

## ANEXO 01 – MANUAL OPERACIONAL

### 1. APRESENTAÇÃO

O Programa SEBRAE de Consultoria Tecnológica, denominado SEBRAETEC, é um mecanismo criado para o atendimento subsidiado a serviços tecnológicos para demandas dos Pequenos Negócios, que necessitem desenvolver ou aperfeiçoar seus produtos e/ou processos produtivos nas áreas da inovação, tecnologia e sustentabilidade.

O SEBRAETEC permite aos Pequenos Negócios dos setores da indústria, comércio, serviços e agronegócios, acessarem os conhecimentos tecnológicos existentes e disponíveis nas Empresas e Instituições de Ciência, Tecnologia e Inovação - CT&I, por meio de subsídio aos custos dos serviços de consultoria tecnológica.

O SEBRAETEC é um Programa coordenado pelo SEBRAE e executado pelas Prestadoras de Serviços Tecnológicos credenciadas e que aderirem aos termos e regras estabelecidas no Edital de Credenciamento e por este Manual.

O presente Manual Operacional tem por objetivo normatizar e disciplinar a operacionalização do Programa SEBRAETEC de Consultoria Tecnológica no âmbito do SEBRAE/ES, que abrange todas as Prestadoras de Serviços Tecnológicos cadastradas no Programa, o acesso das empresas beneficiadas, bem como a gestão do Programa pelo SEBRAE/ES.

O Programa de Consultoria Tecnológica considera Inovação 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.

A elaboração, revisão, atualização e divulgação deste Manual Operacional são de responsabilidade da Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade – UAIS do SEBRAE/ES.

### 2. OBJETIVOS DO PROGRAMA.

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, o acesso à Tecnologia e Sustentabilidade 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 Programa SEBRAETEC de Consultoria Tecnológica tem por objetivo promover a melhoria contínua de processos e produtos, bem como a agregação de novas funcionalidades ou características ao produto ou processo que implique em melhorias incrementais e efetivo ganho de qualidade ou produtividade, resultando maior competitividade no mercado, buscando:

- Fortalecer a capacidade competitiva dos Pequenos Negócios do Estado do Espírito Santo;
- Estimular a transferência de tecnologia entre Prestadores de Serviços de Pesquisa & Desenvolvimento e empresas;
- Superar gargalos tecnológicos; e,
- Estimular o processo de inovação e tecnologia nos Pequenos Negócios.

### 3. PÚBLICO ALVO

Pequenos Negócios dos setores de comércio, indústria, serviços, agronegócios, artesãos, produtores rurais (com registro), Microempreendedores individuais, *startup*, *spin-off*, empresas incubadas, associações empresariais/rurais e cooperativas com faturamento anual no mercado interno, conforme prevê a Lei Complementar nº 123/06.

O Programa SEBRAETEC alcança todos os segmentos empresariais atendidos pelo SEBRAE/ES, desde que regularmente constituídos, com CNPJ, DAP, Registro de Produtor Rural ou de Pescador válidos, individualmente ou em grupo.

#### **4. PARÂMETROS GERAIS DA MATRIZ DE SERVIÇOS DO SEBRAETEC**

Os serviços tecnológicos são classificados conforme:

##### **4.1 Modalidade de atendimento**

**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 e/ou serviços ou processo produtivo;

#### **5. SERVIÇOS TECNOLÓGICOS**

Os serviços tecnológicos do SEBRAETEC – serviços que visam orientar ou intervir na empresa para sua melhoria produtiva – são classificados ainda por: TIPOLOGIA e ÁREA TEMÁTICA, conforme estabelecido no Edital.

#### **6. ÁREAS TEMÁTICAS APOIÁVEIS**

As áreas temáticas foram estabelecidas conforme apresentado no EDITAL.

#### **7. VALOR DO SERVIÇO E ITENS DE CUSTOS NÃO APOIÁVEIS**

Os atendimentos obedecerão aos parâmetros conforme as Fichas Técnicas apresentadas no **ANEXO 12** e o valor da Solução está definido conforme Tabela de Preços de Serviços Tecnológicos – SEBRAETEC (**ANEXO 9**).

Não serão considerados quaisquer outros custos e despesas tais como:

- a. Aquisição de softwares, máquinas e equipamentos ou outros tipos de imobilizados;
- b. Produção de impressos;
- c. Promoção comercial;
- d. Pagamentos de taxas e Anotações de Responsabilidade Técnica;
- e. Treinamento e consultoria básica em áreas de administração;
- f. Eventos;
- g. Despesas a título de taxa de administração ou similar;
- h. Despesas com contratação de pessoal em caráter permanente;
- i. Despesas de pagamento de pessoal pertencente ao quadro funcional da empresa demandante;
- j. Despesas com finalidade diversa da estabelecida no projeto/proposta, ainda que em caráter de emergência;
- k. 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;
- l. Despesas Administrativas, salvo aquelas estabelecidas previamente no projeto;
- m. 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;
- n. Aquisição de bens móveis e imóveis e realização de despesas relacionadas a benfeitorias em imóveis;
- o. Despesas relacionadas à compra de espaço e montagem em feiras e eventos;
- p. Despesas de capital.
- q. Despesas com hospedagem e deslocamento.

