

**ANEXO XI – DO GUIA TÉCNICO DETALHADO DAS ÁREAS, SUBÁREAS E TIPOS  
DE ATENDIMENTO SEBRAETEC**

**GUIA TÉCNICO**  
**DETALHAMENTO: ÁREAS, SUBÁREAS E**  
**TIPOS DE ATENDIMENTO DO PROGRAMA**  
**SEBRAETEC TOCANTINS**

## 1. APRESENTAÇÃO

O presente GUIA COMPLEMENTAR DO PROGRAMA SEBRAETEC no Tocantins tem por objetivo disciplinar a operacionalização desse mecanismo, no que se refere às definições, os procedimentos e à gestão do programa pelo SEBRAE/TO.

## 2. FICHA TÉCNICA COM OS TIPOS DE ATENDIMENTO

Nas tabelas a seguir são apresentadas as fichas técnicas com os **TIPOS DE ATENDIMENTO** do Programa SEBRAETEC e suas respectivas características, forma de atuação e abrangência, sendo respectivamente:

1. **APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO (Consultoria)**
2. **DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO (Consultoria)**
3. **CLÍNICA TECNOLÓGICA (Consultoria)**
4. **PROSPECÇÃO TECNOLÓGICA (Consultoria)**
5. **DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO (Consultoria)**
6. **CURSO TECNOLÓGICO (Treinamento)**
7. **OFICINA TECNOLÓGICA (Treinamento)**
8. **SERVIÇOS METROLÓGICOS (Laboratório)**
9. **PROTOTIPAGEM (Laboratório)**
10. **CERTIFICAÇÃO (Auditoria)**

1. APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO		
<b>Conceito</b>	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.	
<b>Natureza</b>	Consultoria.	
<b>Abordagem</b>	Individual.	
<b>Modalidade</b>	Adequação.	
<b>Requisitos</b>	Delimitação do(s) processo(s), produto(s) e/ou serviço(s) adequado(s) e a subárea temática relacionada. Metodologia de abordagem e implementação da adequação, com objetivos e etapas definidos.	
<b>Entregas esperadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adequação do(s) processo(s), produto(s) ou serviço(s) trabalhados;</li> <li>• Relatório final para o cliente, com todas as etapas e o desenvolvimento da adequação.</li> </ul>	
<b>Forma de avaliação</b>	Verificação da satisfação do cliente. Conclusão satisfatória da adequação.	
<b>Subáreas de atendimento Possíveis</b>	1. Design de ambientes	12. Outros ativos de propriedade intelectual
	2. Design de comunicação	13. Normalização/Regulamentação técnica.
	3. Design de produto	14. E-commerce
	4. Design de serviços	15. Serviços on line
	5. Automação do processo produtivo	16. Água
	6. Cadeia de suprimentos	17. Energia

	<b>7. Métodos e técnicas de produção</b>	<b>18. Gestão da Sustentabilidade</b>
	<b>8. Contratos de Tecnologia</b>	<b>19. Qualidade do Ar</b>
	<b>9. Desenho industrial</b>	<b>20. Resíduos</b>
	<b>10. Patentes</b>	
	<b>11. Marcas</b>	
<b>2. DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO</b>		
<b>Conceito</b>	Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas.	
<b>Natureza</b>	Consultoria.	
<b>Abordagem</b>	Individual.	
<b>Modalidade</b>	Orientação.	
<b>Requisitos</b>	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.	
<b>Entregas esperadas</b>	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.	
<b>Forma de avaliação</b>	Verificação da satisfação do cliente.	
<b>Subáreas de atendimento Possíveis</b>	<b>1. Design de ambientes</b>	<b>12. E-commerce</b>
	<b>2. Design de comunicação</b>	<b>13. Serviços on line</b>
	<b>3. Design de produto</b>	<b>14. Água</b>
	<b>4. Design de serviços</b>	<b>15. Energia</b>
	<b>5. Gestão da inovação</b>	<b>16. Gestão da Sustentabilidade</b>
	<b>6. Automação do processo produtivo</b>	<b>17. Qualidade do Ar</b>
	<b>7. Cadeia de suprimentos</b>	<b>18. Resíduos</b>
	<b>8. Métodos e técnicas de produção</b>	
	<b>9. Avaliação da conformidade</b>	
	<b>10. Metrologia</b>	
	<b>11. Normalização/Regulamentação técnica.</b>	
<b>Observações</b>	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.	

