

# **ÁREAS TEMÁTICAS**

## **LISTAGEM DE TEMAS E SUBTEMAS**

## DESIGN

Atividade que busca soluções criativas e inovadoras com o objetivo de estabelecer qualidades multifacetadas de objetos e serviços, considerando fatores como materiais, ergonomia, aplicações planas e não planas.

### Design de Ambiente

**Descritivo:** ações de planejamento e arranjo de ambientes e espaços individuais de MPE ou coletivos urbanos de acordo com padrões de estética, funcionalidade e satisfação do cliente, paisagismo e a arquitetura.

**Abrangência de atuação:** elaboração de projeto visual, projeto arquitetônico, disposição e distribuição de móveis, planta baixa, objetos e acessórios e máquinas de forma a tornar a empresa mais atrativa esteticamente e funcionalmente.

Planejamento de espaços, postos e estações de trabalho, chão de fábrica, ponto de venda, vitrines, feiras e eventos, recepção, áreas de circulação, iluminação, sinalização, confecção de maquetes e execução de oficinas de trabalho.

### Design de Comunicação

**Descritivo:** atividades necessárias para a construção de mensagens diretas e indiretas ao público alvo, em sua maioria para comercialização e divulgação de produtos e serviços. Abrange vários meios de comunicação e mídias.

**Abrangência de atuação:** elaboração de *design* gráfico, de embalagem, identidade visual e corporativa, *design* da informação, editorial, de superfície (criação de imagens bidimensionais), de estamparia, *design* digital (*web*, interação, *games*), sinalização, tipografia, material promocional e de divulgação.

### Design de Produto

**Descritivo:** atividades direcionadas à concepção, criação e produção de objetos tridimensionais.

**Abrangência de atuação:** planejar/conceber mobiliário, joias, têxtil e confecção, calçados, objetos de uso pessoal, utensílios domésticos e de decoração, eletrodomésticos e eletroeletrônicos, iluminação, acessórios de construção civil, transportes, mobiliário urbano, máquinas e ferramentas, jogos e brinquedos, material esportivo, produtos médico-hospitalares etc.

### Design de Serviço

**Descritivo:** tem por objetivo tornar o serviço prestado consistente, fácil de usar do ponto de vista do cliente, diferenciado do ponto de vista do fornecedor e consistente com a estratégia da empresa.

**Abrangência de atuação:** contempla elaboração de diagnósticos, planos de implantação, acompanhamento de projetos, planejamento e execução de oficinas de trabalho, elaboração e implementação do design estratégico.

## **INOVAÇÃO**

Implantação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional, nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas que tragam benefícios econômicos ou financeiros para a empresa.

### **Desenvolvimento de Novo Modelo de Negócio**

**Descritivo:** Grupo de ações para alteração do modelo de negócio, se diferenciando quanto proposta de empresa.

**Abrangência de atuação:** elaboração de projetos para alteração das empresas, inovando quanto modelo organizacional; consultoria para transformação em franqueadora; elaboração de projeto de modelo de valor e operação; startups, empresas incubadas e aceleradas.

### **Desenvolvimento de Novos Processos**

**Descritivo:** trata-se da criação, aprimoramento e mudança no como se faz, aprimorando ou desenvolvendo novas formas de fabricação ou de distribuição de bens e novos meios de prestação de serviços.

**Abrangência de atuação:** mapeamento, redesenho e melhorias de fluxos de processos, técnicas e ferramentas para a implantação, alinhamento estratégico, governança e métodos de gestão de processos empresariais.

### **Desenvolvimento de Novos Produtos**

**Descritivo:** grupo de ações para criação de um novo produto (artefato), serviço e atividades acessórias para a incluí-lo no mercado.

**Abrangência de atuação:** utilização de técnicas e ferramentas para criação de objetos, produtos e processos. Desenvolvimento e aprimoramento de produtos, técnicas básicas de produção e especificação deste novo produto. Diferencial agregado ao novo produto desenvolvido e desenvolvimento de processos técnicos e criativos relacionados à configuração, concepção, elaboração e especificação de um artefato.

