



Portfólio Sebraetec

Fichas Técnicas de Serviços online

Versão: MAIO DE 2020

© 2020 – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
– SEBRAE Todos os direitos reservados.
A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais.
(Lei nº 9.610).

Informações e Contato:

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas –
SEBRAE Unidade de Gestão de Soluções
Av. T3, Nº 1000, Setor Bueno – CEP: 74.210-240 – Goiânia – GO
Tel.: (62) 3250-2000 – 0800 570 0800
www.sebrae.com.br/uf/goias

Presidente do Conselho Deliberativo Estadual

Ubiratan Silva Lopes

Diretor Superintendente

Derly Cunha Fialho

Diretor Técnico

Wanderson Portugal Lemos

Diretor de Administração e Finanças

Igor Montenegro Celestino Otto

Gerente Executiva da Unidade de Gestão de Soluções

Maria Cátia Alves de Oliveira

Coordenador de Soluções

Athos Vinicius Valladares Ribeiro

Ajustes:

Rodson Marden Witovicz – Analista

Apoio:

Thais Sandielle Moreira Mendonça - Estagiária

Sumário

DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO	4
PLANEJAMENTO TECNOLÓGICO	5
ESTUDO DE PROSPECÇÃO TECNOLÓGICA	6
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO TECNOLÓGICO	10
PROPRIEDADE INTELECTUAL	14
REQUERIMENTO DE PROTEÇÃO – CULTIVARES	15
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL.....	18
ACELERAÇÃO EM FERRAMENTAS DIGITAIS	19
CONSULTORIA <i>OMNICHANNEL</i> PARA INTEGRAÇÃO DOS CANAIS DE VENDAS	24
DESENVOLVIMENTO DE APLICATIVO	28
DESENVOLVIMENTO DE MÍDIAS DIGITAIS DE COMUNICAÇÃO	32
IDENTIFICAÇÃO E PLANEJAMENTO PARA ATUAÇÃO EM <i>LINKS</i>	37
PATROCINADOS.....	37
IMPLANTAÇÃO DE E-COMMERCE.....	41
INSERÇÃO DIGITAL – DESENVOLVIMENTO DE WEBSITE	46
PLANEJAMENTO PARA BUSCA ORGÂNICA - SEO.....	52
DESIGN.....	56
DESIGN DE COMUNICAÇÃO.....	57
BRANDING.....	58
IDENTIDADE VISUAL.....	62
DESIGN DE PRODUTO	66
DESIGN DE EMBALAGEM.....	67
DESIGN DE SERVIÇO.....	71
DESIGN E MELHORIA DE SERVIÇOS.....	72
ELABORAÇÃO DE CARDÁPIO PARA SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO	76
EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO EM AMBIENTES DIGITAIS	80
PASSEIO VIRTUAL - TOUR VIRTUAL360°	85
PRODUÇÃO E QUALIDADE.....	89
BOAS PRÁTICAS HIGIÊNICO-SANITÁRIAS E CUIDADOS CONTRA A COVID-19.....	90

DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO

PLANEJAMENTO TECNOLÓGICO

ESTUDO DE PROSPECÇÃO TECNOLÓGICA

1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

2. Subtema

Planejamento Tecnológico

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria Tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

5. Modalidade

Presencial e/ou à distância

6. Públicoalvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

7. Setor indicado

Agronegócio, comércio, indústria, serviços

8. Macrossegmento

-

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA E FORMULÁRIO SOBRE TECNOLOGIA

O Prestador de Serviço deverá encaminhar à Empresa Demandante um formulário e se reunir presencialmente com o mesmo para identificar as principais características da tecnologia para a qual se pretende realizar o estudo prospectivo, bem como as principais dúvidas que nortearam a Empresa Demandante, apresentando o escopo e a validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

ETAPA 02 | LEVANTAMENTO DOS DOCUMENTOS

- O Prestador de Serviço irá elaborar uma estratégia de busca a ser aplicada em uma base de patentes, preferencialmente paga, capaz de recuperar o maior volume de documentos de patentes sobre a tecnologia de interesse da Empresa Demandante;
- O Prestador de Serviço deverá analisar quantitativamente e qualitativamente o total de documentos recuperados com o intuito de responder, o máximo possível, aos questionamentos da Empresa Demandante, dentro do escopo do objetivo do serviço mencionado acima.

ENTREGA ETAPA 02: Relatório contendo os documentos levantados. Apontamentos e embasamento sobre a tecnologia de interesse da Empresa Demandante bem como o afunilamento das tecnologias encontradas que sejam pertinentes às necessidades Empresa da Demandante.

ETAPA 03 | ELABORAÇÃO DE UM RELATÓRIO DO ESTUDO DE PROSPECÇÃO TECNOLÓGICA

O Prestador de Serviço irá providenciar um relatório completo com os resultados do Estudo de Prospecção Tecnológica, contendo: sumário executivo, detalhamento da metodologia utilizada, identificação das principais mudanças tecnológicas ao longo do tempo no negócio pesquisado, identificação dos principais atores envolvidos, análise do mercado (onde está protegida e onde pode ser explorada comercialmente) e identificação de oportunidades de desenvolvimento tecnológico.

ENTREGA ETAPA 03:

- Relatório completo com os resultados do Estudo de Prospecção Tecnológica, contendo: sumário executivo, detalhamento da metodologia utilizada, identificação das principais mudanças tecnológicas ao longo do tempo, identificação dos principais atores envolvidos, análise do mercado (onde está protegida e onde pode ser explorada comercialmente) e identificação de oportunidades de desenvolvimento tecnológico, e anexos, se for o caso.
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

10. Benefícios e resultados esperados

O objetivo principal de um Estudo de Prospecção Tecnológica é mapear o desenvolvimento e uma determinada tecnologia ao longo do tempo, descrita em documentos de patentes com o intuito de conhecer o estado da técnica (o que foi realizado até o presente momento) e traçar uma visão de futuro capaz de influenciar de forma significativa projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) ou as tomadas de decisão (ações relevantes no presente) de uma empresa, fornecendo informações sobre a viabilidade técnica. Este estudo visa:

- Incentivo ao desenvolvimento tecnológico e inovação;
 - Reduzir a incerteza na tomada de decisão;
 - Prever mudanças tecnológicas;
 - Avaliar de forma objetiva sua posição competitiva atual e futura;
 - Identificar ameaças e oportunidades;
- Ganhar vantagem competitiva pela redução das mudanças tecnológicas no mercado.

11. Estrutura e materiais necessários

--

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Esclarecer em conjunto com a Empresa Demandante as informações de patente usadas como base na interpretação da tecnologia;
2. Elaborar Termo de Confidencialidade e Sigilo com o cliente;
3. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
4. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
5. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
6. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
7. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por no mínimo 01 (um) profissional de nível superior com experiência e conhecimento relacionados com a coleta e análise de informações tecnológicas de documentos de patentes e prospecção tecnológica, mercado e conhecimento em pesquisa tecnológica.

Experiência:

- Em consultoria tecnológica.

Conhecimentos:

- Dos conteúdos desta ficha técnica;
- Da realidade das micro e pequenas empresa.

Habilidades:

- Planejamento, objetividade e gestão do tempo;
- Comunicação e fluência verbal;

Conhecimento prático e teórico.

15. Pré-diagnóstico

1. Qual o porte da empresa?
2. Qual o setor de atuação da empresa?
3. Qual o segmento de atuação da empresa?
4. Quais as principais características da tecnologia para a qual se pretende realizar o estudo prospectivo?
5. O cliente já realizou algum tipo de pesquisa prévia em bases de dados de patentes para a tecnologia objeto da Consultoria?

6. Qual a oportunidade e/ou resolução de problema que pode advir da aplicação da tecnologia para o negócio?
7. Qual o impacto esperado com a aplicação da tecnologia no mercado?

16. Observações

1. O Estudo de Prospecção Tecnológica pode conter informações estratégicas e confidenciais para a Empresa Demandante, portanto a confidencialidade prevista nos instrumentos contratuais do Sebraetec deve ser estritamente respeitada.
2. As informações dos documentos públicos usadas pela Prestadora de Serviço no Estudo de Prospecção Tecnológico não serão enquadradas como propriedade exclusiva da Empresa Demandante e poderão constar em futuros mapeamentos tecnológicos de qualquer uma das prestadoras de serviço indicadas pelo SEBRAE.
3. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
4. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
5. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
6. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
7. O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO TECNOLÓGICO

Código da ficha técnica: 44002-1

1. Tema

Desenvolvimento tecnológico

2. Subtema

Planejamento tecnológico

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial

6. Públicoalvo

ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria, Serviços

8. Macrossegmento

-

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto à Empresa Demandante, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da Empresa Demandante e da Prestadora de Serviços.

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

ETAPA 02 | PLANEJAMENTO TECNOLÓGICO

Estabelecer o planejamento tecnológico da empresa, a partir da análise dos ambientes interno (processos, produtos, mercados atendidos, etc.) e externo (tendências, tecnologias disponíveis, etc.), desenvolvendo as seguintes ações, quando aplicáveis:

- Technology Roadmapping;
- Mapeamento e prospecção de tecnologias;
- Modernização tecnológica;
- Definição de tecnologias oportunas para a empresa;
- Orientação sobre a implementação de tecnologias digitais adequadas aos objetivos da empresa;
- Identificação de padrões, recursos, funcionalidades e tendências de mercado no projeto para o posicionamento digital.

Caso oportuno, pode ser instituído um Comitê de Planejamento Tecnológico na Empresa Demandante, para facilitar a operacionalização do Planejamento fornecido.

ENTREGA ETAPA 02: Relatório Técnico Final, incluindo documento com as análises dos ambientes interno e externo e o Planejamento Tecnológico da empresa. Anexar Declaração, assinada pelo representante da Empresa Demandante, atestando o recebimento da entrega e que o Prestador de Serviços explicou o conteúdo da entrega.

10. Benefícios e resultados esperados

Melhores decisões relacionadas aos investimentos em P&D;

- Orientação estratégica para o mercado e necessidades dos clientes;
- Menor tempo de resposta às oportunidades de mercado;
- Engajamento dos colaboradores na atualização tecnológica;
- Redução de custos com tecnologias;
- Melhoria em processos produtivos, administrativos, produtos e serviços;
- Ganho de competitividade.

11. Estrutura e materiais necessários

--

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Ter consciência que a consultoria objetiva a implementação ou revisão do Planejamento Tecnológico por meio de diretrizes que deverão ser observadas visando uma mudança na organização;
2. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
3. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
4. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
5. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
6. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
7. Avaliar o serviço prestado.
8. Para implantar o Planejamento Tecnológico, é necessário o engajamento dos líderes da empresa, a alocação de recursos e tempo de trabalho das pessoas envolvidas.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.
6. O Planejamento Tecnológico implantado ou revisado deverá estar suficientemente estruturado e documentado para que a empresa possa executá-lo sem necessidade do apoio de terceiros.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por no mínimo 01 profissional de nível superior, sendo especialista com domínio sobre os processos de planejamento tecnológico em empresas de pequeno porte, incluindo ações de diagnóstico, sensibilização, acesso a tecnologias e definição de estratégias para promover a participação e contribuição dos envolvidos na execução do planejamento tecnológico, análise e aprofundamento de mercado e tendências setoriais demandadas, considerando as mudanças tecnológicas e digitais.

Experiência:

- Em consultoria tecnológica.

Conhecimentos:

- Dos conteúdos desta ficha técnica;
- Da realidade das micro e pequenas empresa.

Habilidades:

- Planejamento, objetividade e gestão do tempo;
- Comunicação e Fluência verbal;
- Conhecimento prático e teórico.