## 8. COMO PARTICIPAR

As demandas tecnológicas serão preenchidas em formulário próprio, no Sistema de Gestão e operacionalização do SEBRAETEC, pelo Analista Técnico do SEBRAE/ES da unidade demandante do serviço tecnológico, onde será descrita a necessidade de serviços tecnológicos e a sua justificativa.

Cada projeto de atendimento individual, quando agrupado para um mesmo segmento, poderá atender a no máximo 50 (cinqüenta) empresas.

Quando houver mais de 50 (cinqüenta) empresas de um mesmo segmento, será (ão) criado (s) novo (s) projetos (s), conforme as regras estabelecidas neste manual, obedecendo ao limite máximo de 50 (cinqüenta) empresas por projeto.

De acordo com a necessidade tecnológica especificada, a solicitação será encaminhada, via Sistema, à Prestadora de Serviços Tecnológicos credenciada pelo SEBRAE/ES, conforme a área de competência (enquadramento), para se manifestar no prazo de até 02 (dois) dias úteis, ou seja, aceitar a demanda, rejeitar a demanda ou solicitar revisão, sob pena de advertência, suspensão ou até mesmo descredenciamento.

Caso a Prestadora de Serviços Tecnológicos não se manifeste em até 2 (dois) dias úteis, a demanda encaminhada estará automaticamente cancelada e será encaminhada ao próximo Prestador de Serviço da fila do rodízio.

Caso a Prestadora de Serviço Tecnológico aceite a demanda terá um prazo de até 05 (cinco) dias úteis entre a data inicial do recebimento da demanda e envio do Plano de Trabalho detalhado com cronograma físico-financeiro e relação dos consultores que atuarão naquele projeto. A aprovação da Proposta Técnica estará condicionada ao cumprimento dos requisitos estabelecidos neste Manual Operacional.

Ao receber a proposta da Prestadora de Serviços Tecnológicos, o gestor do SEBRAETEC fará a análise da mesma e procederá à decisão a ser tomada, que pode ser de acordo com as situações a seguir:

- a) Caso o Plano de Trabalho enviado pela Prestadora de Serviço Tecnológico não atenda às especificações técnicas para a solução do problema que está sendo demandado, a demanda poderá ser cancelada. Neste caso, o próximo Prestador de Serviços Tecnológicos da fila será chamado.
- b) Se a Prestadora de Serviço Tecnológico identificar que a demanda do cliente for diferente do escopo inicial detalhado pelo analista técnico da unidade demandante, mas dentro da mesma área de atuação, o gestor SEBRAETEC fará os ajustes necessários e encaminhará para o analista técnico da Unidade Demandante para validação.

Os prazos passam a contar novamente quando o novo prestador de serviço for demandado (letra "a") ou o escopo da demanda for modificado (letra "b").

A contratação da Prestadora de Serviços Tecnológicos obedecerá ao rodízio de credenciados no SEBRAETEC, conforme item 10 deste Manual Operacional.

A aprovação do Plano de Trabalho será realizada pela UAIS do SEBRAE/ES.

A Unidade Demandante deverá validar a proposta, devendo contatar o cliente que terá 5 (cinco) dias úteis, após este contato, para informar se está de acordo ou não com a contratação do serviço, mediante a assinatura do Contrato entre o cliente e o SEBRAE/ES (**ANEXO 7**) e o pagamento da contrapartida.

Caso a aprovação pelo cliente (contratação e pagamento) não ocorra em 5 (cinco) dias úteis, a demanda poderá ser cancelada.

Após a aprovação do cliente, a Unidade demandante emitirá o Comprometimento de Saldo Orçamentário no valor total da Solução SEBRAETEC demandada, e antes da contratação da Prestadora de Serviço Tecnológico.

O contrato com a Prestadora de Serviços (**ANEXO 6**) deverá ser assinado somente após a assinatura do Contrato entre o Cliente e o SEBRAE (**ANEXO 7**) e emissão do comprometimento de Saldo Orçamentário pelo analista técnico da unidade demandante.

A UAIS entrará em contato com a Prestadora de Serviços Tecnológicos para a assinatura do Contrato, que terá 3 (três) dias úteis para assiná-lo.

A contratação da Prestadora de Serviços Tecnológicos se dará por meio de Contrato Específico para aquela demanda (**ANEXO 6**), assinada pela Prestadora de Serviços Tecnológicos e o SEBRAE/ES, conforme alçadas decisórias da Instituição, tendo o início do atendimento autorizado pela UAIS após as assinaturas do contrato.

