

# COMÉRCIO

**Portfólio Consultorias Tecnológicas**

Edição nº 1 / Agosto de 2022

**Aprenda como criar um  
cardápio interativo digital**

▶ Página 12

**Promova a sua empresa  
com um bom design de  
ambiente**

▶ Página 24

**Elaboração de cardápio  
e/ou fichas técnicas para  
segmentos de alimentação**

▶ Página 38





## Conheça os nossos outros portfólios



Entre em contato com a central de atendimento: **0800 570 0800** ou acesse a nossa loja virtual: [to.lojavirtualebrae.com.br/loja](http://to.lojavirtualebrae.com.br/loja)



# APRESENTAÇÃO

Olá! Temos uma grande novidade para o seu negócio! Chama-se Sebraetec! Com ele, você pode fazer melhor, mais rápido, com menos custo e ainda gerar inovação. Quem inova sai na frente e tem mais oportunidades de vencer a concorrência. Com o Sebraetec, o Sebrae oferece caminhos para a inovação, por meio de serviços nos mais diversos segmentos, com tecnologia e soluções diferenciadas. Para tanto, o Sebrae aposta na sua empresa e paga até 70% dos custos dos serviços de consultoria para você! Para auxiliar a escolha de quem está no setor de comércio ou de quem ainda vai entrar nesse

ramo, o Sebrae disponibiliza o Portfólio Consultorias Tecnológicas Sebraetec. Nessa publicação você encontrará consultorias voltadas, por exemplo, para boas práticas no segmento de beleza, avaliação de loja, produtividade 5S, tecnologias, adequações regulatórias, comunicação e mídia, comércio digital e muito mais. Cada consultoria traz uma descrição do serviço prestado, dos objetivos e das etapas de implantação das melhorias. A partir daí, você, empreendedor, vai adquirir os conhecimentos e desenvolverá as competências necessárias para qualificar ainda mais o seu negócio. O Sebrae está ao seu lado nessa jornada! Boa sorte!

# NESTA EDIÇÃO



▶ **Avaliação de loja 8**

---

▶ **Boas práticas no segmento de beleza 10**

---

▶ **Cardápio digital interativo 12**

---

▶ **Cliente oculto 14**

---

▶ **Comunicação visual 16**

---

▶ **Desenvolvimento de website 18**

---

▶ **Mídias digitais de comunicação 20**

---

▶ **Implantação de loja virtual 22**

---

▶ **Design de ambiente 24**

---

▶ **Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) 26**

---

▶ **Formatação de franquia 28**

---

▶ **Implantação de processos de gestão da inovação 30**

---

▶ **Implantação do código de barra 32**

---

▶ **Melhoria de layout produtivo 34**

---



▶ **Produtividade – 5s 44**

---

▶ **Rotulagem de alimentos e informação nutricional 46**

---

▶ **Saúde e segurança no trabalho – PGR, PCMSO, LTCAT, laudo de insalubridade e laudo de periculosidade 48**

---

▶ **Melhoria de processo produtivo para o segmento de alimentação 36**

---

▶ **Elaboração de cardápio e/ou fichas técnicas para segmentos de alimentação 38**

---

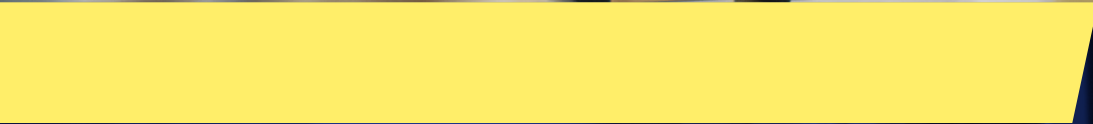
▶ **Boas práticas de higiene e segurança dos alimentos para o setor de alimentos e bebidas 40**

---

▶ **Organização e controle de estoque 42**

---







# COMÉRCIO



# AVALIAÇÃO DE LOJA



Tema  
**PRODUÇÃO E  
QUALIDADE**



Público-alvo  
**ME/EPP/PRODUTOR  
RURAL/ARTÊSÃO**

## Descrição

Manter uma loja na modalidade presencial nunca foi tão difícil no país. Visando orientar e trazer soluções para o crescimento sustentável das empresas, o Sebrae TO criou a consultoria de Avaliação de Loja.

Com a avaliação de especialistas do Sebrae TO, o lojista consegue se destacar em um mercado competitivo. Para isso, cria estratégias que vão otimizar os resultados.

Destaca-se que, sem a consultoria, levaria algum tempo para a concretização desses resultados.

De antemão, o lojista é orientado e estabelece um diferencial com relação aos concorrentes. Os especialistas conseguem identificar os pontos fracos da empresa e melhorá-los, assim como verificar e destacar ao máximo os pontos fortes.

As estratégias são implantadas para aumentar a competitividade da loja e geram os seguintes resultados: melhoria do desempenho comercial, aumento de atratividade e orientações para evitar desperdícios de materiais, tempos e movimentos.



Dessa forma, a consultoria amplia a qualidade de serviço agregado e aprimora o engajamento dos consumidores com o propósito da loja.

Como resultado dessas estratégias, no aspecto físico e visual, o lojista consegue destaque no mercado e impulsiona as vendas por meio da consultoria. É uma ótima maneira de se posicionar no setor e melhorar o desempenho comercial.

**Impulsione o crescimento da sua empresa com a consultoria Avaliação de Loja do Sebrae TO.**

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

### ETAPA 1

- ▶ **Alinhamento da proposta** – Reunião de alinhamento sobre a condução do trabalho. Alguns itens tratados nessa reunião: características da loja e do mercado-alvo, planejamento da visita e cronograma de ações.
- ▶ **Entrega** – Ata da reunião.

### ETAPA 2

- ▶ **Avaliação da estrutura física** – Os especialistas se atentam a toda a estrutura física da loja – não apenas à parte interna, mas também à externa. Tudo é considerado nessa avaliação de estrutura física. Essa etapa também define quais os próximos passos para que a empresa consiga o destaque almejado no setor.
- ▶ **Entrega** – Relatório de avaliação da estrutura física.

### ETAPA 3

- ▶ **Avaliação do processo de atendimento** – Não é apenas na estrutura física da loja que as empresas

são avaliadas pelos clientes. O processo de atendimento eficaz contribui muito para percepção positiva dos consumidores. Essa avaliação vai desde a imagem pessoal até os canais de venda. Tudo isso para proporcionar aos clientes uma melhor visão da empresa.

- ▶ **Entrega** – Relatório da avaliação do processo de atendimento.

### ETAPA 4

- ▶ **Avaliação da gestão produtiva** – Nesta etapa os especialistas avaliam a gestão produtiva. Nesse sentido, orientam a parte estratégica e de planejamento, o que otimiza o lojista na competitividade com o mercado. São itens que envolvem o preço dos produtos, o monitoramento da concorrência e a pesquisa de satisfação dos clientes.
- ▶ **Entrega** – Relatório final com as avaliações de gestão produtiva, processo de atendimento, estrutura física e planos de melhoria. Declaração assinada pela empresa demandante.



# BOAS PRÁTICAS NO SEGMENTO DE BELEZA



Tema  
**PRODUÇÃO E  
QUALIDADE**



Público-alvo  
**MEI/ME/EPP**

## Descrição

Para impulsionar um dos segmentos que mais cresce no país, o Sebrae TO criou a consultoria em Boas Práticas no Segmento de Beleza. Essa consultoria visa proporcionar a melhor experiência para o cliente, além de evitar a aplicação de penalidades ao estabelecimento por irregularidades sanitárias. Destaca-se que, no segmento de beleza, também existe fiscalização bem rígida. Nesse contexto, existem objetos que não podem ser compartilhados, e certos cuidados básicos de higiene pessoal precisam ser seguidos. Com a finalidade de evitar esses problemas, os agentes de saúde atuam para evitar a propagação de doenças.

Em outras palavras, a consultoria orienta quanto aos procedimentos de biossegurança e impulsiona a credibilidade da empresa perante o cliente. Ao perceber os cuidados com sua saúde, os consumidores do estabelecimento se tornam mais assíduos, tendo o efeito de fidelização do serviço. Estabelecimentos de beleza ficam orientados pelo Sebrae TO e conseguem efetuar a padronização dos processos, o que possibilita a melhoria dos seus serviços.

Como se destacar no mercado de beleza? Conheça a consultoria de Boas Práticas no Segmento da Beleza do Sebrae TO.

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

### ETAPA 1

- ▶ **Alinhamento da proposta** – Reunião junto ao cliente com o nivelamento do trabalho e a validação do planejamento dos serviços. Composta pelo cronograma com os principais eventos e as agendas que acompanham os serviços entre o cliente e a prestadora de serviço tecnológico.
- ▶ **Entrega** – Documento, assinado pela empresa demandante, com o escopo do serviço e todo o plano de ação e cronograma acordado entre as partes.