15. Pré-diagnóstico

1. Qual é a atividade ou área de atuação da empresa?
2. Quais são os serviços e produtos ofertados?
3. Qual é o porte da empresa (micro, pequena, etc.)?
4. Você sabe dizer quais são os pontos fortes e fracos da sua empresa?
5. Qual a demanda? Qual a dor que ela quer resolver? Ou existe algum problema tecnológico específico?
6. Já implantou ferramentas de planejamento estratégico?
7. Tem equipe própria para o desenvolvimento e melhoria do processo de planejamento?
8. Como a empresa reage às modificações do mercado? Existem estratégias definidas de como se comportar nas mudanças?
9. A empresa analisa o mercado para desenhar as suas estratégias?
10. A empresa já faz algum acompanhamento de tecnologia e inovação do que existe ou ainda está por surgir? Como? É sistematizado? Pontual? Quais as principais fontes de inspiração?
11. Como a empresa converte estas informações de tendências em produtos e

serviços? Desenvolvimento de novos produtos? Melhoria de processos?
 Redução de custos e desperdício?

12. Por que preciso fazer um planejamento tecnológico? Qual a motivação para iniciar o planejamento, quais os benefícios e resultados esperados?

16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

PROPRIEDADE INTELECTUAL

REQUERIMENTO DE PROTEÇÃO – CULTIVARES

Código da ficha técnica: 45006-1

1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

2. Subtema

Propriedade Intelectual

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial e à distância

6. Públicoalvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria, Serviços

8. Macrossegmento

-

9. Descrição

ETAPA ÚNICA | Alinhamento da proposta e execução do serviço

- Realizar reunião para alinhamento da demanda, objetivos, premissas e restrições do serviço.
- Realizar cadastro no CultivarWeb.
- Emitir Guia de Recolhimento da União (GRU) e verificar se a empresa demandante realizou o pagamento.
- Preencher o Requerimento de proteção, que abrange os documentos:
 - a) Formulário de relatório técnico;
 - b) Formulário de descritores mínimos;
 - c) Instrumento de procuração;

d) Fotografias da cultivar.

ENTREGAS:

1. Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço; o escopo do serviço e outros aspectos acordados entre as partes; cópia dos documentos em meio digital e cópia do protocolo; assinado pela empresa demandante. Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pela prestadora de serviço e que a prestadora de serviço explicou à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

10. Benefícios e resultados esperados

Cultivar é a variedade de qualquer gênero ou espécie vegetal superior que seja claramente distinguível de outras cultivares conhecidas por margem mínima de descritores, por sua denominação própria, que seja homogênea e estável quanto aos descritores através de gerações sucessivas e seja de espécie passível de uso pelo complexo agroflorestal, descrita em publicação especializada disponível e acessível ao público, bem como a linhagem componente de híbridos.

O Registro Nacional de Cultivares (RNC) é realizado junto ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa). O RNC tem por finalidade habilitar previamente cultivares e espécies para a produção e a comercialização de sementes e mudas no País.

Pré-requisitos para a Empresa Demandante:

É preciso que o produtor tenha realizado os testes de Distinguíbilidade, Homogeneidade e Estabilidade (DHE).

11. Estrutura e materiais necessários

--

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Possuir Assinatura Eletrônica.
2. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento.
3. Conhecer e validar a proposta de trabalho e as entregas da prestadora de serviço.
4. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço.
5. Fornecer informações técnicas sobre os produtos à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho.
6. Acompanhar a prestadora de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho.
7. Realizar o pagamento da GRU em tempo hábil.
8. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Elaborar Termo de Confidencialidade e Sigilo com a empresa demandante.
2. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas.
3. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa demandante.

4. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das entregas, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a empresa demandante.
5. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
6. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.
7. Orientar o empresário quanto ao processo de acompanhamento do pedido após depósito.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

--

15. Pré-diagnóstico

--

16. Observações

1. O pagamento da taxa é de responsabilidade d empresa demandante e seu valor não está incluso na consultoria.
2. É vedado o serviço de acompanhamento continuado do processo junto ao SNPC/Ministério da Agricultura.
3. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta.
4. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho.
5. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante;
6. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante.
7. **O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.**

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

ACELERAÇÃO EM FERRAMENTAS DIGITAIS

1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

2. Subtema

Transformação Digital

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria Tecnológica / Acesso a Serviços Tecnológicos

5. Modalidade

A distância

6. Público alvo

MEI, ME, EPP e Artesão

7. Setor indicado

Agronegócio, Indústria, Comércio e Serviço

8. Macrossegmento

-

9. Descrição

ETAPA 00 | FASE INICIAL – ALINHAMENTO

Contato do Sebrae com a empresa demandante informando sobre a jornada (forma de operação, início da jornada, papéis) e inserção dos contatos da empresa no aplicativo de troca de mensagens instantâneas.

Após formado o grupo, o Sebrae deverá postar no aplicativo a descrição da jornada, convidando para a primeira reunião virtual.

ETAPA 01 | IMPLEMENTAÇÃO DE FERRAMENTAS DIGITAIS E PRIMEIRA REUNIÃO

- Conduzir reunião, com as seguintes ações:
 - Alinhar com as empresas o propósito do Sebrae Acelera Digital;
 - Guiar a apresentação individual dos empresários participantes sobre a situação da empresa e expectativas;
 - Apresentar conteúdo de marketing digital e ferramentas digitais e sanar dúvidas da empresa demandante
 - Introduzir, caso viável, especialista convidado para abordar conteúdo inovador sobre o contexto de mercado do segmento.
- Após primeira reunião, lançar a seguinte questão no aplicativo de troca de mensagens instantâneas: Com base no que vimos até agora e na principal dor da sua empresa, que ferramentas digitais você quer que o ajudemos a pôr em prática imediatamente para melhorar suas vendas?
- Com base no pré-diagnóstico e nos desafios, analisar o perfil digital da empresa demandante;
- Consolidar o desafio da empresa demandante e elaborar respostas e/ou propostas para aceleração digital da empresa.

ENTREGA ETAPA 01: Relatório com o desafio da empresa e resposta e/ou proposta para esse desafio.

ETAPA 02 | MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO DE FERRAMENTAS E SEGUNDA REUNIÃO

- Acompanhar o processo de implementação das ferramentas digitais da empresa demandante.
- Prover de conteúdos técnicos a empresa demandante, de forma organizada, com acesso facilitado.
- Conduzir reunião, com as seguintes ações:
 - guiar os empresários participantes no compartilhamento de informações sobre o que já foi realizado e o que a empresa conseguiu testar do que foi sugerido;
 - apresentar conteúdo sobre atitudes e ferramentas de marketing digital na prática e sanar dúvidas das empresas;
 - a depender dos desafios postados pelos empresários, introduzir um especialista para falar sobre um tema específico. Exemplos: aplicativo específico, conteúdos digitais, imagens para postagens digitais, métricas de desempenho nas ferramentas digitais, etc.

ENTREGA ETAPA 02: Relatório sobre o acompanhamento da evolução na aplicação de ferramentas digitais pelas empresas, com base no relato dos empresários e na avaliação da presença digital de cada empresa.

ETAPA 03 | ANÁLISE DOS RESULTADOS DAS PRÁTICAS IMPLEMENTADAS E TERCEIRA REUNIÃO

- Prover de conteúdos técnicos as empresas demandantes, de forma organizada, com acesso facilitado.
- Conduzir reunião, com as seguintes ações:
 - Guiar os empresários participantes no compartilhamento de suas ações implementadas na jornada e sobre os resultados obtidos frente aos desafios definidos pela empresa;

- Realizar balanço dos resultados e últimas recomendações aos empresários;
 - Conduzir avaliação geral da jornada em tempo real (mentimeter.com e Google Forms);
 - Introduzir gestores do Sebrae para apresentação de soluções de Inovação, Finanças, Pessoas que sejam pertinentes aos desafios das empresas;
- Analisar as medições do desempenho das empresas, considerando a medição inicial (primeira reunião) e final (última reunião), por meio de indicadores sugeridos:
- número de seguidores nas redes sociais;
 - número médio de visualizações por postagem;
 - número de aplicativos utilizados;
 - variação de receita da empresa no período.

ENTREGA ETAPA 03: Relatório de avaliação do Google Forms, conforme modelo definido pelo Sebrae.

10. Benefícios e resultados esperados

Aceleração em tecnologias digitais destinada aos pequenos negócios de setores tradicionais. Esse atendimento tem como objetivo apoiar os pequenos negócios na definição de estratégias digitais. O atendimento no Sebrae Acelera Digital vai contribuir para que a empresa:

- tenha acesso a informações sobre ferramentas digitais, de forma direta e em linguagem adequada, para acelerar promoção e venda de seus produtos online, tais como estratégias de presença digital, criação de conteúdo digital e outros;
- aprimore a estratégia digital da sua empresa em termos de promoção e venda online;
- compartilhe práticas sobre aplicação de ferramentas digitais com outras empresas do seu segmento;
- acesse nossos clientes/mercados;
- melhore seu desempenho em vendas.

Este atendimento é, particularmente, recomendado para ser aplicada em situações que possam se valer como oportunidades para superação de crises ou na esteira de datas comemorativas e de eventos significativos para o segmento das empresas participantes.

11. Estrutura e materiais necessários

O atendimento está assim formatado:

- ☐ 10 dias corridos de duração, sendo recomendado que o período compreenda apenas um final de semana;
- ☐ 3 reuniões virtuais de 2h cada;
- ☐ apresentações especiais de 1h em temas específicos conforme necessidades das empresas;
- ☐ de 1h até 2h de consultoria em marketing digital por empresa;
- ☐ o atendimento das empresas se dá em aplicativos de comunicação instantânea e ambientes de videoconferência;
- ☐ gravação das reuniões e apresentações dos convidados especiais e disponibilização às empresas em seguida ao encerramento das reuniões virtuais, permitindo que os empresários que não puderem participar tenham acesso ao conteúdo;
- ☐ recomenda-se que as gravações sejam disponibilizadas em plataformas de amplo acesso, como o Youtube (com acesso restrito por link);
- ☐ realização de enquetes para definição de melhores horários para as reuniões virtuais.

Papel do moderador, consultor especialista em marketing digital e vendas, no aplicativo de trocas de mensagens instantâneas:

- moderação contínua da interação entre as empresas;
- postagem de alertas sobre as atividades, respostas dos participantes e prazos;
- facilitação da comunicação entre consultores e empresários.

É recomendável que o Sebrae convide especialista setorial para participar, de forma voluntária, das reuniões, com conhecimento sobre cenários do setor.

É recomendável que o Sebrae convide especialistas em ferramentas digitais específicas, a depender das demandas apresentadas pelas empresas, para atuar na mentoria das empresas.

O link com os materiais necessários estão disponíveis em:
<https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/05/Links-Sebrae-Acelera-Digital.pdf>

12. Responsabilidade da empresa demandante.

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Responder o questionário diagnóstico de maturidade digital em promoção e vendas definido pelo Sebrae previamente ao atendimento do Acelera Digital.
3. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas da prestadora de serviço.
4. Disponibilizar agenda prévia para realização das reuniões virtuais e aplicação das ferramentas, práticas sugeridas.
5. Fornecer informações técnicas sobre os seus processos, produtos ou serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho.
6. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço.

1. Analisar as informações fornecidas pelas empresas demandantes previamente ao início do atendimento, conforme modelo de diagnóstico de maturidade digital em promoção e vendas definido pelo Sebrae.
2. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do trabalho, agenda de reuniões virtuais e atividades, sendo necessário validar com o Sebrae.
3. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
4. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço.

É necessário que a prestadora de serviço tenha profissional com competência em marketing digital (estratégia, canais digitais, ferramentas digitais), com habilidade na realização de consultoria individual à distância, produção e disseminação de conhecimento sobre ferramentas digitais, boas práticas e conteúdos especializados a partir das necessidades das empresas demandantes.

