

# Caderno Técnico

VERSÃO 3.1



Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

# CADERNO TÉCNICO

Versão 3.1

Sebrae  
Brasília-DF  
2017

© 2017. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

Todos os direitos reservados

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

### **Informações e contatos**

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

Unidade de Acesso à Inovação, Tecnologia e Sustentabilidade

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

Telefone: (61) 3348-7218

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

### **Presidente do Conselho Deliberativo Nacional**

Robson Braga de Andrade

### **Diretor-Presidente**

Guilherme Afif Domingos

### **Diretora Técnica**

Heloisa Regina Guimarães de Menezes

### **Diretor de Administração e Finanças**

Vinicius Lages

### **Unidade de Acesso à Inovação, Tecnologia e Sustentabilidade**

#### **Gerente**

Célio Cabral de Sousa Júnior

#### **Gerente Adjunto**

Marcus Vinicius Lopes Bezerra

#### **Equipe Técnica**

Agnaldo de Almeida Dantas

Alexandre de Oliveira Ambrosini

Alexandre Magalhães Lopes

Arthur Prieto Coelho

Athos Vinicius Ribeiro

Carlos Eli Tedesco

Cristina Mieko Costa Bando

Eliane Maria de Santanna

Fernanda Zambon de Carvalho

Hulda Oliveira Giesbrecht

Hyrlla Marianna Oliveira de Souza e Silva

Israel Alves Jorge de Souza

Paulo Puppim Zandonadi

Raquel Beatriz Almeida de Minas

Webia Pereira da Silva

#### **Unidade de Gestão de Marketing**

##### **Gerente**

Fernando Bandeira

##### **Gerente Adjunta**

Joana Bona

##### **Editoração**

Paula Stefanini

##### **Revisão Ortográfica**

Discovery – Formação Profissional Ltda. – ME

##### **Diagramação**

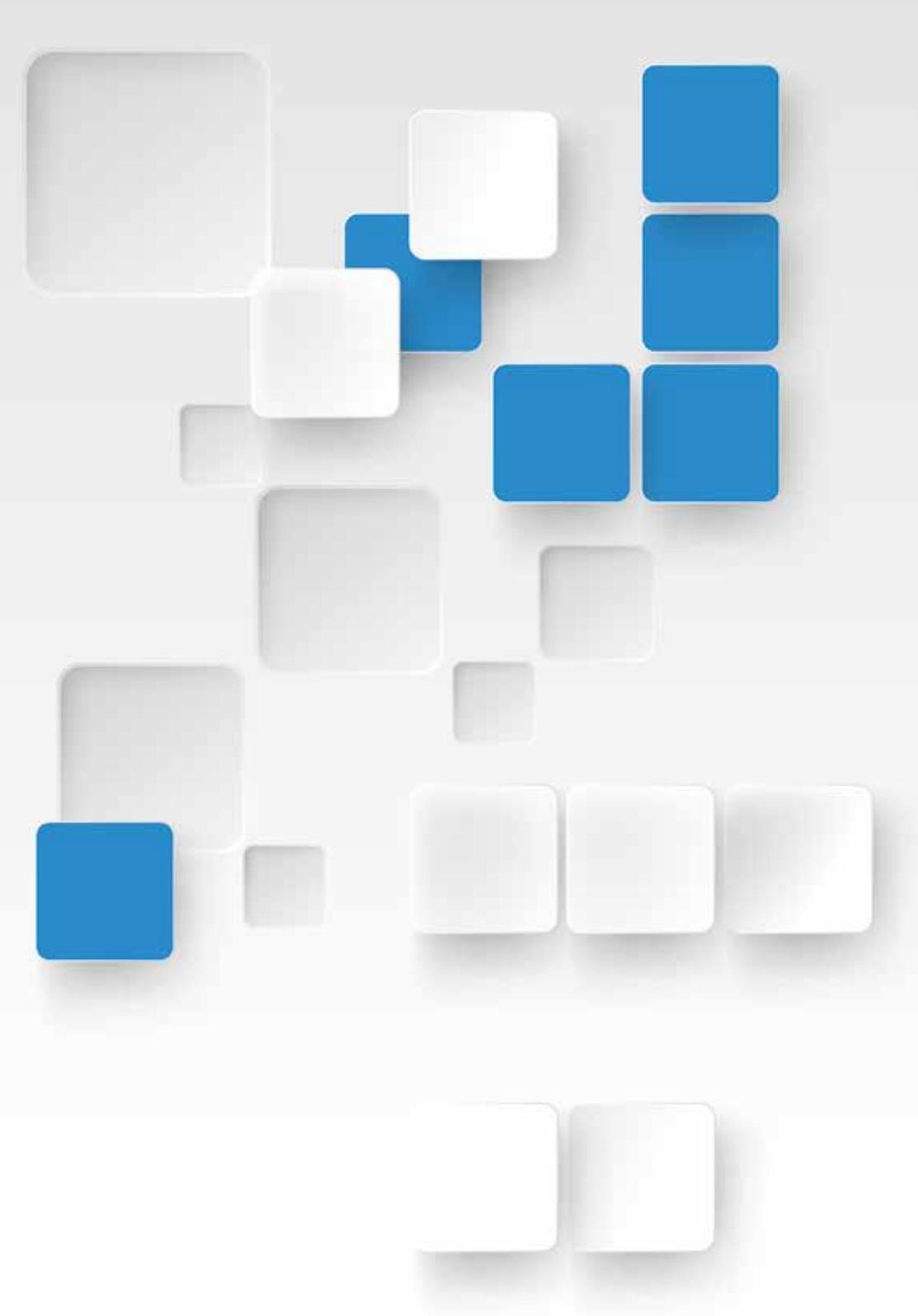
Chica Magalhães

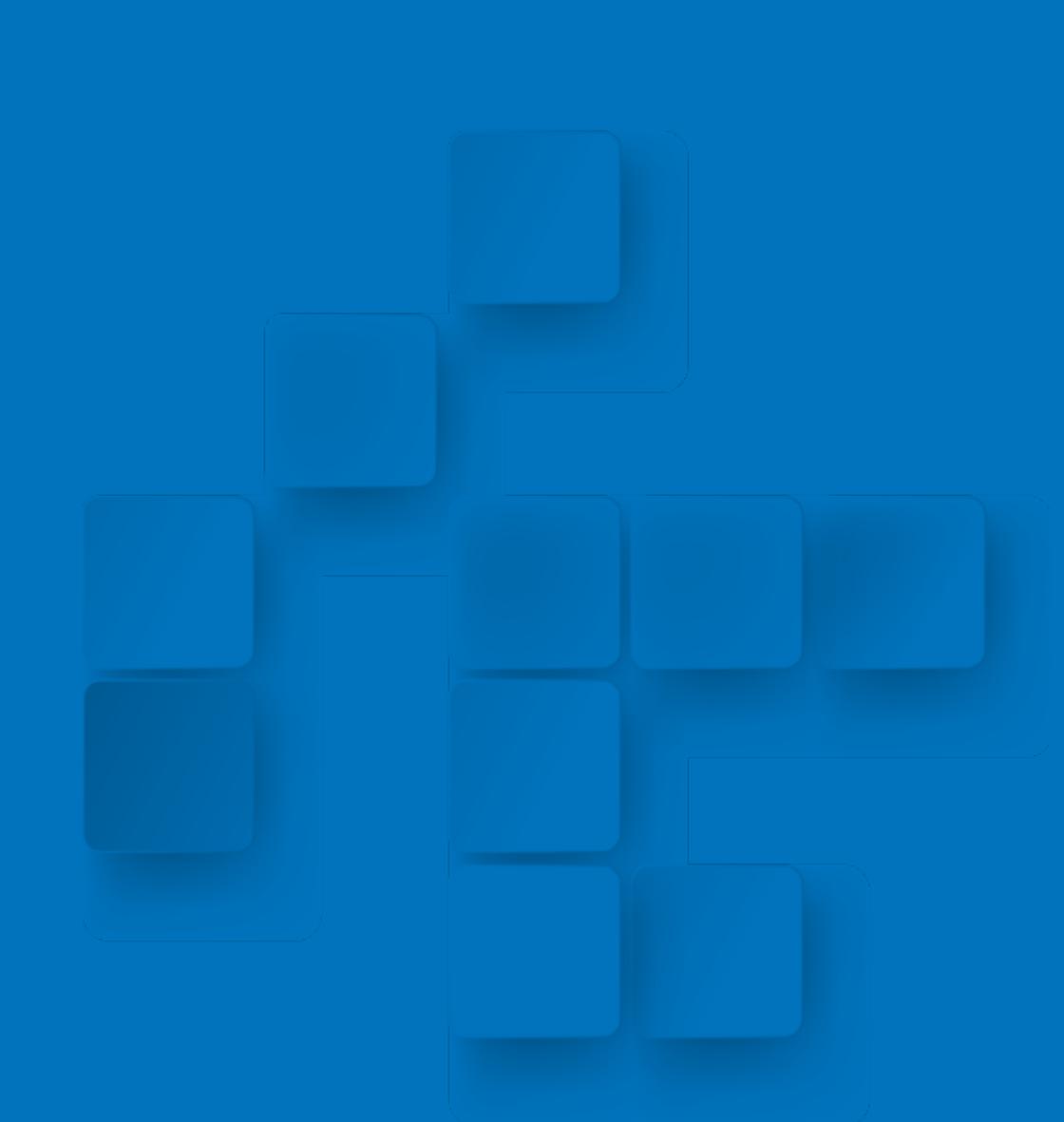
# Sumário



	.7	APRESENTAÇÃO	
.13		CAPÍTULO 1 RESULTADO	.17
			CAPÍTULO 2 NATUREZA
	.21	CAPÍTULO 3 TIPO DE SERVIÇO	
			.35
			CAPÍTULO 4 ÁREA TEMÁTICA