### ETAPA 2

- ▶ **Diagnóstico inicial** – Esta etapa consiste em diagnosticar e observar a não conformidade da realização das atividades em equipe, além de verificar os pontos de melhoria na execução dos processos de biossegurança, em conformidade com as legislações vigentes.
- ▶ **Entrega** – Relatórios do plano de ação com as não conformidades identificadas e as recomendações de ajuste dos itens verificados.

### ETAPA 3

- ▶ **Implantação das boas práticas** – A partir do diagnóstico, a etapa de implantação das boas práticas consiste em adequar a empresa

demandante com a padronização e implantação de procedimentos, que criam mecanismos para colaborar com a biossegurança do ambiente. Além disso, há a elaboração e entrega do procedimento operacional padronizado (POP).

- ▶ **Entrega** – Procedimentos operacionais padronizados (POPs) de acordo com as necessidades apontadas pelas etapas anteriores. Em conjunto, elabora-se ata com assinatura dos participantes, em documento detalhado.



# CARDÁPIO DIGITAL INTERATIVO



Tema

**DESENVOLVIMENTO  
TECNOLÓGICO**


Público-alvo

**MEI/ME/EPP**

## Descrição

Com a evolução da tecnologia, o mercado se atualizou e mudou completamente. Antes, as ferramentas de divulgação do trabalho não permitiam a interatividade com as pessoas, e agora isso mudou. Cada vez mais, as empresas de comércio estão aderindo a técnicas tecnológicas imersivas que impulsionam esses empreendimentos.

Nesse sentido, as formas inovadoras de divulgação de serviços e produtos estão sendo solicitadas por empresários, atentos às demandas do futuro. Com a proposta de mostrar esse desenvolvimento e impactar positivamente as empresas, o Sebrae TO criou a consultoria de Cardápio Interativo.

Esse Sistema de Gestão de Conteúdo pode levar o empreendimento a obter significativa ampliação no mercado. Quem não gosta de entrar em um estabelecimento que está alinhado a essas tendências? O Cardápio Interativo veio para ficar e deixar a apresentação dos produtos mais

dinâmica e interessante aos clientes, ao passo que as empresas podem estar atualizadas no mercado, impactar e prospectar mais clientes a cada inovação implementada.

Nesse sentido, o cardápio interativo permite aos estabelecimentos exibirem o catálogo de produtos em ambiente virtual e totalmente moderno. Seja como for, atualize a sua empresa com as demandas do mercado e conheça a consultoria de Cardápio Virtual. Com ela, o seu cliente demonstrará interesse pela marca que mostra como a empresa está atualizada com a modernidade.

**Consultoria de Cardápio Digital Interativo pode emplacar a sua empresa e transformá-la em um exemplo de empreendimento moderno. Conheça essa ferramenta!**

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

### ETAPA 1

- ▶ Alinhamento da proposta – Briefing com o cliente, alinhado com o escopo de trabalho, que apresente as demandas e necessidades para a melhor execução do serviço solicitado. Além disso, há o acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora. Informações referentes a empresa, mercado, produtos e clientes devem estar no briefing.
- ▶ **Entrega** – Briefing.

### ETAPA 2

- ▶ **Desenvolvimento do cardápio digital que utiliza como base um sistema de gestão de conteúdo** – Consultoria para desenvolvimento do Cardápio Digital com o Sistema de Gestão de Conteúdo. Os profissionais precisam utilizar as informações do briefing.

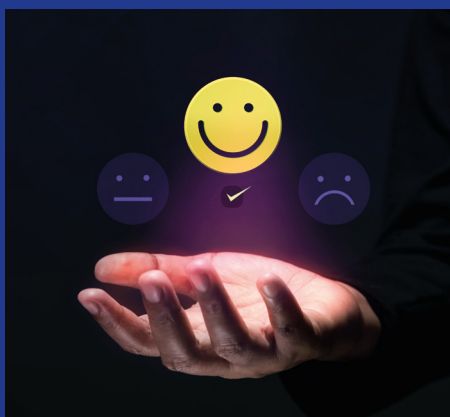
- ▶ O Sistema de Gestão deve ser facilitado para permitir a edição do cardápio em diversos níveis, como a inserção e remoção de fotos, textos, categorias, disposições de ícones, informações de pagamentos e tudo o que estiver na ferramenta.
- ▶ A prestadora de serviço tecnológico também deve fornecer as artes dos QR Code em PDF para impressão.
- ▶ **Entrega** – Imagens do cardápio digital com Sistema de Gestão de Conteúdo em funcionamento, com link, além das artes com o QR Code em PDF para as mesas dos estabelecimentos.

### ETAPA 3

- ▶ **Treinamento para uso do cardápio digital com sistema de gestão de conteúdo** – Treinar o cliente para a utilização do cardápio com o Sistema de Gestão de Conteúdo, junto com a entrega do manual do usuário.
- ▶ **Entrega** – Manual do usuário.



# CLIENTE OCULTO



Tema  
**PRODUÇÃO E  
QUALIDADE**



Público-alvo  
**ME/EPP**

## Descrição

A primeira impressão é a que conta. Desse modo, para garantir o interesse do cliente, ainda que a pessoa não feche a compra do produto ou serviço, esse contato impacta em como a empresa é vista. Em todos os canais de comunicação, a instituição precisa de apresentação exemplar, o que influencia diretamente a sua imagem e reputação.

Nesse sentido, o Sebrae TO lançou a consultoria de Cliente Oculto. Essa consultoria presta serviço a empresas que desejam melhorar a apresentação, seja por telefone, seja presencial ou por meio de canais digitais. Diversos itens são analisados e visam à solução dos principais problemas com esses atendimentos.

Do mesmo modo, um dos grandes desafios nesse serviço é o tempo de resposta, o qual precisa ser rápido. A lentidão no serviço é um dos motivos mais recorrentes de desistência dos clientes, o que acontece bastante no tempo de espera. A consultoria de Cliente Oculto permite não apenas a



meio de visita/ acesso, sem o agendamento com a empresa, para que o consultor encontre situação real de atendimento. O consultor se comporta como consumidor e consegue elaborar relatório a partir da avaliação do atendimento, assim como elaborar plano de ação para a resolução de problemas. Uma reunião será realizada para a apresentação do relatório.

- ▶ **Entregas** – A consultoria do Sebrae TO realizará a reunião de visita técnica de forma presencial. O relatório final será entregue com todos os meios utilizados na avaliação, assim como as recomendações. O documento deve ser assinado pelo demandante da empresa, com a assinatura do empresário. A declaração assinada pelo empresário, em razão do recebimento do documento, deve ser entregue para que os envolvidos tenham ciência das atividades realizadas pela prestadora de serviço tecnológico.

avaliação dos serviços, mas técnicas que agilizam o atendimento da sua empresa. A solução dos problemas conta muito para os clientes, por isso conquiste uma boa impressão e garanta resultados satisfatórios pelo menos nesses momentos.

**Conquiste uma boa primeira impressão e garanta o interesse do cliente com a consultoria do Cliente Oculto do Sebrae TO.**

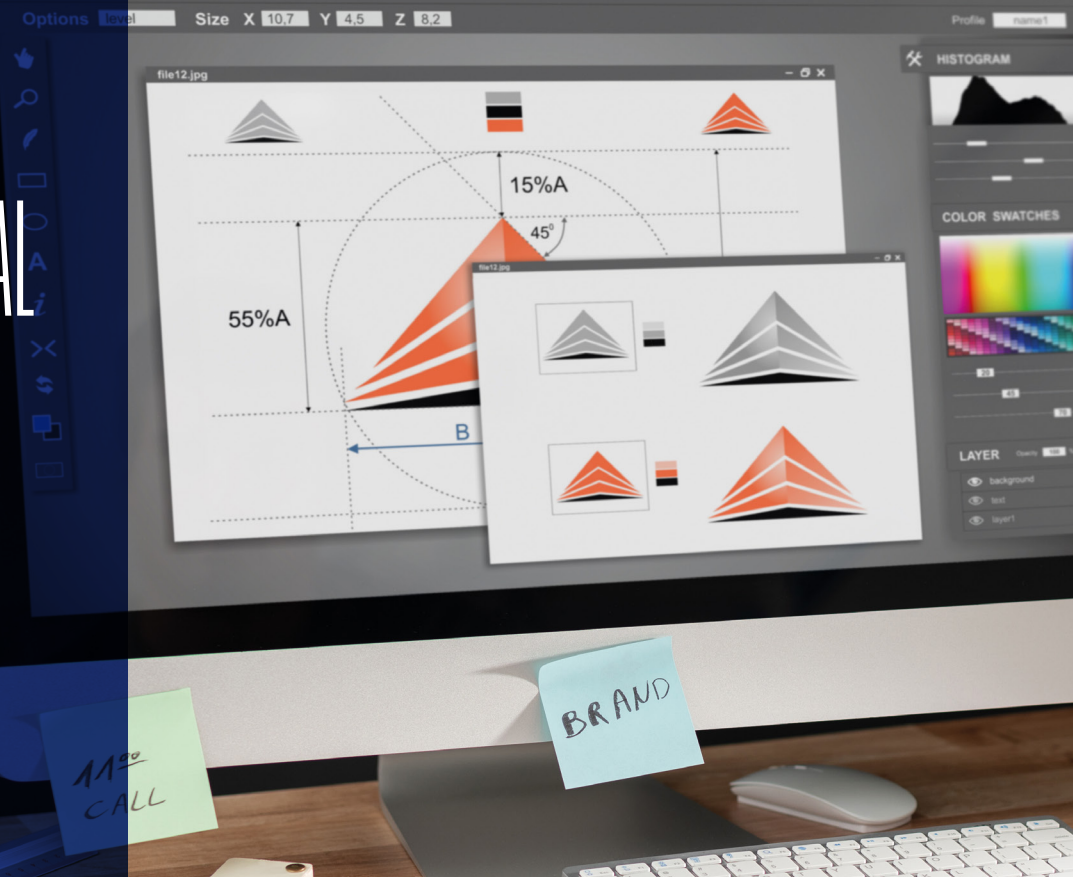
## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