A Prestadora de Serviços Tecnológicos deverá iniciar os serviços, ou agendar com o cliente a primeira visita, em até 5 (cinco) dias úteis sob pena de inadimplemento.

Caso haja qualquer impossibilidade de execução dos serviços contratados, a Prestadora de Serviços Tecnológicos tem prazo de até 3 (três) dias úteis após a assinatura do contrato e antes de iniciar efetivamente os trabalhos, para avisar ao SEBRAE/ES da impossibilidade sem que haja penalidades aplicáveis.

Caberá ao analista técnico da Unidade demandante abrir a demanda tecnológica no Sistema SIACWEB, após a contratação da Prestadora de Serviços Tecnológicos. O fechamento da respectiva demanda no Sistema SIACWEB caberá à UAIS, após a entrega do Termo de Entrega e Conclusão, **ANEXO 10**, assinado pelo cliente demandante.

Após a assinatura do Contrato, a Prestadora de Serviços Tecnológicos irá para o final da fila de credenciados da subárea de competência, de forma a proporcionar o rodízio entre as Prestadoras de Serviços Tecnológicos.

O Microempreendedor Individual - MEI somente poderá ser atendido pelo SEBRAETEC se comprovar ter realizado no mínimo duas Capacitações Presenciais.

O atendimento ao MEI está limitado a 20% do total de empresas atendidas pelo SEBRAETEC no SEBRAE/ES por ano.

Será limitado o acesso das Empresas demandantes a 3 (três) serviços da Modalidade ADEQUAÇÃO por ano.

Não são passíveis de serem clientes do SEBRAETEC:

- a) Os órgãos da Administração Direta e Indireta da União, dos Estados e Municípios;
- b) As próprias Prestadoras de Serviços Tecnológicos credenciadas, bem como eventuais pessoas jurídicas que tenham em seu quadro societário os consultores vinculados (funcionário com carteira de trabalho assinada, **contrato de prestação de serviços** ou contrato/estatuto social da empresa) a essas Prestadoras;
- c) Empresas que não se enquadrem como Microempresas e Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/06.

É importante observar que a segmentação do SEBRAE por porte equipara o produtor rural à empresa urbana e o classifica entre microempresa e empresa de pequeno porte a depender do faturamento auferido no caso concreto.

Em hipótese alguma a execução dos serviços do SEBRAETEC poderá ser realizada por meio de convênios entre SEBRAE/ES e as Prestadoras de Serviços.

## 9. DA CONTRAPARTIDA

Para execução do Programa SEBRAE de Consultoria Tecnológica – SEBRAETEC, nas modalidades Orientação e Adequação, serão alocados recursos do orçamento do SEBRAE e haverá contrapartida da empresa beneficiada e/ou de outros parceiros que desejarem apoá-la, a exemplo de associações, sindicatos, federações, cooperativas, entre outros, no percentual **30%** (trinta por cento) do total da demanda para Microempresa e Empresas de Pequeno Porte e **20%** (vinte por cento) para Produtor Rural e MEI. Esse percentual não se aplica para Clínicas Tecnológicas, que será regido pela Política de Preços do SEBRAE/ES.

Os pagamentos da contrapartida deverão ser feitos diretamente ao SEBRAE/ES. Quando ocorrer o apoio de entidade parceira, empresas âncora ou cooperativas, o recurso da contrapartida deverá ser depositado pela mesma em favor do SEBRAE/ES, com identificação da destinação específica para o SEBRAETEC e do respectivo projeto.

Visando aumentar o número de empresas beneficiadas, poderá, a critério do beneficiado ou parceiro, mediante formalização expressa, serem aumentados os percentuais de contrapartida de sua responsabilidade, até o limite de **50%** (cinquenta por cento) para ME e EPP e **40%** (quarenta por cento) para Produtor Rural e MEI.

O prazo para pagamento da Contrapartida será o estabelecido na Política de Preços do SEBRAE/ES. Caso o pagamento da contrapartida seja efetuado por meio de Cartão BNDES, o prazo será o utilizado de acordo com as regras do Cartão.

Em caso de desistência do Cliente antes do início da execução do serviço, o mesmo deverá formalizar ao SEBRAE/ES, registrando-a por carta protocolada ou e-mail e informando o motivo. O SEBRAE/ES devolverá o recurso investido integralmente pelo Cliente.

Ocorrendo a desistência após o início dos trabalhos, o SEBRAE/ES procederá de acordo com a política de preços vigente.

Em caso de desistência, o cliente somente poderá solicitar nova demanda após 90 (noventa) dias da demanda cancelada.

O Analista Técnico da unidade demandante do SEBRAE/ES deverá informar ao cliente, no ato da contratação dos serviços de consultoria tecnológica que, caso se depare com quaisquer eventuais irregularidades durante a execução dos serviços contratados, deverá comunicar a ele, Analista de Atendimento, imediatamente ao ocorrido para que as medidas cabíveis sejam adotadas.