<b>3. CLÍNICA TECNOLÓGICA</b>			
<b>Conceito</b>	Serviço que visa realizar um tratamento coletivo sobre questões tecnológicas comuns a um grupo de empresas, preferencialmente de um mesmo segmento ou setor de mercado, para atender à demanda específica referente a uma subárea temática.		
<b>Natureza</b>	Consultoria.	<b>Carga horária</b>	Mínimo de 1 hora.
<b>Abordagem</b>	Coletiva.	<b>Participantes</b>	De 2 a 20 participantes.
<b>Modalidade</b>	Orientação.		
<b>Requisitos</b>	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.	
<b>Entregas esperadas</b>	Clientes atendidos com avaliação positiva sobre a aptidão para implementar, em seu negócio, a tecnologia demonstrada.	
<b>Forma de avaliação</b>	Verificação da satisfação dos clientes.	
	Percentual de clientes concluintes com avaliação positiva quanto à aptidão de implementação da tecnologia demonstrada.	
<b>Subáreas de atendimento Possíveis</b>	<b>1. Design de ambientes</b>	<b>10. Normalização/Regulamentação Técnica</b>
	<b>2. Design de comunicação</b>	<b>11. E-commerce</b>
	<b>3. Design de produto</b>	<b>12. Serviços on-line</b>
	<b>4. Design de serviços</b>	<b>13. Água</b>
	<b>5. Automação do processo produtivo</b>	<b>14. Energia</b>
	<b>6. Cadeia de suprimentos</b>	<b>15. Gestão da sustentabilidade</b>
	<b>7. Métodos e técnicas de produção</b>	<b>16. Qualidade do ar</b>
	<b>8. Avaliação da conformidade</b>	<b>17. Resíduos</b>
	<b>9. Metrologia</b>	
<b>Observações</b>	A Clínica tecnológica diferencia-se da Oficina tecnológica ou do Curso tecnológico por ser um atendimento coletivo, caracterizado como consultoria, de questões tecnológicas de uma mesma subárea temática (tema específico) interessantes a um grupo de empresas, enquanto os dois outros tipos de serviço são de natureza educacional (capacitações) e possuem regras específicas de carga horária.	

<b>04 - PROSPECÇÃO TECNOLÓGICA (Consultoria)</b>	
<b>Conceito</b>	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.
<b>Natureza</b>	Consultoria.
<b>Abordagem</b>	Individual.
<b>Modalidade</b>	Orientação.
<b>Requisito</b>	Delimitação, apontada pelo cliente, do objeto de busca, do mercado, do período e demais critérios da interpretação a ser feita pela prestadora de serviço.
<b>Entregas esperadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório contendo identificação de parcerias e monitoramento da concorrência, tendência tecnológica, liberdade de operação nos mercados nacional e internacional e origem tecnológica; ou</li> <li>• 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.</li> </ul>

<b>Forma de avaliação</b>	Verificação da satisfação do cliente.	
<b>Subáreas de atendimento Possíveis</b>	1. <b>Desenho industrial</b>	
	2. <b>Patentes</b>	
	3. <b>Normalização/Regulamentação técnica.</b>	
<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As citadas buscas em bases de patentes, registros de desenho industrial, normas técnicas e regulamentos técnicos fazem parte da prestação do serviço;</li> <li>• O serviço inclui a avaliação de rotas tecnológicas de empresas concorrentes;</li> <li>• 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).</li> </ul>	

<b>05 - DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO (Consultoria)</b>		
<b>Conceito</b>	Serviços tecnológicos especializados de desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo, com vistas à incorporação de inovação tecnológica nas empresas.	
<b>Natureza</b>	Consultoria.	
<b>Abordagem</b>	Individual.	
<b>Modalidade</b>	Adequação.	
<b>Requisitos</b>	Delimitação do processo, produto ou serviço a ser desenvolvido/melhorado.	
	Metodologia de trabalho, com etapas de desenvolvimento definidas.	
<b>Entregas esperadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabricação de novos materiais, produtos ou dispositivos, a fim de estabelecer novos procedimentos, sistemas e serviços ou mesmo melhorar os já existentes;</li> <li>• Fornecimento de melhorias técnicas ao produto ou processo;</li> <li>• Relatório detalhado do desenvolvimento/melhoria para o cliente.</li> </ul>	
<b>Forma de avaliação</b>	Verificação da conclusão do desenvolvimento.	
	Verificação da satisfação do cliente.	
<b>Subáreas de atendimento Possíveis</b>	1. <b>EVTE – Estudo de Viabilidade Técnico e Econômico</b>	
	2. <b>Tecnologias de processos, produtos e serviços.</b>	
	3. <b>Gestão da inovação</b>	
<b>Observações</b>	O desenvolvimento de softwares de automação e de gestão não são enquadrados no Paraná.	

<b>06 - CURSO TECNOLÓGICO (Treinamento)</b>		
<b>Conceito</b>	Serviço de capacitação para adoção de funcionalidades e técnicas de incremento produtivo, que envolve uma das subáreas temáticas por meio de recursos instrucionais.	
<b>Natureza</b>	Treinamento.	<b>Carga horária</b>   Mínimo de 12 horas.