## PRODUTIVIDADE

Atividades que permitem o aumento da eficiência do processo produtivo, ajustando ou implantando qualquer tipo de processo, procedimento ou técnica com o objetivo de diminuir os custos de produção por meio da eliminação de desperdícios, minimização de distância e perdas com refugos.

### Cadeia de Suprimentos

**Descritivo:** grupo de ações aplicadas às unidades de fabricação de micro e pequenas empresas que permite a gestão do controle de fluxo e armazenamento eficiente de matérias-primas, materiais semiacabados e produtos acabados, bem como as informações a eles relativas, desde a produção dos bens e serviços, distribuição e entrega final ao cliente.

**Abrangência de atuação:** Diagnóstico geral do fluxo de atividades primárias e de apoio; Avaliação de armazenagem, manuseio e estoque de materiais; Metodologia para gestão de estoques; Codificação de materiais (código de barras ou outro); Avaliação da logística e estratégia competitiva; Levantamento sobre as características de negociação com fornecedores, distribuidores, clientes e prestadores de serviços logísticos, bem como os fluxos de informações e seus requisitos; Análise dos pontos de entrega e da logística de “última milha” para canais de distribuição; Análise estratégica para exportação e importação (formas de realizar, tributação e incentivos fiscais, formação de preços, financiamento, despacho aduaneiro, aspectos cambiais etc.).

### Layout

**Descritivo:** grupo de ações implantadas em unidades produtivas para melhorar o desempenho com ajustes na disposição física.

**Abrangência de atuação:** disposição de equipamentos e pessoas, distribuição de espaço, ergonomia de equipamentos, circulação de ar, temperatura, luminosidade, logística;, avaliação e melhoria de *layout*.

### Mapeamento e Melhoria de Processos

**Descritivo:** grupo de ações aplicadas às unidades de fabricação de micro e pequenas empresas que permite o aumento da capacidade produtiva, facilita o processo de fabricação ou diminui recursos e insumos no processo fabril, com o objetivo de diminuir o custo de produção do produto.

**Abrangência de atuação:** Análise sobre a organização e métodos de trabalhos; Análise do planejamento e controle dos sistemas produtivos; Avaliação sobre a administração de materiais; Dimensionamento da capacidade instalada de produção; Avaliação dos processos de manutenção preventiva e corretiva de máquinas e equipamentos; Análise e avaliação de produto; Administração de produtos, insumos, suprimentos e compras; Critérios de segurança em cada uma das etapas da produção; Estudo sobre racionalização.

## PROPRIEDADE INTELECTUAL

Serviços de apoio à empresa na obtenção de registros, concedidos pelo Estado, que tratam dos direito sobre bens, representando uma vantagem competitiva.

### Desenho Industrial

**Descritivo:** registro formal no INPI do *design* (forma ornamental) que o produto apresenta.

**Abrangência de atuação:** pesquisa prévia, preenchimento de formulários e andamento dos processos de registro.

### Indicação Geográfica

**Descritivo:** registro formal no INPI de cidades ou regiões que possuem notório conhecimento popular por causa de seus produtos ou serviços. Delimita a área de produção, restringindo seu uso aos produtores da região.

**Abrangência de atuação:** diagnósticos estaduais para analise do potencial de Indicação Geográfica, apoio a estruturação de novas Indicações Geográficas, Elaboração de normas técnicas sobre sistema de IG, consultoria para implementação de código de práticas, planejamento e implementação da IG.

### Marcas

**Descritivo:** serviços que tratam o sinal distintivo, visualmente perceptível, que identifica e distingue produtos e serviços, bem como certifica a sua conformidade com determinadas normas ou especificações técnicas.

**Abrangência de atuação:** Administração de marcas (busca prévia, solicitação de registro e acompanhamento), Prorrogação de solicitações, apoio e acompanhamento de pedidos,

### Patentes

**Descritivo:** título de propriedade temporária sobre uma invenção ou modelo de utilidade, outorgado pelo Estado aos inventores ou autores ou outras pessoas físicas ou jurídicas detentoras de direitos sobre a criação.

**Abrangência de atuação:** busca previa nacional e internacional, auxílio no preenchimento de formulários, elaboração do relatório descritivo, reivindicações, desenho, listagem de sequencia biológica, auxílio na solicitação do PCT (Tratado de Cooperação em Matéria de Patentes) para pedidos internacionais, acompanhamento do processo de registro.