Caso o trabalho realizado pela Prestadora de Serviços Tecnológicos não atenda às expectativas do Cliente, o mesmo deverá formalizar ao SEBRAE/ES relatando o motivo. Neste caso, o SEBRAE/ES entrará em contato com a Prestadora de Serviços Tecnológicos, analisará os fatos e poderá solicitar a revisão do projeto e sua execução, sem ônus para o Cliente e para o SEBRAE.

Se mesmo após a revisão do projeto, o trabalho não atingir as expectativas, o SEBRAE/ES poderá ressarcir ao cliente o valor da contrapartida pago e a Prestadora de Serviços Tecnológicos deverá ressarcir todo o valor pago pelo SEBRAE/ES para aquele contrato, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

## 10. DAS CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS

### 10.1 Critérios para execução dos serviços

a. As Prestadoras de Serviços Tecnológicos poderão se credenciar em diversas áreas de atuação, tipologia de serviços, áreas e subáreas temáticas, desde que consigam comprovar competência e aptidão, conforme Edital de Credenciamento de Pessoas Jurídicas, com qualificação técnica nas áreas de ciência, pesquisa, tecnologia, inovação e desenvolvimento sustentável, para prestar serviços tecnológicos, inovação e sustentabilidade, enquadrados no programa SEBRAE de Consultoria Tecnológica – SEBRAETEC no Espírito Santo.

b. A partir do credenciamento, o SEBRAE/ES ao receber uma demanda, a mesma será avaliada por gestores do SEBRAETEC que notificará, por meio eletrônico, a Prestadora de Serviços Tecnológicos que

atenda aquela área de atuação, área temática e linha de apoio, para que apresente Plano de Trabalho em até 05 (cinco) dias úteis. O comprovante eletrônico de entrega da demanda é prova do recebimento da referida demanda pela Prestadora de Serviços Tecnológicos.

- c. A solicitação para prestação de serviços aos credenciados obedecerá ao sistema de rodízio.
- d. A Prestadora de Serviços Tecnológicos deverá apresentar juntamente com o Plano de Trabalho, o nome do Responsável Técnico e a relação dos técnicos, pessoa física, que irão executar as ações previstas com seus respectivos Registros Profissionais nos Conselhos, caso houver e se for legalmente obrigatório para o exercício da profissão, bem como uma prova de vínculo formal com a Prestadora de Serviços Tecnológicos, demonstrada através de cópia autenticada da Carteira de Trabalho, cópia autenticada do Contrato de Trabalho, contrato/estatuto social da instituição ou contrato de prestação de serviço específico para a demanda, sendo obrigatório, ao final da consultoria enviar junto com o relatório de atendimento cópia do comprovante de pagamento ao consultor, pessoa física, com as devidas deduções cabíveis (INSS, IRRF, ISS), conforme item 10.7, alínea f - 4.
- e. Se o cliente não utilizar, no ano, o limite máximo do numero de projetos a que tem direito, não remanescerá qualquer saldo ou crédito para o exercício seguinte.
- f. Para a concessão de novas contratações para o mesmo cliente – de um ano civil para outro - não poderá haver pendências referentes a projetos do exercício anterior. Considera-se “pendência”, no caso, a existência de débitos da empresa cliente para com o SEBRAE/ES, referentes a serviços ainda não concluídos.
- g. Em nenhuma hipótese a Prestadora de Serviços Tecnológicos poderá terceirizar, subcontratando outra Pessoa Jurídica, nem indicar outra Pessoa Jurídica para a execução do serviço.

## **10.2 Prazo de execução e de prestação de contas**

O prazo de execução dos projetos não poderá exceder o período previsto no cronograma físico do Plano de Trabalho aprovado.

Todos os contratos serão celebrados terão como prazo final de vigência 60 (sessenta) dias após a última data informada no cronograma físico do Plano de Trabalho.

Os trinta dias restantes da vigência do contrato serão utilizados EXCLUSIVAMENTE pelo SEBRAE para analisar as entregas, solicitar eventuais ajustes e efetuar o respectivo pagamento.

A Prestadora de Serviço Tecnológico deverá entregar toda a documentação de conclusão do atendimento a demanda até 30 (trinta) dias antes do prazo final de vigência do contrato ou solicitar Termo Aditivo de prazo, caso não seja possível concluir as entregas finais requeridas pela solução.

## **10.3 Valor dos projetos**

As Propostas terão o valor estabelecido pelo SEBRAE/ES, conforme Tabela de Preços de Serviços SEBRAETEC (**ANEXO 9**) e o valor será apresentado para a Solução proposta por empresa atendida.

## **10.4 Contrato**

O Contrato Específico entre SEBRAE/ES e a Prestadora de Serviços Tecnológicos (**ANEXO 6**) e o Contrato do cliente com o SEBRAE (**ANEXO 7**) serão feitos sob demanda (a cada serviço solicitado). Os contratos deverão referenciar o Plano de Trabalho aprovado pelo SEBRAE, e somente após a sua assinatura o serviço poderá ser iniciado.

