Manual do Programa SEBRAEtec

Brasília/DF
Agosto 2013

2013. © Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae
Todos os direitos reservados.

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae
SGAS 605 – Conjunto A – Brasília/DF – 70200-904
Tel.: 55 61 3348 7100
www.sebrae.com.br

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional
Roberto Simões

Diretor-Presidente
Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho

Diretor-Técnico
Carlos Alberto dos Santos

Diretor de Administração e Finanças
José Claudio dos Santos

Gerência
Enio Duarte Pinto
Glaucia Zoldan

Coordenação
Maísa de Holanda Feitosa
Pedro Pessoa Mendes

Apoio
Jane Blandina da Costa Ferreira Anastácio

Colaboração
Agnaldo de Almeida Dantas
Cristina Mieko Costa Bando
Elsie Quintaes Marchini Calôete
Hulda Oliveira Giesbrecht
Lilian Barbara Bender Portugal
Paulo Puppin Zandonadi

Sumário

1. Política SEBRAE de Extensão Tecnológica

2. Serviços Tecnológicos
- 2.1. Resultado
- 2.2. Segmento
- 2.3. Natureza
- 2.4. Tipologia
- 2.5. Área Temática
- 2.6. Soluções SEBRAE

3. Prestadoras de Serviços Tecnológicos
- 3.1. Tipo de Prestadoras
- 3.2. Desenvolvimento de Rede
- 3.3. Capacitação das Prestadoras

4. Regulamento do Programa SEBRAEtec

5. Gestão e Monitoramento
- 5.1. Operação
- 5.2. Valores de Referência
- 5.3. Avaliação
- 5.4. Análise de Impacto

6. Anexos

1. Política SEBRAE de Extensão Tecnológica

A Inovação e a Sustentabilidade são os fatores críticos de competitividade empresarial das décadas de 2000 e 2010, assim como o foram a Produtividade no anos 1980 e a Qualidade em 1990.

Neste contexto, a Inovação é considerada em seu sentido mais concreto: a concepção de um novo produto ou processo produtivo, bem como a agregação de novas funcionalidades ou características ao produto ou processo que implique melhorias incrementais e/ou efetivo ganho de qualidade e produtividade, resultando em maior lucratividade para o negócio.

No cenário atual de mercado, determinado por uma economia global, em que as empresas de um mesmo setor se equalizam quase que instantaneamente, a Inovação e o acesso à Tecnologia se tornam fatores definidores da competitividade dos negócios. Na Era do Conhecimento, os processos de transferência de tecnologia são sobremaneira intensificados e se multiplicam pelo mundo as políticas públicas de incentivo e difusão de tecnologias na iniciativa privada.

O Brasil dispõe de ampla rede de prestadores de serviços tecnológicos, fomentada pelas demandas das empresas nacionais, principalmente daquelas de médio e grande porte, que trazem consigo o investimento privado. As Políticas Públicas brasileiras asseguram o incentivo à Pesquisa & Desenvolvimento na Academia e, em menor proporção, o acesso das pequenas empresas às suas linhas de investimento.

O SEBRAE, partindo de sua perspectiva de especialista em Gestão de pequenos negócios, reconhece a necessidade de garantir o acesso efetivo dos seus clientes aos serviços tecnológicos disponíveis no mercado como pressuposto do cumprimento de sua missão institucional de "*promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios*".

A garantia do acesso a serviços tecnológicos pelos pequenos negócios depende, intrinsecamente, da superação de 3 desafios: ❶ incompreensão dos empreendedores sobre a importância destes serviços, ❷ despreparo dos prestadores de serviços tecnológicos para lidar com a limitação técnica das pequenas empresas e ❸ alto custo dos serviços.

Com foco nestes obstáculos, o SEBRAE faz a opção estratégica de:

1º) realizar a sensibilização massiva do empresários sobre a importância da Inovação e do acesso à Tecnologia para a competitividade dos seus negócios;

2º) aproximar os prestadores de serviços tecnológicos disponíveis no país dos pequenos negócios por meio do credenciamento dessas instituições e posterior capacitação para o atendimento dos empresários;

3º) subsidiar o acesso dos pequenos negócios a serviços tecnológicos.

O Programa SEBRAEtec é o instrumento de realização desta política e, portanto, nele estão definidas as regras e os mecanismos para o alcance dos objetivos colocados pela mesma.

Fez-se a opção tática de centralizar o processo de consolidação das metas estaduais de atendimento com serviços tecnológicos e de desembolso de recursos numa instância de coordenação nacional, não importando a via final de execução.

O desenho do SEBRAEtec prevê, ainda, uma operacionalização por meio das unidades estaduais do Sistema SEBRAE, que, ao aderirem ao Programa, concordam em fazer da Promoção da Inovação uma de suas prioridades estratégicas e se integrar à construção de um caminho efetivo de acesso à Tecnologia pelos pequenos negócios.

2. SERVIÇOS TECNOLÓGICOS

O Programa SEBRAEtec coloca os serviços tecnológicos disponíveis no mercado ao alcance dos pequenos negócios. A efetiva promoção do acesso, no entanto, passa pela organização e classificação destes serviços de modo a permitir ao SEBRAE a definição de um modelo de oferta e operação dos mesmos, assim como a organização de um portfólio nacional.

Esta estruturação interna tem seu principal desdobramento nas Coordenações estaduais do Programa, que recebem uma orientação objetiva sobre o escopo de atendimento do Programa e seus critérios de oferta para os pequenos negócios.

Para o cliente do SEBRAE, por outro lado, um modelo estabelecido de oferta permite uma melhor compreensão dos benefícios que um serviço tecnológico pode trazer para sua empresa e, por conseguinte, da importância de investir em Inovação e Tecnologia para a competitividade das suas empresas.

Assim, cada serviço tecnológico entregue ao cliente por meio do SEBRAEtec é definido a partir de critérios de classificação que dizem respeito: ❶ ao RESULTADO, ❷ ao SEGMENTO, ❸ à NATUREZA, ❹ à TIPOLOGIA e ❺ à ÁREA TEMÁTICA.

O conjunto dos serviços ofertados, composto por aqueles espontaneamente disponíveis nos catálogos das Prestadoras de Serviços ativas no Cadastro Nacional e pelas Soluções SEBRAE de Tecnologia, constitui o **PORTFÓLIO SEBRAETEC**, que considera, em sua matriz, todos os critérios de classificação dos serviços.

O **PORTFÓLIO SEBRAETEC** agrega, ainda, serviços de alavancagem de um fator de competitividade tecnológico comum a um grupo de empresas, a partir de demandas identificadas no âmbito de projetos de atendimento coletivo que tem em seu público-alvo um aglomerado produtivo estruturado e com padrão de organização bem definido.

Estes serviços compõem a MODALIDADE do Programa SEBRAEtec denominada AGLOMERAÇÃO PRODUTIVA e somente podem ser prestados em resposta a um problema compartilhado por uma coletividade de empresas, desde que a solução para a mesma seja EXTERNA a qualquer uma de suas beneficiadas.

2.1 RESULTADO

Os serviços tecnológicos podem produzir 3 MODALIDADES de RESULTADOS nas empresas, quais sejam, ORIENTAR, ADEQUAR ou DIFERENCIAR. 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 ajustamento a exigências legais;
b) **ADEQUAÇÃO:** serviços de média e alta complexidade tecnológica para adequar a empresa às demandas legais e/ou do mercado ou alterar de forma significativa os seus produtos / serviços ou processo produtivo;

c) **DIFERENCIAÇÃO:** serviços de pesquisa e desenvolvimento para diferenciação da empresa em seu mercado de atuação.