### ETAPA 1

- ▶ **Consultoria em cliente oculto** – O consultor do Sebrae TO analisa todos os canais de atendimento e os processos envolvidos. Essa etapa é feita por



# COMUNICAÇÃO VISUAL



Tema  
**DESIGN**

Público-alvo  
**MEI/ME/EPP/  
PRODUTOR RURAL/  
ARTESÃO**

## Descrição

Pelo menos alguma vez você já ouviu dizer que a imagem é tudo, não é mesmo? Assim como na vida pessoal, a aparência institucional é importantíssima para o relacionamento com a sociedade, o que reflete diretamente o resultado comercial.

Além da percepção do valor dos seus produtos e serviços, a identidade visual de uma empresa também influi na comunicação de seus valores e de sua missão.

## Quer ficar de “cara nova”?

O Sebrae TO te dá uma força para o desenvolvimento do projeto gráfico e de soluções de comunicação visual da sua empresa. Você saberá planejar a criação ou o redesign da marca e suas aplicações em diversos suportes, folhetos, design editorial, infográficos, ilustrações, portfólio/folder institucional, catálogos, padrão gráfico para Facebook e Instagram etc. Isso ocorre por meio da organização de elementos visuais e textos.

As imagens têm poder de influenciar **percepções, emoções e comportamentos!**





## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

Agora você finalmente dominará a conceituação de projeto gráfico, o desenvolvimento de peças gráficas (formatos, cores, imagens e textos) e muito mais. Em cada etapa, está prevista a entrega de informações e de dados essenciais que comprovarão que a consultoria alcançou seu objetivo. Confira cada uma dessas entregas:

### ETAPA 1

- ▶ Documento com os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

### ETAPA 2

- ▶ Projeto gráfico aprovado em mídia digital, com o(s) arquivo(s) vetorial(is) e a imagem, bem como o documento de aceite de finalização pelo cliente, que ateste o recebimento da(s) entrega(s).



# DESENVOLVIMENTO DE WEBSITE



Tema

## DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO



Público-alvo

## MEI/ME/EPP/ PRODUTOR RURAL

## Descrição

Atualmente, uma das formas mais eficazes de ajudar um negócio a se tornar mais conhecido é deixá-lo presente na internet e nas redes sociais. Um site institucional ajuda a transmitir a missão e os valores da empresa, além, é claro, de oferecer claramente seu catálogo de produtos e serviços. Também cria canais de contato para auxiliar o consumidor.

## O que é preciso fazer para começar?

O Sebrae TO pode orientar o empreendedor que ainda não se convenceu de criar o site de sua empresa. É importante ressaltar que a criação de um sistema web funcional traz benefícios e funcionalidades aos negócios, como modernidade, eficácia e facilidades operacionais e comerciais.

Adote um **código-fonte** que permita o uso e **aprimoramento contínuo** do software após a conclusão e entrega do projeto da página virtual.



## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

Em cada etapa, está prevista a entrega de informações e dados essenciais que comprovarão que a consultoria alcançou seu objetivo. Confira cada uma dessas entregas:

### ETAPA 1

- ▶ Documento com os responsáveis pela prestação do serviço; a definição completa do escopo; a lista de requisitos; os fluxos principais do sistema web; as respectivas funcionalidades a serem atendidas; e os limites de alterações e o cronograma de execução. É preciso ficar evidente que, após a aprovação final, o cliente NÃO poderá solicitar manutenção ou garantia via Sebraetec.

### ETAPA 2

- ▶ Entrega da versão inicial do sistema web e da área administrativa.
- ▶ Habilitar conta de hospedagem em nome da empresa demandante nos ambientes acordados em contrato.



# DESENVOLVIMENTO DE MÍDIAS DIGITAIS DE COMUNICAÇÃO



Tema

**DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO**



Público-alvo

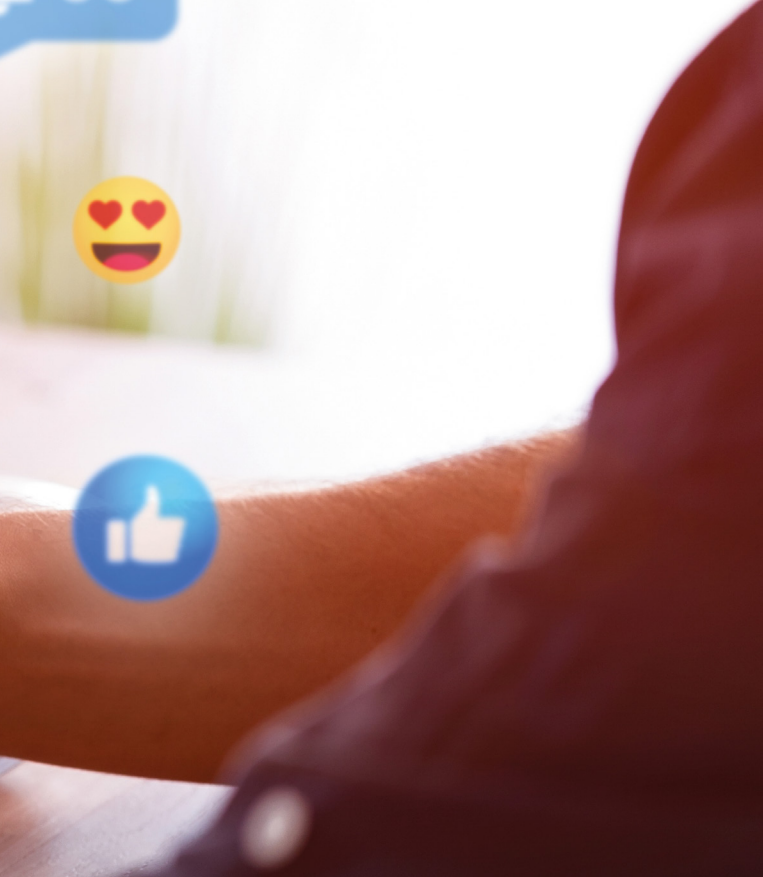
**MEI/ME/EPP/  
PRODUTOR RURAL/  
ARTESÃO**

## Descrição

Para que o empreendimento tenha alguma oportunidade dentro de um mercado competitivo, ele precisará estar presente nas plataformas digitais. O Sebrae TO criou a consultoria de Desenvolvimento de Mídias Digitais de Comunicação para atender a essa forte demanda de orientação e implementação das redes sociais nas empresas.

Essa presença nas redes, assim como o auxílio da consultoria, expande a visibilidade da empresa, abre novos mercados e alcança públicos que não conseguiriam ser atingidos de maneira tradicional e fora do digital. São estratégias de comunicação atualizadas com as demandas de um mundo totalmente conectado. Ademais, a consultoria tem outros benefícios e resultados esperados, como o aumento das vendas e a implementação de meios de divulgação e exposição dos produtos/serviços.

Melhore e amplie a rapidez na comunicação com os seus clientes por meio da consultoria do Sebrae TO, a qual é específica para o setor. Sua empresa aproveitará muitas vantagens ao implementar as redes sociais de maneira otimizada.



as necessidades, os requisitos e as restrições. Cronograma da reunião com as definições dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços, por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

- ▶ **Entrega** – Documento com os responsáveis e todo o serviço a ser executado; deve apresentar o acordo entre as partes e o aval da empresa demandante. Esse documento também contém o briefing com as informações importantes para o andamento do serviço.

## ETAPA 2

- ▶ **Desenvolvimento de atuação em mídias digitais** – A consultoria em Mídias Digitais desenvolve o fortalecimento da marca e visa à conversão de seguidores, além da aproximação com os clientes. O trabalho desempenhado pelo Sebrae TO utiliza, da melhor maneira, todos os meios digitais, por exemplo Instagram, Facebook, Twitter, e-mail e LinkedIn. Também posiciona a empresa no Google. A consultoria envolve o planejamento para atuação em mídias digitais, o que contempla: Análise da reputação da empresa nos meios digitais; Desenvolvimento da estratégia para divulgação; Criação de personas (público-alvo do cliente); Cronograma; Monitoramento durante o período mínimo de 30 (trinta) dias.
- ▶ Além disso, poderão ser desenvolvidos os itens abaixo, de acordo com a necessidade do cliente e quando aplicáveis: Layout de website; Layout de one page scroll; Layout de blog; Layout de landing page; Código da ficha técnica: 46011-3 ficha técnica – Sebraetec 4.0 3; Programação de website; Programação de one page scroll; Programação de blog; Programação de landing page; Layout para e-mail marketing; Desenvolvimento de banner virtual; Desenvolvimento de arte para redes sociais.
- ▶ Informar quais as redes sociais: desenvolvimento de estratégia e planejamento de atuação de rede social.
- ▶ **Entrega** – Objeto contratado para atuação nas redes sociais, de acordo com os itens demandados;
- ▶ Relatório final com os itens desenvolvidos e o aceite do cliente.