No caso de demandas coletivas em que as empresas sejam representadas por uma Âncora, uma Associação, um Sindicato ou por uma Cooperativa, estas serão corresponsáveis pelas empresas beneficiadas e assinarão um Contrato com o SEBRAE que deverá constar a relação das empresas beneficiadas pela Consultoria Tecnológica Coletiva. Este Contrato validará os Termos de Compromisso (**ANEXO 7 - B**) apresentados pelo analista técnico da Unidade demandante na abertura da demanda tecnológica SEBRAETEC, que evidenciam que os beneficiários da consultoria tecnológica SEBRAETEC são exclusivamente os Pequenos Negócios indicados no referido Contrato com o SEBRAE/ES.

O Termo de Compromisso (**ANEXO 7 - B**) deverá ser providenciado pela Âncora, Associação, Sindicato ou Cooperativa junto às empresas beneficiadas.

No caso de desistência de empresas em um projeto, a Âncora, a Associação, o Sindicato ou a Cooperativa deverá formalizar a justificativa da desistência ao SEBRAE. Não é permitida a substituição de empresas em um projeto. O número de empresas de uma demanda tecnológica não poderá ser aumentado, devendo no caso de ter interessados após a assinatura de contrato com a Âncora, ser aberta uma nova demanda tecnológica.

## 10.5 Análise e Aprovação Das Propostas

### 10.5.1 Não é Considerado Atendimento SEBRAETEC:

- I. Atendimento rápido e específico, fornecendo informações de domínio público, disponíveis no acervo do SEBRAE e/ou da Prestadora de Serviços Tecnológicos cadastrada em diferentes suportes (revistas, vídeos, bases de dados etc);
- II. Custo da área de Gestão Tecnológica;
- III. Gestão de Projetos (não ligados à tecnologia);
- IV. Consultoria Gerencial;
- V. Consultoria de Custos de Produção;
- VI. Ações de gestão /consultoria empresarial de qualquer natureza;
- VII. Treinamento para formação de mão de obra;
- VIII. Análises e ensaios, quando desvinculado da ação de melhoria ou desenvolvimento de um processo ou produto;
- IX. Perfil/opportunities de investimento (Guia Prático);
- X. Lista de fornecedores;
- XI. Linhas de crédito;
- XII. Informações sobre Núcleos de Tecnologia;
- XIII. Manutenção de equipamento;
- XIV. Pesquisa de mercado;
- XV. Diagnósticos, quando desvinculados da ação de melhoria ou desenvolvimento de um processo ou produto e diagnósticos para monitoramento e acompanhamento de projetos;
- XVI. Elaboração e editoração de guias, roteiros, projetos de sinalização de ruas, vídeos, levantamentos iconográficos e material de divulgação;
- XVII. Técnicas de Organização & Método;
- XVIII. Desenvolvimento de coleções de moda;
- XIX. Desenvolvimento de moldes para o setor calçadista, confecção entre outros;
- XX. Desenvolvimento de protótipos funcionais;
- XXI. Desenvolvimento e/ou assessoria em blogs website, identidade visual, e-commerce entre outros;
- XXII. Desenvolvimento de software em geral.
- XXIII. Desenvolvimento de aplicativos que não sejam o Modelo de Negócio do empreendimento;
- XXIV. Assessoria empresarial e tecnológica;
- XXV. Assistência técnica;
- XXVI. Elaboração de plantas para edificações e/ou projetos arquitetônicos e/ou projetos executivos que exijam Anotação de Responsabilidade Técnica;
- XXVII. Ações de melhoria de processos ou produtos que envolvam responsabilidade técnica (engenheiros, químico, farmacêutico etc);
- XXVIII. Metodologias de gestão, técnica e/ou tecnológica, entre outras.

### 10.5.2 Restrições de Atendimento SEBRAETEC

Os limites de atendimento definidos neste Manual Operacional consideram o ano fiscal, ou seja, um atendimento iniciado em um ano não influenciará no limite do ano seguinte.

Caso um cliente utilize todos os limites permitidos pela modalidade de atendimento num mesmo ano fiscal, a abertura de um novo contrato de atendimento, somente poderá ser realizada no ano seguinte, estando também condicionada à análise e aprovação do SEBRAE/ES.

Não será admitida a abertura de atendimentos simultâneos. A abertura de um novo atendimento somente poderá ser autorizada pelo SEBRAE/ES, após o término do anterior, respeitadas as condições e limites previstas neste Manual Operacional.

Excepcionalmente, o SEBRAE/ES, após análise e averiguação de sua pertinência, com autorização do Gerente da UAIS e Diretor da unidade executora poderá autorizar a realização de dois atendimentos simultâneos para um mesmo cliente. Neste caso, cada atendimento aberto para um mesmo cliente deverá oferecer consultoria tecnológica e especializada à determinado produto e/ou processo produtivo.

