

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae



Caderno Técnico

Versão 3.1

Brasília-DF
2016

© 2016. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

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 – Sebrae

Unidade de Acesso à Inovação e Tecnologia

SGAS 605 – Conjunto A – CEP: 70200-904 – Brasília/DF

Telefone: (61) 3348-7218

www.sebrae.com.br

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional

Robson Braga de Andrade

Diretor-Presidente

Guilherme Afif Domingos

Diretora Técnica

Heloisa Regina Guimarães de Menezes

Diretor de Administração e Finanças

Vinícius Lages

Unidade de Acesso à Inovação, Tecnologia e Sustentabilidade

Gerente

Célio Cabral de Sousa Júnior

Coordenação

Marcus Vinícius Lopes Bezerra

Equipe Técnica

Agnaldo de Almeida Dantas

Alexandre de Oliveira Ambrosini

Alexandre Magalhães Lopes

Arthur Prieto Coelho

Athos Vinícius Ribeiro

Carlos Eli Tedesco

Cristina Mieko Costa Bando

Eliane Maria de Santanna

Fernanda Zambon de Carvalho

Hulda Oliveira Giesbrecht

Hyrla Marianna Oliveira de Souza e Silva

Israel Alves Jorge de Souza

Paulo Puppin Zandonadi

Raquel Beatriz Almeida de Minas

Webia Pereira da Silva

Sumário

Apresentação	4
Parâmetros gerais da Matriz de Serviços do Sebraetec	5
Matriz de Serviços do Sebraetec.....	6
1 Resultado	7
2 Natureza.....	8
3 Tipo de serviço.....	9
4 Área temática.....	20

Apresentação

O objetivo do Sebraetec é viabilizar aos pequenos negócios o acesso a serviços tecnológicos e de inovação, visando à melhoria de processos, produtos e serviços, bem como a introdução de inovações nas empresas e mercados.

O Sebraetec oferta serviços tecnológicos e de inovação disponíveis no mercado ao alcance dos pequenos negócios. A efetiva promoção do acesso, no entanto, passa pela organização e pela classificação destes serviços, de modo a permitir ao Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) a definição de um modelo de oferta e de operação de tais serviços, assim como a organização de um portfólio nacional.

A estruturação interna 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 ou de 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 Caderno Técnico cumpre o objetivo de definir parâmetros de oferta dos serviços prestados pelo Sebraetec. Aqui são elencados os elementos que compõem o portfólio e que permitem objetivar a demanda do cliente e o serviço a ser prestado.

Na organização deste caderno, utilizou-se a lógica de estruturação matricial: sequencialmente, são apresentados os critérios que devem ser observados para a classificação dos serviços.

Parâmetros gerais da Matriz de Serviços do Sebraetec

O Sebraetec conta com uma estrutura matricial de classificação dos serviços, composta por uma série de elementos que, cruzados, indicam qual dos serviços ofertados corresponde à demanda do cliente.

Assim, cada serviço entregue por meio do Sebraetec é definido a partir de critérios de classificação que dizem respeito: 1) ao **resultado**; 2) à **natureza**; 3) à **tipologia**; e 4) à **área temática**.

O conjunto dos serviços ofertados, composto por aqueles disponíveis nos catálogos das prestadoras de serviços ativas nos cadastros estaduais, respeitando o escopo definido neste Caderno Técnico – constituem a **Matriz de Serviços do Sebraetec**, que considera todos os critérios de classificação dos serviços.

A próxima página contempla a Matriz de Serviços referida e, na sequência, estão as descrições das classificações.

Matriz de Serviços do Sebraetec

NATUREZA (legenda)		Auditoria ①	Consultoria ②	Laboratório ③	Treinamento ④						
MODALIDADE		Orientação									
TIPO DE SERVIÇO		Clinica tecnológica ②	Curso tecnológico ④	Diagnóstico tecnológico ②	Oficina tecnológica ④	Prospecção tecnológica ②	Serviços metroológicos ③	Aperfeiçoamento tecnológico ②	Certificação ①	Desenvolvimento tecnológico ②	Prototipagem ③
ÁREA	SUBÁREA										
Design	Design de ambiente	✓	✓	✓	✓			✓			
	Design de comunicação	✓	✓	✓	✓			✓			
	Design de produto	✓	✓	✓	✓			✓			
	Design de serviço	✓	✓	✓	✓			✓			
Inovação	Estudo de viabilidade técnica e econômica	✓	✓		✓					✓	
	Gestão da inovação	✓	✓	✓	✓					✓	
	Elaboração de projetos de inovação	✓	✓		✓						
	Tecnologias de processos, produtos e serviços	✓	✓		✓					✓	✓
Produtividade	Automação do processo produtivo	✓	✓	✓	✓			✓			
	Cadeia de suprimentos	✓	✓	✓	✓			✓			
	Métodos e técnicas de produção	✓	✓	✓	✓			✓			
Propriedade Intelectual	Desenho industrial	✓	✓		✓	✓		✓			
	Marcas	✓	✓		✓			✓			
	Patentes	✓	✓		✓	✓		✓			
	Outros ativos de propriedade intelectual	✓	✓		✓			✓			
Qualidade	Transferência e contratos de tecnologia	✓	✓		✓			✓			
	Avaliação da conformidade	✓	✓	✓	✓		✓			✓	
	Metrologia	✓	✓	✓	✓		✓				
Serviços Digitais	Normalização/Regulamentação técnica	✓	✓	✓	✓	✓		✓			
	E-commerce	✓	✓	✓	✓			✓			
Sustentabilidade	Serviços online	✓	✓	✓	✓			✓			
	Água	✓	✓	✓	✓			✓			
	Energia	✓	✓	✓	✓			✓			
	Gestão da sustentabilidade	✓	✓	✓	✓			✓			
	Qualidade do ar	✓	✓	✓	✓			✓			
	Resíduos	✓	✓	✓	✓			✓			

1 Resultado

Os serviços tecnológicos e de inovação podem produzir duas **modalidades de resultados** nas empresas, quais sejam: **orientar** ou **adequar**. Em síntese, estas modalidades são definidas conforme o seguinte:

- Orientação:** serviços de baixa complexidade tecnológica para orientar a empresa na melhoria de seu processo produtivo ou no ajustamento deste a exigências legais;
- Adequação:** serviços de média e alta complexidades tecnológicas para adequar a empresa às demandas legais e/ou do mercado, ou ainda alterar, de forma significativa, os seus produtos/serviços ou processo produtivo.

A classificação dos serviços segundo o **resultado** produzido decorre, em última análise, da percepção da ocorrência de um escalonamento natural de intervenção entre eles, na medida em que promovem diferentes impactos.

As empresas, a depender das especificidades dos seus negócios, demandam níveis distintos de intervenção e, mesmo aquelas com potencial para uma iniciativa mais radical, muitas vezes precisam passar por todos os degraus de escalonamento dos serviços, de modo a promover uma absorção efetiva dos benefícios advindos do investimento em inovação e tecnologia.