A classificação dos serviços tecnológicos segundo o RESULTADO produzido decorre, em última análise, da percepção da ocorrência de um escalonamento natural de intervenção entre os mesmos, 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 das 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.

Nesta perspectiva, a organização dos serviços em MODALIDADES de RESULTADO pode ser representada da seguinte forma:

O **PORTFÓLIO SEBRAETEC** prevê em sua matriz as 3 MODALIDADES de atendimento tecnológico empresarial – ORIENTAÇÃO, ADEQUAÇÃO e DIFERENCIAÇÃO – e a MODALIDADE de atendimento tecnológico coletivo – AGLOMERAÇÃO PRODUTIVA.

2.2 SEGMENTO

O Programa SEBRAEtec alcança todos os segmentos empresariais atendidos pelo SEBRAE, desde que regularmente constituídos. Todavia, os serviços são classificados neste critério conforme a necessidade de intervenção exigida por cada um, de tal modo que os serviços considerados básicos são aplicáveis a qualquer tipo de negócio, enquanto que aqueles mais complexos, por outro lado, são indicados para o segmento de empresas mais estruturadas.

Esta segmentação de público dos serviços tecnológico foi definida a partir do porte da empresas atendidas pelo SEBRAE e acompanha o escalonamento dos serviços em MODALIDADES de atendimento segundo o RESULTADO produzido, conforme representado a seguir:

É importante observar que a segmentação do SEBRAE por porte equipara o PRODUTOR RURAL à **empresa urbana** e o classifica entre MICROEMPRESA ou EMPRESA DE PEQUENO PORTE a depender do faturamento auferido no caso concreto.

2.3 NATUREZA

O **PORTFÓLIO SEBRAETEC** classifica os serviços tecnológicos segundo a sua NATUREZA em:

a) **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.
b) **LABORATÓRIO:** serviço realizado em espaço específico, com características e equipamentos próprios, onde se pode realizar exames, análises, simulações, testes, ensaios, medições, etc., para a investigação científica.
c) **PESQUISA E DESENVOLVIMENTO:** serviço de criação de soluções tecnológicas customizadas, a partir de técnicas reconhecidas.
d) **TREINAMENTO:** capacitação de empresários nas técnicas e tecnologias a serem introduzidas na empresa.

Cada um dos serviços pode contemplar uma ou mais destas NATUREZAS, dependendo do grau de complexidade da abordagem.

2.4 TIPOLOGIAS

O **PORTFÓLIO SEBRAETEC** classifica os serviços tecnológicos segundo a sua TIPOLOGIA em:

a) **ANÁLISES LABORATORIAIS:** serviço de realização de ensaios e análises laboratoriais, podendo ser itinerante.

b) **CAPACITAÇÃO TECNOLÓGICA:** serviço de treinamento para a adoção de funcionalidades e técnicas de incremento produtivo.
c) **CLINICA TECNOLÓGICA:** serviço que visa realizar uma avaliação coletiva de questões tecnológicas de um mesmo segmento.
d) **DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO:** serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo.
e) **OFICINA TECNOLÓGICA:** serviço que visa realizar uma orientação prática coletiva sobre um determinado fator produtivo.
f) **APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:** serviço que visa adequar processo(s) ou produto(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo.
g) **CERTIFICAÇÃO:** serviço que visa auditar e conferir / manter certificado de reconhecimento das adequações de processo(s) ou produto(s) a padrões escritos previamente definidos.
h) **ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA E ECONÔMICA:** serviço de análise quanto à viabilidade técnica e econômica da implementação de determinado(s) processo(s), produto(s) ou tecnologia(s).
i) **DESENVOLVIMENTO DE NOVO MODELO DE NEGÓCIO, PROCESSO / EQUIPAMENTO OU PRODUTO / SERVIÇO:** serviço de apoio a projetos que promovam uma alteração significativa na empresa e agregação de valor para seus clientes.
j) **PROJETO DE APOIO À INOVAÇÃO NO ENCADEAMENTO PRODUTIVO, NO SETOR PRODUTIVO OU NO TERRITÓRIO PRODUTIVO:** serviço de apoio a projetos de implementação de determinada técnica ou tecnologia como solução a uma demanda coletiva.

O **ANEXO I** deste Manual traz o detalhamento dos aspectos técnicos destas TIPOLOGIAS em Fichas, que padronizarão a compreensão destes serviços por todos os envolvidos no Programa SEBRAEtec.

2.5 ÁREA TEMÁTICA

O **PORTFÓLIO SEBRAETEC** classifica os serviços tecnológicos segundo a ÁREA TEMÁTICA em:

a) **DESIGN:** atividade que busca soluções criativas e inovadoras com o objetivo de estabelecer qualidades multifacetadas de objetos e serviços, considerando fatores como materiais, ergonomia, aplicações planas e não planas.
b) **INOVAÇÃO:** implantação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional, nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externa que tragam benefícios econômicos ou financeiros para a empresa.
c) PRODUTIVIDADE: atividades que permitem o aumento da eficiência do processo produtivo, ajustando ou implantando qualquer tipo de processo, procedimento ou

técnica com o objetivo de diminuir os custos de produção por meio da eliminação de desperdícios, minimização de distância e perdas com refugos.

d) **PROPRIEDADE INTELECTUAL:** serviços de apoio à empresa na obtenção de registros, concedidos pelo Estado, que tratam dos direito sobre bens, representando uma vantagem competitiva.

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

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

g) **TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:** tecnologias que interferem e medeiam os processos informacionais e comunicativos das pessoas e das empresas, integrando um conjunto de recursos tecnológicos (hardware, software e telecomunicações) que proporcionam a automação e comunicação dos processos de negócios da empresa.

O **ANEXO II** deste Manual traz o detalhamento dos subtemas que compõem as ÁREAS TEMÁTICAS do Programa SEBRAEtec.

2.6 SOLUÇÕES SEBRAE DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Para dar escala à oferta de serviços nos subtemas prioritários do SEBRAEtec, o SEBRAE, em conjunto com empresas de referência científica e tecnológica no território nacional, desenvolve soluções tecnológicas, a serem oferecidas pelas prestadoras de serviços disponíveis no Cadastro Nacional do Programa e no Sistema de Gestão de Credenciados (SGC).

Solução é toda metodologia de prestação de um serviço tecnológico como resposta para uma determinada demanda em Inovação e Tecnologia e que, necessariamente:

❶ pode ter sua aplicação registrada como atendimento;

❷ apresenta um descritivo da metodologia que permite sua replicação nacional; e

❸ admite algum tipo de avaliação pelo cliente atendido.

A inclusão de soluções no Portfólio SEBRAEtec, prerrogativa exclusiva do SEBRAE, estará restrita àquelas concebidas segundo uma orientação quanto ao método de abordagem e uma definição do que seria o conteúdo mínimo para o atendimento do cliente SEBRAE. Deve-se ter como pressuposto que as Prestadoras de Serviço dominam o conhecimento técnico necessário, o que lhes permitiu habilitar-se para constarem no Cadastro Nacional.

Da mesma forma, somente serão inclusas no Portfólio SEBRAEtec as soluções multiplicadas pela Universidade Corporativa, incluindo suas unidades estaduais, a quem cabe a capacitação da rede de Prestadores de Serviços Tecnológicos do

Cadastro Nacional sobre as diretrizes e regras do Programa e do Sistema SEBRAE, sempre que identificada uma necessidade pela Coordenação do SEBRAEtec.