Essa situação deverá ser expressamente comprovada no sistema SEBRAETEC.

Em casos excepcionais, devidamente justificados e aprovados pela Diretoria, o SEBRAE/ES poderá estabelecer prazo superior a 01 (um) ano para os Contratos com as Prestadoras de Serviços, para que o resultado não sofra solução de continuidade. Neste caso, a solução será contratada por meio de uma Chamada de Projetos específica e os critérios de seleção serão informados em seu edital, conforme modalidades de licitação previstas no Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE – RLCSS. O SEBRAE/ES poderá, a seu critério, promover revisões anuais e a continuação da consultoria dependerá de recurso orçamentário e interesse do SEBRAE/ES.

## 10.6 Prospecção de Clientes

Somente o SEBRAE/ES poderá prospectar demandas e projetos. Assim as demandas prospectadas estão condicionadas à existência de recursos orçamentários, ao planejamento estratégico do SEBRAE/ES, bem como, à manifestação formal (pessoalmente, e-mail, carta etc.) de interesse por parte do cliente e a validação dos critérios para execução dos serviços, conforme previsto neste Manual Operacional.

## 10.7 Do Pagamento

a. O pagamento às Prestadoras de Serviços Tecnológicos credenciadas para operar neste Programa será realizado integralmente pelo SEBRAE/ES, tendo como referência o valor da Solução apresentada, sendo que, se for realizado em mais de 1 (uma) parcela, a primeira parcela, não poderá ser superior a **10%** (dez por cento) do valor do projeto e somente será paga mediante a comprovação da realização do diagnóstico prévio e do plano de ação.

As demais parcelas serão pagas de acordo com as entregas parciais, **ANEXO 10**, conforme Cronograma Físico/Financeiro, comprovado mediante relatórios parciais, assinados pelo responsável técnico, atestados pelo cliente e validado pelo gestor da demanda por meio de Nota Técnica, relatando os aspectos quantitativos e qualitativos do serviço realizado (parcial ou total). O pagamento das parcelas parciais deverá ser proporcional ao que foi efetivamente realizado e não de acordo com o valor da parcela especificada no contrato, que representa o teto do valor a ser pago.

b. As empresas beneficiadas recolherão suas parcelas de responsabilidade financeira diretamente ao caixa do SEBRAE/ES. Para cada pagamento será necessária a emissão de uma nota fiscal.

c. O pagamento das empresas demandantes ao SEBRAE/ES se dará conforme Contrato firmado entre o SEBRAE/ES e o Cliente (**ANEXO 7**).

d. Tanto o pagamento das empresas ao SEBRAE/ES quanto o pagamento deste às Prestadoras de Serviços Tecnológicos que atenderão as demandas se dará de acordo com o orçamento e cronograma estabelecido no projeto e aprovado previamente pelo SEBRAE/ES.

e. Nada impede que a empresa demandante pague sua parcela de em uma única vez ao SEBRAE/ES, no ato da contratação. O SEBRAE/ES, todavia, efetuará o pagamento às Prestadoras de Serviços Tecnológicos em conformidade com as especificações do contrato a ser firmado, observando o que estabelece este Manual Operacional em cada linha de apoio.

f. Os pagamentos do SEBRAE/ES às Prestadoras de Serviços Tecnológicos credenciadas serão efetuados mediante depósitos em conta corrente de pessoa jurídica, nas datas e condições contempladas nos contratos específicos mediante a apresentação de:

1. Cópia do Contrato (cópia simples);

2. Nota fiscal do Serviço com a identificação da empresa demandante, a especificação dos serviços realizados, o período de realização dos serviços, o número do contrato de prestação de serviços; a quantidade, a unidade, o valor unitário e o valor total, com a dedução dos impostos devidos; o banco, o número da agência e a conta corrente da instituição executora;

3. As Notas Fiscais deverão ser atestadas pelo Gestor Demandante, acompanhado do devido encaminhamento à UAIS para liberação do pagamento;

4. Comprovação da Regularidade Fiscal, da seguinte forma:

Os documentos de comprovação de Regularidade Fiscal, Cadastral e Pendências, devem ser mantidos pela Prestadora de Serviços Tecnológicos permanentemente regulares no Sistema de Regularidade SEBRAE/ES - SRS, conforme Utilização do SISTEMA DE REGULARIDADE SEBRAE/ES (SRS/ES) – Fornecedores e Parceiros [GCC-IT-064], disponível no Portal do SEBRAE/ES ([www.es.sebrae.com.br/srs](http://www.es.sebrae.com.br/srs)), na seção “ Manual de Utilização – Sistema de Regularidade Sebrae”.