## Benefícios da consultoria de Desenvolvimento de Mídias Digitais de Comunicação do Sebrae TO:

- ▶ aumentar o engajamento e consolidar a marca;
- ▶ fidelizar mais clientes;
- ▶ estabelecer autoridade e liderança no mercado;
- ▶ ampliar o tráfego em sites;
- ▶ aumentar a satisfação do cliente.

Estar presente nas mídias digitais nunca foi tão importante, mas como se destacar em um mercado tão competitivo? A consultoria do Sebrae TO ajuda a sua empresa a se posicionar nas redes sociais. Confira!

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

### ETAPA 1

- ▶ **Alinhamento da proposta** – Briefing com o cliente a respeito do trabalho a ser executado, com

# IMPLANTAÇÃO DE LOJA VIRTUAL



## Descrição

Que tal romper as barreiras geográficas do seu negócio? Desse modo, você pode continuar fisicamente aí no seu bairro, mas também estar aberto para fazer negócios com clientes de outras cidades, estados e até mesmo países. A loja virtual é um modelo de comércio que utiliza como base plataformas eletrônicas, como computadores, smartphones, tablets, entre outras, para operações de compra e/ou venda de produtos e/ou serviços, realizados por meio de ambiente digital (internet).

## Como vai acontecer?

O Sebrae TO apoia você, empreendedor, a superar seus limites. Para isso, fornecemos conhecimento para que você possa desenvolver e implementar a ferramenta de comércio que utiliza as plataformas eletrônicas como base. Experimente! O uso da loja virtual pode fazer com que sua empresa obtenha significativa ampliação de mercado. **A loja virtual é sua!** Não a confunda com marketplace, que reúne vários vendedores no mesmo espaço virtual.



Tema  
**DESENVOLVIMENTO  
TECNOLÓGICO**



Público-alvo  
**MEI/ME/EPP/  
PRODUTOR RURAL/  
ARTESÃO**

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

Em cada etapa, está prevista a entrega de informações e dados essenciais que comprovarão que a consultoria alcançou seu objetivo. Confira cada uma dessas entregas:

### ETAPA 1

- ▶ Documento, assinado pela empresa demandante, com os responsáveis pela prestação do serviço; o escopo do serviço; o plano de ação com o cronograma das atividades; e outros aspectos acordados entre as partes.

### ETAPA 2

- ▶ Relatório do diagnóstico da empresa, assinado pela empresa demandante, com resultados do diagnóstico; situação inicial da empresa; e soluções propostas (com plano de ação e cronograma).
- ▶ Caso o diagnóstico seja desfavorável para a implantação, o serviço será encerrado nessa etapa e deverá ser acrescentada a seguinte entrega
  - ▶ declaração, assinada pela empresa demandante, que ateste o recebimento da(s) entrega(s) realizada(s) pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivada(s).

### ETAPA 3

- ▶ Tutorial (digital) com o passo a passo para uso e gestão do sistema da loja virtual, com instruções para a correta operacionalização de toda a loja virtual, incluindo a utilização dos meios eletrônicos de pagamento, o modo de embalagem, as instruções

de como inserir as fotografias dos produtos/ serviços, o conteúdo e a descrição dos produtos/ serviços, bem como as formas de divulgar e realizar promoções por meio da loja virtual. Incluir informações pertinentes às integrações (Correios, ERP, entre outros), manual de implantação do sistema (se houver), como são gerenciadas, controle de estoques, logística, fornecimento de senhas, canais de comunicação com o cliente, entre outros pontos para funcionamento da loja virtual.

- ▶ Relatório final com os aspectos técnicos da ferramenta desenvolvida (oportunidades de melhoria, plano com ações a serem executadas, recomendações e conclusões), códigos-fonte desenvolvidos, scripts ou estrutura de base de dados (se houver).
- ▶ Evidências da loja virtual em funcionamento com produtos cadastrados (até 10 produtos cadastrados; os demais deverão ser cadastrados pela empresa demandante).
- ▶ Termo de cessão de direitos autorais para a empresa demandante e/ou outro documento correlato.
- ▶ Declaração, assinada pela empresa demandante, que ateste o recebimento da(s) entrega(s) realizada(s) pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivada(s).



# DESIGN DE AMBIENTE



Tema  
**DESIGN**

Público-alvo  
**MEI/ME/EPP/  
PRODUTOR RURAL/  
ARTESÃO**

## Descrição

Você concorda que um bom design de interiores promove maior competitividade à empresa? A razão é que ele torna o ambiente interno mais funcional, sensorial, seguro, planejado e estimulante ao uso.

Assim, a melhor experiência percebida pelo público-alvo permite maior atração e fidelização. Ela é capaz de criar vínculos emocionais e afetivos entre os clientes e a marca, ou seja, associações sensoriais positivas.

## É pela beleza, então?

Não é somente por isso. Investir no design de ambiente traz outros ganhos. Na pandemia, por exemplo, aprendemos a importância do distanciamento social nos momentos necessários. Assim, o design de ambiente deve sempre se adequar às regras vigentes de mercado. Ele também pode contribuir para a produtividade da empresa e reduzir os custos. Que tal permitir o acesso ao ambiente, de maneira autônoma, independente e



segura, por qualquer pessoa? Além disso, você pode cumprir com a obrigatoriedade legal de acessibilidade.

O Sebrae TO alerta: cuidar da **fachada** promove maior **competitividade** à empresa e contribui para o diferencial e posicionamento.

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

Em cada etapa, está prevista a entrega de informações e dados essenciais que comprovarão que a consultoria alcançou seu objetivo. Confira cada uma dessas entregas:

### ETAPA 1

- ▶ Documento, assinado pela empresa demandante, com os responsáveis pela prestação do serviço;

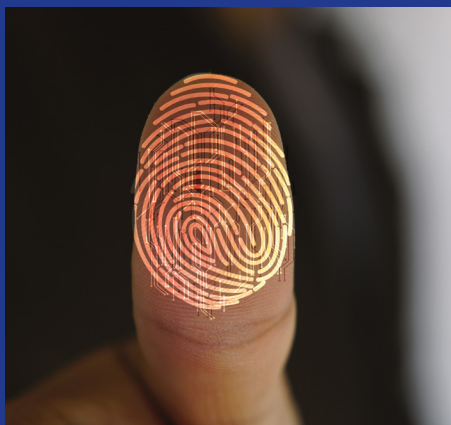
o escopo do serviço; o relatório do diagnóstico; o plano de ação com o cronograma das atividades; e outros aspectos acordados entre as partes.

### ETAPA 2

- ▶ Projeto em arquivos digitais e relatório técnico final com bases e premissas utilizadas; tarefas executadas; resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos do ambiente atual que o comparem com a imagem gráfica do ambiente proposto); oportunidades de melhoria; plano com ações a serem executadas; recomendações; e conclusões.
- ▶ Anexar também declaração assinada pelo empresário que ateste o recebimento da(s) entrega(s) realizada(s) pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivada(s).



# ADEQUAÇÃO À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)



Tema

**PRODUÇÃO E  
QUALIDADE**



Público-alvo

**MEI/ME/EPP/  
PRODUTOR RURAL/  
ARTESÃO**

## Descrição

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) estabelece diretrizes importantes e obrigatórias para a coleta, o processamento e o armazenamento de dados pessoais. Empresas de todo porte devem se adequar à legislação para não sofrer sanções e atuar com respeito e cuidado com os dados dos clientes e fornecedores. Nesse cenário, a consultoria do Sebrae TO visa adequar a empresa às regras da LGPD.

Com a consultoria promovida pelo Sebrae TO, sua empresa vai receber os seguintes benefícios:

- ▶ relatório de maturidade com o respectivo mapa de calor;
- ▶ análise do nível de aderência da empresa em relação aos requisitos da legislação;
- ▶ inventário de dados;
- ▶ identificação dos pontos de melhoria;
- ▶ definição de processos de governança e proteção de dados pessoais conforme o nível de maturidade e segmento da empresa;
- ▶ listagem de documentações a serem criadas;

- ▶ proposição de programa de adequação à lgpd e manutenção/evolução do nível de maturidade da empresa.

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

### ETAPA 1

- ▶ Apresentação do programa e do projeto.
- ▶ Documento, assinado pela empresa demandante, com os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes.