As Prestadoras de Serviços do Cadastro Nacional somente poderão aplicar as soluções SEBRAE após serem capacitadas nas respectivas metodologias pelo SEBRAE.

O cadastro de uma solução no sistema nacional de registro de atendimento – SiacWeb ou CRM –, classificada no Foco Temático *Inovação e Tecnologia*, implica, automaticamente, a inclusão da mesma no Portfólio SEBRAEtec.

3. Prestadoras de Serviços Tecnológicos

3.1 Tipos de Prestadoras

As prestadoras de serviços tecnológicos são classificadas em 2 níveis: Natureza Jurídica e definição do Código Civil.

Prestadoras de Serviços Tecnológicos	
Natureza Jurídica	**Tipo de Prestadora**
Com fins lucrativos	1. Empresa Privada
	2. Instituição de ensino superior privada
Sem fins lucrativos	3. Empresa Júnior
	4. Incubadoras
	5. Instituição de ensino superior pública
	6. Escolas técnicas
	7. Fundações públicas ou privadas
	8. Instituições do sistema S
	9. Associação pública ou privada
	10. Empresa Pública
	11. Organização da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP
	12. Agência

Esta divisão auxilia na segmentação das prestadoras, permitindo uma política mais inteligente de uso de seus recursos. Assim, estimula-se o uso das empresas juniores para ações de consultoria de baixa complexidade, enquanto os centros de pesquisa e fundações ligadas às Universidades serão destinadas a ações de pesquisa e desenvolvimento.

3.2 Desenvolvimento de Rede

A busca por novas tecnologias passa, prioritariamente, pela definição de uma rede de serviços para absorver esses conteúdos, gerando economicidade nos atendimentos futuros com o desenvolvimento das fornecedoras locais.

Esta ampliação do escopo é viabilizada por duas formas: ❶ transferência de tecnologia (adquiridas em centros em outros Estados ou Países) ou ❷ por projetos de apoio ao desenvolvimento tecnológico pactuado com esta rede.

São dois tipos de redes:

Por demanda: focada em setores, pólos produtivos ou cadeia produtiva.

Ex: Rede Tecnológica do Mel da Região de Picos.

Por oferta: focada nos temas e/ou serviços ofertados para os clientes. **Ex:** Rede Metrológica de Alagoas.

A partir destas definições, o Programa SEBRAEtec se propõe a realizar as seguintes ações:

- Estudo da infraestrutura tecnológica da região atendida;
- Articulação da Rede de Prestadores Serviços Tecnológicos;
- Mobilização / Animação da rede de fornecedores;
- Estruturação do portfólio da Rede;
- Capacitação dos fornecedores.

Toda a articulação com sistemas internacionais de inovação terão como objetivo o desenvolvimento da rede de fornecedores nacional do SEBRAEtec, instalando a técnica nas infraestrutura tecnológicas locais cuja demanda não tenha sido possível de desenvolvimento no país.

4. REGULAMENTO

Dispõe sobre o Programa SEBRAEtec - Serviços em Inovação e Tecnologia, suas finalidades e condições gerais.

Capítulo I
DA DEFINIÇÃO DO PROGRAMA

Art. 1º O Programa SEBRAEtec - Serviços em Inovação e Tecnologia é um dos instrumentos de realização da política nacional do SEBRAE de promoção da Extensão Tecnológica para pequenos negócios.

Art. 2º O SEBRAEtec é um Programa coordenado pelo SEBRAE e executado pelos SEBRAE/UF que aderirem, por meio de projetos específicos, à política nacional e aos termos e regras estabelecidos por este Regulamento.

Art. 3º O Programa garante ao seu público-alvo o acesso subsidiado a serviços tecnológicos, visando à melhoria de processos, produtos e serviços ou à introdução de inovações nas empresas e mercados.

Art. 4º São público-alvo do SEBRAEtec os clientes do Sistema SEBRAE com CNPJ, DAP, registro de produtor rural ou de pescador válidos, individualmente ou em grupo.

Parágrafo único. Somente poderão ser beneficiados pelo Programa os MICROEMPREEDEDORES INDIVIDUAIS que comprovarem regularidade fiscal.

Art. 5º O Programa SEBRAEtec poderá ser executado mediante parcerias do SEBRAE com outras instituições, públicas ou privadas, em ações complementares às desenvolvidas pelos SEBRAE/UF, aplicando-se àquelas as mesmas diretrizes estabelecidas neste Regulamento.

Capítulo II
DAS MODALIDADES DE ATENDIMENTO

Art. 6º O SEBRAEtec é constituído pelas seguintes Modalidades de Atendimento, definidas a partir do resultado que se propõem a obter:

(a) ORIENTAÇÃO: serviços de baixa complexidade tecnológica para orientar a empresa na melhoria de seu processo produtivo ou ajustamento a exigências legais;

(b) ADEQUAÇÃO: serviços de média e alta complexidade tecnológica para adequar a empresa às demandas legais e/ou do mercado ou alterar de forma significativa os seus produtos / serviços ou processo produtivo;

(c) DIFERENCIAÇÃO: serviços de pesquisa e desenvolvimento para diferenciação da empresa em seu mercado de atuação;

(d) AGLOMERAÇÃO PRODUTIVA: serviços de alavancagem de um fator de competitividade tecnológico comum a um grupo de empresas.

Art. 7° Os atendimentos em cada uma das Modalidades obedecerão aos seguintes parâmetros:

Modalidade	Serviços	Carga Horária Máxima	Valor Máximo
Orientação	Análises Laboratoriais	20h	R$ 10.000 por empresa
	Capacitação Tecnológica	80h	
	Clinica Tecnológica	08h	
	Diagnóstico Tecnológico	40h	
	Oficina Tecnológica	11h	
	Unidade Móvel	20h	
Adequação	Aperfeiçoamento Tecnológico	150h	R$ 30.000 por empresa
	Certificação	150h	
	Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica	150h	
Diferenciação	Desenvolvimento de Novo Modelo de Negócio	-	R$ 125.000 por empresa
	Desenvolvimento de Novo Processo / Equipamento		
	Desenvolvimento de Novo Produto / Serviço		
Aglomeração Produtiva	Projeto de Apoio à Inovação no Encadeamento Produtivo	-	R$ 400.000 por projeto
	Projeto de Apoio à Inovação no Setor Produtivo		
	Projeto de Apoio à Inovação no Território Produtivo		

Art. 8° O rol de serviços contidos em cada Modalidade poderá ser ampliado pela Coordenação Nacional do Programa SEBRAEtec a qualquer tempo, desde que demonstrada a necessidade técnica e definido o escopo do serviço a ser incluso.

Art. 9° Será limitado o acesso das EMPRESAS DEMANDANTES a 2 (dois) serviços da Modalidade ORIENTAÇÃO e 1 (um) serviço de cada uma das demais Modalidades a cada ano.

Art. 10. O MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL somente poderá ter acesso aos serviços da Modalidade ORIENTAÇÃO.

Art. 11. A adesão dos SEBRAE/UF às Modalidades ORIENTAÇÃO e ADEQUAÇÃO será realizada por meio de projeto específico encaminhado ao SEBRAE, com o consolidado das demandas estaduais por serviços tecnológicos individuais dos projetos de atendimento.