<b>Abordagem</b>	Coletiva.	<b>Participantes</b>	De 10 a 50 participantes.
<b>Modalidade</b>	Orientação.		
<b>Requisitos</b>	Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) abordado(s) e a subárea relacionada.		
	Metodologia de abordagem específica, com critérios de avaliação definidos.		
<b>Entregas esperadas</b>	Avaliação positiva sobre o aprendizado dos clientes nos conteúdos abordados.		
<b>Forma de avaliação</b>	Verificação da satisfação dos clientes.		
	Percentual de clientes concluintes com avaliação positiva sobre o aprendizado.		
<b>Subáreas de atendimento Possíveis</b>	<b>1. Design de ambientes</b>	<b>13. Patentes</b>	
	<b>2. Design de comunicação</b>	<b>14. Outros ativos de propriedade intelectual</b>	
	<b>3. Design de produto</b>	<b>15. Avaliação da conformidade</b>	
	<b>4. Design de serviços</b>	<b>16. Metrologia</b>	
	<b>5. Gestão da inovação</b>	<b>17. Normalização/Regulamentação técnica</b>	
	<b>6. Elaboração de projetos de inovação</b>	<b>18. E-commerce</b>	
	<b>7. Automação do processo produtivo</b>	<b>19. Serviços on-line</b>	
	<b>8. Cadeia de suprimentos</b>	<b>20. Água</b>	
	<b>9. Métodos e técnicas de produção</b>	<b>21. Energia</b>	
	<b>10. Contratos de tecnologia</b>	<b>22. Gestão da sustentabilidade</b>	
	<b>11. Desenho industrial</b>	<b>23. Qualidade do ar</b>	
	<b>12. Marcas</b>	<b>24. Resíduos</b>	
<b>Observações</b>	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).		

<b>07 - OFICINA TECNOLÓGICA (Treinamento)</b>			
<b>Conceito</b>	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.		
<b>Natureza</b>	Treinamento.	<b>Carga horária</b>	Inferior a 12 horas.
<b>Abordagem</b>	Coletiva.	<b>Participantes</b>	De 10 a 30 participantes.
<b>Modalidade</b>	Orientação.		
<b>Requisitos</b>	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.		
<b>Entregas esperadas</b>	Demonstração de aprendizado dos clientes pela(s) atividade(s) prática(s).		
<b>Forma de avaliação</b>	Verificação da satisfação dos clientes.		
	Percentual de clientes concluintes com demonstração positiva sobre o		

	aprendizado.	
Subáreas de atendimento Possíveis	13. Design de ambientes	13.Patentes
	14. Design de comunicação	14.Outros ativos de propriedade intelectual
	15. Design de produto	15.Avaliação da conformidade
	16. Design de serviços	16.Metrologia
	17. Gestão da inovação	17.Normalização/Regulamentação técnica
	18. Elaboração de projetos de inovação	18.E-commerce
	19. Automação do processo produtivo	19.Serviços on-line
	20. Cadeia de suprimentos	20.Água
	21. Métodos e técnicas de produção	21.Energia
	22. Contratos de tecnologia	22.Gestão da sustentabilidade
	23. Desenho industrial	23. Qualidade do ar
	24. Marcas	24.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).	

08- SERVIÇOS METROLÓGICOS (Laboratório)		
Conceito	Serviços de natureza laboratorial abrangidos pela <b>Metrologia Científica e Industrial*</b> e pela <b>Metrologia Legal**</b> , 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 (internamente no Sebrae/TO a contabilização do atendimento é lançada como consultoria)	
Abordagem	Individual.	
Modalidade	Orientação.	
Requisitos	Definição de escopos acreditados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro).	
	Definição do objetivo do resultado da análise.	
	Definição do método de análise.	
Entregas esperadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório descritivo da análise/calibração/ensaio/apreciação/verificação realizada que apresente ao cliente, de forma clara e detalhada, as conclusões obtidas.</li> <li>Produto(s) analisado(s).</li> </ul>	
Forma de avaliação	Verificação da satisfação do cliente.	
Subáreas de atendimento Possíveis	1. Avaliação da conformidade	2. Metrologia

<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 metrológica 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><b>Notas Explicativas:</b>  <b>* Metrologia Científica e Industrial</b> 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).  <b>** Metrologia Legal</b> 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>
--------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>09 – PROTOTIPAGEM (Laboratório)</b>	
<b>Conceito</b>	Serviço que visa à produção concreta (física ou digital) de projeto/modelo de produto ou serviço, que se configura em um protótipo. A prototipagem deve ter a finalidade de experimentar/testar algum aspecto do produto final (funcionalidade, formato, peso, aceitabilidade junto ao mercado, entre outros).
<b>Natureza</b>	Laboratório (internamente no Sebrae/TO a contabilização do atendimento é lançada como consultoria)
<b>Abordagem</b>	Individual.
<b>Modalidade</b>	Adequação.
<b>Requisitos</b>	Elaboração de projeto que contenha especificações suficientes para a produção de um protótipo funcional. Metodologia de trabalho, com etapas de produção definidas.
<b>Entregas esperadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório da elaboração do protótipo para o cliente;</li> <li>• Produção do protótipo funcional.</li> </ul>
<b>Forma de avaliação</b>	Verificação da finalização e do protótipo. Verificação da satisfação do cliente.
<b>Subáreas de atendimento Possíveis</b>	<b>1. Tecnologias de processos, produtos e serviços</b>
<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os atendimentos do SibratecShop, viabilizados pelo Sebraetec, devem ser enquadrados, sem exceção, neste tipo de serviço – prototipagem;</li> <li>• Os serviços de prototipagem destinados a demandas do segmento da economia criativa consideram o desenvolvimento de versões digitais (como o caso de protótipo de projeto de espetáculo musical, show, e protótipo de conteúdo transmídia).</li> </ul>