:: Apresentação

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

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

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

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

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

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

## Parâmetros gerais da Matriz de Serviços do Sebraetec

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

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

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

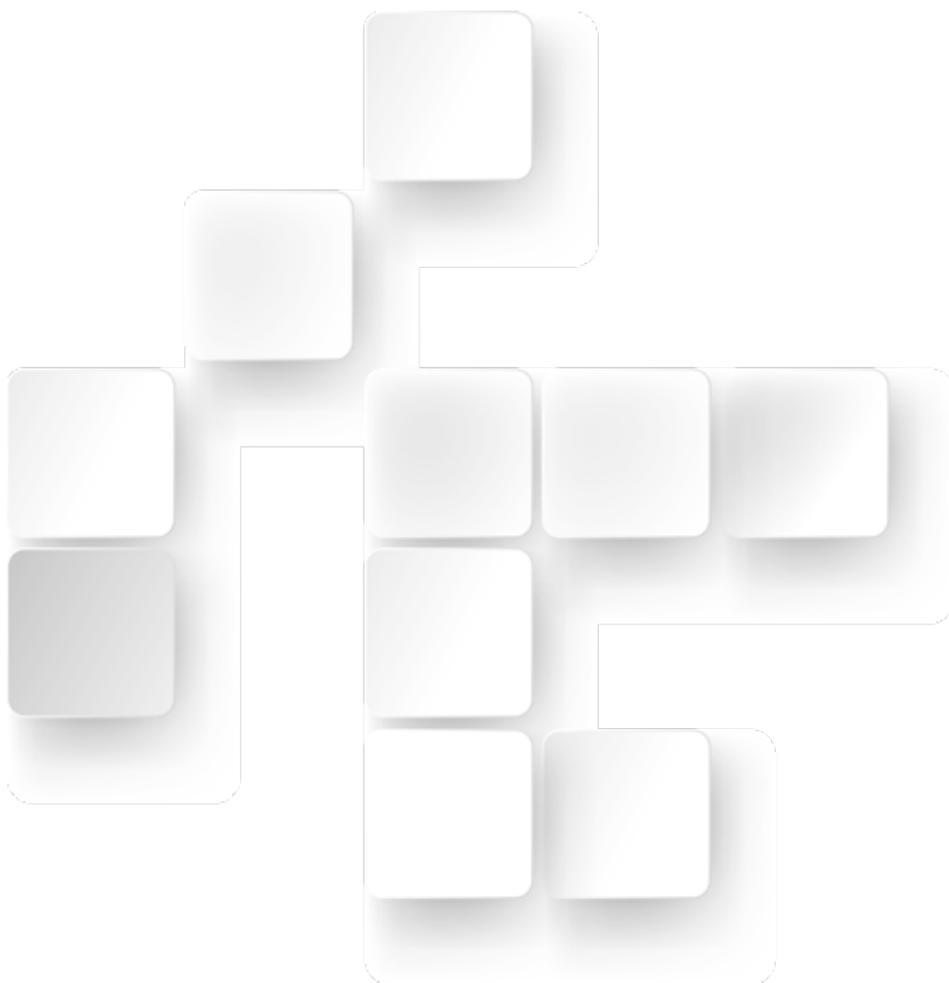
A seguir contempla-se a Matriz de Serviços referida e, na sequência, estão as descrições das classificações.

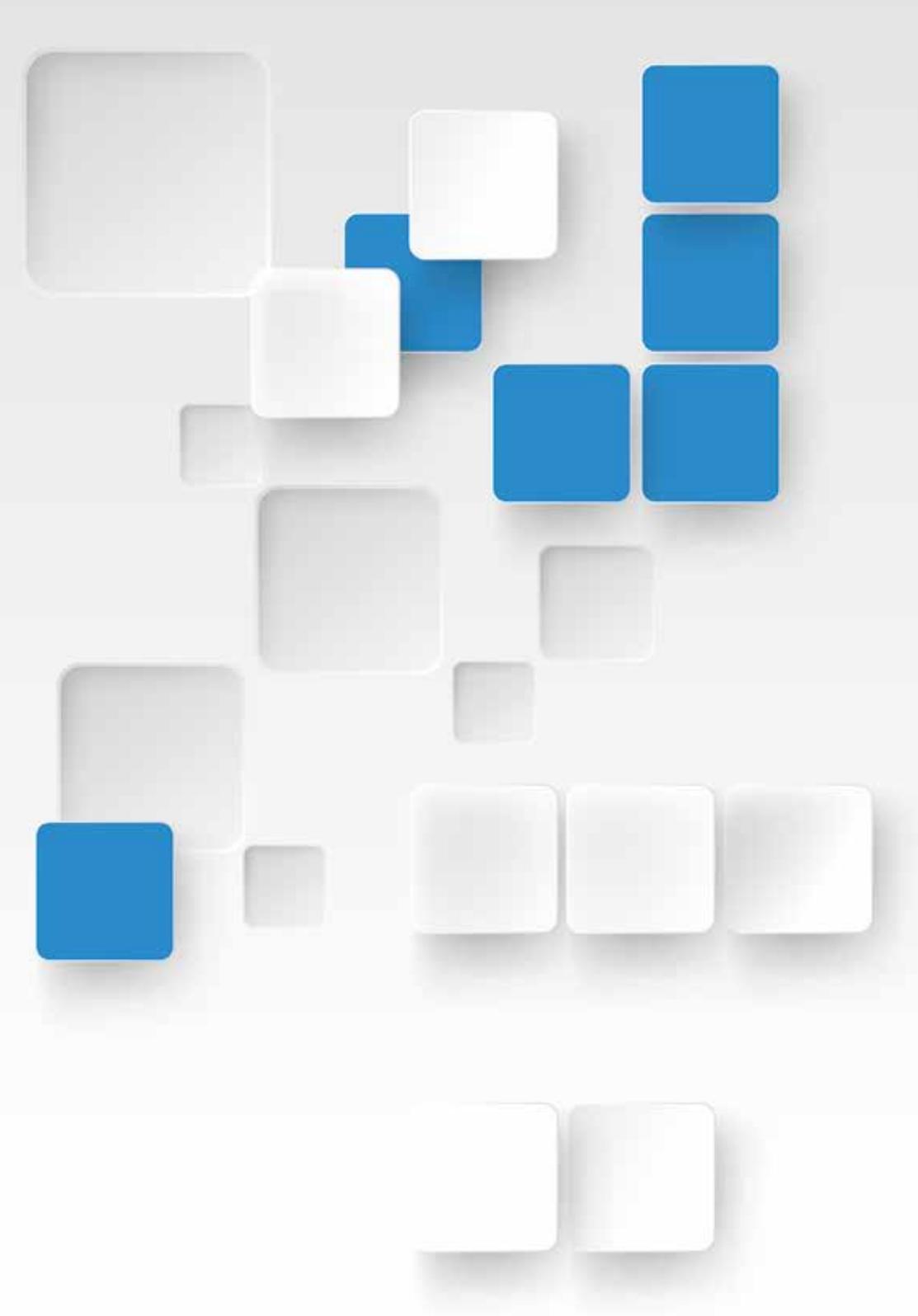
## Matriz de Serviços do Sebraetec

NATUREZA (legenda)		① Auditoria	② Consultoria	③ Laboratório	④ Treinamento						
MODALIDADE		Orientação					Adequação				
TIPO DE SERVIÇO		Clínica tecnológica ①	Curso tecnológico ①	Diagnóstico tecnológico ②	Oficina tecnológica ④	Prospecção tecnológica ②	Serviços metrológicos ③	Aperfeiçoamento tecnológico ②	Certificação ①	Desenvolvimento tecnológico ②	Prototipagem ⑤
ÁREA	SUBÁREA										
Design	Design de ambiente	✓	✓	✓	✓			✓			
	Design de comunicação	✓	✓	✓	✓			✓			
	Design de produto	✓	✓	✓	✓			✓			
	Design de serviço	✓	✓	✓	✓			✓			
Inovação	Estudo de viabilidade técnica e econômica	✓	✓		✓					✓	
	Gestão da inovação	✓	✓	✓	✓					✓	
	Elaboração de projetos de inovação	✓	✓		✓						
	Tecnologias de processos, produtos e serviços	✓	✓		✓					✓	✓
Produtividade	Automação do processo produtivo	✓	✓	✓	✓			✓			
	Cadeia de suprimentos	✓	✓	✓	✓			✓			
	Métodos e técnicas de produção	✓	✓	✓	✓			✓			
Propriedade Intelectual	Desenho industrial	✓	✓		✓	✓		✓			
	Marcas	✓	✓		✓			✓			
	Patentes	✓	✓		✓	✓		✓			
	Outros ativos de propriedade intelectual	✓	✓		✓			✓			
	Transferência e contratos de tecnologia	✓	✓		✓			✓			
Qualidade	Avaliação da conformidade	✓	✓	✓	✓		✓		✓		
	Metrologia	✓	✓	✓	✓		✓				
	Normalização/Regulamentação técnica	✓	✓	✓	✓	✓		✓			
Serviços Digitais	E-commerce	✓	✓	✓	✓			✓			
	Serviços online	✓	✓	✓	✓			✓			
Sustentabilidade	Água	✓	✓	✓	✓			✓			
	Energia	✓	✓	✓	✓			✓			
	Gestão da sustentabilidade	✓	✓	✓	✓			✓			
	Qualidade do ar	✓	✓	✓	✓			✓			
	Resíduos	✓	✓	✓	✓			✓			