Nessa perspectiva, a organização dos serviços em **modalidades de resultado** pode ser representada da seguinte forma:



2 Natureza

O Portfólio Sebraetec classifica os serviços tecnológicos e de inovação segundo as suas **naturezas** em:

- a) **Auditória:** serviço de verificação, com ênfase nos aspectos técnicos da empresa, com foco em instalações, equipamentos, padrões e pessoal e requisitos de determinada regulamentação ou norma;
- b) **Consultoria:** serviço que busca realizar uma análise do caso concreto para indicação de uma solução específica de ordem prática, baseada em experiências prévias bem-sucedidas;
- c) **Laboratório:** serviço realizado em espaço específico, com características e equipamentos próprios, em que se pode realizar exames, análises, simulações, testes, ensaios, medições etc., para a investigação científica;
- d) **Treinamento:** serviço educacional para empresários nas técnicas e nas tecnologias a serem introduzidas na empresa.

3 Tipo de serviço

Os serviços tecnológicos e de inovação do Sebraetec – serviços que visam orientar ou intervir na empresa para sua melhoria produtiva ou ainda desenvolver um processo de incremento tecnológico focado na competitividade – são classificados em dez diferentes tipos de serviço.

O Portfólio Sebraetec apresenta os seguintes **tipos de serviço**:

- a) **Clinica tecnológica:** serviço que visa realizar um tratamento coletivo sobre questões tecnológicas comuns a um grupo de empresas para atender a uma demanda específica. Pressupõe-se que os casos apresentados pelos participantes sejam analisados pelo especialista contratado e que, para eles, sejam apresentadas soluções específicas de ordem prática, baseada em experiências bem-sucedidas.
- b) **Curso tecnológico:** serviço de capacitação para adoção de funcionalidades e técnicas de incremento produtivo, que envolve uma das subáreas temáticas por meio de recursos instrucionais.
- c) **Diagnóstico tecnológico:** serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas.
- d) **Oficina tecnológica:** serviço de capacitação que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.
- e) **Prospecção tecnológica:** serviços de interpretação dos resultados de buscas em bases de patentes, registros de desenho industrial, 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.
- f) **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.
- g) **Aperfeiçoamento tecnológico:** serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.
- h) **Certificação:** serviço que visa auditar e avaliar o processo de produção e o produto, com vistas à certificação inicial ou à manutenção de certificação.
- i) **Desenvolvimento tecnológico:** serviços tecnológicos especializados de desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo, com vistas à incorporação de inovação tecnológica nas empresas.
- j) **Prototipagem:** serviço que visa à produção (física ou digital) de projeto/modelo de produto ou serviço, com a finalidade de experimentar/testar algum aspecto do produto final (funcionalidade, formato, peso, entre outros).

Clínica tecnológica

Conceito	Serviço que visa realizar um tratamento coletivo sobre questões tecnológicas comuns a um grupo de empresas para atender a uma demanda específica. Pressupõe-se que os casos apresentados pelos participantes sejam analisados pelo especialista contratado e que, para eles, sejam apresentadas soluções específicas de ordem prática, baseada em experiências bem-sucedidas.		
Natureza	Treinamento.	Carga horária	Mínimo de 1 hora e máximo de 8 horas
Abordagem	Coletiva.	Participantes	De 2 a 20 participantes.
Modalidade	Orientação.	Instrumento de atendimento	Clínica tecnológica.
Requisitos	Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) abordado(s) e a subárea relacionada.		Especificação detalhada da técnica ou da tecnologia a ser trabalhada.
	Metodologia de abordagem específica.		
Entregas esperadas	Clientes atendidos com avaliação positiva sobre a aptidão para implementar, em seu negócio, a tecnologia demonstrada.		
Forma de avaliação	Verificação da satisfação dos clientes. Percentual de clientes concluintes com avaliação positiva quanto à aptidão de implementação da tecnologia demonstrada.		
Subáreas adequadas	Design de ambientes.	Marcas.	
	Design de comunicação.	Patentes.	
	Design de produto.	Outros ativos de propriedade intelectual.	
	Design de serviços.	Avaliação da conformidade.	
	Estudo de viabilidade técnica e econômica.	Metrologia.	
	Gestão da inovação.	Normalização/Regulamentação técnica.	
	Elaboração de projetos de inovação.	E-commerce.	
	Tecnologias de processos, produtos e serviços.	Serviços on-line.	
	Automação do processo produtivo.	Água.	
	Cadeia de suprimentos.	Energia.	
	Métodos e técnicas de produção.	Gestão da sustentabilidade.	
	Transferência e contratos de tecnologia.	Qualidade do ar.	
	Desenho industrial.	Resíduos.	

Curso tecnológico			
Conceito	Serviço de capacitação para adoção de funcionalidades e técnicas de incremento produtivo, que envolve uma das subáreas temáticas por meio de recursos instrucionais.		
Natureza	Treinamento.	Carga horária	Mínimo de 12 horas.
Abordagem	Coletiva.	Participantes	De 10 a 50 participantes.
Modalidade	Orientação.	Instrumento de atendimento	Curso.
Requisitos	Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) abordado(s) e a subárea relacionada. Metodologia de abordagem específica, com critérios de avaliação definidos.		
Entregas esperadas	Avaliação positiva sobre o aprendizado dos clientes nos conteúdos abordados.		
Forma de avaliação	Verificação da satisfação dos clientes. Percentual de clientes concluintes com avaliação positiva sobre o aprendizado.		
Subáreas adequadas	Design de ambientes.	Marcas.	
	Design de comunicação.	Patentes.	
	Design de produto.	Outros ativos de propriedade intelectual.	
	Design de serviços.	Avaliação da conformidade.	
	Estudo de viabilidade técnica e econômica.	Metrologia.	
	Gestão da inovação.	Normalização/Regulamentação técnica.	
	Elaboração de projetos de inovação.	E-commerce.	
	Tecnologias de processos, produtos e serviços.	Serviços on-line.	
	Automação do processo produtivo.	Água.	
	Cadeia de suprimentos.	Energia.	
	Métodos e técnicas de produção.	Gestão da sustentabilidade.	
	Transferência e contratos de tecnologia.	Qualidade do ar.	
	Desenho industrial.	Resíduos.	
Observações	O Curso tecnológico se diferencia da Oficina tecnológica – outro tipo de serviço de capacitação, não somente pela carga horária (o Curso tem no mínimo 12 horas de duração, enquanto a Oficina tecnológica tem, no máximo 12 horas), mas também pela estruturação de repasse dos conteúdos (a Oficina tecnológica comumente conta com um momento de facilitação de alguma prática, enquanto o Curso tecnológico pode contar com instrução direta sobre uma subárea temática).		

Diagnóstico tecnológico		
Conceito	Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas.	
Natureza	Consultoria.	
Abordagem	Individual.	
Modalidade	Orientação.	Instrumento de atendimento
	Consultoria.	
Requisitos	Delimitação de processo(s), tecnologia(s), produto(s) ou serviço(s) avaliados e a subárea temática relacionada.	
	Instrumento de diagnóstico.	
	Metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.	
Entregas esperadas	Relatório analítico sobre o(s) processo(s), a(s) tecnologia(s), o(s) produto(s) ou o(s) serviço(s) avaliados que contemple plano de ação ao empresário.	
Forma de avaliação	Verificação da satisfação do cliente.	
Subáreas adequadas	Design de ambientes.	Metrologia.
	Design de comunicação.	Normalização/Regulamentação técnica.
	Design de produto.	E-commerce.
	Design de serviços.	Serviços online.
	Gestão da inovação.	Água.
	Automação do processo produtivo.	Energia.
	Cadeia de suprimentos.	Gestão da sustentabilidade.
	Métodos e técnicas de produção.	Qualidade do ar.
	Avaliação da conformidade.	Resíduos.
Observações	O Diagnóstico tecnológico não prevê o acompanhamento da implementação do plano de ação, quando houver. O serviço vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos pertinentes.	