Art. 12. A adesão dos SEBRAE/UF à Modalidade DIFERENCIAÇÃO será realizada por meio de projeto específico encaminhado ao SEBRAE, com a previsão estadual da quantidade de projetos a serem selecionados em seus Editais / Chamadas.

Art. 13. A adesão dos SEBRAE/UF à Modalidade AGLOMERAÇÃO PRODUTIVA será realizada por meio de projeto específico encaminhado ao SEBRAE, com o consolidado das demandas estaduais por serviços tecnológicos coletivos dos projetos de atendimento.

Art. 14. É vedada a previsão de desembolso pelo SEBRAE para a prestação de serviços tecnológicos nos projetos estaduais de atendimento.

Capítulo III
DAS REGRAS FINANCEIRAS

Art. 15. O acesso aos serviços tecnológicos das Modalidades ORIENTAÇÃO e ADEQUAÇÃO será subsidiado em 80% para o cliente atendido.

§ 1° – Nas Modalidades ORIENTAÇÃO e ADEQUAÇÃO, o subsídio de 80% será custeado em 50% pelo SEBRAE e em 30% pelo SEBRAE/UF que realizar o atendimento.

§ 2° – O acesso do MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL aos serviços tecnológicos da Modalidade ORIENTAÇÃO será subsidiado em 100%.

§ 3° – O subsídio de 100% para o MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL será custeado em 50% pelo SEBRAE e em 50% pelo SEBRAE/UF que realizar o atendimento.

Art. 16. A Modalidade DIFERENCIAÇÃO obedecerá às regras financeiras da Instrução Normativa 41 do SEBRAE vigente na data da proposição.

Parágrafo único. O SEBRAE/UF proponente custeará, no mínimo, 10% do valor total do projeto com recursos próprios.

Art. 17. Os projetos de AGLOMERAÇÃO PRODUTIVA obedecerão às regras financeiras da Instrução Normativa 41 do SEBRAE vigente na data da proposição.

Parágrafo único. O SEBRAE/UF proponente custeará, no mínimo, 10% do valor total do projeto com recursos próprios.

Art. 18. A Diretoria Executiva do SEBRAE decidirá os casos de exceção desta engenharia financeira.

Modalidade	Regra Financeira		
	NA	UF	Empresa
Orientação	50	30	20
Orientação MEI	50	50	0
Adequação	50	30	20
Diferenciação	IN 41		
Aglomeração Produtiva	IN 41		

Capítulo IV
DOS ATORES E PAPÉIS

Art. 19. O SEBRAE é responsável pela definição das diretrizes nacionais e pela Coordenação Geral do Programa SEBRAEtec.

Art. 20. O SEBRAE/UF aderente é responsável pela intermediação entre as PRESTADORAS DE SERVIÇOS e as EMPRESAS DEMANDANTES do seu Estado para viabilização dos serviços tecnológicos ofertados pelo SEBRAEtec.

Art. 21. As PRESTADORAS DE SERVIÇOS, pessoas jurídicas com qualificação técnica nas áreas de ciência, pesquisa, tecnologia e inovação, são responsáveis pela prestação dos serviços tecnológicos às EMPRESAS DEMANDANTES.

Capítulo V
DAS VEDAÇÕES

Art. 22. Os recursos do SEBRAE não poderão ser utilizados para financiar:

a) despesas a título de taxa de administração ou similar;

b) despesas com contratação de pessoal em caráter permanente;

c) despesas de pagamento de pessoal pertencente ao quadro funcional da EMPRESA DEMANDANTE;

d) despesas com finalidade diversa da estabelecida no contrato, ainda que em caráter de emergência;

e) despesas a título de multa, juros ou correção monetária, impostos, encargos sociais e demais obrigações fiscais, securitárias e tributárias de responsabilidade exclusiva da EMPRESA DEMANDANTE;

f) despesas administrativas, salvo aquelas estabelecidas previamente no projeto e limitadas a quinze por cento do valor total deste;

g) despesas relativas à prestação de serviços de consultoria e assistência técnica, ou assemelhados, por servidor ou empregado que pertença, esteja lotado ou em exercício em qualquer das entidades envolvidas no projeto;

h) aquisição de bens móveis, imóveis e realização de despesas relacionadas a benfeitorias em imóveis;

i) despesas de capital.

Art. 23. Não poderão ser atendidas pelo SEBRAEtec as empresas de médio e grande portes.

Art. 24. É vedada a formalização de contrato com PRESTADORA DE SERVIÇO ou EMPRESA DEMANDANTE que esteja inadimplente com o SEBRAEtec até a regularização da pendência.

Capítulo VI
DAS OBRIGAÇÕES

Art. 25. São obrigações do SEBRAE:

I – definir as estratégias e diretrizes do Programa;

II – coordenar a execução do Programa em âmbito nacional;

III – avaliar e aprovar os recursos financeiros solicitados e metas físicas propostas por suas Unidades de Atendimento e pelos SEBRAE/UF para a prestação de serviços tecnológicos;

IV – articular parcerias com entidades públicas e privadas em nível nacional;

V – avaliar resultados e propor melhorias no Programa;

VI – criar e gerenciar o cadastro nacional de PRESTADORAS DE SERVIÇO;

VII – validar, ou não, o descadastramento de PRESTADORA DE SERVIÇO solicitado e justificado pelos SEBRAE/UF;

VIII – cumprir e fazer cumprir este Regulamento.

Art. 26. São obrigações do SEBRAE/UF:

I – coordenar a execução do Programa em âmbito estadual;

II – propor ao SEBRAE projetos de execução estadual do SEBRAEtec;

III – articular parcerias com entidades públicas e privadas em nível estadual;

IV – viabilizar o atendimento das EMPRESAS DEMANDANTES pelas PRESTADORAS DE SERVIÇO existentes no Cadastro nacional ou local do Programa;

V – analisar, aprovar, acompanhar, avaliar, atualizar e responsabilizar-se pelos resultados técnicos e financeiros dos serviços tecnológicos prestados pelas PRESTADORAS DE SERVIÇO;

VI – cumprir e fazer cumprir este Regulamento, os contratos de prestação de serviços tecnológicos firmados com PRESTADORAS DE SERVIÇO e EMPRESAS DEMANDANTES por seu intermédio e as instruções normativas do SEBRAE e SEBRAE/UF aplicáveis;

VII – solicitar ao SEBRAE o descadastramento de PRESTADORA DE SERVIÇO mediante comprovação do descumprimento de quaisquer uma das hipóteses elencadas no art. 24 deste Regulamento;

VIII – encaminhar periodicamente ao SEBRAE relatório de desempenho do SEBRAEtec no Estado sob sua jurisdição.