Observação: Recomenda-se que todas as prestadoras de serviços tecnológicos habilitadas em qualquer ficha técnica da subárea de Transformação Digital sejam automaticamente habilitadas para execução desta ficha técnica.

15 .Pré-diagnóstico.

A empresa demandante deve preencher o formulário de pré-diagnóstico de maturidade digital em promoção e venda (modelo disponibilizado pelo Sebrae/NA) disponível em www.sebrae.com.br/aceleradigital

A partir dessas respostas do pré-diagnóstico, o Sebrae vai organizar jornadas de atendimento por segmento e por perfil similar de maturidade digital em promoção e vendas (básico ou avançado), com até 10 empresas.

16.Observações.

1. Esta ficha técnica é para ser apresentada especificamente à distância para empresas numa jornada com até 10 empresas do mesmo segmento.
2. As reuniões virtuais devem acontecer em ambientes de videoconferência, tais como as seguintes ferramentas de mercado: Teams, Zoom, Meet Google, Whereby. Utilizar o ambiente no qual foi adquirida a licença pelo Sebrae e que está em conformidade com as políticas de segurança da informação.
3. As interações das empresas devem acontecer em aplicativos de trocas instantâneas, assim como WhatsApp e Telegram.
4. Na impossibilidade de os atendimentos serem contratados e assinados fisicamente pela empresa demandante, os mesmos poderão ser via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento.
5. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
6. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho;
7. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
<u>Versão</u>	<u>Data</u>	<u>Link</u>	<u>Responsável</u>
<u>1</u>	<u>30/04/2020</u>	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/05/Aceleração-em-Ferramentas-Digitais-TD46014-1.pdf	<u>Arthur Guimarães</u> <u>Carneiro</u> <u>Liza Myrella Badué</u> <u>Wagner Cezar</u> <u>Ayres Carvalho</u>

CONSULTORIA OMNICHANNEL PARA INTEGRAÇÃO DOS CANAIS DE VENDAS

1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

2. Subtema

Transformação Digital

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial e/ou à distância

6. Público-alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural e Artesão

7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria, Serviços

8. Macrossegmento

-

9. Descrição

ETAPA 0 | FASE INICIAL - SEBRAE E EMPRESA DEMANDANTE

- Atendimento inicial para alinhamento da descrição da demanda e avaliação do perfil do cliente.
- Construção da descrição da demanda (objeto de contratação, responsabilidades, cronograma) e;
- Validação da descrição da demanda e da proposta final pelo cliente e contratação do serviço.

ETAPA 01 | SPRINT DE ALINHAMENTO (MINDSET)

Reunião de alinhamento sobre a condução do trabalho. Nesta reunião deverão ser tratados os seguintes itens:

- Estratégias e métricas de crescimento com os sócios / investidores do negócio
- Métrica de vendas dos produtos/serviços por canal.
- Levantamento das necessidades do negócio, a partir da imersão nos objetivos estratégicos do cliente.
- Recursos disponíveis para investimento no omnichannel e qualificação das pessoas envolvidas.
- Planejamento dos trabalhos.

ENTREGA ETAPA 01: Ata da Reunião e Cronograma de execução.

ETAPA 02 | SPRINT DIAGNÓSTICO DOS CANAIS DE VENDAS

Diagnóstico da organização e do mercado alvo, incluindo aspectos como:

- Definição dos Canais de Tração
- Mapeamento onde vem as vendas hoje
- Levantamento dos 3 melhores canais da empresa
- Cálculo dos KPIs por canal (CAC, LTV, TX Conversão de Leads e Ticket Médio)
- Elaboração do relatório.

ENTREGAS ETAPA 02: Relatório do Diagnóstico Inicial.

ETAPA 03 | SPRINT PESSOAS E PROCESSOS DE OMNICHANNEL

Projeto detalhado, com planejamento dos serviços e das ações a serem implementados para tecnologias digitais. Podem estar inclusos nesta sprint os seguintes itens:

- Definição do cálculo de ROI do Omnichannel;
- Definição de verbas para mídia por canais: (Facebook Ads, AdWords, LinkedIn de Canais físicos outbound)
- Configuração das ferramentas de análise: (Ex: analytics, pixel do facebook, google search console etc; WA Business)
- Processo e Vendas
- Como é o seu processo de vendas hoje? (Field, Inside e Self? Usa CRM?)
- Existe equipe de vendas e/ou pré-vendas
- É calculado o Custo de Aquisição de Cliente
- Existe previsibilidade nas vendas
- Quais são as metas
- Qual é a taxa de fechamento de Leads em Vendas

ENTREGAS ETAPA 03: Framework de priorização de canais de vendas x resultados obtidos no Omnichannel.

ETAPA 04 | SPRINT FECHAMENTO E AVALIAÇÃO DE RESULTADOS

Reunião para validação e entrega do Relatório.

ENTREGAS ETAPA 04: Ata da Reunião.

Os documentos a serem gerados pela prestação de serviços e que deverão ser entregues ao Sebrae estão identificados no edital vigente do Programa Sebraetec.

10. Benefícios e resultados esperados

Oferecer planos de ação para a divulgação e comercialização de serviços e produtos em meio online, ampliando mercados e melhorando a rede de relacionamentos das empresas.

1. Melhoria do desempenho dos canais de vendas e omnichannel;
2. Acesso às tendências de demanda de mercados;
3. Medição dos principais KPIs do por canais de vendas e omnichannel;
4. Domínio sobre os novos serviços permitidos pela tecnologia.

11. Estrutura e materiais necessários

--

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta.
 2. Participar da reunião de alinhamento do trabalho e das demais reuniões previamente marcadas, conforme cronograma aprovado.
 3. Disponibilizar um responsável para fornecer as informações e fazer o acompanhamento de todo o serviço.
 4. Fornecer os requisitos e demais informações necessárias à entidade executora para o desenvolvimento do trabalho.
 5. Participar da reunião de entrega dos resultados.
 6. Validar o Relatórios Final
- Nota: É obrigatório a empresa demandante responder as pesquisas do SEBRAE.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para colher informações e apresentar os detalhes da execução do trabalho previsto.
2. Analisar a demanda, a estratégia e o mercado alvo.
3. Fazer um diagnóstico dos recursos tecnológicos e de capacitação existentes, registrando em um relatório a situação observada.
4. Preparar um Projeto Detalhado, com orientações que levem em conta a realidade da empresa e seus objetivos.
5. Realizar reunião presencial com a demandante para apresentar o diagnóstico e o Projeto detalhado.
6. Entregar os documentos nas versões impressa e digital ao Sebrae e a empresa cliente.
7. Cumprir todos os prazos e agendas estabelecidas

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo Técnico formado por analistas, desenvolvedores e especialistas em marketing e mídias digitais com experiência em serviços online.

15. Pré-diagnóstico

- A Empresa deve ter seus objetivos e mercados desejados claramente definidos.
- A Empresa deve designar um responsável para fornecer os requisitos e demais orientações para a executora.

16. Observações

1. A consultoria não inclui a produção de informações técnicas necessárias ao consumidor de modo a se atender requisitos legais.
2. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
3. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
4. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
5. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	07/08/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Consultoria-Omnichannel-Para-Integração-dos-Canais-de-Vendas-TD46009-1.pdf	Liza Myrella Cavalcante Melo Bádue

DESENVOLVIMENTO DE APLICATIVO

1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

2. Subtema

Transformação Digital

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial, à distância ou ambos

6. Públicoalvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria, Serviços

8. Macrossegmento

-

9. Descrição

ETAPA 0 | FASE INICIAL - SEBRAE E EMPRESA DEMANDANTE

- Atendimento inicial para alinhamento da descrição da demanda e avaliação do perfil do cliente.
- Construção da descrição da demanda (objeto/escopo de contratação, responsabilidades, lista de requisitos, cronograma) e;
- Validação da descrição da demanda e da proposta final pelo cliente e contratação do serviço.

ETAPA 01 | ALINHAMENTO

Reunião de alinhamento sobre a condução do trabalho e entrega dos documentos solicitados pela entidade executora. Nessa reunião deverão ser tratados os seguintes itens: objetivo e escopo do aplicativo, características e requisitos desejados para o aplicativo, sistemas operacionais (Android, IOs, etc.), recursos (geolocalização, criptografia de dados, uso de sistema de pagamento, integração com outros sistemas, espaços para anúncios, etc.), número de telas, tipo de cliente e de uso.

ENTREGAS ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, Escopo, Lista de Requisitos, Fluxo do Aplicativo, Respectivas Funcionalidades a serem atendidas, Limites de alterações e Cronograma de execução.

ETAPA 02 | APLICATIVO

- Desenvolvimento do protótipo do aplicativo, contendo, quando aplicáveis: telas, fluxos, processos, forma de armazenamento dos dados, etc.;
- Apresentação para o cliente solicitar ajustes e correções iniciais;
- Correções e ajustes para solução dos problemas identificados e dos requisitos alterados;
- Desenvolvimento da versão inicial do aplicativo.
- Disponibilizar orientação de Uso do Aplicativo.

ENTREGAS ETAPA 02: Entrega da versão inicial do aplicativo e área administrativa; Manual Provisório de Uso do Aplicativo; Habilitar conta de hospedagem e publicação do aplicativo em nome da empresa demandante nos ambientes acordados em contrato.

ETAPA 03 | TESTES/HOMOLOGAÇÃO E CORREÇÕES

- Testes para homologação do aplicativo e área administrativa (desenvolvedor, clientes, usuários).
- Identificação dos problemas, oportunidades de melhorias e necessidades de ajustes, correções e alterações de requisitos.
- Ajustes e correções para solução dos pontos levantados.
- Realização de novos testes e outros ajustes, quando necessários.
- Atendimento aos requisitos técnicos exigidos pelas lojas e sistemas operacionais demandados pelo cliente.

ENTREGAS ETAPA 03: Relatório com problemas identificados; aceite do Relatório com os problemas identificados; Entrega da versão ajustada do aplicativo e área administrativa.

ETAPA 04 | HOMOLOGAÇÃO E ENTREGA DA VERSÃO FINAL

Reunião para homologação e entrega da versão final do software aplicativo, área administrativa e Manual de Uso do Aplicativo.

ENTREGAS ETAPA 04: Versão final do software aplicativo (e da área administrativa) com o Código Fonte; Relatório Final com o link do aplicativo na (s) loja (s) Google Play Store e AppStore, ou, o cronograma de lançamento nessas lojas caso ainda não esteja disponível, bem como os aspectos técnicos da ferramenta desenvolvida (oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões); e Manual de Uso do Aplicativo (versão final).

Declaração atestando o recebimento da (s) entrega (s) realizada (s) pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da (s) entrega (s) efetivadas; assinada pela empresa demandante.

10. Benefícios e resultados esperados

Oferecer os benefícios e funcionalidades do ambiente mobile aos negócios, trazendo modernidade, eficácia e facilidades operacionais e comerciais.

- Aplicativo funcional que atenda aos requisitos estabelecidos pela demandante.
- Código fonte documentado que permita o uso e aprimoramento contínuo do software aplicativo após a conclusão e entrega.

11. Estrutura e materiais necessários

PARA A EMPRESA EXECUTORA:

- Equipamentos compatíveis com a versão de aplicativo que for desenvolver, seja Google (android) e/ou Apple (IOs);
- Contas de desenvolvedor ativa nos respectivos ambientes que for desenvolver para publicação, lojas Google Play Store e AppStore.