Oficina tecnológica																													
Conceito	Serviço de capacitação que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.																												
Natureza	Treinamento.	Carga horária	Inferior a 12 horas.																										
Abordagem	Coletiva.	Participantes	De 10 a 30 participantes.																										
Modalidade	Orientação.	Instrumento de atendimento	Oficina.																										
Requisitos	Delimitação de processo(s), tecnologia(s), produto(s) ou serviço(s) abordados e a subárea temática relacionada. Especificação detalhada do objeto/tema a ser trabalhado. Metodologia de abordagem, com critérios de avaliação definidos.																												
Entregas esperadas	Demonstração de aprendizado dos clientes pela(s) atividade(s) prática(s).																												
Forma de avaliação	Verificação da satisfação dos clientes. Percentual de clientes concluintes com demonstração positiva sobre o aprendizado.																												
Subáreas adequadas	<table border="0"> <tr><td>Design de ambientes.</td><td>Marcas.</td></tr> <tr><td>Design de comunicação.</td><td>Patentes.</td></tr> <tr><td>Design de produto.</td><td>Outros ativos de propriedade intelectual.</td></tr> <tr><td>Design de serviços.</td><td>Avaliação da conformidade.</td></tr> <tr><td>Estudo de viabilidade técnica e econômica.</td><td>Metrologia.</td></tr> <tr><td>Gestão da inovação.</td><td>Normalização/Regulamentação técnica.</td></tr> <tr><td>Elaboração de projetos de inovação.</td><td>E-commerce.</td></tr> <tr><td>Tecnologias de processos, produtos e serviços.</td><td>Serviços on-line.</td></tr> <tr><td>Automação do processo produtivo.</td><td>Água.</td></tr> <tr><td>Cadeia de suprimentos.</td><td>Energia.</td></tr> <tr><td>Métodos e técnicas de produção.</td><td>Gestão da sustentabilidade.</td></tr> <tr><td>Transferência e contratos de tecnologia.</td><td>Qualidade do ar.</td></tr> <tr><td>Desenho industrial.</td><td>Resíduos.</td></tr> </table>			Design de ambientes.	Marcas.	Design de comunicação.	Patentes.	Design de produto.	Outros ativos de propriedade intelectual.	Design de serviços.	Avaliação da conformidade.	Estudo de viabilidade técnica e econômica.	Metrologia.	Gestão da inovação.	Normalização/Regulamentação técnica.	Elaboração de projetos de inovação.	E-commerce.	Tecnologias de processos, produtos e serviços.	Serviços on-line.	Automação do processo produtivo.	Água.	Cadeia de suprimentos.	Energia.	Métodos e técnicas de produção.	Gestão da sustentabilidade.	Transferência e contratos de tecnologia.	Qualidade do ar.	Desenho industrial.	Resíduos.
Design de ambientes.	Marcas.																												
Design de comunicação.	Patentes.																												
Design de produto.	Outros ativos de propriedade intelectual.																												
Design de serviços.	Avaliação da conformidade.																												
Estudo de viabilidade técnica e econômica.	Metrologia.																												
Gestão da inovação.	Normalização/Regulamentação técnica.																												
Elaboração de projetos de inovação.	E-commerce.																												
Tecnologias de processos, produtos e serviços.	Serviços on-line.																												
Automação do processo produtivo.	Água.																												
Cadeia de suprimentos.	Energia.																												
Métodos e técnicas de produção.	Gestão da sustentabilidade.																												
Transferência e contratos de tecnologia.	Qualidade do ar.																												
Desenho industrial.	Resíduos.																												
Observações	A Oficina tecnológica se diferencia do Curso tecnológico – outro tipo de serviço de capacitação, não somente pela carga horária (o Curso tem, no mínimo, 12 horas de duração, enquanto a Oficina tecnológica tem, no máximo, 12 horas), mas também pela estruturação de repasse dos conteúdos (a Oficina tecnológica comumente conta com um momento de facilitação de alguma prática, enquanto o Curso tecnológico pode contar com instrução direta sobre uma subárea temática).																												

Prospecção tecnológica			
Conceito	Serviços de interpretação dos resultados de buscas em bases de patentes, registros de desenho industrial, 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.		
Natureza	Consultoria.		
Abordagem	Individual.		
Modalidade	Orientação.	Instrumento de atendimento	Consultoria.
Requisito	Delimitação, apontada pelo cliente, do objeto de busca, do mercado, do período e demais critérios da interpretação a ser feita pela prestadora de serviço.		
Entregas esperadas	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório contendo identificação de parcerias e monitoramento da concorrência, tendência tecnológica, liberdade de operação nos mercados nacional e internacional e origem tecnológica; ou • Relatório, a partir de buscas em bases de normas e regulamentos técnicos, contendo identificação de regulamentos técnicos e normas brasileiras, regionais, internacionais e outras relevantes para o produto e o mercado considerados, pesquisa sobre projetos de normas, tendências de normalização, exigências regulamentares e de mercado e gargalos da cadeia de produção, que poderiam ser potencialmente resolvidos por meio de normas técnicas. 		
Forma de avaliação	Verificação da satisfação do cliente.		
Subáreas adequadas	Desenho industrial.	Patentes.	Normalização/Regulamentação técnica.
Observações	<ul style="list-style-type: none"> • As citadas buscas em bases de patentes, registros de desenho industrial, normas técnicas e regulamentos técnicos fazem parte da prestação do serviço. • O serviço inclui a avaliação de rotas tecnológicas de empresas concorrentes. • A busca de marcas não se enquadra no escopo deste serviço, mas pode ser realizada por meio do aperfeiçoamento tecnológico em marcas (da área temática de propriedade intelectual). 		