.: APRESENTAÇÃO







1

∴ Resultado

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

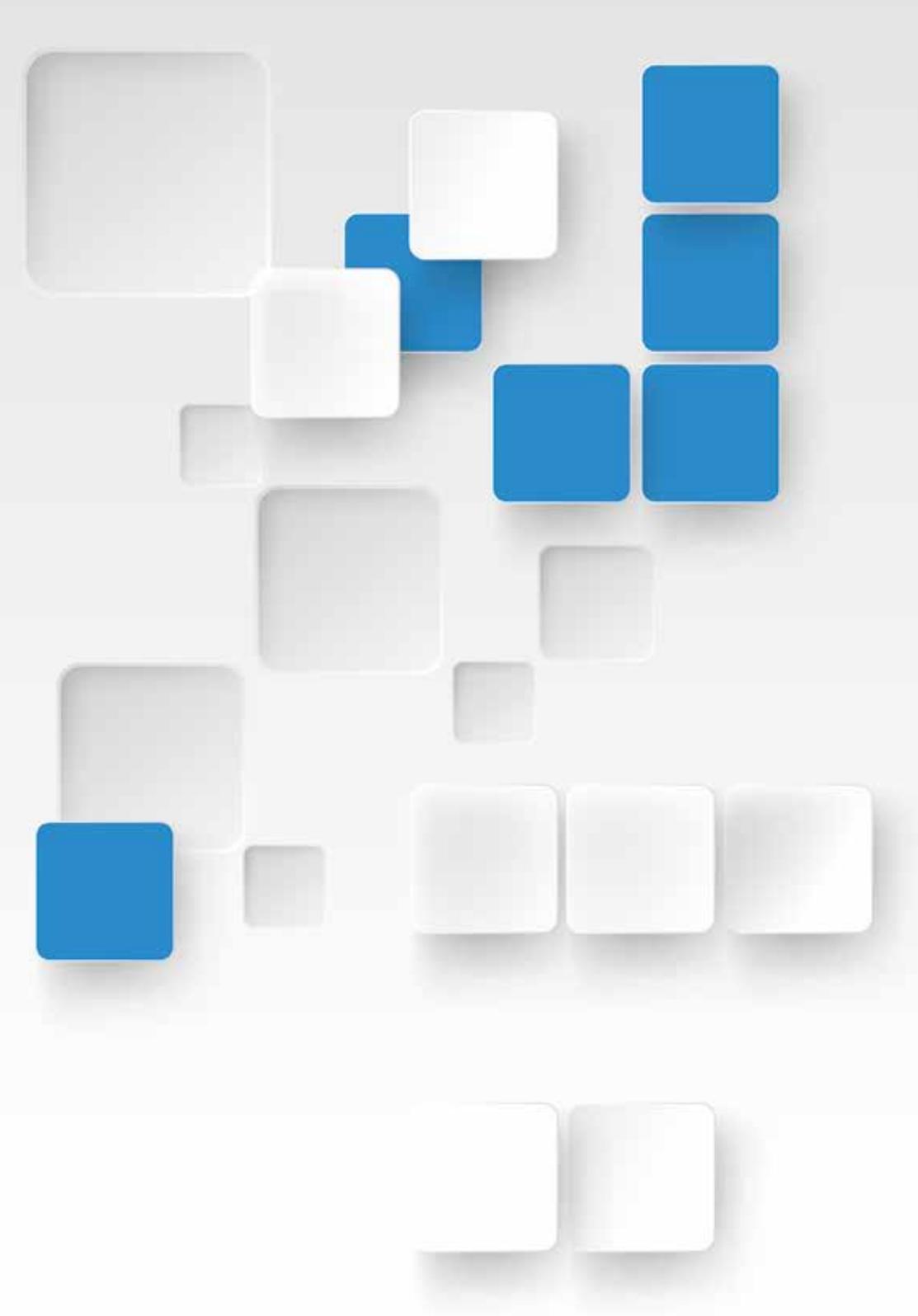
- a) **Orientação:** serviços de baixa complexidade tecnológica para orientar a empresa na melhoria de seu processo produtivo ou no ajustamento deste a exigências legais;
- b) **Adequação:** serviços de média e alta complexidades tecnológicas para adequar a empresa às demandas legais e/ou do mercado,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

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

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

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







2

∴ Natureza

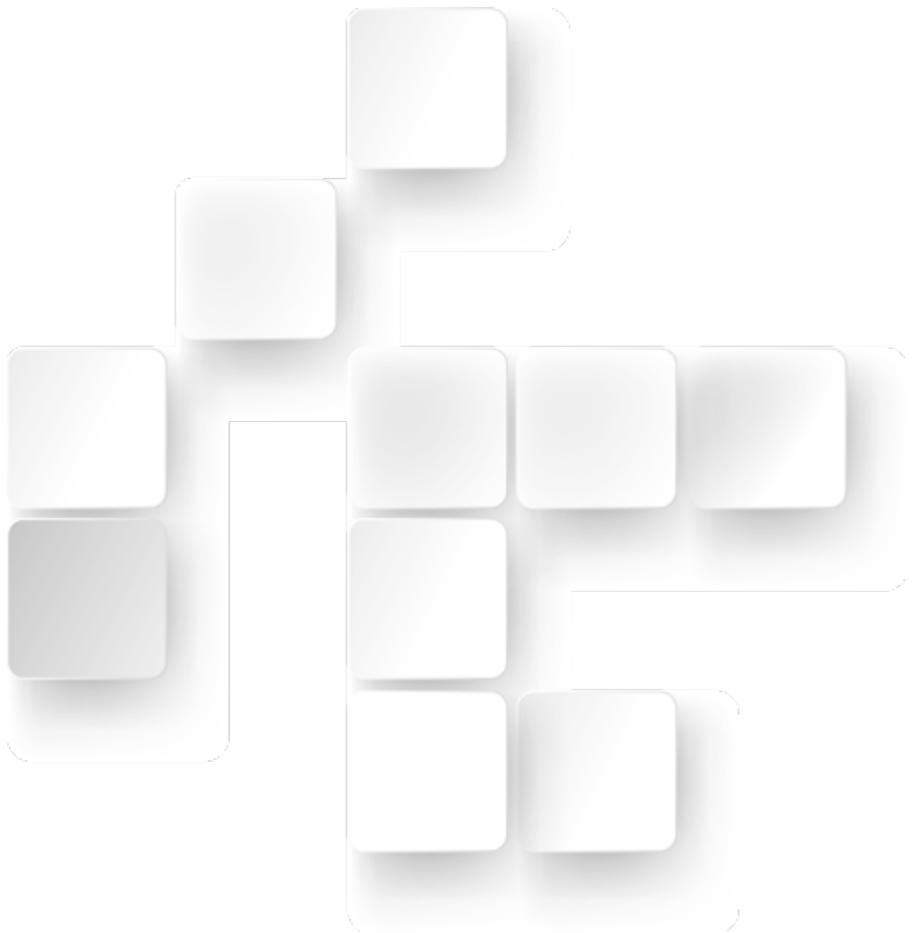
O Portfólio Sebraetec classifica os serviços tecnológicos e de inovação segundo as suas **naturezas** em:

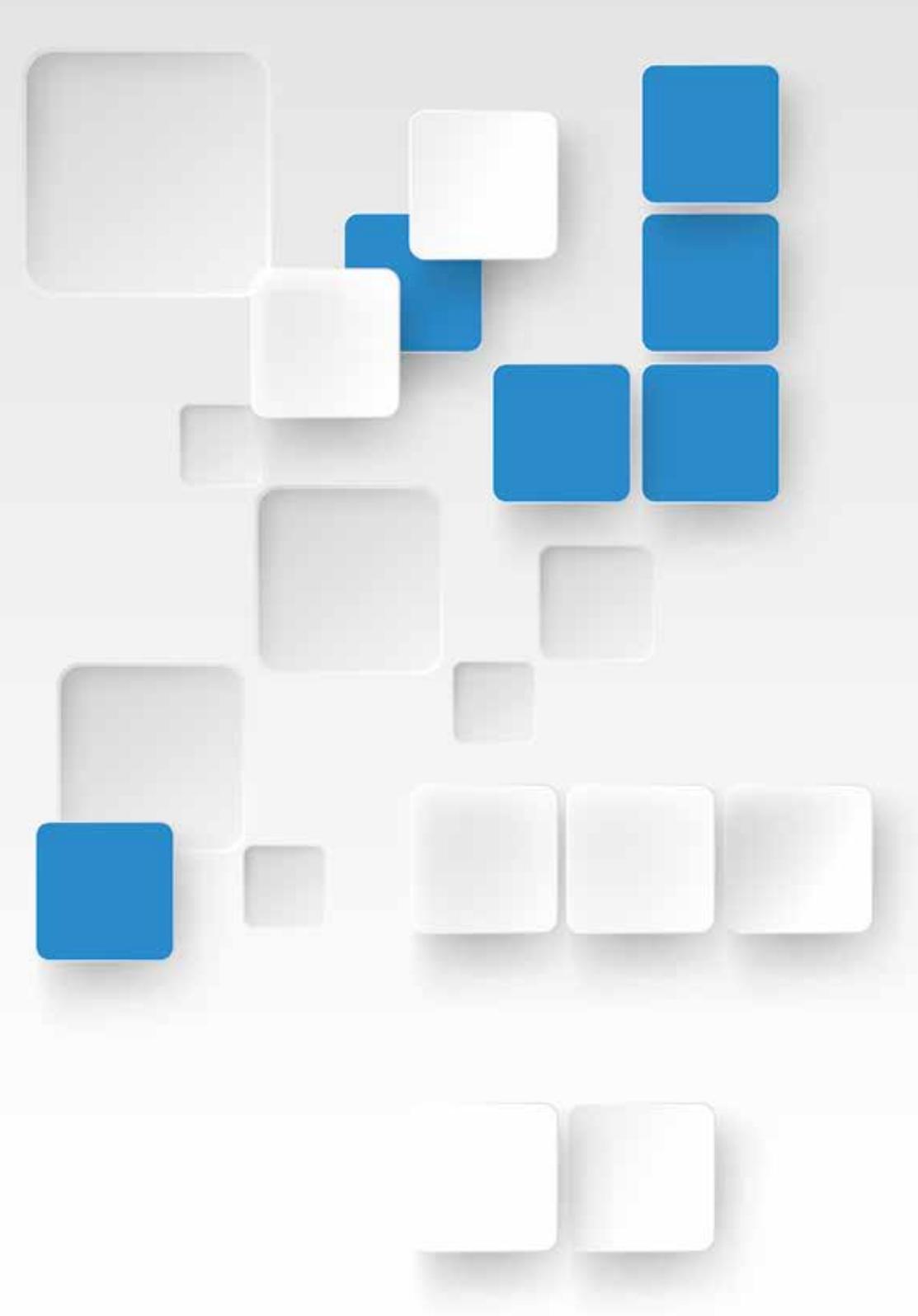
- a) **Auditoria:** serviço de verificação, com ênfase nos aspectos técnicos da empresa, com foco em instalações, equipamentos, padrões e pessoal e requisitos de determinada regulamentação ou norma;
- b) **Consultoria:** serviço que busca realizar uma análise do caso concreto para indicação de uma solução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