Art. 27. São obrigações das PRESTADORAS DE SERVIÇOS:

I – indicar um coordenador para a gestão do instrumento jurídico firmado com o SEBRAE/UF relativo a serviços prestados no âmbito do Programa SEBRAEtec;

II – executar os serviços tecnológicos aprovados, emitir a nota fiscal correspondente e prestar as informações solicitadas pelos SEBRAE/UF;

III – encaminhar ao SEBRAE/UF e à EMPRESA DEMANDANTE relatório final do serviço prestado em cada atendimento;

IV – garantir a qualidade dos serviços prestados;

V – ressarcir integralmente ao SEBRAE/UF, com as devidas correções e atualizações monetárias, quaisquer valores que o SEBRAE/UF seja compelido a pagar em razão de condenações em processos judiciais relacionados à execução do Programa, inclusive, reclamações trabalhistas;

VI – corrigir e solucionar as irregularidades ou inadequações decorrentes da prestação de serviços tecnológicos pelo SEBRAEtec, sem ônus para o SEBRAE nem para as EMPRESAS DEMANDANTES;

VII – devolver os recursos financeiros ao SEBRAE/UF, em valores totais ou parciais, nos casos de cancelamento ou desistência das EMPRESAS DEMANDANTES;

VIII – disponibilizar, a qualquer momento, para o SEBRAE/UF e a EMPRESA DEMANDANTE informações sobre os resultados obtidos na prestação dos serviços;

IX – cumprir os prazos contratuais e propor a reprogramação justificada do cronograma de execução, vedada a prorrogação de prazo quando houver outros serviços da proponente em situação de atraso, por sua exclusiva responsabilidade;

X – cumprir este regulamento e os contratos de serviços firmados com as EMPRESAS DEMANDANTES e com os SEBRAE/UF.

Art. 28. São obrigações das EMPRESAS DEMANDANTES:

I – escolher, de forma escrita e justificada, a PRESTADORA DE SERVIÇO de sua preferência entre aquelas disponíveis para atender à sua demanda;

II – acompanhar a prestação do serviço e o cumprimento dos prazos e das horas de consultoria definidas no cronograma do projeto ou na proposta de serviço;

III – avaliar os trabalhos realizados pela PRESTADORA DE SERVIÇOS e a efetividade do acompanhamento feito pelo SEBRAE/UF;

IV – disponibilizar para o SEBRAE e SEBRAE/UF , a qualquer tempo, informações sobre os resultados obtidos pelos serviços prestados ou sobre a PRESTADORA DE SERVIÇOS indicada;

V – cumprir este regulamento e os contratos firmados com as PRESTADORAS DE SERVIÇO;

VI – responder às pesquisas de satisfação da consultoria e de efetividade do SEBRAEtec realizadas pelo Sistema SEBRAE, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão das respostas.

Capítulo VII
DO CADASTRO NACIONAL DE PRESTADORAS DE SERVIÇOS

Art. 29. O SEBRAE criará um Cadastro Nacional de PRESTADORAS DE SERVIÇOS tecnológicos por meio de Edital público de cadastramento, que definirá os critérios de habilitação das mesmas.

Art. 30. A admissão de PRESTADORA DE SERVIÇO no Cadastro Nacional do Programa SEBRAEtec não gera qualquer obrigação para o Sistema SEBRAE de garantir a contratação dos seus serviços, havendo apenas a expectativa de uma eventual solicitação dos seus serviços por uma EMPRESA DEMANDANTE.

Art. 31. É vedado o cadastramento de pessoas jurídicas que não tenham por finalidade estatutária ou contratual a realização de atividades voltadas às áreas de conhecimento previstas no Edital de cadastramento.

Art. 32. Estará sujeita ao descadastramento do SEBRAEtec, a qualquer tempo, a PRESTADORA DE SERVIÇO que:

I – descumprir este Regulamento;

II – indicar consultores não qualificados para a execução dos serviços contratados;

III – apresentar resultados insatisfatórios quando das avaliações de desempenho da pela Coordenação nacional ou estadual do Programa e pelas EMPRESAS DEMANDANTES atendidas;

IV – terceirizar ou quarteirizar, total ou parcialmente, a prestação dos serviços contratados, sem autorização expressa do SEBRAE/UF.

Capítulo IX
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 33. Os casos omissos serão deliberados pela Diretoria Executiva do SEBRAE.

Art. 34. Este Regulamento entrará em vigor no dia útil subsequente ao da sua aprovação pela Diretoria Executiva do SEBRAE.

5. GESTÃO E MONITORAMENTO

5.1 Operação

As principais responsabilidades operacionais do SEBRAEtec estão divididas da seguinte forma:

- **Gestor SEBRAEtec UF –** cadastro das Prestadoras de Serviços Tecnológicos e gestão das demandas SEBRAEtec na UF**;**
- **Prestadora de Serviços –** responder às solicitações de proposta, executar o projeto e reportar as atividades do projeto;
- **Gestor de Atendimento –** lançamento da demanda, seleção da Prestadora, avaliação do projeto.

Essas responsabilidades podem ser detalhas em atividades. A seguir será descrito como realizar essas atividades no sistema SGCtec.

GESTOR SEBRAETEC UF

Lançar Edital

- O Gestor SEBRAEtec UF lança um edital para que as Prestadoras de Serviços Tecnológicos possam se cadastrar no Programa.
- No edital constará um endereço eletrônico, no qual a Prestadora de Serviço pode fazer seu cadastro e solicitar que o SEBRAE aprove sua inscrição.

Aprovar inscrição

O Gestor SEBRAEtec UF é responsável por aprovar – ou reprovar – a inscrição das Prestadoras, segundo os critérios explícitos no edital correspondente. Somente após essa aprovação, a Prestadora terá o *status* “ativa” e poderá receber solicitações de propostas. Caso a inscrição seja reprovada, deve-se justificar a reprovação para que o prestador realize as alterações que aprovem sua inscrição.

Aprovar demanda

Após cadastro da demanda pelo Gestor de Atendimento, ela deve ser aprovada pelo Gestor SEBRAEtec UF. Dessa forma, o Gestor SEBRAEtec UF pode verificar se a demanda possui escopo compatível com o Programa.

PRESTADORA DE SERVIÇOS

Realizar inscrição

Caso a Prestadora de Serviço ainda não seja cadastrado no sistema, ele deve realizar sua inscrição conforme as regras explícitas no edital. Essa inscrição será aprovada ou não pelo Gestor do SEBRAEtec da UF. Caso a inscrição seja reprovada, ele deve ajustá-la e submetê-la novamente à aprovação.

Aguardar demanda

Após sua inscrição aprovada, a Prestadora deve aguardar até receber a solicitação de proposta.

Enviar proposta/Plano de Trabalho

A Prestadora receberá a solicitação de proposta, que deverá conter todos os dados da demanda, por exemplo: o que é, cliente, sugestão de soluções, entre outras.

As Prestadoras, ao serem acionadas, devem elaborar uma um plano de trabalho contendo entre outras coisas:

- Custo do projeto;
- Nomes de consultores;
- Horas necessárias para execução no projeto;
- Cronograma de trabalho.

O Gestor de Atendimento aprova apenas uma proposta. Uma vez selecionado o prestador, o sistema gera um contrato, que depois de assinado, possibilita o início da execução do projeto.

Reportar andamento das atividades

Após o contrato assinado, o projeto será liberado para execução. Durante a execução, o prestador deve reportar o andamento das atividades, registrando data de início e de final de cada atividade, além da quantidade de horas gasta.

Quando todas as atividades forem concluídas, o projeto será finalizado.

Emitir relatório final

Ao finalizar o projeto, o prestador deve emitir relatório final e submeter à aprovação do Sebrae. O SGCtec gera um relatório comparando o cronograma planejado e o realizado. Além desse documento gerado pelo sistema, o prestador pode anexar outras evidências que explicitam a conclusão do projeto, como: fotos, atas de reunião, termos de aceite, entre outros.

Caso seja solicitado, o prestador deve realizar reajustes em seu relatório final.

GESTOR DE ATENDIMENTO

Gerar demanda

A demanda pode chegar ao gestor de atendimento de diversas formas, porém ele é o responsável por inseri-la no SGCtec. Após o cadastro completo da demanda, o Gestor de Atendimento deve encaminhar para aprovação do Gestor UF.