Serviços metrológicos			
Conceito	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.		
Natureza	Laboratório.		
Abordagem	Individual.		
Modalidade	Orientação.	Instrumento de atendimento	Consultoria.
Requisitos	Definição de escopos acreditados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) ou homologados pelas redes metrológicas estaduais.		
	Definição do objetivo do resultado da análise.		
	Definição do método de análise.		
Entregas esperadas	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório descritivo da análise/calibração/ensaio/apreciação/verificação realizada que apresente ao cliente, de forma clara e detalhada, as conclusões obtidas. • Produto(s) analisado(s). 		
Forma de avaliação	Verificação da satisfação do cliente.		
Subáreas adequadas	Avaliação da conformidade.		Metrologia.
Observações	<p>São possibilidades de atuações do serviço, separadamente ou em conjunto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise laboratorial; • Calibração; • Ensaio laboratorial; • Apreciação técnica de modelo; e/ou • Verificação metrológica inicial. <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>		

Aperfeiçoamento tecnológico																						
Conceito	Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.																					
Natureza	Consultoria.																					
Abordagem	Individual.																					
Modalidade	Adequação.	Instrumento de atendimento Consultoria.																				
Requisitos	<p>Delimitação do(s) processo(s), produto(s) e/ou serviço(s) adequado(s) e a subárea temática relacionada.</p> <p>Metodologia de abordagem e implementação da adequação, com objetivos e etapas definidos.</p>																					
Entregas esperadas	<ul style="list-style-type: none"> Adequação do(s) processo(s), produto(s) ou serviço(s) trabalhados; Relatório final para o cliente, com todas as etapas e o desenvolvimento da adequação. 																					
Forma de avaliação	<p>Verificação da satisfação do cliente.</p> <p>Conclusão satisfatória da adequação.</p>																					
Subáreas adequadas	<table border="1"> <tr><td>Design de ambientes.</td><td>Outros ativos de propriedade intelectual.</td></tr> <tr><td>Design de comunicação.</td><td>Transferência e contratos de tecnologia.</td></tr> <tr><td>Design de produto.</td><td>Normalização/Regulamentação técnica.</td></tr> <tr><td>Design de serviços.</td><td>E-commerce.</td></tr> <tr><td>Automação do processo produtivo.</td><td>Serviços on-line.</td></tr> <tr><td>Cadeia de suprimentos.</td><td>Água.</td></tr> <tr><td>Métodos e técnicas de produção.</td><td>Energia.</td></tr> <tr><td>Desenho industrial.</td><td>Gestão da sustentabilidade.</td></tr> <tr><td>Patentes.</td><td>Qualidade do ar.</td></tr> <tr><td>Marcas.</td><td>Resíduos.</td></tr> </table>		Design de ambientes.	Outros ativos de propriedade intelectual.	Design de comunicação.	Transferência e contratos de tecnologia.	Design de produto.	Normalização/Regulamentação técnica.	Design de serviços.	E-commerce.	Automação do processo produtivo.	Serviços on-line.	Cadeia de suprimentos.	Água.	Métodos e técnicas de produção.	Energia.	Desenho industrial.	Gestão da sustentabilidade.	Patentes.	Qualidade do ar.	Marcas.	Resíduos.
Design de ambientes.	Outros ativos de propriedade intelectual.																					
Design de comunicação.	Transferência e contratos de tecnologia.																					
Design de produto.	Normalização/Regulamentação técnica.																					
Design de serviços.	E-commerce.																					
Automação do processo produtivo.	Serviços on-line.																					
Cadeia de suprimentos.	Água.																					
Métodos e técnicas de produção.	Energia.																					
Desenho industrial.	Gestão da sustentabilidade.																					
Patentes.	Qualidade do ar.																					
Marcas.	Resíduos.																					
Observações	O desenvolvimento da adequação pode requerer uma análise ou um levantamento de requisitos que poderá ser realizado nas etapas iniciais do serviço.																					

Certificação		
Conceito	Serviço que visa auditar e avaliar o processo de produção e o produto, com vistas à certificação inicial ou à manutenção de certificação.	
Natureza	Auditoria.	
Abordagem	Individual.	
Modalidade	Adequação.	Instrumento de atendimento Consultoria.
Requisitos	Delimitação do(s) processo(s), produto(s), serviço(s) ou sistema(s) certificado(s). Metodologia de trabalho, com etapas de realização definidas.	
Entregas esperadas	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de auditoria para certificação do(s) processo(s), produto(s), serviço(s) ou sistema(s) realizada; • Relatório de auditoria final com pontos de adequação. 	
Forma de avaliação	Visita de auditoria de certificação concluída. Verificação da satisfação do cliente.	
Subárea adequada	Avaliação da conformidade.	
Observações	<ul style="list-style-type: none"> • Não serão aceitas auditorias de certificação de manutenção ou qualquer outra em que seja necessário o pagamento antecipado das visitas ou de outra parte da prestação de serviço. Assim como nos demais tipos de serviços do Sebraetec, o pagamento deverá ser realizado mediante entrega pela prestadora de serviço. • A decisão de apoio às auditorias de manutenção caberá ao gestor de atendimento do Sebrae responsável, que seguirá as diretrizes dadas pelo respectivo Sebrae/UF. 	

Desenvolvimento tecnológico		
Conceito	Serviços tecnológicos especializados de desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo, com vistas à incorporação de inovação tecnológica nas empresas.	
Natureza	Consultoria.	
Abordagem	Individual.	
Modalidade	Adequação.	Instrumento de atendimento
Requisitos	Delimitação do processo, produto ou serviço a ser desenvolvido/melhorado. Metodologia de trabalho, com etapas de desenvolvimento definidas.	
Entregas esperadas	<ul style="list-style-type: none"> • Fabricação de novos materiais, produtos ou dispositivos, a fim de estabelecer novos procedimentos, sistemas e serviços ou mesmo melhorar os já existentes; • Fornecimento de melhorias técnicas ao produto ou processo; • Relatório detalhado do desenvolvimento/melhoria para o cliente. 	
Forma de avaliação	Verificação da conclusão do desenvolvimento. Verificação da satisfação do cliente.	
Subáreas adequadas	Estudo de viabilidade técnica e econômica.	Gestão da inovação.
	Tecnologias de processos, produtos e serviços.	

Prototipagem		
Conceito	Serviço que visa à produção (física ou digital) de projeto/modelo de produto ou serviço, com a finalidade de experimentar/testar algum aspecto do produto final (funcionalidade, formato, peso, entre outros).	
Natureza	Laboratório.	
Abordagem	Individual.	
Modalidade	Adequação.	Instrumento de atendimento
Requisitos	Elaboração de projeto que contenha especificações suficientes para a produção de um protótipo funcional. Metodologia de trabalho, com etapas de produção definidas.	
Entregas esperadas	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório da elaboração do protótipo para o cliente; • Produção do protótipo funcional. 	
Forma de avaliação	Verificação da finalização e do protótipo. Verificação da satisfação do cliente.	
Subárea adequada	Tecnologias de processos, produtos e serviços.	
Vedações	Produção de lotes-piloto.	
Observações	<ul style="list-style-type: none"> • Os atendimentos do SibratecShop, viabilizados pelo Sebraetec, devem ser enquadrados, sem exceção, neste tipo de serviço – prototipagem. • O valor gasto com matéria-prima poderá representar no máximo 70% do valor total do serviço. • Protótipos são modelos construídos para simular a aparência e/ou funcionalidade de um produto/serviço em desenvolvimento. Por meio de um protótipo, que é uma representação do produto/serviço, os clientes podem interagir, avaliar, alterar e aprovar as características marcantes do produto/serviço. • Durante o processo de desenvolvimento de um protótipo não é necessário representar todas as funcionalidades do produto/serviço final. O protótipo poderá conter somente a funcionalidade que atenda aos objetivos do teste, avaliação ou simulação. • Os serviços de prototipagem destinados a demandas do segmento da economia criativa consideram o desenvolvimento de versões digitais (como o caso de protótipo de espetáculos musicais e shows e de protótipo de conteúdo transmídia). 	