# 2

: NATUREZA







3

∴ Tipo de serviço

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

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

- a) **Clinica tecnológica**: serviço que visa realizar um tratamento coletivo sobre questões tecnológicas comuns a um grupo de empresas para atender a uma demanda específica. Pressupõe-se que os casos apresentados pelos participantes sejam analisados pelo especialista contratado e que, para eles, sejam apresentadas soluções específicas de ordem prática, baseada em experiências bem-sucedidas;
- b) **Curso tecnológico**: serviço de capacitação para adoção de funcionalidades e técnicas de incremento produtivo, que envolve uma das subáreas temáticas por meio de recursos instrucionais;
- c) **Diagnóstico tecnológico**: serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas;
- d) **Oficina tecnológica**: serviço de capacitação que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras;
- e) **Prospecção tecnológica**: serviços de interpretação dos resultados de buscas em bases de patentes, registros de desenho industrial, normas técnicas e regulamentos técnicos, com vistas a apontar fontes e tendências tecnológicas, orientar o uso estratégico de informação tecnológica e determinar o estado da técnica em temas específicos,

para guiar o desenvolvimento tecnológico e a geração de inovações na empresa;

- f) **Serviços metroológicos:** serviços de natureza laboratorial, abrangidos pela Metrologia Científica e Industrial e pela Metrologia Legal, que considera investigação por meio de análises, determinação de uma ou mais características da amostra conforme procedimento especificado, além do conjunto de operações que estabelecem a relação entre os valores indicados por um instrumento de medição e os valores e as incertezas de medição correspondentes aos padrões utilizados;
- g) **Aperfeiçoamento tecnológico:** serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado;
- h) **Certificação:** serviço que visa auditar e avaliar o processo de produção e o produto, com vistas à certificação inicial ou à manutenção de certificação;
- i) **Desenvolvimento tecnológico:** serviços tecnológicos especializados de desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo, com vistas à incorporação de inovação tecnológica nas empresas;
- j) **Prototipagem:** serviço que visa à produção (física ou digital) de projeto/modelo de produto ou serviço, com a finalidade de experimentar/testar algum aspecto do produto final (funcionalidade, formato, peso, entre outros).

## CLÍNICA TECNOLÓGICA

<b>Conceito</b>	Serviço que visa realizar um tratamento coletivo sobre questões tecnológicas comuns a um grupo de empresas para atender a uma demanda específica. Pressupõe-se que os casos apresentados pelos participantes sejam analisados pelo especialista contratado e que, para eles, sejam apresentadas soluções específicas de ordem prática, baseada em experiências bem-sucedidas.		
<b>Natureza</b>	Treinamento.	<b>Carga horária</b>	Mínimo de 1 hora e máximo de 8 horas.
<b>Abordagem</b>	Coletiva.	<b>Participantes</b>	De 2 a 20 participantes.
<b>Modalidade</b>	Orientação.	<b>Instrumento de atendimento</b>	Clínica tecnológica.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) abordado(s) e a subárea relacionada.</li> <li>• Especificação detalhada da técnica ou da tecnologia a ser trabalhada.</li> <li>• Metodologia de abordagem específica.</li> </ul>		
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificação da satisfação dos clientes.</li> <li>• Percentual de clientes concluintes com avaliação positiva quanto à aptidão de implementação da tecnologia demonstrada.</li> </ul>		
<b>Subáreas adequadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Design</i> de ambientes.</li> <li>• <i>Design</i> de comunicação.</li> <li>• <i>Design</i> de produto.</li> <li>• <i>Design</i> de serviços.</li> <li>• Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica (EVTE).</li> <li>• Gestão da inovação.</li> <li>• Elaboração de projetos de inovação.</li> <li>• Tecnologias de processos, produtos e serviços.</li> <li>• Automação do processo produtivo.</li> <li>• Cadeia de suprimentos.</li> <li>• Métodos e técnicas de produção.</li> <li>• Transferência e contratos de tecnologia.</li> <li>• Desenho industrial.</li> </ul>		

CURSO TECNOLÓGICO			
<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>Instrumento de atendimento</b>	Curso.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) abordado(s) e a subárea relacionada.</li> <li>• Metodologia de abordagem específica, com critérios de avaliação definidos.</li> </ul>		
<b>Entregas esperadas</b>	Avaliação positiva sobre o aprendizado dos clientes nos conteúdos abordados.		
<b>Forma de avaliação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificação da satisfação dos clientes.</li> <li>• Percentual de clientes concluintes com avaliação positiva sobre o aprendizado.</li> </ul>		
<b>Subáreas adequadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Design</i> de ambientes.</li> <li>• <i>Design</i> de comunicação.</li> <li>• <i>Design</i> de produto.</li> <li>• <i>Design</i> de serviços.</li> <li>• Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica (EVTE).</li> <li>• Gestão da inovação.</li> <li>• Elaboração de projetos de inovação.</li> <li>• Tecnologias de processos, produtos e serviços.</li> <li>• Automação do processo produtivo.</li> <li>• Cadeia de suprimentos.</li> <li>• Métodos e técnicas de produção.</li> <li>• Transferência e contratos de tecnologia.</li> <li>• Desenho industrial.</li> <li>• Marcas.</li> <li>• Patentes.</li> <li>• Outros ativos de propriedade intelectual.</li> <li>• Avaliação da conformidade.</li> <li>• Metrologia.</li> <li>• Normalização/regulamentação técnica.</li> <li>• <i>E-commerce</i>.</li> <li>• Serviços <i>on-line</i>.</li> <li>• Água.</li> <li>• Energia.</li> <li>• Gestão da sustentabilidade.</li> <li>• Qualidade do ar.</li> <li>• Resíduos.</li> </ul>		
<b>Observações</b>	O curso tecnológico diferencia-se da oficina tecnológica – outro tipo de serviço de capacitação – não somente pela carga horária (o curso tem, no mínimo, 12 horas de duração, enquanto a oficina tecnológica tem, no máximo, 12 horas), mas também pela estruturação de repasse dos conteúdos (a oficina tecnológica comumente conta com um momento de facilitação de alguma prática, enquanto o curso tecnológico pode contar com instrução direta sobre uma subárea temática).		

## DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO

<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>Instrumento de atendimento</b>	Consultoria.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delimitação de processo(s), tecnologia(s), produto(s) ou serviço(s) avaliados e a subárea temática relacionada.</li> <li>• Instrumento de diagnóstico.</li> <li>• Metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.</li> </ul>		
<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 adequadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Design</i> de ambientes.</li> <li>• <i>Design</i> de comunicação.</li> <li>• <i>Design</i> de produto.</li> <li>• <i>Design</i> de serviços.</li> <li>• Gestão da inovação.</li> <li>• Automação do processo produtivo.</li> <li>• Cadeia de suprimentos.</li> <li>• Métodos e técnicas de produção.</li> <li>• Avaliação da conformidade.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metrologia.</li> <li>• Normalização/regulamentação técnica.</li> <li>• <i>E-commerce</i>.</li> <li>• Serviços <i>on-line</i>.</li> <li>• Água.</li> <li>• Energia.</li> <li>• Gestão da sustentabilidade.</li> <li>• Qualidade do ar.</li> <li>• Resíduos.</li> </ul>
<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.		

