executadas em situações de gerenciamento incorreto ou acidentes;
- Metas e procedimentos relacionados à minimização da geração de resíduos sólidos, bem como sua reutilização e reciclagem;
- Medidas saneadoras dos passivos ambientais relacionados aos resíduos sólidos;
- Periodicidade de sua revisão.

### **ENTREGA ETAPA 02:**

- Relatório técnico contendo o Plano de Gerenciamento de Resíduos e descrição das ações realizadas.

## **ETAPA 03 | IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DO PGRS**

Consultoria na implementação e operacionalização do PGRS (ou Plano Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil - PGRCC), compreendendo:

- Reunião de alinhamento com a Diretoria para validação e ajuste do PGRS;
- Capacitação de colaboradores com carga-horária mínima de 04 (quatro) horas com o seguinte conteúdo mínimo: sensibilização ambiental, explicação do PGRS aos funcionários e orientação na execução das etapas e ações previstas no PGRS;
- Entregas:
- 02 Cópias impressas e encadernadas do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, juntamente com ART do Responsável pela elaboração, com todas as exigências do trabalho e devidamente atestado pelo Gestor do Sebrae.
- Anotação de Responsabilidade Técnica - ART do Responsável pela elaboração do PGRS.

### **ENTREGA ETAPA 03:**

- Relatório final de monitoramento da implementação do PGRS atestado pelo cliente, em vias digital e física, contendo o Plano de Gerenciamento de Resíduos e descrição das ações realizadas.
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## 10. Benefícios e resultados esperados

Gestão empresarial dos resíduos sólidos: não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, conforme preconizado na legislação e as normas regulamentadoras.

A consultoria visa auxiliar a empresa no atendimento à legislação e redução do impacto ambiental de suas atividades, no que diz respeito aos resíduos sólidos.

Dentre os potenciais benefícios resultantes da Consultoria, tem-se:

- Regularidade da empresa (atendimento à legislação);
- Melhor imagem no mercado;
- Redução dos riscos de sanções penais e interdições por não conformidade ambiental;
- Possível redução de custos quando da implementação do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), com possíveis oportunidades para comercialização dos resíduos gerados (novos negócios);
- Ganhos através da venda de materiais recicláveis;
- Condição para obter certificações.
- Organização e saneamento da empresa;
- Proteção do meio ambiente e dos recursos naturais.
- Destinação final ambientalmente correta
- Responsabilidade ambiental

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Arcar com o pagamento de eventuais taxas cobradas pelos órgãos responsáveis para fins de cadastro (exceto ART, que é de responsabilidade da PST);
2. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
3. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
4. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
5. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
6. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
7. Avaliar o serviço prestado;
8. Submeter o PGRS à aprovação dos órgãos ambientais responsáveis, de acordo com a necessidade da empresa.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

6. O pagamento da ART bem como a elaboração do projeto geográfico (caso o cliente não possua);
7. Elaborar o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), atendendo o conteúdo mínimo previsto na lei e respectivas normas e responsável técnico pela sua elaboração;
8. Realizar reunião presencial com o(s) representante(s) da empresa para apresentação do PGRS e esclarecer eventuais dúvidas;
9. Capacitar a Diretoria e Colaboradores;

#### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo Técnico formado por profissionais legalmente habilitados nos seus respectivos Conselhos de Classe. Recomenda-se ter formação acadêmica de nível superior, preferencialmente nas engenharias, nas áreas de meio ambiente e/ou sustentabilidade, como as Engenharias Ambiental, Agrônômica, Agrícola, Química, Sanitária, Florestal e de Ciências Biológicas, com Registro do Conselho de Classe.

#### 15. Pré-diagnóstico

-

#### 16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
5. A consultoria não garante a aprovação do PGRS pelo órgão responsável.

#### HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Link	Responsável

## **PERFIL DESEJADO E HABILIDADES**

### **Perfil desejado:**

- Conforme estabelecido em cada ficha técnica.

### **Experiência:**

- Em consultoria tecnológica.

### **Conhecimentos:**

- Dos conteúdos conforme fichas técnicas;
- Da realidade das micro e pequenas empresa.

### **Habilidades:**

- Planejamento, objetividade e gestão do tempo;
- Comunicação e Fluência verbal;
- Conhecimento prático e teórico.

## SERVIÇOS TECNOLÓGICOS - COMPLEMENTARIEDADE

SERVIÇOS TECNOLÓGICOS - COMPLEMENTARIEDADE			
ÁREA TEMÁTICA	SUBÁREA TEMÁTICA	FICHA TÉCNICA	SERVIÇOS QUE ACEITAM COMPLEMENTARIEDADE, CONFORME EDITAL
DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO	Desenvolvimento de Produto	Desenvolvimento de Novos Produtos Alimentícios	-
		Transformação Digital	Diagnóstico para Implantação de E-commerce
	Implantação de E-commerce		-
	Inserção digital – Desenvolvimento de WebSite		-
	Planejamento Tecnológico	Estudo de Prospecção Tecnológica	-
		Planejamento Estratégico Tecnológico	-
DESIGN	Design de Ambiente	Design de Interiores e Fachada	X
		Quiosque de Venda	X
		Vitrines e expositores	X
	Design de Comunicação	Branding	X
		Identidade Visual	X
		Sinalização	X
Design de Produto	Desenvolvimento de Coleções	-	
PRODUÇÃO E QUALIDADE	Mapeamento e Melhoria de Processos	Boas práticas agrícolas	-
		Boas Práticas na Bovinocultura de Leite e/ou Corte	-
		Controle e melhoria de processos	-
		Controle e Melhoria de Processos com Conectividade (IoT)	-
		Elaboração de Fichas técnicas para comércio e serviços de alimentação	-
		Elaboração e implementação de Manual BPF	-
		Elaboração do Manual Técnico Operacional do Franqueador	-
		Melhoria de layout produtivo	-
		Melhoria de Processo para Alimentação, Panificação e Confeitaria	-
		Planejamento e Controle de Produção	-
	Lean Manufacturing	-	
	Gestão Qualidade	Adequação à norma ABNT NBR ISO IEC 17025 2017 – Requisitos gerais laboratórios de ensaio/ calibração	-
		Adequação da Área de Produção de Alimentos à Legislação Sanitária	-
		Metrologia – Ensaios	-
SUSTENTABILIDADE	Água, Ar e Solo	Otimização de uso dos recursos hídricos – Gestão de água	-
		Plano de Recuperação de Áreas Degradadas (PRAD)	-
	Eficiência Energética	Avaliação do Potencial Solar Fotovoltaico	-
		Eficiência Energética	-
	Gestão da Sustentabilidade	Licenciamento Ambiental	-
		Redução de desperdício nos pequenos negócios	-
	Resíduos	Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	-

## **COMISSÃO DE AVALIAÇÃO SEBRAETEC**

Equipe formada pelos Analistas Técnicos da Unidade de Inovação e Competitividade do Sebrae-MG:

Daniela Almeida Teixeira Toccafondo

Flávio Baeta Moreira

Júlia Padovezi Miranda

Luisa Silva Vidigal