Solicitar proposta

Após a aprovação da demanda, ela fica sob a responsabilidade do Gestor de Atendimento. Conforme as características da demanda, O SGCtec apresenta quem são os prestadores capazes de atendê-la. Então, o Gestor de Atendimento tem duas

opções: enviar a solicitação de proposta para todos os prestadores capazes de atender aquela demanda ou escolher 1 ou mais prestadores para enviar a solicitação. É importante ressaltar que, caso o Gestor de Atendimento, opte pela segunda possibilidade, ele deve escrever uma justificativa juridicamente aceita.

Assinar contrato

Se a proposta e o Plano de Trabalho forem aprovados, o próprio sistema gera o contrato, que pode ser de dois tipos: por empresa e por projeto. O Gestor de Atendimento deve imprimir e garantir que todos os envolvidos assinem o contrato. O Gestor de Atendimento pode utilizar outro modelo de contrato que não o gerado pelo SGCtec.

Liberar projeto para execução

Após a assinatura do contrato, o Gestor de Atendimento pode liberar o projeto para execução. No SGCtec, essa ação é feita clicando no botão "liberar projeto para execução". O prestador recebe um e-mail dizendo que o projeto pode ser executado.

Solicitar avaliação do cliente

Antes da aprovação do relatório final pelo Gestor de Atendimento, o cliente recebe um e-mail solicitando que avalie o prestador. Caso o cliente não responda essa avaliação, o Gestor de Atendimento deve entrar em contato por telefone com o cliente, fazer as perguntas da avaliação e registrar as respostas no sistema.

Aprovação do Relatório Final

O prestador de serviços tecnológicos anexou diversos documentos que evidenciam a conclusão do projeto, o Relatório Final. O Gestor de Atendimento deve aprovar esse relatório.

5.2 Valores de Referência

A prestação dos diferentes serviços obedecerá aos valores de referência definidos para as Modalidades de Atendimento no Regulamento do Programa SEBRAEtec, além das faixas de valor por hora seguintes:

Modalidade	Valor Hora Mínimo	Valor Hora Máximo
SEBRAEtec Orientação	R$ 80,00	R$ 125,00
SEBRAEtec Adequação	R$ 126,00	R$ 200,00

Estes valores deverão incluir todas as despesas decorrentes da prestação do serviço, inclusive, de alimentação, hospedagem e transporte.

5.3 Avaliação

O SEBRAE/UF será responsável pela avaliação junto ao cliente beneficiário dos serviços em Inovação e Tecnologia SEBRAETec. O foco está na satisfação, aplicabilidade e efetividade. O grau de satisfação é condição obrigatória para finalização do atendimento do SEBRAEtec.

Perguntas Indicadas
Domínio do Assunto – O consultor demonstrou conhecimento sobre o tema do projeto.
Cumprimento do Cronograma – O consultor realizou o projeto conforme os prazos acordados.
Postura Profissional – O consultor se relacionou com as outras pessoas de forma respeitosa.
Acompanhamento – O SEBRAE monitorou o projeto junto ao prestador.
Forma de pagamento – A forma de pagamento foi adequado à realidade da sua empresa.
Como você classifica o resultado na sua empresa gerado pelo projeto?
Qual a avaliação quanto à duração, ou seja, prazo de início e fim do projeto?
Qual sua avaliação geral do projeto?

5.4 Análise de Impacto

Quanto ao monitoramento do Programa SEBRAEtec, haverá recursos destinados à realização das ações de monitoramento e avaliação de impacto, cabendo ao Estado escolher os indicadores listados neste capítulo do Manual.

O coordenador informará na estruturação do projeto no Sistema de Gestão Estratégica (SGE) e atualizará o andamento das ações com seus respectivos indicadores e resultados de forma parcial e final.

Tema	Indicadores de Resultado
Inovação	Número de Empresas classificadas como "inovadoras sistematicamente"
	Número de projetos de inovação elaborados
	Número de planos de inovação implementados
Design	Incidência do design no faturamento = % no faturamento
	Incidência do design na abertura de novos mercados (diversificação mediante novos produtos ou categorias de produto) = % Abertura de novos mercados.
	Aumento de vendas = % Vendas
Propriedade Intelectual	Número de solicitação de registros junto ao INPI (patente / IG / marcas / Desenho Industrial)
	Número de registros concluídos junto ao INPI (patente / IG / marcas / Desenho Industrial)

	Número de Indicações Geográficas estruturadas
Sustentabilidade	Valor monetário do desperdício minimizado
	% de produtos / serviços ecoeficientes
	Número de empresas ambientalmente adequadas
Produtividade	Obter volume físico de produção – quanto maior melhor.
	% Índice de não conformidade – quanto menor melhor.
	Obter eficiência operacional do processo – quanto maior melhor.
Qualidade	Número de produtos / serviços adequados a legislação vigente.
	Número de certificações obtidas
	Número de metrologias implementadas.
Tecnologia da Informação e Comunicação	Empresas com sistema de gestão informatizado – Número de sistemas
	Sites com Comércio Eletrônico implementado = Número de *sites*
	Softwares especialistas desenvolvidos ou adaptados para empresas de pequeno porte = Número de *softwares*

ANEXOS

ANEXO I

FICHAS TÉCNICAS

TIPOLOGIAS DO SERVIÇOS TECNOLÓGICOS

DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO

1. Conceito

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo. Este serviço precede o Aperfeiçoamento Tecnológico e a Certificação.

2. Natureza

Consultoria.

3. Modalidade de Atendimento

Orientação.

4. Segmentos de Público-Alvo

Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte.

5. Requisitos

5.1. Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) avaliado(s) e o subtema relacionado.
5.2. Questionário de avaliação.
5.3. Metodologia de análise das respostas ao questionário.

6. Carga Horária Máxima

40 horas.

7. Resultado Esperado

Relatório analítico sobre o(s) processo(s) / tecnologia(s) e/ou produto(s) / serviço(s) avaliado(s), indicando, de forma específica e detalhada, pontos de ação para o empresário.

8. Forma de Avaliação

8.1. Percentual de satisfação do cliente avaliado.
8.2. Percentual de diagnósticos que resultaram numa ação do cliente.

9. Materiais Obrigatórios para Solução SEBRAE

9.1. Manual do Gestor.
9.2. Manual do Instrutor / Multiplicador.
9.3. Questionário do Consultor.

9.4. Caderno metodológico de orientação do consultor sobre a aplicação do questionário.
9.5. Caderno metodológico de orientação do consultor sobre a análise das respostas ao questionário.
9.6. Modelo de relatório de análise para a empresa atendida.

OFICINA TECNOLÓGICA

1. Conceito

Serviço que visa realizar uma orientação prática coletiva sobre um determinado fator produtivo.

2. Natureza

Treinamento.

3. Modalidade de Atendimento

Orientação.

4. Segmentos de Público-Alvo

Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte.

5. Requisitos

5.1. Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) abordado(s) e o subtema relacionado.
5.2. Metodologia de abordagem, com critérios de avaliação definidos.

6. Carga Horária Máxima

11 horas.

7. Resultado esperado

Atividade prática bem sucedida de demonstração pelo empresário participante do aprendizado obtido.