5. Quando o serviço for realizado por profissional indicado pela pessoa jurídica sob vínculo de emprego, deverá esta, no momento da prestação de contas do serviço realizado, comprovar o pagamento dos salários, bem como o recolhimento dos encargos trabalhistas e previdenciários de sua responsabilidade, a saber:

- I. Comprovante de pagamento do salário do mês anterior;
- II. Guia de Previdência Social do mês anterior, especificamente para o(s) profissional(is) indicado(s).
- III. Apresentar o Recolhimento do FGTS em guia separada referente ao(s) profissional(is) indicado(s) e relação dos valores recolhidos por pessoa.

6. Atestado / relatórios parciais (**ANEXO 10**), quando os pagamentos forem acima de 2 (duas) parcelas ou de conclusão dos serviços. No caso de Relatório de Final, deverá ser apresentada uma avaliação emitida pela empresa atendida para os serviços concluídos (**ANEXO 8**). As entregas parciais e/ou Finais deverão ser apresentadas conforme abaixo:

a) Relatórios (Parciais e Finais):

- Com logomarca do SEBRAE e da Prestadora de Serviço Tecnológico;
- Com assinatura do cliente com a data da assinatura na última página e rubrica nas demais do Relatório (parcial ou final); e,
- Com assinatura e carimbo do Responsável Técnico da PST, com a relação dos consultores e respectivos registros (quando houver previsão legal) que atuaram na demanda.

b) Termo de Entrega e Conclusão (Instrumento que valida o pagamento a PST)

- Com data e assinatura do Responsável Técnico da PST; e,
- Com data, assinatura e nome legível do Cliente.

c) Avaliação Final do Atendimento:

- Preenchida pelo Cliente; e,
- Com data, assinatura e nome legível do Cliente.

## 11. ENQUADRAMENTO DAS AÇÕES COLETIVAS

Como forma de se evitar qualquer prejuízo ao processo de planejamento do SEBRAE/ES - baseado essencialmente em projetos de cunho coletivo - o enquadramento de ações coletivas no Programa SEBRAE de Consultoria Tecnológica dependerá da anuência conjunta do gerente da Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade – UAIS e do gerente da Unidade demandante.

## 12. DA RESPONSABILIDADE TÉCNICA

A responsabilidade técnica dos trabalhos que vierem a ser executados será exclusiva das Prestadoras de Serviços Tecnológicos credenciadas no SEBRAETEC.

Além da responsabilidade técnica, também são responsabilidades das Prestadoras de Serviços Tecnológicos:

- a) Que cada projeto tenha como responsável, nas Prestadoras de Serviços Tecnológicos, pelo menos um consultor da instituição com expertise no assunto demandado, com seu respectivo registro no conselho profissional correspondente.
- b) Que não cabe qualquer ônus ao SEBRAE/ES por interrupção ou cancelamento de algum serviço em andamento, seja por iniciativa do cliente, seja por iniciativa do SEBRAE, seja por iniciativa da Prestadora de Serviços Tecnológicos.
- c) Que para atuarem nos programas, projetos e produtos do SEBRAE, a Prestadora de Serviços Tecnológicos viabilize a capacitação de seus técnicos, quando da pertinência da temática da entidade credenciada.
- d) Que apresente a ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) para os serviços que a legislação obrigue.

## 13. DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE

O SEBRAE/ES empreenderá seu melhor esforço para divulgar o programa SEBRAETEC de Consultoria Tecnológica. Os atendimentos executados poderão ser utilizados como case de divulgação.

## 14. DO ACOMPANHAMENTO E DA AVALIAÇÃO

### 14.1 DO MONITORAMENTO

Os serviços prestados pelas Prestadoras de Serviços Tecnológicos credenciadas serão permanentemente monitorados e avaliados pelo SEBRAE/ES, em conformidade com o Edital e regras contidas neste Manual.

O monitoramento da evolução técnica da empresa beneficiada é de responsabilidade do analista técnico da Unidade de Atendimento e o monitoramento do contrato com a PST é de responsabilidade do Gestor SEBRAETEC.

O monitoramento do contrato com a PST se inicia mediante a confirmação de início de atendimento e durante a execução através da entrega dos Relatórios Parciais e/ou Finais. Nada impede que o gestor do SEBRAETEC efetue monitoramentos pontuais, de forma aleatória, em contratos para avaliar a execução do plano de trabalho e prestação de serviços da PST.

### 14.2 DA AVALIAÇÃO

O SEBRAE/ES realizará pesquisa de satisfação das empresas atendidas, bem como pesquisa de avaliação de impacto da ação do SEBRAETEC, contemplando as atividades dos atores participantes do programa;

A UAIS do SEBRAE/ES será responsável pelo registro e análise da Avaliação da Prestadora de Serviços Tecnológicos pela empresa beneficiária. Caso a Prestadora de Serviços Tecnológicos seja avaliada como “ruim” ou “péssimo”, conforme os itens do **ANEXO 8**, caberá a UAIS investigar e eventualmente aplicar penalidade a Prestadora de Serviços Tecnológicos.