4 Área temática

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

- a) **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.
- b) **Inovação:** introdução de produtos, processos, métodos ou sistemas que não existiam anteriormente no mercado ou na empresa ou que contenham alguma característica nova e diferente da até então em vigor.
- c) **Produtividade:** ações que permitem o aumento da eficiência do processo produtivo das empresas. Metodologias, técnicas ou procedimentos voltados aos aspectos de custos, tempo e flexibilidade nos processos de produção das empresas.
- d) **Propriedade intelectual:** a soma dos direitos relativos às obras literárias, artísticas e científicas, às interpretações dos artistas intérpretes e às execuções dos artistas executantes, aos fonogramas e às emissões de radiodifusão, às invenções em todos os domínios da atividade humana, às descobertas científicas, aos desenhos e modelos industriais, às marcas industriais, comerciais e de serviço, bem como às firmas comerciais e denominações comerciais, à proteção contra a concorrência desleal e todos os outros direitos inerentes à atividade intelectual nos domínios industrial, científico, literário e artístico.
- e) **Qualidade:** ações que permitem a compreensão do grau de conformidade de um produto, processo ou serviço a requisitos mínimos estabelecidos em normas ou regulamentos técnicos;
- f) **Serviços digitais:** conjunto de ações aplicadas nos meios digitais (internet, canais de comunicação e interação remota e tecnologias móveis) para conquistar, fidelizar e ampliar a participação da empresa no mercado.
- g) **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.

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.

Design de ambiente

Design de ambiente	Descriutivo	Atividade de arquitetura e design relacionada ao planejamento e desenvolvimento de projetos aplicados aos ambientes internos envolvendo soluções estéticas, técnicas e funcionais voltadas à experiência do usuário.
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> • Design de ambientes de varejo (vitrines, expositores). • Design de ambientes corporativos. • Design de fachada. • Design de estande. • Design de expositor de ponto de venda. • Design de quiosque de ponto de venda. • Layout de ambiente de loja. • Visual merchandising.
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações	O designer de interiores não pode realizar ou assinar projetos que envolvam obras estruturais, somente profissionais de arquitetura.
	Observações	<ul style="list-style-type: none"> • A atuação nessa subárea contempla o projeto do uso e 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. • Ao desenvolver um projeto de fachada, deve-se respeitar as regulamentações locais, estaduais ou nacionais.

Design	
Design de comunicação	
Design de comunicação	Descriutivo
	<p>Atividade do design 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.</p>
	Atuação
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação visual (folder, panfletos, cartazes, banners, painéis, entre outros materiais de impressão). • Design da identidade visual e criação de marca. • Naming. • Redesign de marcas e identidade visual. • Desenvolvimento de gestão de marcas (branding). • Design de embalagem (rótulo). • Design editorial. • Ilustração. • Papelaria corporativa. • Sinalização de ambientes internos. • Sinalização de frota. • Letreiro.
	Tipos de serviço adequados
	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações
	<ul style="list-style-type: none"> • É uma boa prática, ao se desenvolver um projeto de identidade visual e marca, o designer consultar junto ao INPI o nome que será sugerido ao cliente e orientá-lo sobre a necessidade de registro da marca junto ao INPI. • 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. • 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 <i>brand book</i>, entre outras entregas. Se for demandado pelo cliente, deve ser realizado por especialistas no tema. • 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. • Criação de letreiro não é o mesmo que design de fachada. Letreiro é a especificação de como a marca vai se comportar na fachada e a entrega envolve a especificação do mesmo. A aprovação do letreiro junto aos órgãos competentes deve ser orientada pelo designer como sendo uma responsabilidade do empresário. • Esta subárea temática também pode ser definida como Design gráfico.

Design	
Design de produto	
Design de produto	Descriptivo 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.
	Atuação <ul style="list-style-type: none">• Design de embalagem (estrutura).• Design de máquinas e ferramentas.• Design de produtos intermediários e finais.• Design de superfície (texturas bi e tridimensionais).• Planejamento e desenvolvimento de coleções.
	Tipos de serviço adequados <ul style="list-style-type: none">• Clínica tecnológica;• Curso tecnológico;• Diagnóstico tecnológico;• Oficina tecnológica;• Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações <ul style="list-style-type: none">• Também estão incluídos no design de produto, intermediário e final, o design de produtos artesanais.• 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.• A entrega dos projetos é o detalhamento técnico do produto. Protótipos ou maquetes não devem ser considerados como entregas separadas da prestação de serviço, pois estes fazem parte do processo de trabalho do designer, desde que esteja acordado em contrato.

		Design
Design de serviço		
Design de serviço	Descriutivo	Atividade de design relacionada ao planejamento e ao projeto de soluções, criativas e inovadoras, para proporcionar experiências de uso e de âmbito emocional aos usuários. As soluções podem ser aplicadas a um serviço ou a um sistema de serviços.
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> • Definições dos relacionamentos com o usuário. • Definições dos canais de atuação e dos procedimentos de atendimento ao usuário. • Definição das estruturas para o serviço (equipamentos e produtos). • Definição das rotinas dos serviços. • Aplicação de ferramentas como jornada do cliente e Design Thinking (entre outras) para auxiliar na identificação de melhorias dos serviços.
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	<ul style="list-style-type: none"> • Para esta subárea de serviço, a experiência do usuário inclui todas as emoções, crenças, preferências, percepções, respostas físicas e psicológicas, comportamentos e realizações dos usuários que ocorrem antes, durante e após o uso. • As entregas desse serviço devem ser manualizadas. • O foco das entregas de design de serviços é diferente da consultoria em gestão de processos. A atuação com design de serviços busca o entendimento de todas as etapas do serviço com o objetivo de desenhar o serviço em todos os momentos de interação com o cliente. A consultoria em gestão de processos tem o foco na melhoria de processos e atividades da empresa.

Inovação

Introdução de produtos, processos, métodos ou sistemas que não existiam anteriormente no mercado ou na empresa ou que contenham alguma característica nova e diferente da até então em vigor.

Estudo de viabilidade técnica e econômica (EVTE)		
Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica (EVTE)	Descriutivo	Elaboração de estudos que visam demonstrar a viabilidade técnica e econômica de projetos.
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> • EVTE de projetos de inovação: viabilidade de novos produtos, processos ou serviços. • EVTE de projetos de expansão da produção: viabilidade de aquisição de novas máquinas, equipamentos e ampliação da estrutura física. • EVTE de projetos de melhoria de processos produtivos: viabilidade de aquisição de novos sistemas informatizados – software e hardware. • EVTE de projetos de franquia: viabilidade da franquia.
	Tipo de serviço adequado	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Desenvolvimento tecnológico.
	Vedações	<ul style="list-style-type: none"> • EVTE que não vise à implementação de algo novo na empresa, por exemplo: EVTE da empresa em si e estudo/diagnóstico econômico-financeiro da empresa. • A prestadora de serviço tecnológico que fará a elaboração do EVTE não pode ser a prestadora do mérito a ser analisado no EVTE e nem ter qualquer tipo de envolvimento com tal. Por exemplo: a prestadora que analisa a viabilidade da compra de um equipamento não pode comercializar ou estar envolvida na comercialização de tal equipamento.