8. Forma de Avaliação

8.1. Percentual de satisfação do cliente avaliado.
8.2. Percentual de trabalhos concluídos com avaliação positiva.

9. Materiais Obrigatórios para Solução SEBRAE

9.1. Manual do Gestor.
9.2. Manual do Instrutor / Multiplicador.
9.3. Caderno metodológico de orientação do instrutor sobre a realização da Oficina.
9.4. Caderno do participante.
9.5. Modelo da atividade prática prevista.

ANÁLISES LABORATORIAIS

1. Conceito

Serviço de realização de ensaios e análises laboratoriais, podendo ser itinerantes.

2. Natureza

Laboratório.

3. Modalidade de Atendimento

Orientação.

4. Segmentos de Público-Alvo

Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte.

5. Requisitos

5.1. Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) avaliado(s) e o subtema relacionado.
5.2. Relatório final de análise para o cliente.

6. Carga Horária Máxima

20 horas.

7. Resultado Esperado

Relatório descritivo da análise realizada, que apresente ao cliente atendido, de forma clara e detalhada, as conclusões obtidas.

8. Forma de Avaliação

8.1. Percentual de satisfação do cliente atendido.
8.2. Percentual de apontamentos que resultaram numa ação do cliente.

9. Materiais Obrigatórios para Solução SEBRAE

9.1. Manual do Gestor.
9.2. Manual do Instrutor / Multiplicador.
9.3. Caderno metodológico de orientação para a estruturação de Unidade Laboratorial.
9.4. Modelo de relatório de análise para o cliente atendido.

CAPACITAÇÃO TECNOLÓGICA

1. Conceito

Serviço de treinamento para adoção de funcionalidades e técnicas de incremento produtivo.

2. Natureza

Treinamento.

3. Modalidade de Atendimento

Orientação.

4. Segmentos de Público-Alvo

Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte.

5. Requisitos

5.1. Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) abordado(s) e o subtema relacionado.

5.2. Metodologia de abordagem, com critérios de avaliação definidos.

6. Carga Horária Máxima

80 horas

7. Resultado Esperado

Avaliação positiva sobre o aprendizado do cliente nos conteúdos abordados.

8. Forma de avaliação

8.1. Percentual de satisfação do cliente avaliado.

8.2. Percentual de clientes concluintes com avaliação positiva.

9. Materiais Obrigatórios para Solução SEBRAE

9.1. Manual do Gestor.

9.2. Manual do Instrutor / Multiplicador.

9.3. Caderno metodológico de orientação do instrutor sobre a realização do Curso.

9.4. Caderno do participante.

9.5. Modelo de avaliação a ser aplicada.

CLÍNICA TECNOLÓGICA

1. Conceito

Serviço que visa realizar uma avaliação coletiva de questões tecnológicas de um mesmo segmento.

2. Natureza

Consultoria.

3. Modalidade de Atendimento

Orientação.

4. Segmentos de Público-Alvo

Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte.

5. Requisitos

5.1. Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) abordado(s) e o subtema relacionado.
5.2. Especificação detalhada da técnica ou tecnologia a ser demonstrada.
5.3. Metodologia de abordagem.

6. Carga Horária Máxima

8 horas.

7. Resultado Esperado

Avaliação positiva sobre a aptidão do cliente para implementar em seu negócio a técnica ou tecnologia demonstrada.

8. Forma de avaliação

8.1. Percentual de satisfação do cliente avaliado.
8.2. Percentual de clientes concluintes com avaliação positiva.

9. Materiais Obrigatórios para Solução SEBRAE

9.1. Manual do Gestor.
9.2. Manual do Instrutor / Multiplicador.
9.3. Caderno metodológico de orientação do instrutor sobre a realização da Clínica.
9.4. Caderno do participante.
9.5. Modelo de avaliação a ser aplicada.

ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA E ECONÔMICA

1. Conceito

Serviço de análise quanto à viabilidade técnica e econômica da implementação de determinado(s) processo(s), produto(s) ou tecnologia(s). Este serviço precede os Projetos de Diferenciação Empresarial e de Inovação em Aglomerações Produtivas.

2. Natureza

Consultoria.

3. Modalidade de Atendimento

Adequação.

4. Segmentos de Público-Alvo

Microempresa e Empresa de Pequeno Porte.

5. Requisitos

5.1. Delimitação do(s) processo(s), produto(s) ou tecnologia(s) avaliado(as) e o subtema relacionado.
5.2. Metodologia de trabalho, com objetivos definidos.
5.3. Relatório final para o cliente.

6. Carga Horária Máxima

150 horas.

7. Resultado Esperado

Relatório conclusivo sobre a viabilidade do(s) processo(s), produto(s) ou tecnologia(s) avaliado(s), indicando, de forma específica e detalhada, pontos de atenção para o empresário.

8. Forma de Avaliação

8.1. Percentual de satisfação do cliente avaliado.
8.2. Percentual de Estudos que resultaram numa ação do cliente.

9. Materiais Obrigatórios para Solução SEBRAE

9.1. Manual do Gestor.
9.2. Manual do Instrutor / Multiplicador.
9.3. Caderno metodológico de orientação do consultor sobre a realização do Estudo.
9.4. Modelo de relatório conclusivo para a empresa atendida.

CERTIFICAÇÃO

1. Conceito

Serviço que visa auditar e conferir / manter certificado de reconhecimento das adequações de processo(s) ou produto(s) a padrões escritos previamente definidos.

2. Natureza

Consultoria.

3. Modalidade de Atendimento

Adequação.

4. Segmentos de Público-Alvo

Microempresa e Empresa de Pequeno Porte.

5. Requisitos

5.1. Realização prévia dos serviços de Diagnóstico e Aperfeiçoamento Tecnológicos.
5.2. Delimitação do(s) processo(s) ou produto(s) certificado e o subtema relacionado.
5.3. Metodologia de trabalho, com etapas de realização definidas.
5.4. Relatório final para o cliente.

6. Carga Horária Máxima

150 horas

7. Resultado Esperado

Certificação do(s) processo(s) ou produto(s) auditado(s).

8. Forma de Avaliação

8.1. Percentual de satisfação do cliente avaliado.
8.2. Percentual de certificações concluídas com Certificado.

9. Materiais Obrigatórios para Solução SEBRAE

9.1. Manual do Gestor.
9.2. Manual do Instrutor / Multiplicador.
9.3. Caderno metodológico de orientação do auditor sobre a realização do passo a passo da auditoria de verificação do(s) processo(s) ou produto(s).
9.4. Modelo de relatório final para a empresa atendida.

APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO

1. Conceito

Serviço que visa adequar processo(s) ou produto(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo, identificada no Diagnóstico Tecnológico que o precede. Via de regra, este serviço deverá preceder o de Certificação.

2. Natureza

Consultoria.

3. Modalidade de Atendimento

Adequação.

4. Segmentos de Público-Alvo

Microempresa e Empresa de Pequeno Porte.

5. Requisitos

5.1. Realização prévia do serviço de Diagnóstico Tecnológico.
5.2. Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) trabalhado(s) e o tema relacionado.
5.3. Metodologia de abordagem, com objetivos definidos.
5.4. Relatório final para o cliente.

6. Carga Horária Máxima

150 horas

7. Resultado Esperado

Adequação do(s) processo(s) ou produto(s) trabalhado(s).

8. Forma de Avaliação

8.1. Percentual de satisfação do cliente avaliado.
8.2. Percentual de adequações concluídas satisfatoriamente.

9. Materiais Obrigatórios para Solução SEBRAE

9.1. Manual do Gestor.
9.2. Manual do Instrutor / Multiplicador.
9.3. Caderno metodológico de orientação do consultor sobre a realização do passo a passo da adequação do(s) processo(s) ou produto(s).
9.4. Caderno metodológico de orientação do consultor sobre a elaboração de um plano de intervenção na empresa
9.5. Documento base a ser apresentado ao empresário.
9.6. Modelo de relatório final para a empresa atendida.