PARA A EMPRESA DEMANDANTE:

- Caso solicite aplicativo em ambiente IOs a empresa demandante deverá possuir equipamento da marca Apple com sistema operacional IOs;
- Contas de publicação nas lojas requeridas (Google Play Store e AppStore).
- Disponibilizar as informações e uma opção de pagamento para o cadastramento da conta ou contas de publicação do aplicativo.

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Informar para o Gestor do SEBRAE o objetivo principal do aplicativo, as necessidades que irá atender com o desenvolvimento e quais os requisitos (funções) que deseja o aplicativo tenha para o funcionamento do mesmo.
2. Aprovar a proposta;
3. Participar da reunião de alinhamento do trabalho e das demais reuniões previamente marcadas, conforme cronograma aprovado;
4. Fornecer a marca (em fundo transparente), padrão de cores e o conteúdo inicial com as informações (textos e imagens) que constarão no aplicativo;
5. Validar todas as etapas de análise dos Relatórios Parcial e Final;
6. Disponibilizar um responsável para acompanhamento de toda a execução do serviço;
7. Fornecer os requisitos e demais informações necessárias para que a entidade executora desenvolva o serviço;
8. Repassar as informações necessárias para a empresa executora para o desenvolvimento do trabalho dentro do cronograma acordado entre as partes.
9. Testar a versão ou versões do aplicativo para fins de homologação, prestando o devido feedback à entidade executora.
10. Gerir os ambientes de publicação do software aplicativo mobile e responsabilizar-se pela manutenção/atualização do APP após o encerramento da consultoria.
11. Responder as pesquisas de Satisfação do Sebrae.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião presencial para coleta dos requisitos e demais informações necessárias à especificação técnica detalhada do aplicativo.
2. Efetuar a programação visual do aplicativo e a programação do software.
3. Orientar o cliente na abertura das contas de publicação nas lojas de hospedagem do aplicativo nos ambientes solicitados Google Play Store e/ou AppStore para a empresa demandante, disponibilizando os respectivos acessos.
4. Submeter uma versão inicial do software para testes de homologação pela empresa demandante, junto com o Manual de Uso do software.
5. Fazer as correções identificadas pela empresa cliente durante os testes de homologação.
6. Alinhar e detalhar com a empresa demandante o escopo, os requisitos e o limite de alterações do aplicativo em cada etapa.
7. Efetuar a publicação definitiva do aplicativo mobile nos ambientes acordados com a empresa demandante na contratação do serviço.
8. Entregar a versão final do aplicativo à empresa cliente, inclusive o código fonte finalizado, junto com o Manual de Uso revisado.

9. Entregar os documentos ao Sebrae e à empresa cliente;
10. Cumprir todos os prazos e agendas estabelecidas.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo Técnico formado por analistas, desenvolvedores e designers com experiência em plataforma android e IOS, back-and e na programação e publicação de soluções mobile.

15. Pré-diagnóstico

1. O empresário estudou a viabilidade do aplicativo para o negócio e conhece os custos para sua manutenção?
2. Tem recursos financeiros para a operação do negócio com o aplicativo?
3. Possui responsável com conhecimento mínimo em tecnológicas mobiles?
4. A empresa demandante conhece o escopo e os requisitos iniciais de funcionalidade do aplicativo desejado, razoavelmente detalhados?

16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	10/04/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Consultoria-para-desenvolvimento-de-aplicativos-TD46004-1.pdf	
2	15/05/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/05/Desenvolvimento-de-aplicativos-TD46004-2.pdf	Arthur Carneiro
3	16/09/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/09/Desenvolvimento-de-aplicativos-TD46004-3.pdf	Arthur Carneiro Marijara Leal

DESENVOLVIMENTO DE MÍDIAS DIGITAIS DE COMUNICAÇÃO

1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

2. Subtema

Transformação Digital

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial e/ou à distância

6. Públicoalvo

ME, MEI, EPP, Produtor Rural e Artesão

7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria e Serviços

8. Macrossegmento

-

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Briefing com o cliente, para nivelamento do escopo do trabalho, contendo necessidades, requisitos e restrições; e validação do planejamento de execução dos serviços; composto de cronograma resumido com agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, com aceite da Empresa Demandante. Documento de Briefing contendo o levantamento de informações junto ao cliente de modo a obter informações e instruções concisas e objetivas sobre missão ou tarefa a ser executada.

ETAPA 02 | DESENVOLVIMENTO DE ATUAÇÃO EM MÍDIAS DIGITAIS

A consultoria em Mídias Digitais visa a aproximação com os clientes, fortalecimento da audiência do negócio e conversão de seguidores em compradores. A Consultoria contribui, assim, para uma melhor utilização de ferramentas como website, blog, Facebook, Twitter, e-mail marketing, banner virtual, LinkedIn e Instagram e para um destaque da presença no Google para que a marca seja reconhecida como uma das mais representativas no seu segmento, ampliando ainda mais a atuação e o faturamento da loja. A consultoria pode envolver, quando necessário, o planejamento para atuação em mídias digitais, que contempla:

1. Análise da reputação da empresa nos meios digitais:
 - 1.1. Verificar se há processo formalizado para recolhimento, análise e resposta às avaliações dos clientes;
 - 1.2. Definir processo interno para gerir a reputação da empresa nos meios digitais.
 2. Desenvolvimento da estratégia para divulgação:
 - 2.1. Levantamento dos dados para criação da rede social;
 - 2.2. Definir as metas que serão atingidas;
 - 2.3. Identificar o público-alvo do cliente, as redes sociais mais adequadas para serem exploradas.
 3. Criação de personas (público-alvo do cliente):
 - 3.1. Definir a persona com base na análise da empresa;
 - 3.2. Orientar o conteúdo que será produzido;
 - 3.3. Planejar a publicação do conteúdo com base nas redes sociais mais adequadas para o cliente;
 - 3.4. Planejar as publicações com base na frequência, conteúdo publicado e público, para determinado prazo.
 4. Cronograma:
 - 4.1. Definir os planos de ação para as publicações futuras;
 - 4.2. Definir Frequência, Distribuição dos materiais nas redes sociais existentes.
 5. Monitoramento durante o período mínimo de 30 (trinta) dias:
 - 5.1. Definir os KPI e métricas que serão trabalhados nos canais;
 - 5.2. Acompanhar os relatórios de desempenho das redes sociais;
 - 5.3. Verificar o crescimento de seguidores e as interações existentes.
- Além disso poderão ser desenvolvidos os itens abaixo, de acordo com a necessidade do Cliente e quando aplicáveis:
- ☐ Layout de website;
 - ☐ Layout de one page scroll;
 - ☐ Layout de blog;
 - ☐ Layout de landing page;
 - ☐ Programação de website;
 - ☐ Programação de one page scroll;
 - ☐ Programação de blog;
 - ☐ Programação de landing page;
 - ☐ Layout para e-mail marketing;
 - ☐ Desenvolvimento de banner virtual;
 - ☐ Desenvolvimento de arte para redes sociais. Informar quais as redes sociais:
 - ☐ Desenvolvimento de estratégia e planejamento de atuação de rede social. Informar quais as redes sociais:
 - ☐ Outros: Citar:

ENTREGAS ETAPA 02:

1. Objeto contratado em mídia digital, contendo o(s) arquivo(s) vetorial e imagem (exemplo: photoshop ou PNG e uma imagem JPEG) ou no formato de programação (exemplo: wordpress), de acordo com os itens demandados.
2. Relatório Final contemplando os itens desenvolvidos, bem como documento de aceite de finalização pelo cliente, atestando o recebimento da(s) entrega(s).

10. Benefícios e resultados esperados

Dentre os potenciais benefícios, tem-se:

- Expansão da visibilidade da empresa;
- Abertura de novos mercados e alcance de novos públicos;
- Aumento das vendas, incremento da divulgação e exposição de seus produtos/serviços;
- Melhoria e rapidez na comunicação com seus clientes.

11. Estrutura e materiais necessários

--

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado;
7. Custos relacionados ao domínio e à hospedagem são de responsabilidade do Cliente;
8. O conteúdo (textos e fotos) deverá ser disponibilizado pelo Cliente ao Prestador de Serviço Tecnológico no momento de realização do briefing.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em Design e formado por profissionais com experiência em Serviços Digitais.

15. Pré-diagnóstico

Os profissionais utilizarão as informações do briefing para o desenvolvimento dos itens contratados, de acordo com a necessidade do Cliente.

16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente;
5. O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.

VEDAÇÕES

- A manutenção e atualização contínua dos conteúdos não podem ser serviços subsidiados pelo SEBRAETEC;
- Não estão inclusos na consultoria o registro de empresas, a aquisição de material promocional, direitos autorais, aquisição de softwares, serviços de servidor e hospedagem de plataformas/sites, domínio web, registro e anuidades de domínio, licenças de software, licenças de uso Android/iOS, licenças de framework para desenvolvimento de sistemas, mídias publicitárias (Ads);
- Integração com serviços de terceiros (por exemplo, integração da área de cliente com softwares de gestão);
- É vedado o desenvolvimento de sistemas web ou customização avançada de ferramentas;
- Não estão inclusos na consultoria o domínio e a hospedagem do website, nem o gerenciamento do mesmo após a entrega;
- É vedado o desenvolvimento de intranets e extranets;

Os custos abaixo NÃO serão contemplados pela consultoria, ficando a cargo do empresário tais despesas:

- Consultoria de E-Commerce;
- Consultoria de SEO;
- Fotografia de produtos e serviços;
- Criação de estratégias de conteúdo via blog;
- Revisão das páginas web para melhorias em tráfego de conversão;
- Criação de campanhas para links patrocinados.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	12/08/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Desenvolvimento-de-Mídias-Digitais-de-Comunicação-TD46011-1.pdf	Arthur Carneiro Liza Myrella Cavalcante Melo Bádue
2	27/08/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Desenvolvimento-de-Mídias-Digitais-de-Comunicação-TD46011-2.pdf	Marijara Leal

IDENTIFICAÇÃO E PLANEJAMENTO PARA ATUAÇÃO EM *LINKS* PATROCINADOS

1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

2. Subtema

Transformação Digital

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial e à distância

6. Públicoalvo

ME, MEI, EPP e Produtor Rural

7. Setor indicado

Indústria, Comércio, Serviços e Agronegócio

8. Macrossegmento

-

9. Descrição

A consultoria objetiva:

- Contribuir para o desenvolvimento de estratégias para o aumento do tráfego do site através de links patrocinados;
- Contribuir para que a empresa aumente a visibilidade do produto ou serviço através de público mais qualificado;
- Contribuir para que a empresa possa realizar investimentos com publicidade em links patrocinados com enfoque na minimização de custos e maximização de resultados;
- Contribuir para que a empresa gere leads e conversações para o site.

ETAPA 01 | ESTUDO DO PÚBLICO-ALVO/NEGÓCIO

- 1.1. Estudo do público alvo;
- 1.2. Investigação do segmento de atuação;
- 1.3. Estudo de concorrência;
- 1.4. Estudo em como minimizar o Custo por Clique (CPC) e em como aumentar a Taxa de Cliques (CTR);
- 1.5. Definição de personas e canais web a serem utilizados;
- 1.6. Definição de conteúdos baseados nos canais escolhidos.

ENTREGA ETAPA 01: Planilha com a estrutura da campanha organizada por Grupos; Anúncios; Plataforma; Palavras Chaves.

ETAPA 02 | CRIAÇÃO DAS CONTAS/ CAMPANHAS

- 2.1. Definição dos objetivos da campanha com base nos estudos realizados;
- 2.2. Criação das contas nas plataformas de links patrocinados com base no estudo realizado levando em consideração: Localidade, Sexo, Faixa etária, Idade etc;
- 2.3. Definição das palavras chaves e local de veiculação (Display e/ou Pesquisa);
- 2.4. Definir investimento com base em aumento do ROI e diminuição do custo por aquisição CPA;
- 2.5. Criação das campanhas com base no estudo realizado;
- 2.6. Otimização do recurso para aumento do ROI.