OFICINA TECNOLÓGICA			
<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>Instrumento de atendimento</b>	Oficina.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delimitação de processo(s), tecnologia(s), produto(s) ou serviço(s) abordados e a subárea temática relacionada.</li> <li>• Especificação detalhada do objeto/tema a ser trabalhado.</li> <li>• Metodologia de abordagem, com critérios de avaliação definidos.</li> </ul>		
<b>Entregas esperadas</b>	Demonstração de aprendizado dos clientes pela(s) atividade(s) prática(s).		
<b>Forma de avaliação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificação da satisfação dos clientes.</li> <li>• Percentual de clientes concluintes com demonstração positiva sobre o aprendizado.</li> </ul>		
<b>Subáreas adequadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Design</i> de ambientes.</li> <li>• <i>Design</i> de comunicação.</li> <li>• <i>Design</i> de produto.</li> <li>• <i>Design</i> de serviços.</li> <li>• Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica (EVTE).</li> <li>• Gestão da inovação.</li> <li>• Elaboração de projetos de inovação.</li> <li>• Tecnologias de processos, produtos e serviços.</li> <li>• Automação do processo produtivo.</li> <li>• Cadeia de suprimentos.</li> <li>• Métodos e técnicas de produção.</li> <li>• Transferência e contratos de tecnologia.</li> <li>• Desenho industrial.</li> </ul>		
<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marcas.</li> <li>• Patentes.</li> <li>• Outros ativos de propriedade intelectual.</li> <li>• Avaliação da conformidade.</li> <li>• Metrologia.</li> <li>• Normalização/regulamentação técnica.</li> <li>• <i>E-commerce</i>.</li> <li>• Serviços <i>on-line</i>.</li> <li>• Água.</li> <li>• Energia.</li> <li>• Gestão da sustentabilidade.</li> <li>• Qualidade do ar.</li> <li>• Resíduos.</li> </ul> <p>A oficina tecnológica diferencia-se 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).</p>		

## PROSPECÇÃO TECNOLÓGICA

<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>Instrumento de atendimento</b>	Consultoria.
<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;</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 adequadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenho industrial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normalização/regulamentação técnica.</li> </ul>
<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 desse serviço, mas pode ser realizada por meio do aperfeiçoamento tecnológico em marcas (da área temática de propriedade intelectual).</li> </ul>		

## SERVIÇOS METROLÓGICOS

<b>Conceito</b>	Serviços de natureza laboratorial abrangidos pela Metrologia Científica e Industrial* e pela Metrologia Legal,** que considera investigação por meio de análises, determinação de uma ou mais características da amostra conforme procedimento especificado, além do conjunto de operações que estabelecem a relação entre os valores indicados por um instrumento de medição e os valores e as incertezas de medição correspondentes aos padrões utilizados.		
<b>Natureza</b>	Laboratório.		
<b>Abordagem</b>	Individual.		
<b>Modalidade</b>	Orientação.	<b>Instrumento de atendimento</b>	Consultoria.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definição de escopos acreditados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) ou homologados pelas redes metrológicas estaduais.</li> <li>Definição do objetivo do resultado da análise.</li> <li>Definição do método de análise.</li> </ul>		
<b>Entregas esperadas</b>	<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>		
<b>Forma de avaliação</b>	Verificação da satisfação do cliente.		
<b>Subáreas adequadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação da conformidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metrologia.</li> </ul>	
<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;</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>		
<b>Notas:</b>	<p>* Metrologia Científica e Industrial é uma ferramenta fundamental no crescimento e na inovação tecnológica, promovendo a competitividade e criando um ambiente favorável ao desenvolvimento científico e industrial em todo e qualquer país (Fonte: Inmetro).</p> <p>** Metrologia Legal é parte da Metrologia relacionada às atividades resultantes de exigências obrigatórias, referentes às medições, às unidades de medida, aos instrumentos e aos métodos de medição, que são desenvolvidos por organismos competentes (Fonte: Inmetro).</p>		

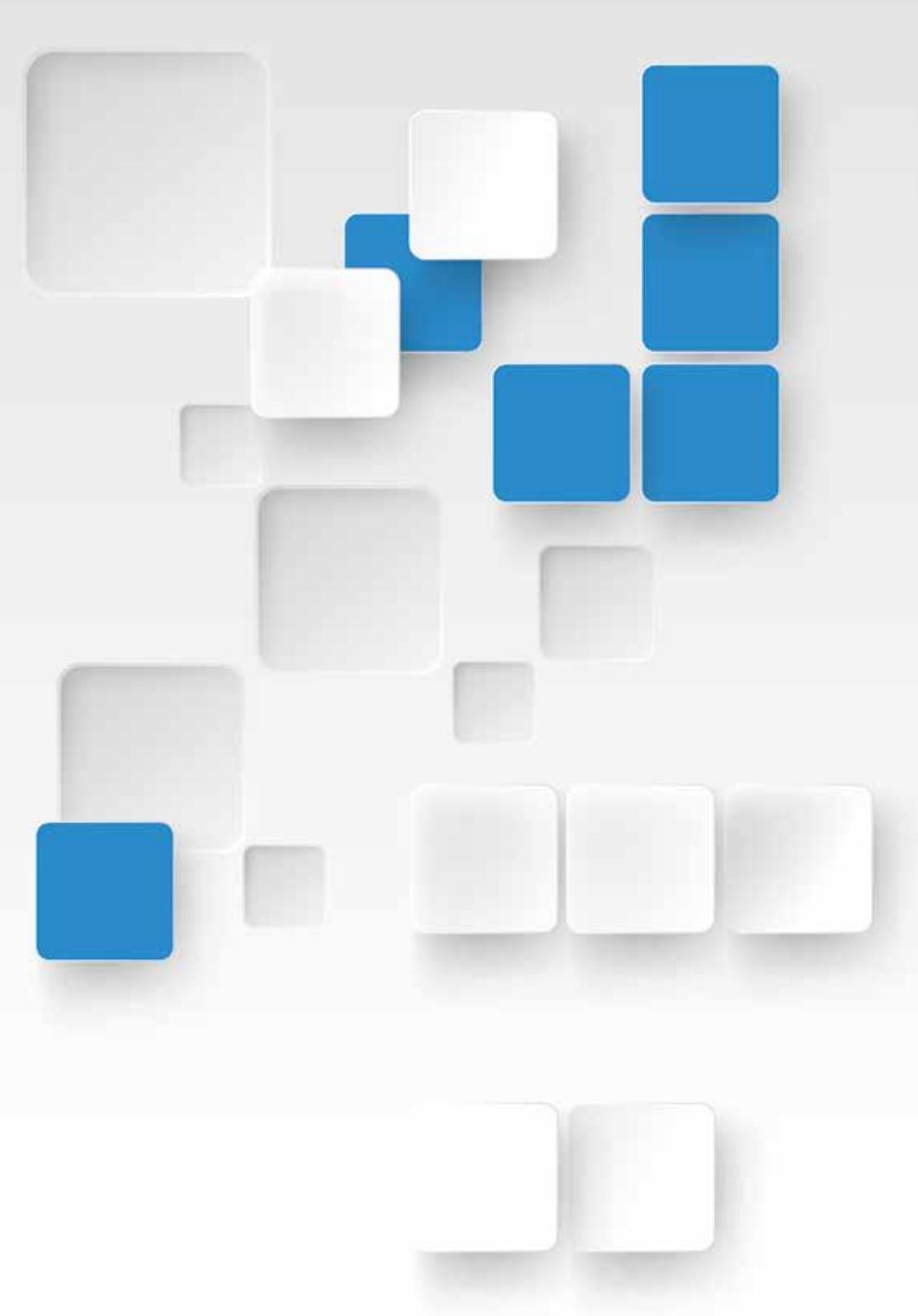
APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO			
<b>Conceito</b>	Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.		
<b>Natureza</b>	Consultoria.		
<b>Abordagem</b>	Individual.		
<b>Modalidade</b>	Adequação.	<b>Instrumento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

CERTIFICAÇÃO			
<b>Conceito</b>	Serviço que visa auditar e avaliar o processo de produção e o produto, com vistas à certificação inicial ou à manutenção de certificação.		
<b>Natureza</b>	Auditoria.		
<b>Abordagem</b>	Individual.		
<b>Modalidade</b>	Adequação.	<b>Instrumento de atendimento</b>	Consultoria.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delimitação do(s) processo(s), produto(s), serviço(s) ou sistema(s) certificado(s).</li> <li>• Metodologia de trabalho, com etapas de realização definidas.</li> </ul>		
<b>Entregas esperadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita de auditoria realizada para certificação do(s) processo(s), produto(s), serviço(s) ou sistema(s);</li> <li>• Relatório de auditoria final com pontos de adequação.</li> </ul>		
<b>Forma de avaliação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita de auditoria de certificação concluída.</li> <li>• Verificação da satisfação do cliente.</li> </ul>		
<b>Subárea adequada</b>	Avaliação da conformidade.		
<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 entrega pela prestadora de serviço;</li> <li>• A decisão de apoio às auditorias de manutenção caberá ao gestor de atendimento do Sebrae responsável, que seguirá as diretrizes dadas pelo respectivo Sebrae UF.</li> </ul>		

## DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO

<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>Instrumento de atendimento</b>	Consultoria.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delimitação do processo, produto ou serviço a ser desenvolvido/melhorado.</li> <li>• Metodologia de trabalho, com etapas de desenvolvimento definidas.</li> </ul>		
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificação da conclusão do desenvolvimento.</li> <li>• Verificação da satisfação do cliente.</li> </ul>		
<b>Subáreas adequadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica (EVTE).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão da inovação.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnologias de processos, produtos e serviços.</li> </ul>		