DESENVOLVIMENTO DE NOVO MODELO DE NEGÓCIO, PROCESSO / EQUIPAMENTO OU PRODUTO / SERVIÇO

1. Conceito

Serviço de apoio a projetos de desenvolvimento de novo produto / serviço, processo /equipamento ou modelo de negócio que promovam uma alteração significativa na empresa e agregação de valor para seus clientes. Via de regra, deverá ser precedido de Estudo de Viabilidade Técnica.

2. Natureza

Pesquisa e Desenvolvimento

3. Modalidade de Atendimento

Diferenciação.

4. Segmento de Público-Alvo

Empresa de Pequeno Porte.

5. Requisitos

5.1 Realização prévia do serviço Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica.
5.2 Delimitação do processo, produto ou modelo trabalhado e o subtema relacionado.
5.3 Metodologia de trabalho, com etapas de realização definidas.
5.4 Relatório final para o cliente.

6. Resultados Esperados

6.1. Novo produto/serviço, processo/tecnologia ou modelo desenvolvido e implementado.
6.2. Aumento de Faturamento ou Redução de Custos.

7. Forma de Operacionalização

Seleção de projetos por meio de Chamada Pública e Banca Examinadora.

8. Critérios de Seleção de Projetos

8.1 Grau de inovação do produto**:** avalia o grau de inovação.
8.2 Potencial tecnológico: avalia a efetividade e viabilidade.
8.3 Potencial de mercado**:** avalia adequação às demandas de um setor de mercado e em que proporção.
8.4 Análise do contexto econômico**:** avalia o cenário macroeconômico e tendências de mercado.

9. Forma de Avaliação

9.1 Percentual de satisfação do cliente avaliado.

9.2 Percentual de novos produto/serviço, processo/tecnologia ou modelo desenvolvido e implementado.

9.3 Percentual de novos produto/serviço, processo/tecnologia ou modelo patenteados.

9.4 Percentual de aumento do faturamento.

PROJETO DE APOIO À INOVAÇÃO NO ENCADEAMENTO PRODUTIVO, NO SETOR PRODUTIVO OU NO TERRITÓRIO PRODUTIVO

1. Conceito

Serviço de apoio a projetos de implementação de determinada técnica ou tecnologia como solução a uma demanda coletiva.

> **OBSERVAÇÃO**: Este tipo de serviço é destinado exclusivamente às demandas EXTERNAS às empresas. As demandas INTERNAS, ainda que compartilhadas por um grupo, serão atendidas pelos serviços das MODALIDADES ORIENTAÇÃO e ADEQUAÇÃO, inclusive quando a solução coletiva implicar algum um processo de implantação INTERNO. Assim, no mesmo projeto de atendimento, estarão previstos serviços de diversas MODALIDADES, individuais ou coletivos.

2. Natureza

Consultoria e/ou Pesquisa e Desenvolvimento

3. Modalidade de Atendimento

Aglomeração Produtiva.

4. Tipos de Grupos Produtivos Público-Alvo

Setor, Encadeamento e Territórios.

> **OBSERVAÇÃO**: Os projetos de **Indicação Geográfica** estão classificados como Projeto de Apoio à Inovação no Território Produtivo.

5. Requisitos

5.1 Delimitação da demanda coletiva e o subtema relacionado.
5.2 Metodologia de trabalho, com etapas de realização definidas.
5.3 Relatório final para o proponente.

6. Resultado Esperado

Solução da demanda coletiva identificada e implementada.

7. Critérios de Avaliação de Projetos

7.1 Grau de inovação do grupo**:** avalia o grau de inovação.
7.2 Potencial tecnológico do grupo: avalia infraestrutura e processos.

7.3 Potencial de mercado do grupo**:** avalia adequação ao mercado e em que proporção.
7.4 Análise do contexto econômico**:** avalia o cenário macroeconômico e tendências de mercado.
7.5 Relação de impacto da demanda na competitividade do grupo.

8. Forma de Avaliação

8.1 Percentual de satisfação do grupo avaliado.
8.2 Percentual de demandas coletivas solucionadas.

ANEXO II

ÁREAS TEMÁTICAS

LISTAGEM DE TEMAS E SUBTEMAS

DESIGN

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

Design de Ambiente

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

Abrangência de atuação: elaboração de projeto visual, projeto arquitetônico, disposição e distribuição de móveis, planta baixa, objetos e acessórios e máquinas de forma a tornar a empresa mais atrativa esteticamente e funcionalmente. Planejamento de espaços, postos e estações de trabalho, chão de fábrica, ponto de venda, vitrines, feiras e eventos, recepção, áreas de circulação, iluminação, sinalização, confecção de maquetes e execução de oficinas de trabalho.

Design de Comunicação

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

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

Design de Produto

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

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

Design de Serviço

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

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

INOVAÇÃO

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

Desenvolvimento de Novo Modelo de Negócio

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

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

Desenvolvimento de Novos Processos

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

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

Desenvolvimento de Novos Produtos

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

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

PRODUTIVIDADE

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

Cadeia de Suprimentos

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

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

Layout

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

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

Mapeamento e Melhoria de Processos

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

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

PROPRIEDADE INTELECTUAL

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

Desenho Industrial

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

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

Indicação Geográfica

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

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

Marcas

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

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

Patentes

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

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

QUALIDADE

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

Avaliação de Conformidade

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

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

Metrologia

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

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

Normalização

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

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

SUSTENTABILIDADE

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

Dimensão Social

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

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

Energia

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

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

Gestão Ambiental

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

Abrangência de atuação: indicadores de desempenho ambiental; diagnóstico empresarial de sustentabilidade; adequação de empresas a critérios de

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

Resíduos Sólidos

Descritivo: grupo de ações implantadas no ambiente da Micro e Pequena Empresa que visa ao gerenciamento de resíduos gerados a partir da atividade comercial. Podem ser no âmbito do reuso de materiais, da reciclagem, da coleta seletiva e qualquer ação que contribua para a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS.

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

Sustentabilidade Rural

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

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

TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

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

Automação

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

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

E-commerce

Descritivo: Uso da comunicação eletrônica e digital aplicada aos negócios, criando, alterando ou redefinindo valores entre organizações (B2B-Business to Business) ou

entre organizações e clientes (B2C–Business to Customer), ou entre clientes (C2C–Customer to Customer), permeando a aquisição de bens, produtos ou serviços, terminando com a liquidação financeira por intermédio de meios de pagamento eletrônicos.

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

Meios Eletrônicos de Pagamentos

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

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

Redes Sociais e Serviços Online

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

Abrangência de atuação: As redes sociais *online* podem operar em diferentes níveis: redes de relacionamentos (Facebook, Orkut, Myspace, Twitter); redes profissionais (Linkedin); redes comunitárias (redes sociais em bairros ou cidades). Os Serviços *Online* englobam ações com os serviços de busca, incluindo SEO (Search Engine Optimization) e *links* patrocinados; Estruturar os três pontos fundamentais para o sucesso na utilização de redes sociais (atendimento, relacionamento e monitoramento); Identificar necessidade de infraestrutura de TIC, avaliação de domínios, hospedagens e níveis de segurança da informação.