Inovação		
Gestão da inovação		
Gestão da inovação	Descritivo	Desenvolvimento e implantação da sistematização de processos de gestão específicos para dirigir e controlar o desenvolvimento, a implementação e a gestão de inovações na empresa.
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> ● Planejamento do sistema de gestão da inovação. ● Implementação ou melhoria de processos e/ou métodos que favoreçam a gestão da inovação na empresa.
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> ● Clínica tecnológica; ● Curso tecnológico; ● Diagnóstico tecnológico; ● Oficina tecnológica; ● Desenvolvimento tecnológico.

Inovação	
Elaboração de projetos de inovação	
Elaboração de projetos de inovação	Descriitivo Suporte para elaboração de projetos de captação de recursos destinados ao desenvolvimento de inovação.
	Atuação <ul style="list-style-type: none">• Capacitação da empresa para elaboração do projeto de inovação para captação de recursos.• Capacitação da empresa para elaboração do projeto de captação de recursos junto a investidores para promover a escalabilidade de negócios inovadores.
	Tipos de serviço adequados <ul style="list-style-type: none">• Clínica tecnológica;• Curso tecnológico;• Oficina tecnológica.
	Vedações <ul style="list-style-type: none">• Suporte a projetos com fins de captação de recursos para aquisição de máquinas, equipamentos ou sistemas informatizados.• Suporte a projetos para chamadas do Sistema Sebrae.
	Observações Para averiguação sobre projeto de aquisição de máquinas, equipamentos ou sistemas informatizados deve ser usado o serviço de elaboração de EVTE, subárea da área temática de Inovação.

Inovação	
Tecnologias de produtos, processos e serviços	
Tecnologias de produtos, processos e serviços	Descriutivo Desenvolvimento de novas tecnologias de produtos, serviços ou processos com o objetivo de integrar os esforços para gerar inovações na empresa.
	Atuação Soluções tecnológicas específicas desenvolvidas sob medida para intervenções em produtos, serviços ou processos.
	Tipos de serviço adequados <ul style="list-style-type: none">• Clínica tecnológica;• Desenvolvimento tecnológico;• Prototipagem.
	Vedações <ul style="list-style-type: none">• Desenvolvimento, aquisição ou customização de softwares de gestão.
	Observações O desenvolvimento de softwares para o processo produtivo faz parte do escopo de atuação da área temática de Produtividade, subárea de Automação do processo produtivo.

Produtividade	
Ações que permitem o aumento da eficiência do processo produtivo das empresas. Metodologias, procedimentos ou técnicas voltados aos aspectos de custos, de tempo e de flexibilidade nos processos de produção das empresas.	

Automação do processo produtivo		
Automação do processo produtivo	Descriptivo	Desenvolvimento e implementação de sistemas automatizados que visam dinamizar e aperfeiçoar os mecanismos de funcionamento no processo produtivo da empresa.
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> • Definição do nível de automação. • Levantamento de questões legais e fiscais. • Identificação de necessidade de infraestrutura. • Elaboração do Plano de Utilização de Serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação mais adequado ao tipo de negócio e ao perfil do consumidor. • Consultoria tecnológica de configuração e uso das ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TIC) a serem implementadas na empresa.
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos de manutenção de sistemas informatizados. • Aquisições ou customizações de ferramentas de TIC de mercado (softwares prontos/de prateleira - programas de computador desenvolvidos para comercialização em grande escala). • Desenvolvimento, customizações ou aquisições de sistemas de informação/softwares com outro enfoque além do processo produtivo (exemplos: ERP - planejamento de recursos corporativos; CRM – gestão de relacionamento com o cliente; softwares para controle financeiro, contábil, de gestão; entre outros).
	Observações	<ul style="list-style-type: none"> • Projetos, estudos ou análises de aquisição de insumos, equipamentos e ampliação da estrutura física devem ser atendidos por meio da área temática de inovação, subárea de EVTE. • O desenvolvimento de softwares específicos para o processo produtivo poderá ser atendido por esta subárea temática – automação do processo produtivo – pelo serviço de aperfeiçoamento tecnológico. Fica a cargo do Sebrae/UF a definição final de apoio a tal serviço, assim como seus requisitos e suas regras em detalhes.

Produtividade		
Cadeia de suprimentos		
Cadeia de suprimentos	Descriptivo	Planejamento e controle de processos, materiais, fluxos de informação e atividades logísticas dentro da empresa e de sua cadeia de suprimentos.
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégias operacionais na cadeia de suprimentos. • Projeto de gerenciamento da cadeia de suprimentos. • Planejamento de centros de distribuição. • Planejamento, programação e controle da produção. • Distribuição física e transporte – estoques e inventários. • Lean logistics.
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	Inventários e estoques são fundamentais na área de cadeia de suprimentos e são aqui contemplados.

Produtividade		
Métodos e técnicas de produção		
Métodos e técnicas de produção	Descriutivo	<p>Trata sobre 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.</p> <p>Contribui para a melhoria do desempenho da produção por meio de ajustes na disposição de equipamentos e pessoas, distribuição de espaço, ergonomia de equipamentos, circulação de ar, temperatura, luminosidade, movimentação e transporte, entre outros.</p>
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de processos (modelagem dos processos)*. • Mapeamento e melhoria de processos. • Indicadores de desempenho da produção. • Projeto de layout. • Dimensionamento de recursos produtivos e armazenagem (máquinas, insumos etc.). • Estudo de tempos e métodos. • Estudo de projetos de ergonomia. • Mapeamento do fluxo de valor. • Manutenção preventiva total.
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	<p>Nesta subárea estão incluídos os seguintes serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manufatura enxuta (lean manufacturing)/just in time (JIT); • Lean office; • Sistema Kanban; • Housekeeping (5S). <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>

Propriedade intelectual

A soma dos diretos relativos às obras literárias, artísticas e científicas, às interpretações dos artistas intérpretes e às execuções dos artistas executantes, aos fonogramas e às emissões de radiodifusão, às invenções em todos os domínios da atividade humana, às descobertas científicas, aos desenhos e modelos industriais, às marcas industriais, comerciais e de serviço, bem como às firmas comerciais e denominações comerciais, à proteção contra a concorrência desleal e todos os outros direitos inerentes à atividade intelectual nos domínios industrial, científico, literário e artístico.

Desenho industrial		
Desenho industrial	Descritivo	Registro de uma criação ornamental de design, ou seja, a forma de um objeto ou um desenho bidimensional.
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> • Formulação da busca de desenho industrial. • Interpretação dos resultados da busca de desenho industrial. • Preenchimento de formulário do INPI. • Atendimento às exigências do INPI. • Elaboração de recurso.
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Oficina tecnológica; • Prospecção tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações	<ul style="list-style-type: none"> • O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU). • Serviços de acompanhamento continuado do processo junto ao INPI.