ENTREGA ETAPA 02: Evidência de criação das contas para gerenciamento da empresa.

ETAPA 03 | MONITORAMENTO

- 3.1. Revisão e definição de campanhas com mídias pagas;
- 3.2. Monitoramento e otimização dos anúncios;
- 3.3. Verificação das conversões;
- 3.4. Análise do Custo por Clique (CPC);
- 3.5. Análise da Taxa de Cliques (CTR);
- 3.6. Validar a segmentação do público;
- 3.7. Verificar melhorias possíveis para as próximas campanhas.

ENTREGA ETAPA 03: Relatório composto pelas métricas da campanha e principais alterações realizadas.

ETAPA 04 | CONCLUSÃO

- 4.1. Entrega dos relatórios com os dados da campanha.

ENTREGA ETAPA 04: Documento com possíveis melhorias para as próximas campanhas.

10. Benefícios e resultados esperados

São potenciais benefícios da Consultoria:

1. Atrair novos clientes através de pesquisas e displays em sites de interesse;
2. Aumentar o tráfego de visitas no site gerando leads e conversões;
3. Atrair um público mais qualificado para o site;
4. Atingir novos consumidores;
5. Melhor posicionamento da marca do produto/serviço e sua reputação online.

11. Estrutura e materiais necessários

--

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em Links Patrocinados

15. Pré-diagnóstico

1. A empresa tem praticado o marketing de conteúdo?
2. A empresa monitora com frequência o crescimento de acesso do seu site?
3. A empresa já dispõe de uma Landing Page para captação de leads?
4. Criar campanha segmentadas por dispositivos é interessante para o seu negócio?
5. O cliente já fez um estudo de palavras chaves?
6. O cliente já definiu quanto quer investir em links patrocinados?
7. O cliente deseja contemplar nesta consultoria o Google Adwords?
8. O cliente deseja contemplar nesta consultoria o Facebook Ads?
9. O cliente deseja contemplar nesta consultoria o Instagram Ads?

16. Observações

PRÉ REQUISITO: É imprescindível que para este atendimento a empresa tenha estabelecido Política Comercial e de Marketing para a internet. Estas ações tem o intuito de garantir que os Leads (oportunidades) virem conversões de vendas.

Prazo de Entrega: 45 (quarenta e cinco) dias.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	10/04/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/06/Identificação-e-Planejamento-para-Atuação-em-Links-Patrocinados-TD4006-1.pdf	

IMPLANTAÇÃO DE E-COMMERCE

1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

2. Subtema

Transformação Digital

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial e/ou à distância

6. Públicoalvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria, Serviços

8. Macrossegmento

-

9. Descrição

ETAPA 01 | Alinhamento da proposta/Demanda

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

OBS: O atendimento será realizado somente para novas lojas. Não cabe nesta consultoria aperfeiçoamento de plataformas existentes.

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

ETAPA 02 | Desenvolvimento da ferramenta de comércio que utiliza como base plataformas eletrônicas

Realizar consultoria para desenvolvimento de e-commerce utilizando:

- Programação visual do e-commerce (layout da plataforma) com a marca e padrão de cores fornecidos pela empresa cliente;
- Layout Responsivo (ou PWA);

Também devem ser observados os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

Plataforma

- Sistema responsivo
- Analisar os recursos da plataforma com base na expectativa do cliente;
- Plataforma a ser adotada com base na análise de mercado, ou plataforma SaaS.
- Utilizar servidor próprio com a preparação para as tecnologias definidas;
- Critérios de SEO

Canais digitais

- Quais canais utilizados na plataforma
- Formas de integração

Operação e logística

- Avaliar a integração no sistema de atendimento (ERP) e sistema de venda
- Definição dos meios de entrega e sistema de frete
- Processo do pedido/processamento/confirmação do pedido/entrega
- Gerenciamento do estoque

Pagamento e segurança

- Definição dos meios para gerenciar os pagamentos
- Implantar gateway de pagamento à realidade do cliente
- Método de segurança

Usabilidade e interface

- Definição das funcionalidades /fluxo de navegação
- Controle dos conteúdos gerados para o site – produtos, blogs, imagens.
- Quais as páginas (cronogramas) que o site/plataforma conterá
- Definir Personas
- Criar categorias com base no briefing e tipo de negócio
- Layout (exposição da página, produtos, links etc.) / Design

Atendimento

- Definição dos Canais de comunicação diretos entre o consumidor e a empresa (como e-mail, chats, perguntas frequentes, telefone).

Equipe

- Equipe necessária para gestão do e-commerce

Monitoramento

- Definir como será o Suporte ao cliente

Orientação

- Orientação presencial, empresário e equipe, quanto ao uso do sistema de gerenciamento e realizar os testes da operação.

ENTREGA ETAPA 02:

- Tutorial (digital) com passo a passo para uso e gestão do sistema de E-commerce, contendo: Instruções para a correta operacionalização de toda a loja virtual, incluindo a utilização dos meios eletrônicos de pagamento, modo de embalagem, instruções de como inserir as fotografias dos produtos/serviços, conteúdo e descrição dos produtos/serviços, bem como as formas de divulgar e realizar promoções através do e-commerce. Incluir informações pertinentes às integrações (correios, ERP entre outros), manual de implantação do sistema (se houver) e como são gerenciadas, controle de estoques, logística, fornecer as senhas, canais de comunicação como o cliente entre outros pontos para funcionamento do e-commerce;

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

10. Benefícios e resultados esperados

O e-commerce é um modelo de comércio que utiliza como base plataformas eletrônicas, como computadores, smartphones, tablets, entre outras, para operações de compra e/ou venda de produtos e/ou serviços, realizados por meio de ambiente digital (internet).

Dessa forma, este serviço visa desenvolver a ferramenta de comércio que utiliza como base plataformas eletrônicas. A utilização do e-commerce pode levar a empresa a obter uma significativa ampliação de mercado.

Pré-requisito:

Quando necessário, dependendo da complexidade da solução e estágio de maturidade da empresa é recomendado a realização de um diagnóstico tecnológico, que demonstre a viabilidade e maturidade para atuação com e-commerce. **Cabe a cada SEBRAE UF determinar como obrigatório o diagnóstico para análise de viabilidade. Para este diagnóstico será utilizado o serviço tecnológico do Sebraetec: Diagnóstico para Implantação de E-commerce.**

11. Estrutura e materiais necessários

--

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em desenvolvimento de programação, web design e operacionalização de plataformas de comércio eletrônico.

15. Pré-diagnóstico

Quando necessário, recomenda-se a realização do serviço Diagnóstico para Implantação de E-commerce e o parecer favorável para a continuidade.

16. Observações

1. A consultoria não inclui a produção de informações técnicas necessárias ao consumidor de modo a se atender requisitos legais.
2. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
3. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente. O mesmo se responsabiliza pelas informações e aquisição de serviços para que a consultoria seja implementada conforme cronograma definido na proposta de trabalho.
4. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
5. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
6. Desejável que a empresa possua a Marca depositada ou registrada no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI).
7. * Ao optar por uma plataforma de e-commerce, o empresário estará definindo a “base” do seu negócio, desta forma a plataforma escolhida deve ser compatível com a empresa, sendo capaz de permitir que as vendas sejam feitas da melhor maneira possível e o contato e relacionamento com o cliente seja eficiente.

VEDAÇÕES

1. Caso o cliente possua comércio eletrônico, realizar atendimento para loja/plataforma de comércio eletrônico existente.
2. Compra de mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer canal existente (Adwords, Facebook Ads, etc).
3. Compra de ferramentas, plataformas, registros e anuidades.
4. A consultoria é para serviços que irão resultar na implementação e operação de uma loja virtual e não na venda de uma plataforma tecnológica.
5. Desenvolvimento dos processos de pagamento e implantação junto às instituições financeiras:
 - a. A maioria das plataformas de e-commerce já traz integração com ambientes de pagamento. Serviços que exijam continuidade de pagamento, como mensalidades ou manutenções, serão custeados pelo cliente, e não subsidiados pelo Sebrae.
6. Avaliação e implantação dos sistemas de segurança e monitoramento de fraudes;
 - a. O certificado Secure Socket Layer (SSL) é um serviço de pagamento contínuo e deve ser assumido pelo cliente beneficiado;
 - b. Investimentos em sistemas de antifraude também são vedados.

7. Planejamento e implantação do processo de logística para lojas on-line:

a. Integração com Correios e importação da tabela de preços de uma transportadora podem ser incluídas na consultoria, desde que não exijam continuidade de pagamento ou manutenção.

8. Pagamento de registro de empresas, aquisição de material promocional, direitos autorais, aquisição de softwares, serviços de servidor e hospedagem de plataformas/sites, domínio web, registro e anuidades de domínio, licenças de software, licenças de uso Android/iOS, licenças de framework para desenvolvimento de sistemas, mídia publicitária (Ads) e e-mail marketing.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	10/04/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Implantação-de-E-commerce-TD46002-1.pdf	
2	15/05/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Implantação-de-E-commerce-TD46002-2-1.pdf	Arthur Carneiro
3	01/08/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Implantação-de-E-commerce-TD46002-3.pdf	
4	16/09/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/09/Implantação-de-E-commerce-TD46002-4.pdf	Arthur Carneiro Marijara Leal

INSERÇÃO DIGITAL – DESENVOLVIMENTO DE WEBSITE

1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

2. Subtema

Transformação Digital

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial e/ou à distância

6. Públicoalvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria, Serviços

8. Macrossegmento

-

9. Descrição

ETAPA 01 | Briefing inicial para definição do escopo

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

ETAPA 02 | Desenvolvimento de Website

Realizar consultoria para desenvolvimento de website para interação com clientes, utilizando:

- Programação visual do site (layout da plataforma) com a marca e padrão de cores fornecidos pela empresa cliente;
- Layout Responsivo (ou PWA);
- Plataforma open source.

Também devem ser observados os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

Definição Home e seções institucionais

- Área de rede sociais (links para perfis de mídias sociais)
- Mapa do site
- Formulário de contato
- Rodapé com dados da empresa
- Inscrição para recebimento de newsletter (opcional)
- Plugins de interesse do cliente (Fanpage no Facebook, pesquisa, banner etc)

Seção Institucionais

- Blocos estáticos, por exemplo, Quem Somos, Serviços e etc.
- Catálogo de produtos (se houver)

Área administrativa

- CMS (Gerenciamento de Conteúdo)
- Gerenciamento de Usuários

SEO

- Implementação de técnicas on-page garantindo otimização da busca orgânica
- Integrações
- Blog (Opcional)

Serviços agregados

- Instalação da plataforma na hospedagem recomendada (custo da mensalidade por conta do contratante)

Conteúdo

- Inserção de conteúdo básico para que o site contenha as informações institucionais e de produto para a publicação.

Indicadores

- Orientar a utilização de mecanismos de análise de performance do website e presença digital (Google analytics, taxa de rejeição, tráfego, palavras chaves entre outros).

Orientação

- Orientação presencial para operação e manutenção do site ao final da consultoria.

ENTREGAS ETAPA 02:

1. Tutorial com passo a passo para operação do website pelo cliente, contendo as estratégias adotadas para: escolha da arquitetura de informações, programação visual, integrações realizadas, técnicas para SEO e busca orgânica, manual de implantação do sistema, fornecimento de senhas, gestão de conteúdos e fotos, geração de relatórios para monitoramento, entre outras informações importantes para gestão do cliente.
2. Termo de cessão de direitos autorais para a empresa demandante.
3. Relatório Final com os aspectos técnicos do website desenvolvido (oportunidades de melhoria, plano contendo ações que foram executadas, recomendações e conclusões); códigos-fonte desenvolvidos e *scripts* ou estrutura de base de dados; e evidências do website em funcionamento (inclusive com o link).

4. Declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

10. Benefícios e resultados esperados

BENEFÍCIOS E RESULTADOS ESPERADOS:

O portal web é o principal canal de comunicação na internet e funcionam como um hub de acesso aos demais canais de presença on-line, como mídias sociais, ou ambientes mobile, melhorando a rede de relacionamentos das empresas. A utilização de website pode ajudar a empresa a divulgar de forma mais ampla seus produtos, serviços e contatos.

Pré-requisito:

O cliente deverá fornecer a identidade visual (marca e padrão de cores) e o conteúdo inicial com as informações (textos e imagens) que constarão no site. O conteúdo é crítico para o sucesso do projeto. A ausência do conteúdo poderá inviabilizar a publicação do site por parte do empresário.

11. Estrutura e materiais necessários

--

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em desenvolvimento e operacionalização de websites, conhecimento em programação e web design.

15. Pré-diagnóstico

QUESTÕES PARA DETALHAMENTO DA DEMANDA

O site é parte da estratégia digital da empresa. O planejamento anterior ao desenvolvimento da ferramenta web permitirá uma maior assertividade do empresário. Conhecer o ambiente digital, o público alvo a ser atendido, as funcionalidades e a forma de se comunicar fortalecerá a marca e posicionamento da empresa no mercado.

Site desatualizado (ausência de atualizações das informações e monitoramento), falta de retorno e interação com o visitante comprometerá a imagem da empresa no mercado e a sua rejeição. No ambiente ágil, o potencial cliente buscará uma nova alternativa para sua demanda.

Importante que o empresário avalie a maturidade e o momento do negócio para que possa identificar a melhor ferramenta de comunicação online.

As informações devem ser enviadas junto à abertura da demanda para análise.

1. Identidade visual

Possui logomarca (Corel, Illustration ou PDF) e cores definidas para o site?

☐ sim ☐ não

Caso o empresário tenha necessidade em revitalizar ou desenvolver uma identidade visual para o negócio, poderá demandar ao SEBRAE anteriormente ao desenvolvimento do Site.

A marca traz credibilidade e fortalece a imagem da empresa. Ajudará na comunicação e os clientes na identificação do negócio no ambiente online.

2. Identificação do tipo de site:

Qual o tipo de site a ser adotado pela empresa:

☐ Institucional ☐ Institucional com vitrine de produto ☐ (não há compra e venda)

3. Levantamento das necessidades do negócio

Qual a estratégia da empresa para atuação no ambiente online e a principal mensagem que o site deverá passar?

Cite os principais concorrentes no ambiente online e os sites de referência.

Qual o perfil dos clientes que irão acessar o ambiente online?

A empresa tem presença digital em quais mídias:

☐ mídias sociais – Instagram/Twitter /facebook/youtube

☐ outro: _____

4. Identificação das funcionalidades e arquitetura da informação

Onde irá hospedar o site (servidor)? Conhece os custos?

Possui registro de domínio? ☐ sim, qual: _____ ☐ não

Hospedagem e domínio são itens obrigatórios para a consultoria e deverão ser contratados pela empresa (O Sebraetec não cobre serviços continuados).

Quais as seções do site:

☐ home ☐ história ☐ contato ☐ solicitar orçamento

☐ descrição de Produtos e Serviços ☐ portfólio ☐ outros

O Sebraetec não desenvolve as informações abaixo por meio da demanda de desenvolvimento de website.

5. Quem serão os responsáveis pela geração dos dados abaixo?

Redação dos textos (geração de conteúdo).

Traduções (se necessário).

Fornecimentos de fotografias /imagens/Ilustrações.

As fotos e imagens devem e ser profissionais e padronizadas para garantir qualidade no acesso aos dispositivos móveis e monitores.

Fornecimento audiovisual (animações, vídeos, locuções e sons).

O cliente deverá fornecer o conteúdo com as informações (textos e imagens) que constarão no site. O conteúdo é crítico para o sucesso do projeto. A ausência do conteúdo poderá inviabilizar a publicação do site por parte do empresário.

6. Suporte pós desenvolvimento site

Possui estrutura interna para monitoramento do site e acompanhamento das demandas? () sim () não

A consultoria não contempla suporte pós construção e entrega oficial do site. Esta atividade é de responsabilidade do EMPRESÁRIO.

16. Observações

1. A consultoria não inclui a produção de informações técnicas necessárias ao consumidor de modo a se atender requisitos legais.

2. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;

3. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente. O mesmo se responsabiliza pelas informações e aquisição de serviços para que a consultoria seja implementada conforme cronograma e definida na proposta de trabalho.

4. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;

5. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

6. Desejável que a empresa possua a Marca depositada ou registrada no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI).

VEDAÇÕES

- Registro de empresas, aquisição de material promocional, fotografias profissionais de produtos, direitos autorais, aquisição de softwares, serviços de servidor e hospedagem de plataformas / sites, domínio web, registro e anuidades de domínio, licenças de software, licenças de uso android/ios, licenças de framework para desenvolvimento de sistemas, mídias publicitárias (ads).

- Integração com serviços de terceiros (ex: integração da área de cliente com softwares de gestão).

- Desenvolvimento de sistemas web ou customização avançada de ferramentas.

- Compra de mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer canal existente (Adwords, Facebook Ads, etc).

- Desenvolvimento de intranets e extranets;

- Hospedagem em host de websites, portais corporativos ou blogs em qualquer plataforma existente ou a ser desenvolvida pela prestadora;

- Compra de domínios na web, URL e endereços eletrônicos;
- Produção e/ou monitoramento de conteúdos para os canais digitais;
- Manutenção do site e de seus conteúdos posteriormente ao seu desenvolvimento.
- Criação de campanhas link de patrocinado.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	10/04/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Inserção-digital---Desenvolvimento-de-WebSite-TD46003-1.pdf	
2	15/05/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/05/Inserção-digital-Desenvolvimento-de-WebSite-TD46003-2.pdf	Arthur Carneiro

Planejamento para Busca Orgânica - SEO

1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

2. Subtema

Transformação Digital

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial e à distância

6. Públicoalvo

ME, MEI, EPP e Produtor Rural

7. Setor indicado

Comércio, Serviços

8. Macrossegmento

-

9. Descrição

A Consultoria objetiva orientar o desenvolvimento de um modelo de comércio que utilize como base plataformas eletrônicas como: computadores, smartphones, tablets, entre outras, para operações de compra e/ou venda de produtos e/ou serviços, realizadas por meio de ambiente virtual (Internet).

São Objetivos Específicos:

1. Desenvolver estratégias para conseguir maior audiência para o site ou projeto digital;
2. Permitir a otimização do site para que os usuários realizem com mais assertividade pesquisas de termos e palavras-chave na web;
3. Aumentar a visibilidade de um website nas listagens de resultados de pesquisas;
4. Melhorar o ranqueamento do site em motores de busca (exemplo: Google, Bing).

São Etapas da Consultoria:

ETAPA 01 | PLANEJAMENTO TÉCNICO

- Elaborar relatório de pesquisa e estudo de posicionamento (lista de benchmarking e oportunidades);
- Definir as melhores palavras-chaves a serem otimizadas no site;
- Desenvolver a pauta de cronograma de postagens (se houver SEO off-pages).

ETAPA 02 | SEO ON-PAGE

- Revisar todas as marcações do código do site (SEO on-page);
- Definir os títulos e descrições de todas as páginas;
- Modificar o formato das imagens (compactar, atribuir marcações, inserir infográficos, adicionar vídeos);
- Configurar o servidor para um melhor tempo de resposta no carregamento;
- Acompanhar a troca do servidor, caso seja necessário;
- Realizar link building para aumentar a relevância do site;
- Definir o formato para utilização dos guest posts.

ETAPA 03 | MONITORAMENTO

- Avaliar o processo de indexação do site;
- Revisão do planejamento para os próximos 02 (dois) meses;
- Criação de estratégia para monitoramento dos próximos 02 (dois) meses;
- Orientar a respeito do monitoramento de rankings no Google;
- Orientação a respeito de ferramentas técnicas para análise e performance do site.

ENTREGA ETAPAS 01, 02 E 03:

1. Relatório de análise competitiva dos concorrentes e do posicionamento do site;
2. Relatório de palavras-chaves;
3. Relatório para análise de performance de indicadores (K.P.I);
4. Estratégias de conteúdo para melhorar a performance do site;
5. Posts publicados para SEO off-page.

10. Benefícios e resultados esperados

São potenciais benefícios da Consultoria:

1. Melhorar o posicionamento em sites de busca através de palavras-chaves relevantes;
2. Aumentar o tráfego de visitas no site;
3. Melhorar a conversão de tráfego de busca orgânica;
4. Otimizar o carregamento do site;
5. Atingir novos consumidores;
6. Melhor posicionamento da marca do produto/serviço e sua reputação online.

11. Estrutura e materiais necessários

--

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.

4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em Busca Orgânica.

15. Pré-diagnóstico

1. Sua empresa tem praticado o marketing de conteúdo?
2. Sua empresa tem um site, blog, e-commerce?
3. Há propagação em redes sociais com criação de fluxo e engajamento para o seu projeto web?
4. Como você realiza a inserção de matérias e notícias no seu site?
5. Você utiliza algum estudo de palavras-chaves?
6. Seu site foi desenvolvido utilizando palavras-chaves?
7. Você monitora o ranqueamento do seu site em motores de busca (google ou bing)?
8. Você possui o google analytics no seu site?
9. Você tem monitorado o crescimento de acessos do seu site?
10. Tem utilizado algum indicador de performance (K.P.I) para medir o tráfego do seu site?
11. Em que setor(es) a empresa melhor se enquadra?
12. Em que segmento(s) a empresa melhor se enquadra?

16. Observações

1. Solução recomendada para o desenvolvimento de ação de promoção da MPE em datas comemorativas, como Páscoa, dia das Mães, dia dos Namorados, dia dos Pais, dias das Crianças, Natal, Black Friday.
2. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
3. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
4. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
5. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	17/06/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/06/Planejamento-para-Busca-Orgânica-SEO-TD46008-1.pdf	Eduardo Cardoso Garrido Liza Myrella Cavalcante Melo Bádue

DESIGN

DESIGN DE COMUNICAÇÃO

BRANDING

1. Tema

Design

2. Subtema

Design de Comunicação

3. Categoria deserviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

5. Modalidade

Presencial, à distância ou ambos

6. Públicoalvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

7. Setorindicado

AGRONEGÓCIOS, COMÉRCIO, INDÚSTRIA, SERVIÇOS

8. Macrossegmento

9. Descrição

ETAPA 1 | Alinhamento da proposta

Briefing com o cliente, para nivelamento do escopo do trabalho, contendo necessidades, requisitos e restrições; e validação do planejamento de execução dos serviços; composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço

tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

ENTREGA ETAPA 1: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

ETAPA 2 | Desenvolvimento do projeto

Desenvolvimento do projeto de branding, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Reuniões e workshops para acompanhamento, coleta e atualização de informações e estratégias pertinentes ao andamento do desenvolvimento do projeto;
- Auditoria da marca: análise do momento e contexto da marca; avaliação de informações e documentos sobre a marca (história, missão, visão, valores, objetivos, mercados alvo, estratégias de marketing, peças de comunicação);
- Análise do naming (nome fantasia da empresa): percepção do nome pelo público alvo e se transmite os valores da marca;
- Pesquisa de percepção da marca para diferentes públicos realizada com parceiros, colaboradores, vendedores etc;
- Jornada da marca: mapeamento de todos os pontos de contato da marca com os clientes, diagnosticando de como a marca se comunica;
- Determinação do posicionamento da marca: diretrizes estratégicas focadas no mercado e na competição, enfatizando as características que a tornam diferente dos seus concorrentes e relevante ao seu público;
- Arquitetura de marcas: processo de organização do portfólio de marcas da empresa;
- Definição do comportamento da marca: Estratégia de atuação; Desenvolvimento do BrandBook baseado nos princípios do branding.
- Estratégia de implantação: plano de implantação da gestão da marca para o mínimo de 2 anos.