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





# 4

:: Área temática

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

- a) **Design:** processo intelectual, técnico e criativo de concepção, que contempla planejamento e desenvolvimento de projeto, focado no usuário, com uma abordagem integrada de produto, serviço, comunicação e/ou ambiente para a empresa;
- b) **Inovação:** introdução de produtos, processos, métodos ou sistemas que não existiam anteriormente no mercado ou na empresa ou que contenham alguma característica nova e diferente da até então em vigor;
- c) **Produtividade:** ações que permitem o aumento da eficiência do processo produtivo das empresas. Metodologias, técnicas ou procedimentos voltados aos aspectos de custos, tempo e flexibilidade nos processos de produção das empresas;
- d) **Propriedade intelectual:** a soma dos direitos relativos às obras literárias, artísticas e científicas, às interpretações dos artistas intérpretes e às execuções dos artistas executantes, aos fonogramas e às emissões de radiodifusão, às invenções em todos os domínios da atividade humana, às descobertas científicas, aos desenhos e modelos industriais, às marcas industriais, comerciais e de serviço, bem como às firmas comerciais e denominações comerciais, à proteção contra a concorrência desleal e todos os outros direitos inerentes à atividade intelectual nos domínios industrial, científico, literário e artístico;
- e) **Qualidade:** ações que permitem a compreensão do grau de conformidade de um produto, processo ou serviço a requisitos mínimos estabelecidos em normas ou regulamentos técnicos;

- f) **Serviços digitais:** conjunto de ações aplicadas nos meios digitais (internet, canais de comunicação e interação remota e tecnologias móveis) para conquistar, fidelizar e ampliar a participação da empresa no mercado;
- g) **Sustentabilidade:** gestão sustentável na empresa, considerando os pilares ambiental, econômico e social. Abordagem na qual a empresa busca não só o resultado econômico, mas também os resultados ambiental e social, procurando, além disso, alinhamento às exigências de mercado. Nessa perspectiva, o bem-estar das pessoas, a preservação da natureza e os lucros estão integrados ao negócio e não podem ser dissociados.

## DESIGN

Processo intelectual, técnico e criativo de concepção, que contempla planejamento e desenvolvimento de projeto, focado no usuário, com uma abordagem integrada de produto, serviço, comunicação e/ou ambiente para a empresa.

### DESIGN DE AMBIENTE

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

<b>DESIGN</b>		
<b>DESIGN DE COMUNICAÇÃO</b>		
<b>Design de comunicação</b>	<b>Descritivo</b>	Atividade do <i>design</i> aplicada ao planejamento, ao projeto e ao desenvolvimento de soluções de comunicação visual, por meio da articulação e da organização de elementos visuais e textos sobre diversos suportes envolvendo requisitos estéticos formais de funcionalidade, de tecnologia, de âmbito emocional, de uso, de processos e de produção.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação visual (folder, panfletos, cartazes, banners, painéis, entre outros materiais de impressão);</li> <li>• <i>Design</i> da identidade visual e criação de marca;</li> <li>• <i>Naming</i>;</li> <li>• <i>Redesign</i> de marcas e identidade visual;</li> <li>• Desenvolvimento de gestão de marcas (<i>branding</i>);</li> <li>• <i>Design</i> de embalagem (rótulo);</li> <li>• <i>Design</i> editorial;</li> <li>• Ilustração;</li> <li>• Papelaria corporativa;</li> <li>• Sinalização de ambientes internos;</li> <li>• Sinalização de frota;</li> <li>• Letreiro.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</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>• É uma boa prática, ao se desenvolver um projeto de identidade visual e marca, o <i>designer</i> consultar, junto ao Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), o nome que será sugerido ao cliente e orientá-lo sobre a necessidade de registro da marca junto ao instituto;</li> <li>• Ao final do desenvolvimento de um trabalho de criação de marca e identidade visual, deve ser entregue ao cliente um Manual de Identidade Visual contendo os arquivos da marca em vetor, em imagem e as aplicações com descrição e detalhamentos técnicos;</li> </ul>

## DESIGN

### DESIGN DE COMUNICAÇÃO

<b>Design de comunicação</b>	<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O trabalho de gestão de marcas (branding) é mais complexo que uma identidade visual. Constitui o desenvolvimento estratégico da marca em todos os pontos de contato do consumidor com a empresa do cliente demandante. Conta com um trabalho de imersão na empresa-cliente, definição de valores, propósito e desenvolvimento de um brand book, entre outras entregas. Se for demandado pelo cliente, deve ser realizado por especialistas no tema;</li><li>• A produção de textos e fotos não é uma atividade do <i>designer</i> gráfico e deve ser entregue pelo cliente. Informações técnicas a serem incluídas nos rótulos das embalagens, como, por exemplo, informações nutricionais, também devem ser repassadas ao <i>designer</i> pelo cliente;</li><li>• Criação de letreiro não é o mesmo que <i>design</i> de fachada. Letreiro é a especificação de como a marca vai se comportar na fachada e a entrega envolve a especificação dele. A aprovação do letreiro junto aos órgãos competentes deve ser orientada pelo <i>designer</i> como sendo uma responsabilidade do empresário;</li><li>• Essa subárea temática também pode ser definida como <i>design</i> gráfico.</li></ul>
------------------------------	--------------------	--

<b>DESIGN</b>		
<b>DESIGN DE PRODUTO</b>		
<b>Design de produto</b>	<b>Descritivo</b>	Atividade de <i>design</i> relacionada ao planejamento e ao projeto que envolvem soluções estéticas formais, de funcionalidade, de tecnologias, de âmbito emocional, de uso, de processos e de soluções de produção aplicadas a um produto, sistema ou conjunto de produtos.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Design</i> de embalagem (estrutura);</li> <li>• <i>Design</i> de máquinas e ferramentas;</li> <li>• <i>Design</i> de produtos intermediários e finais;</li> <li>• <i>Design</i> de superfície (texturas bi e tridimensionais);</li> <li>• Planejamento e desenvolvimento de coleções.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</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>• Também estão incluídos no <i>design</i> de produto, intermediário e final, o <i>design</i> de produtos artesanais;</li> <li>• Serviços de <i>design</i> de produto devem considerar o <i>ecodesign</i>. Trata-se de atividade de <i>design</i> que dá especial relevância a critérios ambientais na concepção dos objetos, procurando reduzir ao máximo seu impacto sobre a natureza;</li> <li>• A entrega dos projetos é o detalhamento técnico do produto. Protótipos ou maquetes não devem ser considerados como entregas separadas da prestação de serviço, pois estes fazem parte do processo de trabalho do <i>designer</i>, desde que esteja acordado em contrato.</li> </ul>

## DESIGN

### DESIGN DE SERVIÇO

Design de serviço	<b>Descritivo</b>	Atividade de <i>design</i> relacionada ao planejamento e ao projeto de soluções, criativas e inovadoras, para proporcionar experiências de uso e de âmbito emocional aos usuários. As soluções podem ser aplicadas a um serviço ou a um sistema de serviços.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"><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><li>• Aplicação de ferramentas como jornada do cliente e <i>design thinking</i> (entre outras) para auxiliar na identificação de melhorias dos serviços.</li></ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</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 essa 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>• As entregas desse serviço devem ser manualizadas;</li><li>• O foco das entregas de <i>design</i> de serviços é diferente da consultoria em gestão de processos. A atuação com <i>design</i> de serviços busca o entendimento de todas as etapas do serviço, com o objetivo de desenhá-lo em todos os momentos de interação com o cliente. A consultoria em gestão de processos tem o foco na melhoria de processos e nas atividades da empresa.</li></ul>

## INOVAÇÃO

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

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

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

## INOVAÇÃO

### GESTÃO DA INOVAÇÃO

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

INOVAÇÃO		
ELABORAÇÃO DE PROJETOS DE INOVAÇÃO		
Elaboração de projetos de inovação	<b>Descritivo</b>	Suporte para elaboração de projetos de captação de recursos destinados ao desenvolvimento de inovação.
	<b>Atuação</b>	Capacitação da empresa para elaboração do projeto de inovação para captação de recursos;
		Capacitação da empresa para elaboração do projeto de captação de recursos junto a investidores para promover a escalabilidade de negócios inovadores.
	<b>Tipos de serviço adequados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica tecnológica;</li> <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.

## INOVAÇÃO

### TECNOLOGIAS DE PRODUTOS, PROCESSOS E SERVIÇOS

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

## PRODUTIVIDADE

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

### AUTOMAÇÃO DO PROCESSO PRODUTIVO

Automação do processo produtivo	<b>Descritivo</b>	Desenvolvimento e implementação de sistemas automatizados que visam dinamizar e aperfeiçoar os mecanismos de funcionamento no processo produtivo da empresa.
	<b>Atuação</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 adequados</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 ou customizações de ferramentas de TIC de mercado (<i>softwares</i> prontos/de prateleira – programas de computador desenvolvidos para comercialização em grande escala);</li> <li>• Desenvolvimento, customizações ou aquisições de sistemas de informação/<i>softwares</i> com outro enfoque além do processo produtivo (exemplos: ERP – planejamento de recursos corporativos; CRM – gestão de relacionamento com o cliente; <i>softwares</i> para controle financeiro, contábil, de gestão, entre outros).</li> </ul>

## PRODUTIVIDADE

### AUTOMAÇÃO DO PROCESSO PRODUTIVO

<b>Automação do processo produtivo</b>	<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 <i>softwares</i> específicos para o processo produtivo poderá ser atendido por essa subárea temática – automação do processo produtivo – pelo serviço de aperfeiçoamento tecnológico. Fica a cargo do Sebrae UF a definição final de apoio a tal serviço, assim como seus requisitos e suas regras em detalhes.</li></ul>
--	--------------------	--

PRODUTIVIDADE		
CADEIA DE SUPRIMENTOS		
Cadeia de suprimentos	<b>Descritivo</b>	Planejamento e controle de processos, materiais, fluxos de informação e atividades logísticas dentro da empresa e de sua cadeia de suprimentos.
	<b>Atuação</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>• <i>Lean logistics</i>.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</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>	Inventários e estoques são fundamentais na área de cadeia de suprimentos e são aqui contemplados.