## QUALIDADE

Grupo de características percebidas pelo cliente de um produto/serviço e estabelecidas como formas de satisfação destes clientes. São mensuradas a partir de parâmetros (indicadores) estabelecidos como padrão pelo cliente ou descritos em normas.

### Avaliação de Conformidade

**Descritivo:** grupo de ações implantadas em micro e pequenas empresas que seguem regras pré-estabelecidas de forma acompanhada e avaliada. Visa a propiciar adequado grau de confiança de um produto, processo ou serviço, ou ainda um profissional, conforme requisitos pré-estabelecidos em normas ou regulamentos.

**Abrangência de atuação:** Avaliação da Conformidade compreende a acreditação, ensaios, rotulagem, declaração do fornecedor (avaliação de primeira parte), classificação (avaliação de segunda parte) e certificação (avaliação de terceira parte) de acordo com a ISO/IEC 17000; procedimentos para autorização, licença e aprovação que estão a cargo dos organismos regulamentadores: Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO e pela Anvisa, orientação, adequação e diferenciação quanto a Segurança Alimentar (PAS).

### Metrologia

**Descritivo:** grupo de ações implantadas na micro e pequena empresa para adequação quanto às normas de qualidade.

**Abrangência de atuação:** Diagnóstico sobre a condição de atendimento a normas de qualidade, Elaboração de plano para adequação a normas de qualidade, Apoio na adequação dos sistemas de gestão da qualidade em micro e pequenas empresas com vistas à habilitação para a certificação ISO 9000, Acompanhamento dos processos de certificação.

### Normalização

**Descritivo:** serve para designar padrões estabelecidos pela indústria de bens e serviços, quanto à apresentação, construção, instalação ou funcionamento de seus produtos ou serviços.

**Abrangência de atuação:** estabelecer procedimentos, padronizar formas, dimensões, tipos, usos, fixar classificações ou terminologias e glossários, definir a maneira de medir ou determinar as características, como os métodos de ensaio a serem atendidos por um produto, processo ou serviço.

## SUSTENTABILIDADE

Ações, procedimentos, processos e produtos que têm por objetivo alinhar o negócio às exigências de mercado de cunho ambiental e/ou social.

### Dimensão Social

**Descritivo:** grupo de ações que visam adequar o negócio às questões sociais exigidas pelo mercado.

**Abrangência de atuação:** saúde e segurança do trabalho; política de avaliação de fornecedores; política de relação com clientes; mapeamento e elaboração de relações de parceria; plano de ação no entorno da empresa.

### Energia

**Descritivo:** grupo de ações que visam à diminuição do consumo de energia e utilização de fontes limpas de energia.

**Abrangência de atuação:** eficiência energética: condições gerais de fornecimento de energia elétrica e alternativas tarifárias; elaboração/adequação de projeto de arquitetura bioclimática (considera clima e aproveita recursos da natureza – sol, vento, vegetação e chuva); avaliação e planejamento de sistemas eficientes de iluminação; avaliação e planejamento de sistemas eficientes de condicionamento ambiental e refrigeração industrial; avaliação de máquinas e motores eficientes; avaliação e elaboração de sistemas eficientes de ar comprimido e aquecimento elétrico; preparação para adequação ao sistema nacional de etiquetagem (na fase de projeto e pós-construção) e adequação e orientação para participar do selo PROCEL;

### Gestão Ambiental

**Descritivo:** grupo de ações gerenciais do empreendimento que visam à diminuição/eliminação do impacto ambiental negativo de suas atividades, inclusas as ações de adequação à legislação ambiental vigente.

**Abrangência de atuação:** indicadores de desempenho ambiental; diagnóstico empresarial de sustentabilidade; adequação de empresas a critérios de sustentabilidade nacionais e/ou internacionais; Produção mais Limpa; redução de desperdício; plano de controle ambiental (PCA); sistema de gestão ambiental (SGA); controle da poluição industrial e doméstica; auditoria e contabilidade ambiental; elaboração de plano, implantação de programas de gestão ambiental; plano de adequação à legislação ambiental; plano de adequação a norma ISO 14.000.