Propriedade Intelectual		
Marcas		
Marcas	Descriptivo	Registro de um sinal distintivo, visualmente perceptível, que busca diferenciar um produto ou serviço de seus concorrentes.
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> • Formulação da busca de marcas. • Interpretação dos resultados da busca de marcas. • Preenchimento de formulário do INPI. • Atendimento às exigências do INPI. • Elaboração de recurso. • Elaboração do Regulamento de Utilização (para marcas coletivas). • Documento com descrição das características da marca (para marcas tridimensionais).
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações	<ul style="list-style-type: none"> • O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU). • Serviços de acompanhamento continuado do processo junto ao INPI.
	Observações	Inclui o apoio à estruturação e registro de marcas coletivas.

Propriedade Intelectual		
Patentes		
Patentes	Descriptivo	Título de propriedade, que concede direito de exclusividade temporário de exploração sobre uma determinada tecnologia.
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> • Formulação da busca de patentes. • Interpretação dos resultados da busca de patentes. • Elaboração de relatório descriptivo. • Elaboração de quadro reivindicatório. • Listagem de sequências. • Preenchimento de formulário do INPI. • Atendimento às exigências do INPI. • Elaboração de recurso.
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Oficina tecnológica; • Prospecção tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações	<ul style="list-style-type: none"> • O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU). • Serviços de acompanhamento continuado do processo junto ao INPI.
	Observações	Esta subárea temática abrange o apoio no depósito de patente no âmbito do Sistema Internacional de Patente (Tratado de Cooperação de Patentes – PCT).

Propriedade Intelectual	
Outros ativos de propriedade intelectual	
Outros ativos de propriedade intelectual	Descritivo Inclui cultivares, programa de computador, topografia de circuitos integrados e direito de autor.
	Atuação <ul style="list-style-type: none"> • Preenchimento de formulário do órgão competente para proteção. • Elaboração de documentação técnica necessária para o registro. • Atendimento às exigências do órgão responsável. • Elaboração de recurso.
	Tipos de serviço adequados <ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU).

Propriedade Intelectual		
Transferência e contratos de tecnologia		
Transferência e contratos de tecnologia	Descriptivo	Metodologia de transferência de um conjunto de conhecimentos e habilidades tecnológicas aplicáveis a problemas específicos da empresa, por meio de capacitações, de registro ou averbação de um contrato de cessão ou licenciamento de marcas, patentes ou desenho industrial; fornecimento de tecnologia; serviços de assistência técnica e científica.
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitação em conhecimentos e habilidades tecnológicas disponíveis, consolidadas a partir de publicações científicas, patentes, roadmaps tecnológicos, entre outras fontes. • Elaboração de relatório contendo informação tecnológica para atender um problema específico de uma empresa. • Elaboração de carta explicativa. • Orientação nas negociações entre as partes. • Elaboração do contrato. • Preenchimento de formulário do Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI). • Atendimento às exigências do INPI. • Elaboração de recurso.
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações	O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU).

Qualidade

Ações que permitem a compreensão do grau de conformidade de um produto, processo ou serviço a requisitos mínimos estabelecidos em normas ou regulamentos técnicos.

Avaliação da conformidade	
Avaliação da conformidade	Descriutivo Implementação de processo sistematizado, com acompanhamento e avaliação, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço atende a requisitos preestabelecidos em normas e regulamentos técnicos.
	Atuação <ul style="list-style-type: none"> • Certificação de sistemas de gestão. • Certificação de produtos. • Certificação de pessoas. • Verificação de desempenho. • Acreditação. • Inspeção. • Ensaios.
	Tipos de serviço adequados <ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Serviços metrológicos; • Certificação.
	Vedações O apoio para certificação de pessoas deve ser objeto dos tipos de serviços: clínica tecnológica, curso tecnológico ou oficina tecnológica. É vedada a auditoria para certificação de pessoa física.
	Observações As certificações, na modalidade compulsória ou voluntária, incluem: <ul style="list-style-type: none"> • certificação de produtos orgânicos; • certificação da produção integrada; • certificação da segurança do alimento; • certificação Globalgap; • certificação de conteúdo local; • certificação de manejo florestal e cadeia de custódia; • certificação e homologação de produtos para telecomunicações; • certificação digital regulamentada pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI; • avaliação e certificação da qualidade de serviços de saúde. As acreditações incluem: <ul style="list-style-type: none"> • laboratórios de ensaios; • laboratórios de calibração; • laboratórios de análises clínicas.

		Qualidade
Metrologia		
Metrologia	Descriutivo	Medições aplicadas no desenvolvimento tecnológico e na garantia da qualidade de produtos, processos e serviços.
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> • Calibração de instrumentos de medição. • Análises de materiais e produtos. • Ensaios de materiais e produtos.
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Serviços metrológicos.
	Observações	<ul style="list-style-type: none"> • Inclui serviços relativos à Metrologia Científica, à Metrologia Industrial e à Metrologia Legal. • Inclui medições em Física, Química, Biologia, Engenharia, Bioquímica, Ciência Alimentar e Medicina Laboratorial.

Qualidade		
Normalização/Regulamentação técnica		
Normalização/ Regulamentação técnica	Descriptivo	<p>Norma técnica – 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>Regulamento técnico – 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>
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> • Adequação de produtos, processos, serviços e sistemas de gestão a normas e regulamentos técnicos. • Implantação de boas práticas e de sistemas de gestão da segurança do alimento nas cadeias produtivas de alimentos, do campo à mesa, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> • Boas Práticas Agrícolas (BPA); • Boas Práticas de Fabricação (BPF) ou Boas Práticas de Elaboração (BPE); • Boas Práticas de Manipulação de Alimentos; • Análise de Perigo e Pontos Críticos de Controle (APPCC).
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Prospecção tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	<ul style="list-style-type: none"> • Inclui os serviços de adequação a normas setoriais, nacionais, regionais – 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). • Inclui os serviços de adequação de produtos, serviços e empresas para registro, autorização e homologação junto a entidades regulamentadoras – Anvisa, Anatel, Inmetro.
	Vedações	O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU) para registro, autorização e homologação de produtos, serviços e empresas.

Serviços digitais

Conjunto de ações aplicadas nos meios digitais (internet, canais de comunicação e interação remota e tecnologias móveis) para conquistar, fidelizar e ampliar a participação da empresa no mercado.

E-commerce		
E-commerce	Descriptivo	Estratégia de negócio para comércio que utiliza ambientes digitais para operações de compra e/ou venda de produtos e/ou serviços.
	Atuação	<p>Os serviços que poderão ser oferecidos na temática de e-commerce podem contemplar as seguintes dimensões do negócio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de Canais Digitais para comércio eletrônico. • Planejamento para operação com e-commerce. • Operação de logística específica para e-commerce. • Meios de pagamento e segurança. • Marketing digital e conteúdo. • Usabilidade e testes diversos para avaliação da interface. • Atendimento e relacionamento com clientes. • Monitoramento da operação de e-commerce. • Integrações diversas (ERP, CRM, com meios plataformas de pagamento, entre outras). • Arquitetura da informação, design e usabilidade. • Aplicativo ou Interface web para mobile.
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica.
	Pré-requisitos	<p>Em casos que a demanda seja de fornecimento de plataforma tecnológica para operação e gestão de e-commerce na web ou para aplicativos mobile (front end e back end) será necessário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que a empresa cliente passe por um diagnóstico de viabilidade e maturidade para atuação com e-commerce, aplicado pelo Sebrae estadual, e que tenha nível satisfatório de viabilidade técnica e econômica para o desenvolvimento do projeto. • Relatório após aplicação do diagnóstico com os detalhes de maturidade e viabilidade da empresa para e-commerce. Este documento, obrigatoriamente, deve estar disponível nos Sistemas Informatizados do Sebraetec nos estados.
	Vedações	<ul style="list-style-type: none"> • Compra de mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer canal existente (Adwords, Facebook Ads, etc.).
	Observações	<ul style="list-style-type: none"> • Todas as demandas para fornecimento de plataforma tecnológica para operação e gestão de e-commerce na web ou para aplicativos mobile devem obrigatoriamente conter documento de planejamento especificando as seguintes dimensões: <ul style="list-style-type: none"> • uso de canais digitais; • operação e logística; • pagamento e segurança; • marketing digital e conteúdo; • usabilidade e interface; • atendimento; • plataforma tecnológica; e • monitoramento.