### ETAPA 2

- ▶ Relatório, com o resultado do diagnóstico, que mapeie os dados da empresa, como os utiliza e quais são os riscos e gargalos no uso, armazenamento e acesso a esses dados. Orientação ao cliente sobre os riscos envolvidos nos sistemas utilizados e nos contratos assinados.

### ETAPA 3

- ▶ Inventário de dados e relatório sobre a minimização realizada.

### ETAPA 4

- ▶ Relatório técnico final, assinado pela empresa demandante, com bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, sistemas parametrizados,

resultados obtidos e orientações para que a empresa se mantenha em conformidade com a LGPD.

- ▶ Política de privacidade de uso de dados pessoais, tanto interna quanto externamente.
- ▶ Declaração, assinada pela empresa demandante, que ateste o recebimento da(s) entrega(s) realizada(s) pela prestadora de serviço, bem como certifique que a prestadora de serviço explicou à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivada(s).
- ▶ Caso demandado pela empresa, relatórios de aderência ao nível de maturidade de modelos como CMMI Versão 2.0 (Capability Maturity Model Integrated) e/ou MOSE.LGPD; e/ou relatórios de aderência e conformidade a normas, por exemplo, ISO 27.000 e outras que atendam aos segmentos de mercado em suas particularidades.



# FORMATAÇÃO DE FRANQUIA



## Descrição

Chegar ao destino certo com a ajuda de um mapa ou de alguém que conhece o caminho é muito melhor, não é verdade? Esse é o sentimento do empreendedor que aposta no modelo de franquia para realizar seu sonho profissional. Por natureza, a franquia é o sistema em que um franqueador cede o direito de uso de sua marca ou patente. Entre as principais vantagens para o franqueado, está o proveito da vantagem competitiva de seu franqueador, pois seus produtos ou serviços já foram testados – e aprovados – no mercado. As vantagens são muitas, a começar pelo fato de as franquias serem sistemas testados e aprovados.

## Por onde começar?

Fique tranquilo! O Sebrae TO dá uma força para você, empreendedor, formatar a sua franquia em conformidade com a Lei de Franchising e com as boas práticas do mercado. Para isso, são observados aspectos fundamentais, como:

Tema  
**DESIGN**

Público-alvo  
**ME/EPP**

- ▶ análise da concorrência;
- ▶ análise de viabilidade financeira e definição das taxas do sistema de franquia;
- ▶ avaliação estratégica do negócio;
- ▶ definição dos modelos de franquias que serão adotados;
- ▶ planejamento da expansão da rede de franquias; plano de ação.

O empresário já começa seu empreendimento tendo em mãos um **plano de negócios predefinido!**

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

Em cada etapa, está prevista a entrega de informações e dados essenciais que comprovarão que a consultoria alcançou seu objetivo. Confira cada uma dessas entregas:

### ETAPA 1

- ▶ Documento, assinado pela empresa demandante, com os responsáveis pela prestação do serviço; o escopo do serviço; o plano de ação com o cronograma das atividades; e outros aspectos acordados entre as partes.

### ETAPA 2

- ▶ Plano de negócio com, no mínimo, mas não se limitando a: Objetivo do projeto; Análise do cenário externo; Mercado de franquias no Brasil; Análise da concorrência.



# IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS DE GESTÃO E INOVAÇÃO



Tema  
**PRODUÇÃO E  
QUALIDADE**



Público-alvo  
**ME/EPP/PRODUTOR  
RURAL**

## Descrição

Pensando em como as inovações impactam as empresas atualmente e na necessidade de criar processos que trabalhem essa questão do mercado, o Sebrae TO criou a consultoria “Implantação de Processos de Gestão da Inovação”.

O processo dessa gestão é fundamental para o crescimento da empresa que encara, diariamente, tendências que ultrapassam o aspecto tradicional. Nesse cenário, a transformação digital veio para ficar, assim como a necessidade de atualização constante nos negócios. De maneira geral, a consultoria define os sete principais tipos de resultados:

- ▶ aumento de receita;
- ▶ redução de custos;
- ▶ melhoria de processo;
- ▶ inovação e modelo de negócios;
- ▶ estratégias de mercado;
- ▶ novos mercados;
- ▶ novos produtos.

Ao final do processo, a consultoria gera resultados quantitativos e qualitativos que podem ser percebidos pelos empresários. Esses indicadores demonstram as ferramentas necessárias para a evolução das empresas, o que ocorre por meio de ações propostas pelos consultores.

Implemente soluções inovadoras necessárias para atualizar a sua empresa com as demandas do mercado. Para isso, faça uma consultoria com o Sebrae TO!

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

### ETAPA 1

- ▶ **Descoberta de oportunidades (quais as oportunidades observadas em meu negócio devido à inserção de novas tecnologias digitais e ou processos inovadores?)** – O objetivo dessa fase é desenvolver a maturidade da empresa para inovar. Mostra para a equipe responsável pela gestão de inovação em processos da instituição os resultados já alcançados, assim como outros dados. Esse levantamento é feito com a análise de vivência da empresa, necessidades atuais dos clientes, potenciais clientes, oportunidades de melhorias em processos internos, ou seja, o aspecto organizacional. Ao analisar esses temas, a organização começa a estar apta a inovar, após já ter informações a respeito de empresas do mesmo setor.
- ▶ **Entrega** – Nesta etapa a consultoria traz o posicionamento da empresa no Radar de Maturidade do Negócio. Para isso, utiliza o modelo definido pelo PST, além dos insights de problemas de clientes e possíveis melhorias. Além disso, considera a seleção do problema ou oportunidade de maior potencial.

### ETAPA 2

- ▶ **Validação do problema (em que inovar?)**

– Nesta fase a empresa avalia e valida qual é a oportunidade de inovação que poderá trazer mais resultados.

- ▶ **Entrega** – Algumas informações são trazidas para análise, por exemplo, segmento de clientes a serem priorizados, interação realizada com clientes, problema priorizado e validado pelos clientes e soluções inspiradoras por meio do *Benchmarking*.

### ETAPA 3

- ▶ **Proposta de valor (qual é a solução?)** – Identificado o foco de inovação e a transformação digital proposta, o próximo passo será fazer com que essa solução seja estruturada para a empresa. Buscará mais eficiência, produtividade e redução de custos que atendam às necessidades do cliente.
- ▶ **Entrega** – Nesta etapa alguns itens são priorizados, como proposta de valor validada, *roadmap* estratégico do negócio, estrutura da solução definida e plano de desenvolvimento da solução elaborado.

### ETAPA 4

- ▶ **Modelagem de negócios (qual o impacto no modelo de negócios atuais devido à inserção de ferramentas para implementação da gestão da inovação ou de tecnologias digitais?)** – O objetivo desta etapa é desenvolver um modelo de negócios, tradicional ou digital, aplicável como solução inovadora.
- ▶ **Entrega** – Modelos e objetivos são entregues nesta etapa: modelo de operação definido, modelo de receita definido, modelo elaborado de negócios (item não obrigatório; depende do tipo de solução gerada), plano de implementação elaborado, plano de transformação cultural do time para engajamento no novo modelo digital de negócios.

# IMPLANTAÇÃO DO CÓDIGO DE BARRA



Tema



**PRODUÇÃO E  
QUALIDADE**

Público-alvo



**MEI/ME/EPP/  
PRODUTOR RURAL/  
ARTESÃO**

## Descrição

Celeridade, exatidão, economia. Qual empresário não sonha em conquistar essas virtudes em seu negócio, para reduzir custos e agregar qualidade aos produtos e serviços, não é mesmo? Saiba que, em muitas de rotinas de trabalho, isso é possível graças à implantação do código de barras.

É isso mesmo! Em seu negócio, a implantação de códigos de barras em embalagens principais e secundárias possibilita automação e controle dos processos de produção, vendas, gestão de estoques, controles de inventários, logística e transporte de produtos, atendimento a práticas comerciais vigentes. Isso diminui custos operacionais e aumenta a confiabilidade de processos, a competitividade e a adequação ao mercado consumidor.

A consultoria em código de barras auxilia o empresário no registro, no entendimento e na geração dos códigos de barra no Sistema GS1. Esse sistema é uma proposta de padronização multissetorial e global de processos para gestão eficiente das cadeias de suprimentos.



## Que vantagens eu posso obter?

Ah! Entre os potenciais benefícios resultantes da consultoria do Sebrae TO podemos destacar:

- ▶ adequação dos produtos às exigências do mercado;
- ▶ automação de processos produtivos (logística, vendas, controles de inventários, contábeis, transporte e expedição de produtos etc.);
- ▶ confiabilidade de rotinas, o que possibilita a inclusão de diversas informações referentes a todas as cadeias dos processos aos quais o produto estará exposto.
- ▶ rapidez na execução de rotinas operacionais;
- ▶ padronização de processos (padrão utilizado em mais de 150 países);
- ▶ aumento da competitividade;
- ▶ conquista de novos mercados.

## GS1 são padrões utilizados em:

- ▶ mais de 150 países;
- ▶ milhões de empresas;
- ▶ dezenas de setores da indústria.