## 15. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- a. A participação no credenciamento importa na aceitação integral e irretratável das normas contidas no edital de credenciamento e no manual operacional do SEBRAETEC.
- b. O SEBRAE/ES poderá, a qualquer tempo, excluir, incluir ou alterar as áreas de conhecimento para credenciamento de Prestadoras de Serviços Tecnológicos e também alterar a forma e as informações requeridas no Manual Operacional/Anexos e no Edital, sem que isso represente novo processo de credenciamento ou uma nova publicação, desde que o motivo seja destinado ao atendimento da variedade da demanda de seus clientes e/ou melhorar a operacionalização do programa.
- c. O reenquadramento das Prestadoras de Serviços Tecnológicos em novas temáticas poderá ser feito mediante a apresentação da documentação para comprovação da capacidade técnica, desde que seja compatível com o objeto social, além do preenchimento do **ANEXO 3** com as novas subáreas a serem incluídas no credenciamento.
- d. É de responsabilidade da Prestadora de Serviços Tecnológicos a precisão e a qualidade dos serviços executados.
- e. É de responsabilidade da Prestadora de Serviços Tecnológicos credenciada a manutenção de toda documentação produzida e atualizada em cada contrato firmado dentro do SEBRAETEC, devendo franquear o acesso aos órgãos de controle interno do SEBRAE/ES e externo (TCU/CGU/Auditoria Independente).
- f. Ficará assegurado ao SEBRAE/ES o direito de acompanhar a execução dos trabalhos, podendo a qualquer momento solicitar esclarecimentos acerca do desenvolvimento dos serviços, assim como questionar quaisquer eventualidades que desvirtuem o caráter intrínseco dos mesmos.
- g. O acompanhamento dos serviços feitos pelo SEBRAE/ES não diminui ou substitui as responsabilidades da Prestadora de Serviços Tecnológicos credenciada, decorrente de obrigações assumidas.
- h. O SEBRAE/ES poderá revogar ou anular o credenciamento, em decisão motivada, sem que caiba qualquer indenização aos cadastrados ou candidatos.
- i. O SEBRAE/ES poderá se assim lhe convier, suspender o processo de credenciamento pelo tempo que julgar necessário.
- j. O SEBRAE/ES poderá, a qualquer tempo, solicitar novos documentos comprobatórios que eventualmente se façam necessários.
- k. O SEBRAE/ES se reserva ao direito de questionar e/ou solicitar revisão e reelaboração de todo ou de parte do trabalho, além de aplicação das penalidades cabíveis, caso constate, através dos relatórios de acompanhamento (avaliação intermediária e final), que o mesmo não atendeu às exigências e ao padrão de qualidade, desde que tal reformulação decorra de imperícia da Prestadora de Serviços Tecnológicos Credenciada.
- l. Os materiais técnicos desenvolvidos e aplicados pelas Prestadoras de Serviços Tecnológicos, bem como metodologias e bibliografias utilizadas no atendimento aos clientes do SEBRAE/ES, através do presente Edital, serão de propriedade do SEBRAE/ES, neste ato eleito exclusivo detentor de todos os direitos autorais envolvidos.
- m. Para os serviços cujas atividades previstas serão uma clínica tecnológica, a documentação necessária para apresentação junto ao relatório final é a lista de presença conforme padrão do SEBRAE-ES. Para os diagnósticos, será necessária a apresentação do diagnóstico aplicado, juntamente com o relatório conclusivo, plano de ação elaborado e previsão da devolutiva ao cliente. Para as ações de orientação, acompanhamento e assessoria técnica, será necessária a apresentação de relatório do atendimento relatando o trabalho com os dias e quantidade de horas dedicadas para complementação da documentação do atendimento. Em casos onde houver interferência ou transformação na empresa (reorganização de layout, fachada da empresa, criação ou reformulação de logomarca, embalagens, rótulos, design de interiores, melhoria no processo produtivo, entre outros) será necessário, onde couber, a apresentação de relatórios fotográfico inicial e final, descrição do cenário atual com a identificação das ineficiências, inexistência e oportunidades de melhorias no processo, bem

como as expectativas do cliente e proposição das ações corretivas e de melhorias da consultoria para composição do relatório final; sem prejuízo das entregas requisitadas nas Fichas Técnicas **ANEXO 12**

- n. Fica estabelecido que, caso o Edital Nacional (SEBRAE/NA) seja publicado, o SEBRAE/ES, após avaliação da Comissão constituída e deliberação da Diretoria, decidirá pela adesão ou não ao mesmo, sendo posteriormente comunicado as Prestadoras de Serviços Tecnológicos Credenciadas, a necessidade da assinatura do novo Termo de Adesão.
- o. Fica eleito o foro da Comarca de Vitória/ES para dirimir quaisquer litígios decorrentes deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.