		<ul style="list-style-type: none">• Informações mais detalhadas sobre esta subárea temática encontram-se na Ficha Técnica de Serviços Digitais.
--	--	---

Serviços Digitais	
Serviços online	
	<p>Descriutivo</p> <p>Consiste em planos de ação em torno da divulgação e da comercialização de serviços e produtos em meio on-line, ampliando mercados e melhorando a rede de relacionamentos das empresas.</p>
Serviços online	<p>Atuação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projeto detalhado, com planejamento dos serviços e das ações a serem implementados para tecnologias digitais. Podem estar inclusos no planejamento os seguintes itens: <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico interno: levantamento de todas as estratégias e ações de marketing digital da empresa e suas repercussões; identificação de pontos de melhoria; uso de recursos; SEO; métricas; retorno sobre o investimento. • Diagnóstico externo: análise do mercado; benchmarking (análise da concorrência); identificação de público-alvo; reputação da marca; oportunidades e ameaças. • Alinhamento com o planejamento estratégico da empresa: definição de objetivos, metas e indicadores de performance das ações digitais, levando em consideração os objetivos estratégicos do negócio. • Plano de ação: definição de canais, personas, mensagens, investimentos, cronograma de implantação, monitoramento e mensuração de resultados. • Identificação de padrões, recursos, funcionalidades e tendências de mercado no projeto para o posicionamento digital. • Levantamento das necessidades do negócio, a partir da imersão nos objetivos estratégicos do cliente, garantindo uma nova abordagem para relacionamento com clientes em meio on-line. • Planejamento para atuação em mídias sociais. • Planejamento para busca orgânica – análise e relatório. • Design de interação e de interface para ambientes digitais (front end e back end). • Aplicação de card sorting, técnicas de benchmarking etc. • Diretrizes de Governança para manutenção da estratégia de posicionamento na internet. • Planejamento para atuação com links patrocinados e outras estratégias de mídia paga em ambiente digital. • Levantamento da presença dos clientes no ecossistema digital da empresa, como insumo para o planejamento. • Desenvolvimento, melhorias ou customizações de ambientes tecnológicos na web conforme necessidades apontadas no planejamento.
	<p>Tipos de serviço adequados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	<p>Vedações</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer

		canal existente (Adwords, Facebook Ads, etc.). <ul style="list-style-type: none">• Compra de domínios na Web, URLs e endereços eletrônicos.• Produção e/ou monitoramento de conteúdos para os canais digitais.
	Observações	Informações mais detalhadas sobre esta subárea temática encontram-se na Ficha Técnica de Serviços Digitais.

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, também, alinhamento às exigências de mercado. Nesta perspectiva, o bem-estar das pessoas, a preservação da natureza e os lucros estão integrados ao negócio e não podem ser dissociados.

Água		
Água	Descriutivo	Grupo de ações que visa à eficiência hídrica na empresa ou propriedade rural.
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> Uso racional e aproveitamento de água de chuva em indústrias, empreendimentos rurais, estabelecimentos comerciais e de serviços. Reutilização de efluentes industriais e agroindustriais. Reutilização de águas de serviços (águas cinzas). Monitoramento e eficiência de Estação de Tratamento de Água (ETA) e Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) para empresas e estabelecimentos rurais. Práticas de conservação de água e de solos para o produtor rural. Captação de água subterrânea e superficial. Tecnologias para tratamento de água. Tecnologias para redução do consumo de água.
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> Clínica tecnológica; Curso tecnológico; Diagnóstico tecnológico; Oficina tecnológica; Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	<ul style="list-style-type: none"> 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.

		Sustentabilidade
Energia		
Energia	Descriptivo	Grupo de ações que visa à eficiência energética e à utilização de fontes alternativas de energia.
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> • 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). • Elaboração de projetos e adequação para uso de energias alternativas (por exemplo: solar fotovoltaica, eólica, biomassa, etc.). • 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 quanto à eficiência energética; • Avaliação e elaboração de sistemas eficientes de ar comprimido e aquecimento elétrico.
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. • 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.

Sustentabilidade	
Gestão da sustentabilidade	
Gestão da sustentabilidade	Descritivo
	<p>Grupo de ações gerenciais do empreendimento que visa à diminuição/eliminação do impacto ambiental negativo de suas atividades, inclusas as ações de adequação à legislação ambiental vigente.</p>
	Atuação
	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de desempenho ambiental. • Diagnóstico empresarial de sustentabilidade. • Adequação de empresas a critérios de sustentabilidade. • Produção Mais Limpa. • Redução de desperdício. • Plano de Controle Ambiental (PCA). • Sistema de Gestão Ambiental (SGA). • Controle da poluição industrial. • Elaboração de plano e implantação de programas de gestão ambiental. • Plano de adequação à legislação ambiental. • Avaliação de ciclo de vida de produto. • Segurança e Saúde no Trabalho (SST). • Promoção de adaptações necessárias à acessibilidade aos espaços físicos da empresa, tanto do público interno quanto do cliente.
Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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.
Observações	

Sustentabilidade	
Qualidade do ar	
	Descriutivo Grupo de ações que visa à adequação dos processos da empresa para prevenção, combate e redução das emissões de poluentes e dos efeitos da degradação do ambiente atmosférico.
	Atuação <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de inventários de emissões locais. • Monitoramento da qualidade do ar. • Definição de áreas prioritárias para o controle de emissões. • Adoção de sistemas de tratamento das emissões antes do seu lançamento à atmosfera. • Definição de matérias-primas, insumos e combustíveis com menor impacto na qualidade do ar. • Uso de técnicas substitutas às queimadas. • Uso de técnicas redutoras de emissões a partir de movimentação de solo. • Uso de técnicas redutoras de emissões a partir de pulverização de fertilizantes e/ou agrotóxicos.
	Tipos de serviço adequados <ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações <ul style="list-style-type: none"> • A redução dos gases de efeito estufa está dentro desta subárea temática – qualidade do ar. • 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.

Sustentabilidade		
Resíduos		
Resíduos	Descriptivo	<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 reúso de materiais, da reciclagem, da coleta seletiva e de qualquer ação que contribua para a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).</p>
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> • Plano para gestão integrada de resíduos 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.
	Tipos de serviço adequados	<ul style="list-style-type: none"> • Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	<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>