<b>10 - CERTIFICAÇÃO (Auditoria)</b>	
<b>Conceito</b>	Serviço que visa auditar o processo de produção, com vistas à certificação inicial ou a manutenção de certificação.
<b>Natureza</b>	Auditoria (internamente no Sebrae/TO a contabilização do atendimento é lançada como consultoria)
<b>Abordagem</b>	Individual.
<b>Modalidade</b>	Adequação.
<b>Requisitos</b>	Delimitação do(s) processo(s), produto(s), serviço(s) ou sistema(s) certificado(s). Metodologia de trabalho, com etapas de realização definidas.
<b>Entregas esperadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificação do(s) processo(s), produto(s), serviço(s) ou sistema(s) auditado(s);</li> <li>• Relatório de auditoria final com pontos de adequação.</li> </ul>
<b>Forma de avaliação</b>	Certificação concluída com certificado. Verificação da satisfação do cliente.
<b>Subáreas de atendimento Possíveis</b>	<b>1. Avaliação da conformidade</b>
<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 serviço do Sebraetec, o pagamento deverá ser realizado mediante a entrega pela prestadora de serviço.</li> </ul>

### **3. FICHA TÉCNICA COM O DETALHAMENTO DAS ÁREAS E SUBÁREAS DE ATENDIMENTO:**

Nas tabelas a seguir são apresentadas as fichas técnicas com o detalhamento das **ÁREAS E SUBÁREAS** de atendimento do Programa SEBRAETEC e suas respectivas características, forma de atuação e abrangência, sendo respectivamente:

- 1. DESIGN;**
- 2. INOVAÇÃO;**
- 3. PRODUTIVIDADE;**
- 4. PROPRIEDADE INTELECTUAL;**
- 5. QUALIDADE;**
- 6. SERVIÇOS DIGITAIS;**
- 7. SUSTENTABILIDADE.**

<b>01 - DESIGN</b>		
<b>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>		
<b>1.1 DESIGN DE AMBIENTE</b>		
<b>Design de ambiente</b>	<b>Descritivo</b>	<b>Atividade de design relacionada ao planejamento e a projetos aplicados aos ambientes envolvendo soluções estéticas, técnicas e</b>

		funcionais voltadas à experiência do usuário.
	<b>Atuação Possível</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 corner de ponto de venda;</li> <li>• Design de quiosque de ponto de venda;</li> <li>• Projeto luminotécnico;</li> <li>• Design de ambiente de produção;</li> <li>• Design de estande;</li> <li>• Paisagismo.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento Tecnológico.</li> </ul>
	<b>Vedações</b>	Não é autorizado ao designer assinar projetos arquitetônicos.
	<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O projeto luminotécnico pode ser desenvolvido pelo designer desde que não envolva obra estrutural;</li> <li>• O designer pode fazer projetos de paisagismo, já que não há restrição de implementação, legislação ou segurança.</li> </ul>
<b>1.2 DESIGN DE COMUNICAÇÃO</b>		
<b>Design de comunicação</b>	<b>Descritivo</b>	<b>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.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Design de comunicação (folder, panfletos, cartazes, banners, painéis, entre outros);</li> <li>• Design de identidade visual;</li> <li>• Design de embalagem (rótulo, estrutura);</li> <li>• Design editorial;</li> <li>• Ilustração;</li> <li>• Papelaria corporativa;</li> <li>• Sinalização de ambientes;</li> <li>• Sinalização de frota.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico Tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento tecnológico;</li> </ul>
	<b>Observações</b>	Esta subárea temática também pode ser definida como Design gráfico.
<b>1.3 DESIGN DE PRODUTO</b>		