## PRODUTIVIDADE

### MÉTODOS E TÉCNICAS DE PRODUÇÃO

Métodos e técnicas de produção	Descritivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>
Métodos e técnicas de produção	Atuação	<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>• Projeto de <i>layout</i>;</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>
	Tipos de serviço adequados	<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>
	Observações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nessa subárea estão incluídos os seguintes serviços:</li> <li>• Manufatura enxuta – lean manufacturing/just in time (JIT);</li> <li>• <i>Lean office</i>;</li> <li>• Sistema Kanban;</li> <li>• <i>Housekeeping</i> (5S).</li> </ul>
<p>Nota: * Gestão de processos: identificação da geração de valor, processos primários e de suporte, levantamento, análise dos processos e definição e estabelecimento de indicadores de desempenho.</p>		

## PROPRIEDADE INTELECTUAL

A soma dos 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.

### DESENHO INDUSTRIAL

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

## PROPRIEDADE INTELECTUAL

### MARCAS

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

## PROPRIEDADE INTELECTUAL

### PATENTES

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

## PROPRIEDADE INTELECTUAL

### OUTROS ATIVOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

<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</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 adequados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clínica tecnológica;</li><li>• Curso tecnológico;</li><li>• Oficina tecnológica;</li><li>• Aperfeiçoamento tecnológico.</li></ul>
	<b>Vedações</b>	O Sebrae não pagará as taxas referentes às GRU.

## PROPRIEDADE INTELECTUAL

### TRANSFERÊNCIA E CONTRATOS DE TECNOLOGIA

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

## QUALIDADE

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

### AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

<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</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificação de sistemas de gestão;</li><li>• Certificação de produtos.;</li><li>• Certificação de pessoas;</li><li>• Verificação de desempenho;</li><li>• Acreditação;</li><li>• Inspeção;</li><li>• Ensaios.</li></ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</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>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O apoio para certificação de pessoas deve ser objeto dos tipos de serviço: clínica tecnológica, curso tecnológico ou oficina tecnológica.</li><li>• É vedada a auditoria para certificação de pessoa física.</li></ul>

QUALIDADE		
AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE		
<b>Avaliação da conformidade</b>	<b>Observações</b>	<p>As certificações, na modalidade compulsória ou voluntária, incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificação de produtos orgânicos;</li><li>• Certificação da produção integrada;</li><li>• Certificação da segurança do alimento;</li><li>• Certificação GlobalGAP;</li><li>• Certificação de conteúdo local;</li><li>• Certificação de manejo florestal e cadeia de custódia;</li><li>• Certificação e homologação de produtos para telecomunicações;</li><li>• Certificação digital regulamentada pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI);</li><li>• Avaliação e certificação da qualidade de serviços de saúde.</li></ul> <p>As creditações incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laboratórios de ensaios;</li><li>• Laboratórios de calibração;</li><li>• Laboratórios de análises clínicas.</li></ul>

QUALIDADE		
METROLOGIA		
Metrologia	<b>Descritivo</b>	Medições aplicadas no desenvolvimento tecnológico e na garantia da qualidade de produtos, processos e serviços.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calibração de instrumentos de medição;</li><li>• Análises de materiais e produtos;</li><li>• Ensaios de materiais e produtos.</li></ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</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>

QUALIDADE		
NORMALIZAÇÃO/REGULAMENTAÇÃO TÉCNICA		
Normalização/ regulamentação técnica	Descritivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norma técnica</b> – estabelece as expectativas em relação a um produto, processo, serviço ou sistema de gestão, quanto a requisitos de qualidade, de desempenho, de segurança, ambientais, procedimentos, formas, dimensões, classificações e terminologias, cuja observância não é obrigatória.</li> <li>• <b>Regulamento técnico</b> – documento aprovado por órgãos governamentais em que se estabelecem as características de um produto ou dos processos e dos métodos de produção a ele relacionados, incluídas as disposições administrativas aplicáveis, cujo cumprimento é obrigatório. Também pode incluir prescrições em matéria de terminologia, símbolos, embalagem, marcação ou etiquetagem aplicáveis a um produto, processo ou método de produção, ou tratar exclusivamente delas.</li> </ul>
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adequação de produtos, processos, serviços e sistemas de gestão a normas e regulamentos técnicos;</li> <li>• Implantação de boas práticas e de sistemas de gestão da segurança do alimento nas cadeias produtivas de alimentos, do campo à mesa, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Práticas Agrícolas (BPA);</li> <li>• Boas Práticas de Fabricação (BPF) ou Boas Práticas de Elaboração (BPE);</li> <li>• Boas Práticas de Manipulação de Alimentos;</li> <li>• Análise de Perigo e Pontos Críticos de Controle (APCC).</li> </ul> </li> </ul>
	Tipos de serviço adequados	<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>QUALIDADE</b>	
<b>NORMALIZAÇÃO/REGULAMENTAÇÃO TÉCNICA</b>	
<b>Normalização/ regulamentação técnica</b>	<b>Observações</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inclui os serviços de adequação a normas setoriais, nacionais, regionais – Associação Mercosul de Normalização (AMN); Comissão Panamericana de Normas Técnicas (Copant) – e internacionais – Organização Internacional para Normalização (do inglês International Organization for Standardization – ISO); Comissão Eletrotécnica Internacional (do inglês International Electrotechnical Commission – IEC); União Internacional de Telecomunicações (do inglês International Telecommunication Union – ITU); Programa da Organização das Nações Unidas para a Agricultura e Alimentação (Codex Alimentarius); protocolos GlobalGAP; protocolos da Organização Nacional de Acreditação (ONA);</li><li>• Inclui os serviços de adequação de produtos, serviços e empresas para registro, autorização e homologação junto a entidades regulamentadoras – Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro).</li></ul>
	<b>Vedações</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• O Sebrae não pagará as taxas referentes às GRU para registro, autorização e homologação de produtos, serviços e empresas.</li></ul>

## SERVIÇOS DIGITAIS

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

## E-COMMERCE

E-commerce	<b>Descritivo</b>	Estratégia de negócio para comércio que utiliza ambientes digitais para operações de compra e/ou venda de produtos e/ou serviços.
	<b>Atuação</b>	Os serviços que poderão ser ofertados na temática de <i>e-commerce</i> podem contemplar as seguintes dimensões do negócio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de canais digitais para comércio eletrônico;</li> <li>• Planejamento para operação com <i>e-commerce</i>;</li> <li>• Operação de logística específica para <i>e-commerce</i>;</li> <li>• Meios de pagamento e segurança;</li> <li>• <i>Marketing</i> digital e conteúdo;</li> <li>• Usabilidade e testes diversos para avaliação da interface;</li> <li>• Atendimento e relacionamento com clientes;</li> <li>• Monitoramento da operação de <i>e-commerce</i>;</li> <li>• Integrações diversas (ERP, CRM, com meios e plataformas de pagamento, entre outras);</li> <li>• Arquitetura da informação, <i>design</i> e usabilidade;</li> <li>• Aplicativo ou interface <i>web</i> para <i>mobile</i>.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</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>Pré-requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em casos em que a demanda seja de fornecimento de plataforma tecnológica para operação e gestão de <i>e-commerce</i> na <i>web</i> ou para aplicativos <i>mobile</i> (<i>front end</i> e <i>back end</i>) será necessário;</li> <li>• Que a empresa-cliente passe por um diagnóstico de viabilidade e maturidade para atuação com <i>e-commerce</i>, aplicado pelo Sebrae UF, e que tenha nível satisfatório de viabilidade técnica e econômica para o desenvolvimento do projeto;</li> <li>• Relatório após aplicação do diagnóstico com os detalhes de maturidade e viabilidade da empresa para <i>e-commerce</i>. Esse documento, obrigatoriamente, deve estar disponível nos Sistemas Informatizados do Sebraetec nos estados.</li> </ul>

## SERVIÇOS DIGITAIS

### E-COMMERCE

<i>E-commerce</i>	<b>Vedações</b>	Compra de mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer canal existente (Adwords, Facebook Ads etc.).
	<b>Observações</b>	<p>Todas as demandas para fornecimento de plataforma tecnológica para operação e gestão de <i>e-commerce</i> na <i>web</i> ou para aplicativos <i>mobile</i> devem obrigatoriamente conter documento de planejamento especificando as seguintes dimensões:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de canais digitais;</li><li>• Operação e logística;</li><li>• Pagamento e segurança;</li><li>• <i>Marketing</i> digital e conteúdo;</li><li>• Usabilidade e interface;</li><li>• Atendimento;</li><li>• Plataforma tecnológica;</li><li>• Monitoramento.</li></ul> <p>Informações mais detalhadas sobre essa subárea temática encontram-se na Ficha Técnica de Serviços Digitais.</p>