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

A consultoria desenvolvida é útil para empreendedores de diferentes patamares de aderência à tecnologia, pois se aplica a quem ainda deseja implantar o código de barras; a quem já dispõe de leitor de códigos de barras; a quem é filiado, ou não, à GS1 Brasil; a quem fabrica, ou não, os seus próprios produtos; a quem ainda não sabe a quantidade de códigos de barra que deseja implementar; a quem dispõe, ou não, de estoque organizado; a quem possui, ou não, sistema de controle de seus produtos etc. Em cada etapa está, prevista a entrega de informações e dados essenciais que

comprovarão que a consultoria alcançou seu objetivo. Confira cada uma dessas entregas:

### ETAPA 1

- ▶ Documento, assinado pela empresa demandante, com os responsáveis pela prestação do serviço; o escopo do serviço; o plano de ação com o cronograma das atividades; e outros aspectos acordados entre as partes.

### ETAPA 2

- ▶ Relatório do diagnóstico, assinado pela empresa demandante, com resultados do diagnóstico; situação verificada (com registros fotográficos, caso necessário); e soluções propostas (com plano de ação e cronograma).

### ETAPA 3

- ▶ Relatório técnico final com bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos) com, imprescindivelmente, a análise de necessidade de adaptação de tecnologia, as oportunidades de melhoria, o plano com ações a serem executadas, as recomendações e conclusões.
- ▶ Declaração, assinada pela empresa demandante, que ateste o recebimento da(s) entrega(s) realizada(s) pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivada(s).

# MELHORIA DE LAYOUT PRODUTIVO



Tema  
**PRODUÇÃO E QUALIDADE**



Público-alvo  
**MEI/ME/EPP/  
PRODUTOR RURAL/  
ARTESÃO**

## Descrição

Tornar um negócio mais produtivo depende de muitos fatores. Contudo, o que muitas pessoas não sabem é que a disposição dos maquinários e equipamentos bem como a localização dos postos de trabalho podem ser um dos principais motivos para alcançar os melhores resultados na linha de produção.

O arranjo físico pode ser extremamente benéfico para a sua empresa, e é isso o que a consultoria de Melhoria de Layout Produtivo do Sebrae TO traz para o seu negócio. Alguns aspectos facilmente detectáveis apontam para a necessidade de um novo formato produtivo. O excesso de movimentação dos funcionários pode demonstrar, por exemplo, falta de acessibilidade aos produtos. Além disso, perdas e desperdícios na linha de produção são fatores que precisam de olhar cuidadoso, o que pode demonstrar a importância de melhorar o layout produtivo do seu negócio. Por meio da consultoria do Sebrae TO, a nova linha de produção será desenvolvida de modo a reduzir o tempo de manuseio dos materiais, assim como o congestionamento

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

### ETAPA 1

- ▶ **Alinhamento da proposta** – Documento com os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

### ETAPA 2

- ▶ **Diagnóstico do layout produtivo** – Relatório do diagnóstico da empresa, assinado pela empresa demandante, com fluxos operacionais dos produtos, gargalos, esboço da planta industrial e planta industrial da situação presente em formato 2D ou 3D.

### ETAPA 3

- ▶ **Consultoria em layout produtivo** – Relatório técnico final com a planta industrial do estado futuro da empresa em formato digital 2D ou 3D, as bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, os resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos, caso necessário), as oportunidades de melhoria, o plano de ações a serem executadas, as recomendações e conclusões.
- ▶ Declaração, assinada pela empresa demandante, que ateste o recebimento da(s) entrega(s) realizada(s) pelo prestador de serviço tecnológico, bem como apresente a informação de que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivada(s).



dos postos de trabalho.

Por meio de treinamentos e do controle da produção, o fluxo interno de pessoas será aprimorado, e a utilização do espaço, otimizada. Facilitar o controle e a supervisão das atividades também é um diferencial implementado na empresa pelos técnicos do Sebrae.

Confira as vantagens para o seu negócio:

- ▶ menor perda de tempo com o manuseio de materiais;
- ▶ menor congestionamento nos postos de trabalhos;
- ▶ treinamento e controle facilitado;
- ▶ redução de material utilizado em processo e menos desperdício;
- ▶ melhoria do fluxo interno de pessoas;
- ▶ melhor utilização do espaço disponível;
- ▶ facilidade no controle e na supervisão das atividades;
- ▶ redução do tempo entre processos;
- ▶ redução de custos;
- ▶ redução da ociosidade de máquinas e funcionários.

# MELHORIA DE PROCESSO PRODUTIVO PARA O SEGMENTO DE ALIMENTAÇÃO



Tema  
**PRODUÇÃO E  
QUALIDADE**



Público-alvo  
**MEI/ME/EPP/  
PRODUTOR RURAL**

## Descrição

O processo de produção no segmento da alimentação é cercado de exigências que garantem a saúde do consumidor e tendem a otimizar etapas e reduzir custos no geral. O ramo alimentício se preocupa com os clientes e também com a distribuição e logística dos produtos. Nesse sentido, o desperdício de alimentos no Brasil ocorre em todas as etapas da cadeia produtiva, desde a colheita até o transporte e a comercialização. Preocupado com a perda de alimentos e com a otimização dos processos, o Sebrae TO lançou uma consultoria que visa sanar os problemas da cadeia de produção.

A consultoria em Melhoria de Processo Produtivo para o Segmento de Alimentação tem o objetivo de acompanhar e implementar rotinas operacionais que potencializam o maior desempenho na produção.

Dessa forma, a consultoria do Sebrae TO orienta a empresa no sentido da otimização dos processos produtivos, analisa a cadeia produtiva das organizações e propõe melhorias que consigam tornar as etapas mais dinâmicas e rentáveis, ao passo que o mapeamento do processo contribui para maior eficiência da consultoria.

A consultoria se orienta na busca de propostas inovadoras que melhorem a produção em todos os níveis. Entre os principais objetivos da consultoria, estão:

- ▶ mapeamento completo da gestão produtiva e estratégia para atingir resultados;
- ▶ aumento da competitividade;
- ▶ menor perda de tempo com o manuseio de materiais;
- ▶ treinamento e controle facilitado;
- ▶ redução do tempo entre processos e redução de custos.

Logo, as empresas do segmento alimentício precisam se atentar aos processos de controle de qualidade, assim como à otimização da cadeia produtiva. A consultoria do Sebrae TO tem como principal objetivo trazer esse diferencial às empresas.

**Otimize as etapas de toda a sua cadeia produtiva. Confira a consultoria de Melhoria de Processo Produtivo para o Segmento de Alimentação!**

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

### ETAPA 1

- ▶ **Entrega** – Documento, assinado pela empresa demandante, com os responsáveis pela prestação do serviço, com todo o escopo de serviço e o plano de ação.

### ETAPA 2

- ▶ **Diagnóstico e mapeamento dos processos** – Mapeamento dos processos e diagnóstico da empresa. Alguns parâmetros vão ser utilizados, como medição da eficiência real x teórica, comparação da capacidade produtiva, levantamento das sequências dos fluxos

operacionais, avaliação do espaço físico e layout de produção dos alimentos e identificação de gargalos no processo.

- ▶ **Entrega** – Nesta etapa o relatório do diagnóstico da empresa será entregue com a análise e o mapeamento de todos os processos da cadeia de produção da instituição. Além disso, deve haver documento de avaliação e dimensionamento de capacidade produtiva e desenho do espaço físico e layout atual do processo de produção de alimentos.

### ETAPA 3

- ▶ **Consultoria para melhoria de processos** – Com o intuito de otimizar os processos produtivos, tendo como base o diagnóstico realizado, a consultoria reúne as informações do levantamento, o que contribui e orienta a empresa no processo de implementação.
- ▶ **Entrega** – Relatório definitivo com as observações, a análise do problema, o plano de ação com ações executadas, ações propostas, resultados e plano de melhoria contínua. O documento é validado em conjunto com o cliente e a consultoria.



# ELABORAÇÃO DE CARDÁPIO E/OU FICHAS TÉCNICAS PARA SEGMENTOS DE ALIMENTAÇÃO



Tema

**PRODUÇÃO E  
QUALIDADE**



Público-alvo

**MEI/ME/EPP/  
PRODUTOR RURAL**

## Descrição

A elaboração do cardápio de um restaurante não é uma tarefa simples. Existe uma série de critérios que precisam ser atendidos para que essa representação gráfica dos produtos seja clara e eficiente aos clientes.

Nesse sentido, muitos restaurantes têm prejuízos financeiros pela falta de atenção a alguns itens, como variação dos preços pagos por unidade, estoque, validade dos produtos alimentícios e quantidade do uso de ingredientes.

O Sebrae TO criou a consultoria de Elaboração de Cardápio e ou Fichas Técnicas para segmentos da Alimentação. A consultoria auxilia empreendimentos do ramo alimentício a criarem cardápios interessantes e responsivos, faz também um levantamento do perfil do consumidor e das tendências de consumo, por meio da realização de entrevistas com os consumidores.

Após essa análise, a elaboração do cardápio é iniciada, com atenção a todos os elementos que compõem a produção e a entrega dos alimentos.