<b>Design de produto</b>	<b>Descritivo</b>	<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>
	<b>Atuação Possível</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 desenvolvimento de coleções.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento tecnológico (verificar subserviços aprovados).</li> </ul>
	<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estão incluídos no design de produto, intermediário e final, os serviços de design de moda e de 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>• Protótipos ou maquetes não devem ser considerados como entregas separadas da prestação de serviço, pois estes já fazem parte do processo de trabalho do designer.</li> </ul>
<b>1.4 DESIGN DE SERVIÇO</b>		
<b>Design de serviço</b>	<b>Descritivo</b>	<b>Atividade de design relacionada ao planejamento e ao projeto que envolve soluções de experiências de uso e de âmbito emocional aos usuários. Contempla soluções de processos aplicadas a um serviço ou a um sistema de serviços.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Memorial descritivo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Definição de proposta de valor;</li> <li>○ Definições dos relacionamentos com o usuário;</li> <li>○ Definições dos canais de atuação e dos procedimentos de atendimento ao usuário;</li> <li>○ Definição das estruturas para o serviço (equipamentos e produtos);</li> <li>○ Definição das rotinas dos serviços.</li> </ul> </li> <li>• <b>Desenvolvimento de projeto de design de serviço para acrescentar valor à experiência do usuário.</b></li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico Tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento Tecnológico.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• A subárea temática inclui ações relacionadas ao Design Thinking – atividade de design relacionada à aplicação dos princípios do design</li> </ul>

		para subsidiar processos de tomada de decisão, a partir da abordagem sistêmica de solução de problemas, a fim de aumentar as qualidades inovadoras e competitivas de uma organização.
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 02 - 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.**

### 2.1 ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA E ECONÔMICA (EVTE)

<b>Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica (EVTE)</b>	<b>Descritivo</b>	<b>Elaboração de estudos que visam demonstrar a viabilidade técnica e econômica de projetos.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EVTE de projetos de inovação: viabilidade de novos produtos, processos ou serviços;</b></li> <li>• <b>EVTE de projetos de expansão da produção: viabilidade de aquisição de novas máquinas, equipamentos e ampliação da estrutura física;</b></li> <li>• <b>EVTE de projetos de melhoria de processos produtivos: viabilidade de aquisição de novos sistemas informatizados – software e hardware;</b></li> <li>• <b>EVTE de projetos de franquias: viabilidade da franquia.</b></li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	Desenvolvimento tecnológico.
	<b>Vedações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• 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.</li> </ul>

### 2.2 GESTÃO DA INOVAÇÃO

<b>Gestão da inovação</b>	<b>Descritivo</b>	<b>Desenvolvimento e implantação da sistematização de processos de gestão específicos para dirigir e controlar o desenvolvimento de inovações na empresa.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planejamento do sistema de gestão da inovação;</b></li> <li>• <b>Implementação ou melhoria de processos ou ambientes que favoreçam a gestão da inovação na empresa.</b></li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Desenvolvimento Tecnológico.</li> </ul>

### 2.3 ELABORAÇÃO DE PROJETOS DE INOVAÇÃO

<b>Elaboração de projetos de inovação</b>	<b>Descritivo</b>	<b>Suporte para elaboração de projetos de captação de recursos destinados ao desenvolvimento de inovação.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitação da empresa para elaboração do projeto de inovação para captação de recursos;</b></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitação da empresa para elaboração do projeto de captação de recursos junto a investidores para promover a escalabilidade de negócios inovadores.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica.</li> </ul>
	<b>Vedações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suporte a projetos com fins de captação de recursos para aquisição de máquinas, equipamentos ou sistemas informatizados;</li> <li>• Suporte a projetos para chamadas do Sistema Sebrae.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	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.

#### 2.4 TECNOLOGIAS DE PRODUTOS, PROCESSOS E SERVIÇOS

<b>Tecnologias de produtos, processos e serviços</b>	<b>Descritivo</b>	<b>Desenvolvimento de novas tecnologias de produtos, serviços ou processos com o objetivo de integrar os esforços para gerar inovações na empresa.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluções tecnológicas específicas desenvolvidas sob medida para intervenções em produtos, serviços ou processos.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento tecnológico;</li> <li>• Prototipagem.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	O desenvolvimento de softwares para o processo produtivo faz parte do escopo de atuação da área temática de produtividade, subárea de automatização do processo produtivo.

### 3.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.

#### 3.1 AUTOMAÇÃO DO PROCESSO PRODUTIVO

<b>Automação do processo produtivo</b>	<b>Descritivo</b>	<b>Assessoria para o desenvolvimento e implementação de sistemas automatizados que visam dinamizar e aperfeiçoar os mecanismos de funcionamento no processo produtivo da empresa.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição do nível de automação;</li> <li>• Levantamento de questões legais e fiscais;</li> <li>• Identificação de necessidade de infraestrutura;</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> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento tecnológico</li> </ul>