ENTREGA ETAPA 2: Manual ou BrandBook impresso e em mídia digital, contendo, quando aplicável, a situação verificada na empresa quanto a: auditoria da marca, análise do naming, pesquisa de percepção, jornada da marca, determinação do posicionamento da marca, arquitetura de marcas e definição do comportamento da marca; e soluções propostas; assinado pela empresa demandante.

10. Benefícios e resultados esperados

1. Criar conexões conscientes e inconscientes, que serão cruciais para que o cliente escolha a sua empresa no momento de decisão de compra do produto ou serviço.
2. Criar e desenvolver conteúdo estratégico para nortear as expressões da marca;
3. Estabelecer o propósito, posicionamento e a plataforma da marca.

11. Estrutura e materiais necessários

--

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Fornecimento, produção ou tratamento de textos, fotos ou vídeos e demais itens a serem utilizados durante o processo;
2. Todos os custos para a confecção dos produtos resultantes da aplicação do projeto de branding;
3. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
4. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
5. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
6. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
7. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
8. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec e Editais Estaduais.
6. Pesquisa prévia no INPI para verificar se o naming já é utilizado por outra empresa.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência e conhecimento sobre técnicas e ferramentas de Gestão de Design e Marketing e sua aplicabilidade.

15. Pré-diagnóstico

À critério de cada SEBRAE UF.

16. Observações

1. O trabalho de branding pode ou não vir acompanhado do serviço de criação e desenvolvimento da identidade visual;
2. É fundamental que o conjunto de ações da empresa estejam alinhadas ao posicionamento, propósito e valores da marca;
3. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
4. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;

5. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
6. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	10/04/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/07/Branding-DC22001-1.pdf	

IDENTIDADE VISUAL

1. Tema

Design

2. Subtema

Design de Comunicação

3. Categoria deserviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria Tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

5. Modalidade

Presencial, à distância ou ambos

6. Públicoalvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

7. Setorindicado

Agronegócios, comércio, indústria, serviços

8. Macrossegmento

9. Descrição

ETAPA 1 | Alinhamento da proposta

- Briefing com o cliente, para nivelamento do escopo do trabalho, contendo necessidades, requisitos e restrições; e validação do planejamento de execução dos serviços; composto de cronograma resumido com agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

ENTREGA ETAPA 1: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

ETAPA 02 | Desenvolvimento do projeto

Desenvolvimento dos seguintes aspectos dentro do projeto de identidade visual, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Conceituação do projeto;
- Malha Construtiva da Marca;
- Uso de Padrões Cromáticos (em escala RGB, CMYK, Pantone);
- Apresentação da marca aprovada nas versões horizontais e/ou verticais com suas reduções mínimas e com seus arquivos vetoriais e imagens;
- Definição de Área de não interferência da marca aprovada;
- Controle de Fundo e Restrições e/ou aplicações em fundos coloridos ou texturizados;
- Usos proibitivos ou incorretos da marca;
- Definição de família tipográfica utilizada no projeto, assim como disponibilização da fonte em sua versão digital;
- Imagem digital da marca (para registro junto ao INPI) contida, obrigatoriamente, em uma moldura de 8.0 cm x 8.0 cm, no formato.jpg conforme orientações contidas no site;
- Arquivos vetoriais e imagens de todas as aplicações definidas com as informações técnicas necessárias para confecção/produção;
- Desenvolvimento dos itens de aplicação da marca, de acordo com a necessidade do cliente, quando aplicáveis:

☐ Naming

☐ Criação da marca

☐ Redesign da marca

☐ Manual de Identidade Visual

☐ Papelaria (Papel Timbrado, cartão, envelope, pasta de propostas)

☐ Adesivo para Frota

☐ Uniformes

☐ Outros (Citar):

ENTREGA ETAPA 02: Projeto Gráfico aprovado em Mídia digital, contendo o(s) arquivo(s) vetorial e imagem, bem como, documento de aceite de finalização pelo cliente, atestando o recebimento da(s) entrega(s).

10. Benefícios e resultados esperados

Uma boa identidade visual gera comprometimento, credibilidade ao perfil da empresa, determina o que a empresa representa, e qual imagem ela quer transmitir para o seu público-alvo. Além disso, destaca a empresa dos seus concorrentes, gerando reconhecimento e estabelecendo vínculo de aproximação com seu consumidor final;

Com a aplicação dos conceitos de Identidade Visual será possível representar a empresa com seus elementos, essenciais e visuais que a compõem;

Reforça o posicionamento e diferencial da empresa no mercado, transmitindo de forma coerente seus valores para seu público-alvo, através da criação da marca e desenvolvimento de elementos visuais que comporão a identidade da empresa.

11. Estrutura e materiais necessários

--

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Fornecimento, produção ou tratamento de textos, fotos ou vídeos e demais itens a serem utilizados durante o processo;
2. Custos para a confecção dos produtos resultantes da aplicação da Identidade Visual;
3. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
4. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
5. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
6. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
7. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
8. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec e Editais Estaduais;

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

A Prestadora de Serviço deve apresentar em seu corpo técnico, profissional com experiência e conhecimento sobre técnicas e ferramentas de design gráfico e sua aplicabilidade.

15. Pré-diagnóstico

À critério de cada UF.

16. Observações

1. O trabalho de Identidade Visual pode ou não vir acompanhado do serviço de sinalização à depender da complexidade e valor máximo permitido para esta ficha.

2. Ao final, é importante que o cliente registre a marca desenvolvida no projeto. O registro é concedido pelo órgão governamental Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). O pedido de registro de marca deve ser feito pelo cliente por meio de formulário próprio (obtido no site do INPI), anexando-se as especificações da marca.
3. É fundamental que o conjunto de ações da empresa estejam alinhadas ao posicionamento, propósito e valores da marca;
4. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
5. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
6. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
7. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	10/04/19	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Identidade-Visual-DC22002-1.pdf	
2	10/05/19	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/07/Identidade-Visual-DC22002-2.pdf	Marijara Leal Nilo Vasconcelos de Oliveira
3	16/09/19	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Identidade-Visual-DC22002-3.pdf	Marijara Leal Nilo Vasconcelos de Oliveira

DESIGN DE PRODUTO

DESIGN DE EMBALAGEM

1. Tema

Design

2. Subtema

Design de Produto

3. Categoria deserviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria Tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

5. Modalidade

Presencial e/ou à distância

6. Públicoalvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

7. Setorindicado

Agronegócio, comércio, indústria, serviços

8. Macrossegmento

-

9. Descrição

OBJETIVO: O Design de Embalagens é a materialização de uma ideia, é uma forma, muitas vezes inovadora, de conter um produto de maneira a encantar o consumidor.

O designer de embalagens desenvolve uma série de estudos que visam a aplicação da marca e da identidade visual já existente em diversos suportes para criar uma embalagem adequada.

Segue abaixo alguns exemplos de tipos de embalagens: caixa de transporte, cartucho, blister, embalagem cartonada, embalagens mistas, embalagens multicamadas, embalagens laminadas, embalagens plásticas flexíveis e embalagem reutilizável.

ETAPAS DO ATENDIMENTO:

Etapas 01: Reunião para elaborar o briefing;

Etapas 02: Desenvolvimento de propostas preliminares para a embalagem;

Etapas 03: Apresentação e validação das propostas de desenhos preliminares da embalagem;

Etapas 04: Elaboração do relatório final e apresentação do mesmo para o cliente, contendo a síntese das etapas e a arte final da embalagem.

ENTREGAS:

Relatório Final contendo a apresentação visual da situação atual encontrada e da situação proposta aprovada e mídia digital com o arquivo aberto e em arquivo do tipo imagem (pdf) da situação proposta. No caso de projeto visual em 3D, a situação aprovada deverá ser apresentada em mídia digital do tipo imagem (pdf), além do arquivo aberto.

Entregas para o cliente:

Relatório em formato de manual, PDF digital e impresso (A4, em cores, encadernado) contendo:

- Síntese da pesquisa de concorrentes e referências de projeto;
- Defesa técnica e conceitual;
- Desenhos técnicos com medidas para execução e imagens do(s) produto(s);
- Especificações técnicas para produção: Processos, materiais e acabamentos
- Layout da(s) peça(s) desenvolvida(s);
- Especificação, dimensionamento e detalhamento técnico das peças (formato, fontes, cores, materiais, gramaturas e links);
- Simulação de aplicação (recursos 3D e/ou mockup photoshop);

Arquivos para entrega:

- Arquivos vetoriais finalizados (extensões AI, PSD), versões curvas e fontes;
- Entregar também arquivos de matemática volumétrica (*IGS, *STL, *DWG, *STEP, *SLDPRT) e outros arquivos técnicos conforme adequação ao padrão e às necessidades do cliente.

10. Benefícios e resultados esperados

- A embalagem e seus rótulos são componentes obrigatórios dos produtos de consumo e fazem o cliente perceber seus atributos, significados e valor. ElesA consultoria torna o cliente devidamente orientado para promover ações de melhoria estética dos produtos da empresa, visando transmitir uma mensagem alinhada aos valores e identidade visual da empresa.

PRÉ-REQUISITOS PARA O CLIENTE:

- Possuir toda a identidade visual dos produtos previamente elaborada, em alta resolução, para aplicação nas embalagens;
- O material gráfico existente tem uma grande importância na divulgação da Identidade visual. Além da preocupação estética, transmite-se uma mensagem alinhada aos valores da empresa;
- Ter o produto a ser embalado.

11. Estrutura e materiais necessários

--

12. Responsabilidade da empresa demandante

- Participar da reunião de alinhamento da demanda e demais reuniões previamente marcadas conforme cronograma;
 - Acompanhar o prestador de serviços ou disponibilizar 1 (um) funcionário para acompanhar o consultor quando em visita aos espaços físicos da propriedade/empresa;
 - Fornecer as informações estratégicas e técnicas necessárias ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
 - Aprovar o documento final;
 - Responder a pesquisa realizada pelo Sebrae;
1. Reportar ao Sebrae qualquer problema encontrado durante o atendimento.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec;
2. Cumprir todas as obrigações previstas no contrato.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais do designer gráfico e designer de produto.

15. Pré-diagnóstico

--

16. Observações

1. Contempla apenas a elaboração de uma embalagem;
2. Não contempla o acompanhamento da execução do projeto elaborado;
3. Não envolve a elaboração de protótipos, mock ups ou maquetes em escala reduzida como entregas da prestação de serviço para compreensão da proposta.
4. A solução não inclui desenvolver os itens de design/comunicação visual dos rótulos, limitando-se à embalagem.
5. O design da embalagem deve considerar o ecodesign, enfatizando critérios ambientais na concepção dos objetos, procurando reduzir ao máximo seu impacto sobre a natureza.