O principal objetivo da consultoria é levar aos restaurantes cardápios que contenham todas as informações dos produtos, além de considerar, de forma estratégica, o não desperdício de cada ingrediente composto nas receitas.

Assim, se você é do setor alimentício, confira a consultoria do Sebrae TO e consiga um cardápio digno de cinco estrelas.

**Economize e alcance mais clientes com a consultoria que ajuda você na elaboração de cardápio e fichas técnicas para o segmento de alimentação!**

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

### ETAPA 1

- ▶ **Alinhamento da proposta** – Reunião com a definição e o nivelamento do escopo do trabalho, planejamento de serviços, cronograma. Tudo deve ser acordado pelas partes interessadas.
- ▶ **Entrega** – Documento assinado pela empresa demandante e também pelos responsáveis pela prestação de serviço; deve conter todo o escopo de trabalho, cronograma e plano de ação.

### ETAPA 2

- ▶ **Desenvolvimento** – Atividades essenciais para a entrega do cardápio, como levantamento do perfil do consumidor, análise de concorrência, harmonização dos itens do cardápio, descrição dos produtos, apresentação, ajustes e versão final.
- ▶ **Entrega** – Cardápio com a elaboração de fichas técnicas de preparação com o acompanhamento do preparo do produto.

Deve apresentar foto e lista completa e escrita de etapas definidas para o preparo e a entrega do alimento. Apresentação das fichas aos empresários.



# BOAS PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA DOS ALIMENTOS PARA O SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS



Tema  
**PRODUÇÃO E  
QUALIDADE**



Público-alvo  
**MEI/ME/EPP/  
PRODUTOR RURAL**

## Descrição

Certamente alguma vez na vida você já ouviu que, por pior que seja uma crise econômica ou a dificuldade pessoal, o consumidor evita os mais diversos gastos, mas “não fica sem comer”, não é mesmo? Desde as grandes indústrias até o pequeno vendedor de comida pronta, sempre é possível tentar conquistar um lugar no imenso mercado de alimentos e bebidas e realizar o sonho empreendedor.

Contudo, comida é coisa séria! Não basta oferecer comida gostosa e atender bem o cliente. É necessário que você, empreendedor, siga uma série de cuidados em nome da higiene e saúde pública, mesmo que você não seja o produtor e apenas revenda gêneros alimentícios.



## Origem animal ou vegetal? Não importa. Qualidade é fundamental!

Você sabia que, para empreender na alimentação, é necessário obter licença ou alvará sanitário do órgão local de Vigilância Sanitária, serviços de inspeção municipal, estadual ou federal (alimentos de origem animal)?

Do mesmo modo, é preciso obter registro para bebidas e alguns alimentos fiscalizados pela Anvisa. Fique de olho, também, na implantação de boas práticas de segurança do alimento, de acordo com protocolos específicos de certificações voluntárias de mercado.

Com a consultoria promovida pelo Sebrae TO você aprenderá a:

- ▶ Melhoria da qualidade e processos internos de produção de alimentos;
- ▶ Incentivo à qualidade e à melhoria contínua;
- ▶ Maior facilidade para expansão de mercados;
- ▶ Empresa apta para auditoria referente aos requisitos das boas práticas de segurança do alimento;
- ▶ Atendimento às exigências das entidades regulamentadoras para comercialização de produtos do setor de alimentos e bebidas no Brasil.

Sua empresa está em dia com as normas regulamentadoras da legislação vigente (**Visa, Anvisa, Mapa** etc.)?

## Quais os documentos que precisam ser providenciados ou atualizados?

- ▶ Termo de viabilidade de localização;
- ▶ Alvará de funcionamento;
- ▶ Projeto de sistema de controle e combate a incêndio, se for o caso (depende do porte da empresa);
- ▶ Atestado de saúde ocupacional (ASO) dos funcionários;
- ▶ Alvará de saúde; certificado de controle de pragas, laudo de análise microbiológica e físico-química da água;
- ▶ MBPFA e POP.

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

Esta consultoria do Sebrae visa à qualificação do empreendedor que sonha em conquistar um lugar reconhecido no vasto mercado consumidor de produtos alimentícios e bebidas. Em cada etapa, está prevista a entrega de informações e dados essenciais que comprovarão que a consultoria alcançou seu objetivo. Confira cada uma dessas entregas:

### ETAPA 1

- ▶ Documento com os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

### ETAPA 2

- ▶ Relatório com detalhamento das não conformidades identificadas (com registro fotográfico) e plano de ação com as recomendações de ajuste para cada item. Para isso, devem ser consideradas as diretrizes estabelecidas pelas entidades reguladoras.

### ETAPA 3

- ▶ Avaliação final das boas práticas; manual de autocontroles ou procedimentos operacionais padronizados (POP); manual de boas práticas; demais documentos da qualidade elaborados/ revisados durante a consultoria; e lista de assinaturas referente à orientação de boas práticas, todos validados pela empresa demandante.

# ORGANIZAÇÃO E CONTROLE DE ESTOQUE



Tema

**PRODUÇÃO E  
QUALIDADE**



Público-alvo

**ME/EPP/PRODUTOR  
RURAL/ARTESÃO**

## Descrição

A implementação do sistema de estoque é fundamental para a saúde financeira de qualquer instituição. É com ele que as empresas conseguem monitorar a entrada e a saída dos produtos, além de controlar investimentos e reduzir a incidência de roubos e perdas de itens por prazo de validade.

Do mesmo modo, uma das causas que mais impactam no fechamento das organizações é a falta de planejamento, e entre elas a desorganização do controle de estoque está inserida. Para otimizar e dar celeridade a esse processo, o Sebrae TO criou a consultoria de Organização e Controle de Estoque.

De antemão, a consultoria traz uma série de benefícios à logística do estoque. Isso ocorre não apenas na criação desses sistemas, mas na melhoria dos que já existem. Por essa razão, esse acompanhamento é fundamental para que as empresas possam crescer de maneira saudável e eficiente.

## ETAPA 2

Como resultado, a otimização do estoque garante:

- ▶ corte de gastos desnecessários;
- ▶ catálogo atualizado com todos os produtos;
- ▶ sistemas que evitam fraudes, roubos e perdas por vencimento;
- ▶ facilidade na pesquisa do estoque.

Logo, a consultoria do Sebrae TO auxilia empresas na coordenação e também na criação de sistemas inteligentes que aperfeiçoam esses processos, bem como em todas as etapas envolvidas no controle de estoque.

Confira os benefícios ao adquirir a consultoria de Organização e Controle de Estoque exclusiva do Sebrae TO:

- ▶ conhecimento dos itens estocados;
- ▶ giro do estoque;
- ▶ tempo de suprimento dos principais itens;
- ▶ identificação dos itens por meio da curva ABC;
- ▶ facilidade para implantação e/ou melhorias de controles informatizados.

**Evite gastos desnecessários e a perda de dinheiro. Faça a consultoria do Sebrae TO e garanta a saúde financeira da sua empresa, com um controle de estoque otimizado!**

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

### ETAPA 1

- ▶ **Alinhamento da proposta** – Reunião de nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento dos serviços. Etapa necessária para criação do cronograma, com resumos dos principais eventos e agendas, além do acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviços de tecnologia.
- ▶ **Entrega** – Documento assinado pela empresa demandante, com os responsáveis do serviço. O registro contém o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes.

- ▶ **Organização e controle de estoque** – A consultoria assessora a empresa na organização e no controle de estoque. Analisa controle de entrada e saída, reposição, rotina de inventário, conferência e classificação de produtos, materiais e técnicas de armazenamento.
- ▶ Avalia os controles de toda a gestão de estoque, além do fluxo de saída material;
- ▶ Organiza e classifica o estoque, a entrada e saída com técnicas de armazenamento;
- ▶ Classifica os principais itens por meio da curva ABC;
- ▶ Realiza o cálculo dos consumos mensais dos últimos 12 meses e considera todos os critérios de classificação;
- ▶ Assessora a criação do controle para manutenção do estoque;
- ▶ Propõe estratégia para a otimização do estoque;
- ▶ Padroniza processos na gestão desse controle.
- ▶ **Entregas** – Nesta fase o relatório técnico final é divulgado com as tarefas executadas, assim como os resultados obtidos, as possibilidades de melhorias e o plano de ações.
- ▶ Declaração, assinada pela empresa demandante, que ateste o recebimento da(s) entrega(s) realizada(s) pelo prestador de serviço tecnológico, além da explicação ao cliente, por parte do prestador, a respeito do conteúdo e da entrega.



# PRODUTIVIDADE - 5S



Tema

**PRODUÇÃO E  
QUALIDADE**



Público-alvo

**MEI/ME/EPP/  
PRODUTOR RURAL/  
ARTESÃO**

## Descrição

Você sabe o que é a prática do 5S no mundo corporativo? Como ela pode ser aplicada para os desafios atuais, em um mundo cada vez mais conectado e globalizado? Bem, o termo 5S surgiu nas empresas japonesas, após a 2ª Guerra Mundial, como uma escolha pelo caminho do aprimoramento constante da qualidade. Ela vem das iniciais das seguintes palavras: SEIRI – Senso de utilização; SEITON – Senso de organização; SEISON – Senso de limpeza; SEIKETSU – Senso de asseio; SHITSUKE – Senso de autodisciplina.