### Resíduos Sólidos

**Descritivo:** grupo de ações implantadas no ambiente da Micro e Pequena Empresa que visa ao gerenciamento de resíduos gerados a partir da atividade comercial.

Podem ser no âmbito do reuso de materiais, da reciclagem, da coleta seletiva e qualquer ação que contribua para a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS.

**Abrangência de atuação:** plano para gestão integrada de resíduos sólidos empresariais (industriais, urbanos, rurais orgânicos e inorgânicos); tratamento de resíduos; avaliação da viabilidade econômica na cadeia de resíduos; mapeamento e plano de implantação de logística reversa; mapeamento da cadeia de resíduos; avaliação de resíduos vendáveis em um empreendimento; diagnóstico, classificação e análise dos resíduos sólidos produzidos; análise da destinação e reaproveitamento



de materiais. Redução da poluição e tratamento dos resíduos produzidos; auditoria e contabilidade ambiental; implantação de programas de gestão e educação ambiental;

### **Sustentabilidade Rural**

**Descritivo:** grupo de ações específicas para adequação de atividades rurais às exigências ambientais do mercado.

**Abrangência de atuação:** apoio na elaboração de plano de manejo florestal; elaboração e implementação de projetos sustentáveis de cadeias produtivas relacionadas à biodiversidade; Produção e Certificação Orgânica; extrativismo sustentável.

## TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Tecnologias que interferem e medeiam os processos informacionais e comunicativos das pessoas e das empresas, integrando um conjunto de recursos tecnológicos (hardware, software e telecomunicações) que proporcionam a automação e comunicação dos processos de negócios da empresa.

### Automação

**Descritivo:** aplicação de métodos e ferramentas em micro e pequenas empresas com o intuito de automatizar e agilizar seus processos de negócios, com a utilização de sistemas de informação e recursos tecnológicos.

**Abrangência de atuação:** definição do nível de automação, levantamento de questões legais e fiscais, identificação de necessidade de infraestrutura; Elaboração de Plano de Utilização de Serviços de TIC; Definição da solução de TIC mais adequada ao tipo de negócio e ao perfil do consumidor;

### E-commerce

**Descritivo:** Uso da comunicação eletrônica e digital aplicada aos negócios, criando, alterando ou redefinindo valores entre organizações (B2B-Business to Business) ou entre organizações e clientes (B2C–Business to Customer), ou entre clientes (C2C–Customer to Customer), permeando a aquisição de bens, produtos ou serviços, terminando com a liquidação financeira por intermédio de meios de pagamento eletrônicos.

**Abrangência de atuação:** B2B-Business to Business; B2C–Business to Customer; C2C–Customer to Customer.

### Meios Eletrônicos de Pagamentos

**Descritivo:** grupo de ações necessárias para permitir que os canais de distribuição sejam utilizados para pagamento de transações. Enquadram-se nos meios eletrônicos de pagamento todos os instrumentos utilizados para o pagamento de uma operação realizada entre o comprador e o vendedor de produtos e serviços, exceto papel-moeda e cheque.

**Abrangência de atuação:** especificar plataformas eletrônicas de pagamento e recebimento; cartões de crédito e débito; *mobile payment*; tecnologia e inovação em serviços financeiros em plataformas digitais; normativos sobre o tema.

### Redes Sociais e Serviços Online

**Descritivo:** grupo de ações para conectar a outras pessoas na Internet, utilizando as informações de perfis de usuários, seus interesses, *hobbies*, níveis de escolaridade, profissão e outros fatores compartilhados.

**Abrangência de atuação:** As redes sociais *online* podem operar em diferentes níveis: redes de relacionamentos (Facebook, Orkut, Myspace, Twitter); redes profissionais (Linkedin); redes comunitárias (redes sociais em bairros ou cidades).

Os Serviços *Online* englobam ações com os serviços de busca, incluindo SEO (Search Engine Optimization) e *links* patrocinados; Estruturar os três pontos fundamentais para o sucesso na utilização de redes sociais (atendimento, relacionamento e monitoramento); Identificar necessidade de infraestrutura de TIC, avaliação de domínios, hospedagens e níveis de segurança da informação.