	<b>Vedações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos de manutenção de sistemas informatizados;</li> <li>• Aquisições de ferramentas de TIC de mercado (softwares prontos).</li> </ul>
	<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• O desenvolvimento de softwares específicos para ao processo produtivo poderá ser atendido por esta subárea temática – automação do processo produtivo – pelo serviço de aperfeiçoamento tecnológico.</li> </ul>
<b>3.2 CADEIA DE SUPRIMENTOS</b>		
<b>Cadeia de suprimentos</b>	<b>Descritivo</b>	<b>Planejamento e controle de processos, materiais, fluxos de informação e atividades logísticas dentro da empresa e de sua cadeia de suprimentos.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratégias operacionais na cadeia de suprimentos;</li> <li>• Projeto de gerenciamento da cadeia de suprimentos;</li> <li>• Planejamento de centros de distribuição;</li> <li>• Planejamento, programação e controle da produção;</li> <li>• Distribuição física e transporte – estoques e inventários;</li> <li>• Lean logistics (logística enxuta);</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento tecnológico (verificar subserviços aprovados).</li> </ul>
	<b>Observações</b>	Inventários e estoques são fundamentais na área de cadeia de suprimentos e são aqui contemplados.
<b>3.3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PRODUÇÃO</b>		
<b>Métodos e técnicas de produção</b>	<b>Descritivo</b>	<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>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de processos (modelagem dos processos)*;</li> <li>• Mapeamento e melhoria de processos;</li> <li>• Indicadores de desempenho da produção;</li> <li>• Planejamento, programação e controle da produção;</li> <li>• Projeto de layout de produção;</li> <li>• Dimensionamento de recursos produtivos e armazenagem (máquinas, insumos etc.);</li> <li>• Estudo de tempos e métodos;</li> <li>• Estudo de projetos de ergonomia;</li> <li>• Mapeamento do fluxo de valor;</li> <li>• Manutenção preventiva total.</li> </ul>

	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento tecnológico (verificar subserviços aprovados).</li> </ul>
	<b>Observações</b>	<p>Nesta subárea estão incluídos os seguintes serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lean manufacturing (Manufatura enxuta);</li> <li>• Just in time (JIT) (Metodologia Japonesa que indica o processo de produção na hora exata);</li> <li>• Lean office (escritório enxuto);</li> <li>• Sistema Kanban (Termo de origem Japonesa, representa um conceito relacionado com a utilização de cartões (<i>post-it</i> e outros) para indicar o andamento dos fluxos de produção em empresas de fabricação em série).</li> <li>• Housekeeping (é uma metodologia utilizada pelas empresas para garantir um ambiente mais agradável para os funcionários e que traga retorno com maior produtividade da empresa, incluindo eliminação dos desperdícios, limpeza e arrumação das salas. Entre os pilares fundamentais estão: a implantação da qualidade, produtividade e agilidade em toda a demanda de serviços prestados).</li> </ul> <p><b>Nota:</b> * <b>Gestão de processos:</b> identificação da geração de valor, processos primários e de suporte, levantamento, análise dos processos e definição e estabelecimento de indicadores de desempenho.</p>

## 4. 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.

### 4.1 CONTRATOS DE TECNOLOGIA

<b>Contratos de tecnologia</b>	<b>Descritivo</b>	<b>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.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elaboração de carta explicativa;</b></li> <li>• <b>Preenchimento de formulário do Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI);</b></li> <li>• <b>Atendimento às exigências do INPI;</b></li> <li>• <b>Elaboração de recurso.</b></li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica.</li> <li>• Aperfeiçoamento Tecnológico.</li> </ul>

	<b>Vedações</b>	O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU).
<b>4.2 DESENHO INDUSTRIAL</b>		
<b>Desenho industrial</b>	<b>Descritivo</b>	<b>Registro de uma criação ornamental de design, ou seja, a forma de um objeto ou um desenho bidimensional.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formulação da busca de desenho industrial;</b></li> <li>• <b>Interpretação dos resultados da busca de desenho industrial;</b></li> <li>• <b>Preenchimento de formulário do INPI;</b></li> <li>• <b>Atendimento às exigências do INPI;</b></li> <li>• <b>Elaboração de recurso.</b></li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Prospecção tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento Tecnológico;</li> </ul>
	<b>Vedações</b>	O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU).
<b>4.3 MARCAS</b>		
<b>Marcas</b>	<b>Descritivo</b>	<b>Registro de um sinal distintivo, visualmente perceptível, que busca diferenciar um produto ou serviço de seus concorrentes.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formulação e interpretação da busca de marcas;</b></li> <li>• <b>Preenchimento de formulário do INPI;</b></li> <li>• <b>Atendimento às exigências do INPI;</b></li> <li>• <b>Elaboração de recurso;</b></li> <li>• <b>Elaboração do Regulamento de Utilização (para marcas coletivas);</b></li> <li>• <b>Documento com descrição das características da marca (para marcas tridimensionais).</b></li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica.</li> <li>• Aperfeiçoamento Tecnológico;</li> </ul>
	<b>Vedações</b>	O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU).
<b>4.4 PATENTES</b>		
<b>Patentes</b>	<b>Descritivo</b>	<b>Título de propriedade, que concede direito de exclusividade temporário de exploração sobre uma determinada tecnologia.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Busca de patentes;</b></li> <li>• <b>Elaboração de relatório descritivo;</b></li> <li>• <b>Elaboração de quadro reivindicatório;</b></li> <li>• <b>Listagem de sequências;</b></li> <li>• <b>Preenchimento de formulário do INPI;</b></li> <li>• <b>Atendimento às exigências do INPI;</b></li> <li>• <b>Elaboração de recurso.</b></li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Prospecção tecnológica.</li> <li>• Aperfeiçoamento Tecnológico;</li> </ul>
	<b>Vedações</b>	O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU).