SERVIÇOS DIGITAIS		
SERVIÇOS ON-LINE		
Serviços on-line	Descritivo	Consiste em Planos de Ação em torno da divulgação e da comercialização de serviços e produtos em meio <i>on-line</i> , ampliando mercados e melhorando a rede de relacionamentos das empresas.
	Atuação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projeto detalhado, com planejamento dos serviços e das ações a serem implementados para tecnologias digitais. Podem estar incluso no planejamento os seguintes itens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico interno: levantamento de todas as estratégias e ações de <i>marketing</i> digital da empresa e suas repercussões; identificação de pontos de melhoria; uso de recursos; SEO; métricas; retorno sobre o investimento;</li> <li>• Diagnóstico externo: análise do mercado; <i>benchmarking</i> (análise da concorrência); identificação de público-alvo; reputação da marca; oportunidades e ameaças;</li> <li>• Alinhamento com o planejamento estratégico da empresa: definição de objetivos, metas e indicadores de performance das ações digitais, levando em consideração os objetivos estratégicos do negócio;</li> <li>• <b>Plano de Ação:</b> definição de canais, personas, mensagens, investimentos, cronograma de implantação, monitoramento e mensuração de resultados.</li> </ul> </li> <li>• Identificação de padrões, recursos, funcionalidades e tendências de mercado no projeto para o posicionamento digital;</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 <i>on-line</i>;</li> <li>• Planejamento para atuação em mídias sociais;</li> <li>• Planejamento para busca orgânica – análise e relatório;</li> <li>• <i>Design</i> de interação e de interface para ambientes digitais (<i>front end e back end</i>);</li> <li>• Aplicação de <i>card sorting</i>, técnicas de <i>benchmarking</i> etc.;</li> <li>• Diretrizes de governança para manutenção da estratégia de posicionamento na internet;</li> </ul>

## SERVIÇOS DIGITAIS

### SERVIÇOS ON-LINE

Serviços on-line	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planejamento para atuação com <i>links</i> patrocinados e outras estratégias de mídia paga em ambiente digital;</li><li>• Levantamento da presença dos clientes no ecossistema digital da empresa, como insumo para o planejamento;</li><li>• Desenvolvimento, melhorias ou customizações de ambientes tecnológicos na <i>web</i>, conforme necessidades apontadas no planejamento.</li></ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</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>• Desenvolvimento de intranets e extranets;</li><li>• Hospedagem em host de <i>websites</i>, portais corporativos ou blogs em qualquer plataforma existente ou a ser desenvolvida pela prestadora;</li><li>• Compra de mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer canal existente (Adwords, Facebook Ads etc.);</li><li>• Compra de domínios na <i>web</i>, URL e endereços eletrônicos;</li><li>• Produção e/ou monitoramento de conteúdos para os canais digitais.</li></ul>
	<b>Observações</b>	Informações mais detalhadas sobre essa subárea temática encontram-se na Ficha Técnica de Serviços Digitais.

## SUSTENTABILIDADE

Gestão sustentável na empresa, considerando os pilares ambiental, econômico e social. Abordagem na qual a empresa busca não só o resultado econômico, mas também os resultados ambiental e social, procurando, além disso, alinhamento às exigências de mercado. Nessa perspectiva, o bem-estar das pessoas, a preservação da natureza e os lucros estão integrados ao negócio e não podem ser dissociados.

## ÁGUA

Água	<b>Descritivo</b>	Grupo de ações que visa à eficiência hídrica na empresa ou propriedade rural.
	<b>Atuação</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 adequados</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>	Na eventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo – caberá à empresa demandante realizar tal pagamento.

## SUSTENTABILIDADE

### ENERGIA

Energia	<b>Descritivo</b>	Grupo de ações que visa à eficiência energética e à utilização de fontes alternativas de energia.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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>• Elaboração de projetos e adequação para uso de energias alternativas (por exemplo: solar fotovoltaica, eólica, biomassa etc.);</li> <li>• Avaliação e planejamento de sistemas eficientes de iluminação;</li> <li>• Avaliação e planejamento de sistemas eficientes de condicionamento ambiental e refrigeração industrial;</li> <li>• Avaliação de máquinas e motores quanto à eficiência energética;</li> <li>• Avaliação e elaboração de sistemas eficientes de ar comprimido e aquecimento elétrico.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</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 Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica (Procel) estão previstos na área temática de qualidade, na subárea temática de normalização/ regulamentação técnica;</li> <li>• Os serviços para certificação/etiquetagem da empresa com vistas à obtenção do selo de eficiência do Procel estão previstos na área temática de qualidade, na subárea temática de avaliação da conformidade;</li> <li>• Na eventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo –, caberá à empresa demandante realizar tal pagamento.</li> </ul>

SUSTENTABILIDADE		
GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE		
Gestão da sustentabilidade	<b>Descritivo</b>	Grupo de ações gerenciais do empreendimento que visa à diminuição/eliminação do impacto ambiental negativo de suas atividades, incluídas as ações de adequação à legislação ambiental vigente.
	<b>Atuação</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 adequados</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>• Inclui a abordagem à conservação da biodiversidade – variabilidade de organismos vivos de todas as origens, abrangendo, entre outros, os ecossistemas terrestres, marinhos e outros aquáticos e os complexos ecológicos de que fazem parte – compreendendo, ainda, a diversidade de espécies (entre espécies) e de ecossistemas;</li> <li>• Na eventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo – caberá à empresa demandante realizar o pagamento.</li> </ul>

## SUSTENTABILIDADE

### QUALIDADE DO AR

Qualidade do ar	<b>Descritivo</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>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboração de inventários de emissões locais;</li><li>• Monitoramento da qualidade do ar;</li><li>• Definição de áreas prioritárias para o controle de emissões;</li><li>• Adoção de sistemas de tratamento das emissões antes do seu lançamento à atmosfera;</li><li>• Definição de matérias-primas, insumos e combustíveis com menor impacto na qualidade do ar;</li><li>• Uso de técnicas substitutas às queimadas;</li><li>• Uso de técnicas redutoras de emissões a partir de movimentação de solo;</li><li>• Uso de técnicas redutoras de emissões a partir de pulverização de fertilizantes e/ou agrotóxicos.</li></ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</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>• A redução dos gases de efeito estufa está dentro dessa subárea temática – qualidade do ar;</li><li>• Na eventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo –, caberá à empresa demandante realizar o pagamento.</li></ul>

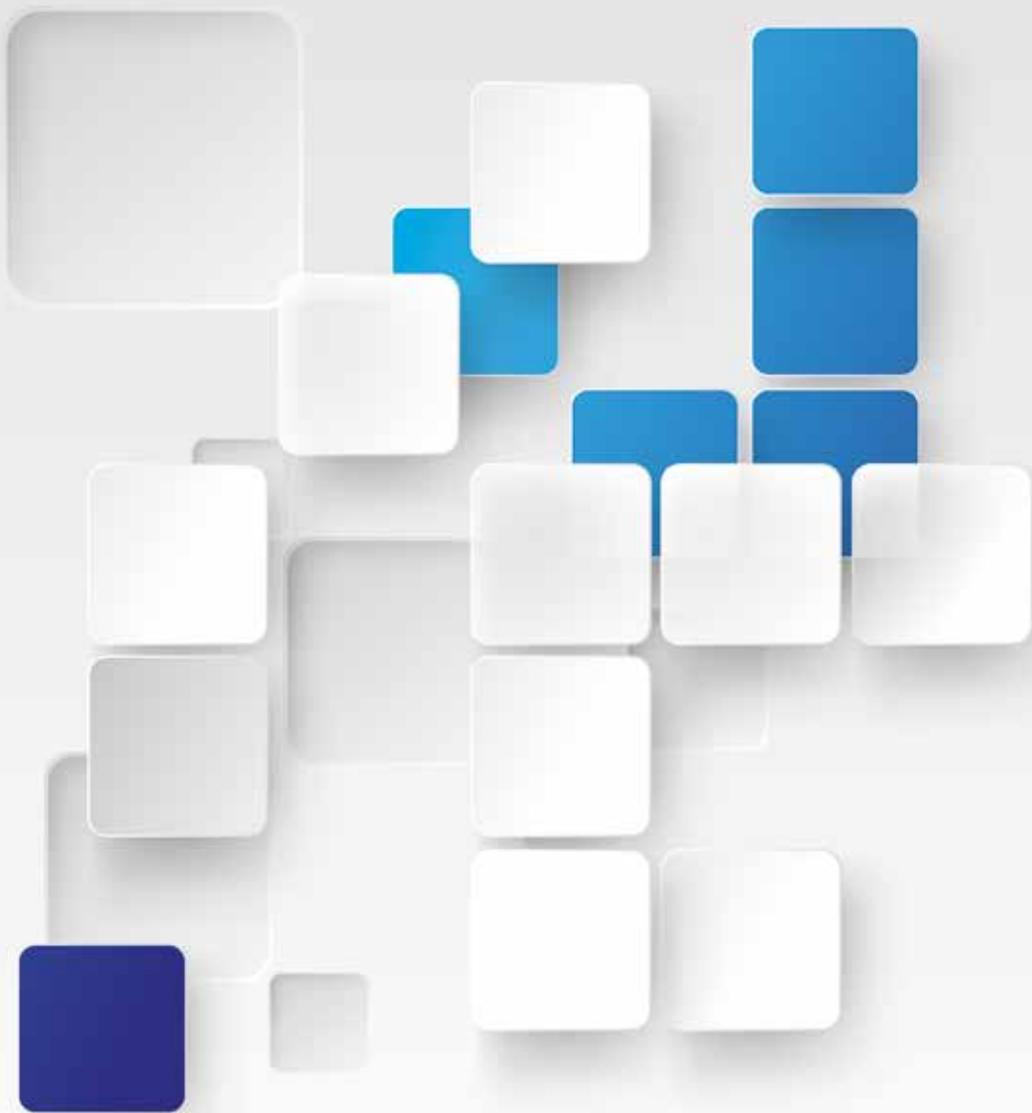
## SUSTENTABILIDADE

## RESÍDUOS

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







*Serviço Brasileiro de Apoio às  
Micro e Pequenas Empresas*

*[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)  
0800 570 0800*