## Coloque “a casa em ordem” e alcance super produtividade!

Com a consultoria promovida pelo Sebrae TO você aprenderá a: melhorar a organização do ambiente da empresa; criar ambiente saudável e seguro para os envolvidos e clientes; otimizar as atividades da empresa; abordar conceitos de higiene e limpeza;

melhorar a produtividade; reduzir custos; orientar o descarte de resíduos de forma seletiva; contribuir para a implantação da qualidade com acompanhamento/monitoramento dos planos de ação de melhoria contínua (5s).

Que tal introduzir hoje mesmo práticas de planejamento e gestão do negócio com foco na qualidade de seus produtos e serviços?

Que tal aumentar a **facilidade para encontrar problemas? Pare de desperdiçar tempo** na procura por itens de trabalho!

## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

Esta é a sua chance para implementar um plano de ação de melhorias no seu próprio negócio, com foco nos 5 temas da metodologia 5S. Em cada etapa, está prevista a entrega de informações e dados essenciais que comprovarão que a consultoria alcançou seu objetivo. Confira cada uma dessas entregas:

### ETAPA 1

- ▶ Documento com os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

### ETAPA 2

- ▶ Relatório técnico final com bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos), oportunidades de melhoria, plano com ações a serem executadas, recomendações e conclusões.
- ▶ Declaração, assinada pela empresa demandante, que ateste o recebimento da(s) entrega(s) realizada(s) pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivada(s).



# ROTULAGEM DE ALIMENTOS E INFORMAÇÃO NUTRICIONAL



Tema

**PRODUÇÃO E  
QUALIDADE**



Público-alvo

**MEI/ME/EPP/  
PRODUTOR RURAL/  
ARTESÃO**

## Descrição

A rotulagem tem a função de se comunicar com o consumidor e de transmitir valores da empresa e do produto, como confiabilidade e segurança.

Além disso, você sabia que rotular alimentos, de forma adequada e fidedigna, é uma **obrigação prevista em lei**?

A rotulagem nutricional obrigatória se aplica a todas as bebidas e a todos os alimentos produzidos, comercializados e embalados na ausência do cliente e prontos para oferta ao consumidor.

Dessa forma, o Sebrae TO apoia os empreendedores de qualquer porte a inovarem o seu negócio nesse tema.

Os consumidores estão mais exigentes! Se você é empreendedor no ramo alimentício, deve informar nos rótulos de cada produto várias informações nutricionais, como: valor energético; carboidratos; proteínas; gorduras totais; gorduras saturadas;

## ETAPA 2

gorduras trans; fibra alimentar e sódio; outros itens solicitados por legislação.

**Que tal ajudar seu público na escolha e fornecer a informação nutricional correta?**

### A rotulagem é a cara do seu negócio!

**Código de barras:** a consultoria auxilia o empresário no registro, no entendimento e na geração dos códigos de barra no GS1. A rotulagem nutricional facilita a livre circulação dos produtos alimentícios, inclusive no Mercosul, atua em benefício do consumidor e evita obstáculos técnicos ao comércio.

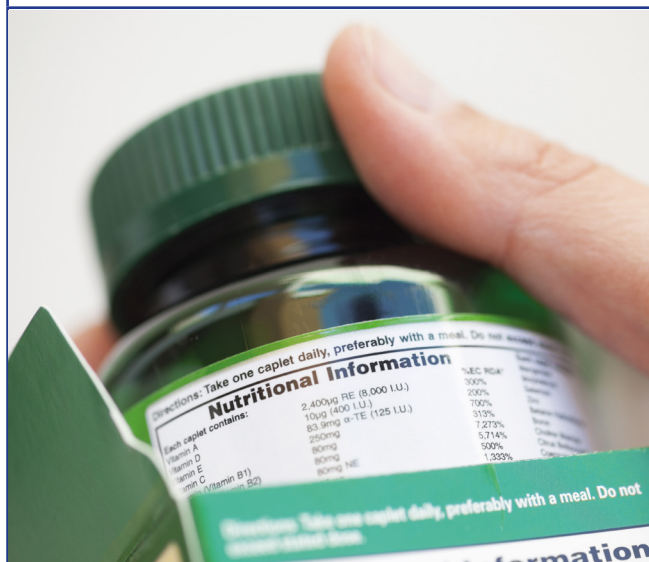
**GS1** é um sistema cuja proposta é a padronização multissetorial e global de processos para gestão eficiente das cadeias de suprimentos. **Mais de 150 países**, milhões de empresas e dezenas de setores da indústria usam o padrão.

### Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

Os memoriais descritivos e os rótulos de alimentos são necessários para a regularização dos produtos, em atendimento às legislações vigentes sobre padrões sanitários dos serviços de inspeção. Em cada etapa, está prevista a entrega de informações e de dados essenciais que comprovarão que a consultoria alcançou seu objetivo. Confira cada uma dessas entregas:

- ▶ Relatório final atestado pela empresa demandante, com a descrição das ações realizadas, os memoriais descritivos e as informações dos rótulos, incluindo as informações nutricionais, por produto contratado (cada produto deve ter as informações nutricionais específicas para compor o rótulo).
- ▶ Quando aplicável, relatório técnico com, imprescindivelmente, códigos criados, análise de necessidade de adaptação de tecnologia, oportunidades de melhoria, plano com ações a serem executadas, recomendações e conclusões.
- ▶ Declaração assinada pela empresa demandante que ateste o recebimento da(s) entrega(s) realizada(s) pela prestadora de serviço e que a prestadora de serviço explicou à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivada(s).

**Observação: a empresa demandante poderá contratar apenas parte dos serviços desta ficha técnica – os que se referem à informação nutricional ou os que se referem à rotulagem.**



## ETAPA 1

- ▶ Documento com os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

# SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO – PPRA, PCMSO, LTCAT, LAUDO DE INSALUBRIDADE E LAUDO DE PERICULOSIDADE



Tema

**SUSTENTABILIDADE**

Público-alvo

**MEI/ME/EPP/  
PRODUTOR RURAL/  
ARTESÃO**

## Descrição

A saúde e segurança do trabalho é um assunto de grande importância para a sociedade, que exige atenção das empresas de modo a garantir não apenas o cumprimento da legislação vigente, mas também os benefícios para seus colaboradores, o que torna o ambiente seguro e produtivo. Dessa forma, o Sebrae TO apoia os empreendedores de qualquer porte a se capacitarem sobre o tema. Desse modo, poderão providenciar toda a documentação e criação dos processos obrigatórios para o negócio caminhar em conformidade legal.

Outra vantagem de conhecer a padronização é dominar a obtenção de alguns documentos, como **PGR** (Programa de Gerenciamento de Riscos), **PCMSO** (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), **LTCAT** (Laudo Técnico das Condições Ambientais do Trabalho), laudo de insalubridade e laudo de periculosidade, além do registro dos dados no formato adequado para **cumprimento** do **e-Social**, quando necessário.



## Aprendizado em etapas: cada passo, uma entrega

O que você sabe sobre os acidentes no trabalho? Sua empresa está preparada não só para lidar com eventuais ocorrências, mas, principalmente, para promover um ambiente seguro para todos, capaz de prevenir problemas? Voltada para todas as faixas de porte empresarial, essa consultoria do Sebrae mostrará a importância de evitar riscos, multas, prejuízos financeiros e, dessa forma, contribuirá também para a imagem da empresa. Em cada etapa, está prevista a entrega de informações e dados essenciais que comprovarão que a consultoria alcançou seu objetivo. Confira cada uma dessas entregas:

### ETAPA 1

- ▶ Documento com os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos.

### ETAPA 2

- ▶ Documento do PGR, com inventário de riscos, plano de ação e assinatura do(s) profissional(is) de segurança responsável(is) pela elaboração.
- ▶ Declaração, assinada pela empresa demandante, que ateste o recebimento da entrega realizada pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da entrega efetivada.

### ETAPA 3

- ▶ Documento do PCMSO, com plano de ação e assinatura do profissional de saúde responsável pela elaboração, e o número do registro profissional.
- ▶ Declaração, assinada pela empresa demandante,

que ateste o recebimento da entrega realizada pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da entrega efetivada.

### ETAPA 4

- ▶ LTCAT, com assinatura do(s) profissional(is) responsável(is).
- ▶ Declaração, assinada pela empresa demandante, que ateste o recebimento da entrega realizada pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da entrega efetivada.

### ETAPA 5

- ▶ Relatório com laudo de insalubridade, impresso e digital.

### ETAPA 6

- ▶ Relatório do laudo de periculosidade.
- ▶ Declaração, assinada pela empresa demandante, que ateste o recebimento da entrega realizada pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

### ETAPA 7

- ▶ Declaração, assinada pela empresa demandante, que ateste o recebimento da entrega realizada pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da entrega efetivada.