		União (GRU).
	<b>Observações</b>	Esta subárea temática abrange o apoio no depósito de patente no âmbito do Sistema Internacional de Patente (Tratado de Cooperação de Patentes – PCT).
<b>4.5 OUTROS ATIVOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL</b>		
<b>Outros ativos de propriedade intelectual</b>	<b>Descritivo</b>	Inclui cultivares, programa de computador, topografia de circuitos integrados e direito de autor.
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preenchimento de formulário do órgão competente para proteção;</li> <li>• Elaboração de documentação técnica necessária para o registro;</li> <li>• Atendimento às exigências do órgão responsável;</li> <li>• Elaboração de recurso.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica.</li> <li>• Aperfeiçoamento Tecnológico;</li> </ul>
	<b>Vedações</b>	O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU).

## 5. 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.

### 5.1 AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

<b>Avaliação da conformidade</b>	<b>Descritivo</b>	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.
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificação de sistemas de gestão;</li> <li>• Certificação de produtos;</li> <li>• Verificação de desempenho;</li> <li>• Inspeção;</li> <li>• Ensaios.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Serviços metrológicos;</li> <li>• Certificação.</li> </ul>
	<b>Vedações</b>	Certificação de pessoa física.
	<b>Observações</b>	A avaliação da conformidade inclui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificação de produtos orgânicos;</li> <li>• Certificação de conteúdo local;</li> <li>• Certificação de manejo florestal e cadeia de custódia.</li> </ul>

### 5.2 METROLOGIA

<b>Metrologia</b>	<b>Descritivo</b>	Ciência das medições. São consideradas as medições aplicadas no desenvolvimento tecnológico e na garantia da qualidade de produtos, processos e serviços.
-------------------	-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calibração de instrumentos de medição;</b></li> <li>• <b>Análises de materiais e produtos;</b></li> <li>• <b>Ensaio de materiais e produtos.</b></li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico Tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Serviços metrológicos.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclui serviços relativos à Metrologia Científica, à Metrologia Industrial e à Metrologia Legal;</li> <li>• Inclui medições em Física, Química, Biologia, Engenharia, Bioquímica, Ciência Alimentar e Medicina Laboratorial.</li> </ul>

### 5.3 NORMALIZAÇÃO/REGULAMENTAÇÃO TÉCNICA

<b>Normalização/Regulamentação técnica</b>	<b>Descritivo</b>	<p><b>NORMAS TÉCNICAS</b> – tradução das expectativas em relação a um produto, processo, serviço ou sistema de gestão, em relação a requisitos de qualidade, de desempenho, de segurança, ambientais, procedimentos, formas, dimensões, classificações e terminologias.</p> <p><b>REGULAMENTOS TÉCNICOS</b> – enuncia as características de um produto ou os processos e os métodos de produção a ele relacionados, incluídas as disposições administrativas aplicáveis, cujo cumprimento é obrigatório.</p>
	<b>Atuação Possível</b>	<b>Adequação de produtos, processos, serviços e sistemas de gestão a normas e regulamentos técnicos.</b>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Prospecção tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento tecnológico</li> </ul>
	<b>Observações</b>	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).

## 6. SERVIÇOS DIGITAIS

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

### 6.1 E-COMMERCE

<b>E-commerce</b>	<b>Descritivo</b>	<b>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</b>
-------------------	-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		serviços, realizados por meio de ambiente virtual (internet).
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planejamento do negócio em ambiente digital – e-commerce (back-end);</li> <li>• Integrações;</li> <li>• Layout;</li> <li>• Search Engine Optimization (SEO);</li> <li>• Interface mobile.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico Tecnológico;</li> <li>• Oficina Tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento Tecnológico.</li> </ul>
	<b>Vedações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação das melhores opções e implantação da plataforma de e-commerce;</li> <li>• Desenvolvimento dos processos de pagamento e implantação junto às instituições financeiras;</li> <li>• Avaliação e implantação dos sistemas de segurança e monitoramento de fraudes;</li> <li>• Planejamento e implantação do processo de logística para lojas on-line. Este serviço está previsto na área temática de produtividade, subárea de cadeia de suprimentos).</li> </ul>
<b>6.2 SERVIÇOS ON-LINE</b>		
<b>Serviços on-line</b>	<b>Descritivo</b>	Consiste em planos de ação em torno da divulgação e da comercialização de serviços e produtos em meio on-line, melhorando a rede de relacionamentos das empresas.
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projeto detalhado, com planejamento dos serviços e das ações a serem implementados para tecnologias digitais;</li> <li>• Identificação de padrões de mercado, recursos, funcionalidades e tendências empregados nos melhores serviços integrados ao projeto ponto de venda;</li> <li>• 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;</li> <li>• Arquitetura da informação;</li> <li>• Planejamento para atuação em mídias sociais;</li> <li>• Planejamento para busca orgânica – análise e relatório;</li> <li>• Design de interação, de interface e de suportes para plataformas digitais (front-end);</li> <li>• Aplicação de card sorting e técnicas de benchmarking;</li> <li>• Governança para manutenção da estratégia de posicionamento na internet;</li> <li>• Identificação e planejamento para atuação com links patrocinados;</li> <li>• Monitoramento e gestão de presença dos clientes no ecossistema digital da empresa.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico Tecnológico;</li> <li>• Oficina Tecnológica;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aperfeiçoamento Tecnológico.</li> </ul>
	<b>Vedações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento de intranets e extranets;</li> <li>• Compra de mídia on-line (Adwords, Facebook Ads etc.);</li> <li>• Serviços de monitoramento e gestão continuados para mídias sociais.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	O desenvolvimento de portais web, hotsites ou qualquer ambiente online para interação com clientes deverá ser precedido de projeto detalhado, com planejamento dos serviços e das ações a serem implementados.

## 7.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.

### 7.1 ÁGUA

<b>Água</b>	<b>Descritivo</b>	<b>Grupo de ações que visa à eficiência hídrica na empresa ou propriedade rural.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <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 possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico Tecnológico;</li> <li>• Oficina Tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento Tecnológico.</li> </ul>

### 7.2 ENERGIA

<b>Energia</b>	<b>Descritivo</b>	<b>Grupo de ações que visa à eficiência energética e à utilização de fontes alternativas de energia.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiência energética: 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 e planejamento de sistemas eficientes de iluminação;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico Tecnológico;</li> <li>• Oficina Tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento Tecnológico.</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> </ul>

### 7.3 GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

<b>Gestão da sustentabilidade</b>	<b>Descritivo</b>	<b>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.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de desempenho ambiental;</li> <li>• Diagnóstico empresarial de sustentabilidade;</li> <li>• Adequação de empresas a critérios de sustentabilidade;</li> <li>• Produção Mais Limpa;</li> <li>• Redução de desperdício;</li> <li>• Plano de Controle Ambiental (PCA);</li> <li>• Sistema de Gestão Ambiental (SGA);</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>• Avaliação de ciclo de vida de produto;</li> <li>• Segurança e Saúde no Trabalho (SST);</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 possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico Tecnológico;</li> <li>• Oficina Tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento Tecnológico.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	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.
<b>7.4 QUALIDADE DO AR</b>		
<b>Qualidade do ar</b>	<b>Descritivo</b>	<b>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.</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elaboração de inventários de emissões locais;</b></li> <li>• <b>Monitoramento da qualidade do ar;</b></li> <li>• <b>Definição de áreas prioritárias para o controle de emissões;</b></li> <li>• <b>Adoção de sistemas de tratamento das emissões antes do seu lançamento à atmosfera;</b></li> <li>• <b>Definição de matérias-primas, insumos e combustíveis com menor impacto na qualidade do ar;</b></li> <li>• <b>Uso de técnicas substitutas às queimadas;</b></li> <li>• <b>Uso de técnicas redutoras de emissões a partir de movimentação de solo;</b></li> <li>• <b>Uso de técnicas redutoras de emissões a partir de pulverização de fertilizantes e/ou agrotóxicos.</b></li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico Tecnológico;</li> <li>• Oficina Tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento Tecnológico.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	A redução dos gases de efeito estufa está dentro desta subárea temática – qualidade do ar.
<b>7.5 RESÍDUOS</b>		
<b>Resíduos</b>	<b>Descritivo</b>	<b>Grupo de ações que visa ao gerenciamento de resíduos líquidos ou sólidos gerados a partir da atividade produtiva. 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).</b>
	<b>Atuação Possível</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plano para gestão integrada de resíduos empresariais (industriais, urbanos, rurais orgânicos e inorgânicos);</b></li> <li>• <b>Tratamento de resíduos;</b></li> <li>• <b>Avaliação da viabilidade econômica na cadeia de resíduos;</b></li> <li>• <b>Mapeamento e plano de implantação de logística reversa;</b></li> <li>• <b>Mapeamento da cadeia de resíduos;</b></li> <li>• <b>Avaliação de resíduos vendáveis em um empreendimento;</b></li> <li>• <b>Diagnóstico, classificação e análise dos resíduos sólidos produzidos;</b></li> <li>• <b>Análise da destinação e reaproveitamento de materiais;</b></li> <li>• <b>Redução da poluição e tratamento dos resíduos produzidos.</b></li> </ul>
	<b>Tipos de serviço possíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <li>• Curso tecnológico;</li> <li>• Diagnóstico Tecnológico;</li> <li>• Oficina Tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento Tecnológico.</li> </ul>