6. Não contempla a elaboração de rótulos conforme normas técnicas.
7. O serviço pode contemplar indicação de empresas para a produção da embalagem
8. **O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.**

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

DESIGN DE SERVIÇO

DESIGN E MELHORIA DE SERVIÇOS

1. Tema

Design

2. Subtema

Design de Serviço

3. Categoria deserviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria Tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

5. Modalidade

Presencial, à distância ou ambos

6. Públicoalvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

7. Setorindicado

AGRONEGÓCIOS, COMÉRCIO, INDÚSTRIA, SERVIÇOS

8. Macrossegmento

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA E IMERSÃO

- Realizar briefing com o cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico;

- Levantamento de dados da empresa; realização de pesquisa e identificação do problema; levantamento de necessidades e oportunidades de melhoria; elaboração de matriz SWOT; levantamento do contexto dos Usuários/Atores e pesquisa de mercado.

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

ETAPA 02 | IDEIAÇÃO

Ideação do processo de desenvolvimento de Serviço, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Conceituação do projeto;
- Utilização de técnicas e ferramentas de design para expandir ao máximo as possibilidades na área da inovação e, conseqüentemente, as oportunidades de negócio para a empresa;
- Definição de ações relacionadas ao Design Thinking;
- Utilização de metodologias de desenvolvimento de serviços como AT-ONE e TouchPoints cards;
- Definição de proposta de valor, dos relacionamentos com o usuário, dos canais de atuação e dos procedimentos de atendimento ao usuário, rotinas dos serviços, definição das estruturas para o serviço (equipamentos e produtos) e roteiro padronizado para o serviço objeto da demanda;
- Criação de soluções amparadas na imersão e na escuta do envolvidos e stakeholders;
- Validação com o cliente da solução a ser adotada.

ENTREGA ETAPA 02:

- Declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento da (s) entrega (s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da (s) entrega (s) efetivadas.
- Relatório final em meio físico impresso e digital, podendo conter:
 - o Pesquisa Desk;
 - o Entrevistas e Observação;
 - o Utilização de métodos de design de serviços como Método AT-ONE e TouchPoints;
 - o Oferta do serviço;
 - o Necessidades do cliente;
 - o Identificação do Contexto dos Usuários/Atores, Ambientes e Ciclo de Vida: Mapa de Empatia;
 - o Jornada do Usuário (serviço existente/concorrentes);
 - o Blue Print (serviço existente/concorrentes);
 - o Identificação de Critérios Norteadores;
 - o Geração de Solução: Construção/Revisão da Proposta de Valor;
 - o Propostas para Soluções e oportunidade de melhoria;
 - o Construção do Processo Apreender, Utilizar e se Lembrar: Comunicação;
 - o Sensibilização; Aquisição; Evidências físicas;

o Pós-serviço: Retorno do cliente, ações dos usuários e de funcionários;
o Barreiras para a interação.

10. Benefícios e resultados esperados

O serviço tecnológico de “Design de Serviço” refere-se a um trabalho de design que:

- Modela a prestação de serviço para que gere alto valor para os clientes transformando-o em uma vantagem competitiva para a empresa;
- Com um Design de Serviço aplicado a empresa, objetiva-se ter uma visão mais abrangente do serviço com a formulação de estratégias mais assertivas e focadas para o negócio e na experiência do cliente;
- Com a realização da consultoria a empresa apresentará clientes mais satisfeitos, agilidade nos processos, qualidade no atendimento e aumento da fidelização dos clientes. Irá diferenciar-se no mercado por meio de um serviço de qualidade e inovador, minimizando a concorrência;
- O Design de Serviços irá estudar como deve ser a experiência de consumo ideal para seus clientes, modificando as rotinas e as práticas dos colaboradores com o objetivo de tornar o cliente mais fiel à sua marca.

11. Estrutura e materiais necessários

--

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

--

15. Pré-diagnóstico

--

16. Observações

1. O serviço inclui ações relacionadas ao Design Thinking que se refere a uma atividade de design relacionada à aplicação dos princípios do design para subsidiar processos de tomada de decisão, a partir da abordagem sistêmica de solução de problemas, a fim de aumentar as qualidades inovadoras e competitivas de uma organização.
2. A implantação do serviço não está contemplada neste trabalho, apenas o planejamento e a definição das ações. Os custos de implementação são de responsabilidade do empresário (contratante).
3. A consultoria não inclui a produção de informações técnicas necessárias ao consumidor de modo a se atender requisitos legais.
4. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
5. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
6. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
7. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
8. O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

ELABORAÇÃO DE CARDÁPIO PARASERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

1. Tema

Design

2. Subtema

Design de Serviço

3. Categoria deserviço

Acesso a serviço de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Acesso a Serviço Tecnológico / Consultoria tecnológica

5. Modalidade

Presencial

6. Públicoalvo

MEI, ME, EPP

7. Setorindicado

Comércio e Serviços

8. Macrossegmento

Alimentos e Bebidas

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pela condução do projeto por parte da prestadora de serviço e do cliente, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as

partes, assinado pelo cliente.

ETAPA 02 | ELABORAÇÃO DO CARDÁPIO

1. Levantamento do perfil do consumidor e tendências de consumo através da realização de entrevistas com os consumidores
2. Análise do perfil e estilo do restaurante
3. Análise da concorrência local e cardápios oferecidos
4. Comparação entre os tópicos 1, 2 e 3, e consequente planejamento do estilo e produtos do cardápio, buscando a inovação
5. Elaboração do cardápio, contemplando a descrição dos principais insumos necessários para a produção de cada preparação;
6. Harmonizar as preparações comercializadas (proteínas e guarnições) com o cardápio de sobremesas e bebidas;
7. Apresentação para aprovação da empresa;
8. Ajustes no cardápio;
9. Apresentação final.

ENTREGA ETAPA 02: Cardápio com o descritivo geral de cada prato e as preparações que o compõe.

10. Benefícios e resultados esperados

A consultoria tem o objetivo elaborar cardápios para cantinas, bufês, confeitarias, cozinhas industriais (hospitalares, escolares, comerciais), cozinhas institucionais, delicatessens, bares, lanchonetes, padarias, pastelarias, restaurantes, pizzarias, fornecedoras de nutrição parenteral, quiosques, ambulantes, empresas de catering, padarias, panificadoras, rotisserias e congêneres, possibilitando:

- Cardápio elaborado de acordo com o conceito do restaurante e alinhado com o consumidor, criando harmonização e ganhando a satisfação dos clientes;
- A oferta de nova opção alimentícia, alinhada com o modelo de negócio, agrega valor e contribui na conquista e manutenção de clientes;
- Competitividade;

11. Estrutura e materiais necessários

--

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita (s) técnica (s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.
7. Aquisição de matéria-prima e ingredientes que seriam utilizados nos testes, caso isso seja necessário.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais da Gastronomia, Nutrição ou áreas afins.

15. Pré-diagnóstico

1. A empresa possui cardápio definido?
2. Quais os idiomas utilizados no cardápio da empresa?
3. Existem queixas frequentes, de clientes ou funcionários, relacionadas à demora na entrega dos pratos ou com relação à qualidade dos mesmos?
4. Qual a periodicidade de atualização do cardápio do estabelecimento?
5. Os clientes pedem bebidas ou pratos que não estão no cardápio?
6. Qual a frequência de bebidas ou pratos que não estão no cardápio?
7. Existe alguma pesquisa interna de satisfação do cliente?

16. Observações

1. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
4. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	22/05/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/05/Elabora%C3%A7%C3%A3o-dos-produtos-do-card%C3%A1pio-para-servi%C3%A7os-de-alimenta%C3%A7%C3%A3o-DP41003-1.pdf	
2	03/06/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/07/Elaboração-de-Cardápio-para-serviços-de-alimentação-DS24005-2.pdf	Carlos Henrique Blanco de Oliveira
3	15/10/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/10/Elaboração-de-Cardápio-para-serviços-de-alimentação-DS24005-3.pdf	Carlos Henrique Blanco de Oliveira

EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO EM AMBIENTES DIGITAIS

1. Tema

Design

2. Subtema

Design de Serviço

3. Categoria deserviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

5. Modalidade

Presencial, à distância ou ambos

6. Públicoalvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

7. Setorindicado

AGRONEGÓCIOS, COMÉRCIO, INDÚSTRIA, SERVIÇOS

8. Macrossegmento

9. Descrição

ETAPA 01 | Avaliação inicial para definição do escopo

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter

informações necessárias para definir as técnicas recomendadas (ex.: análise de documentação, requisitos e visão do produto; navegação em players similares/concorrentes; entrevistas com empreendedores; Testes A/B, Expert Review; Entrevistas, Focus Group, Card Sorting; Definição de Personas).

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

ETAPA 02 | Design de interface do ambiente digital - Experiência do Usuário

Realizar consultoria para desenvolvimento da interface de plataforma digital, portais web, hotsites ou ambiente on-line para interação com clientes observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Prototipação Ágil
 - o Definição da técnica/nível de fidelidade (Sketches, Mockups, Wireframes estáticos ou Protótipos Navegáveis)
 - o Estratégia de interface
 - o Design de interface
 - o Avaliação de Interface (testes de usabilidade)
- Programação Visual
 - o Levantamento de referências com os empreendedores / Pesquisa conceitual/estética
 - o Produção dos layouts (PSD ou PNG)

ENTREGA ETAPA 02:

Documentação para desenvolvedores contendo todas as informações necessárias para aplicação das alterações nas plataformas digitais bem como as imagens em arquivos tanto editáveis quanto prontos para inclusão nos ambientes digitais (Wireframes e layouts em PSD ou PNG); Relatório Final com os aspectos técnicos do projeto desenvolvido (oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões); códigos-fonte desenvolvidos (se houver); e evidências das melhorias na experiência do usuários. Declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

10. Benefícios e resultados esperados

A experiência do usuário (UX) por meio do design da interface com os usuários de plataformas digitais visa melhorar a usabilidade, interação com produtos e serviços, o relacionamento das empresas e os artefatos interativos que elas utilizam no ambiente digital.

11. Estrutura e materiais necessários

--

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;

2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em Design Front-End e UX.

15. Pré-diagnóstico

DIAGNÓSTICO DE MATURIDADE DIGITAL

1. Empreendedor:
 - a) É da geração de “nativos digitais”?
 - b) A formação é em tecnologia digital ou área fim?
 - c) Realizou algum curso sobre e-commerce ou redes sociais?
 - d) Faz reuniões via Skype ou Google Hangouts?
2. Empresa:
 - a) Utiliza computadores, tablets e smartphones na operação?
 - b) Sua empresa usa software de gestão? Utiliza adequadamente?
 - c) Tem conexão internet? Wi-Fi? Banda larga?
 - d) Tem hábito de realizar backups?
 - e) Utiliza Nota Fiscal Eletrônica (NFE)?
3. Negócio/objetivos:
 - a) O negócio é de base tecnológica?
 - b) Produto: bem ou serviço?
 - c) Trata-se de uma venda consultiva ou transacional (por impulso)?
 - d) Como mede (ou vai medir) os resultados dos canais digitais?
 - e) Quais os meios de pagamento que utiliza?
4. Relacionamento:
 - a) Tem o cadastro de todos os clientes (CRM)? Incluindo e-mail? Com histórico de vendas?
 - b) Costuma enviar newsletter para seu cliente?

- c) Recebe pedidos por e-mail frequentemente?
- 5. Institucional:
 - a) Empresa possui site?
 - b) Você acompanha a quantidade de visitas do seu site?
 - c) Quem desenvolveu o site – um terceiro ou a própria empresa?
 - d) Quem cuida da hospedagem – Tecnologia da Informação (TI) da empresa, terceiro ou o empreendedor?
- 6. Mídias sociais:
 - a) Em quais mídias sociais sua empresa está presente (LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest)?
 - b) Está no Facebook como (fanpage ou perfil)?
 - c) Possui blog?
 - d) Qual a frequência de publicação nesses canais?
 - e) Qual o tamanho da audiência (quantidade de fãs, seguidores, visitas ao blog)?
 - f) Quem cuida? Sua empresa mesmo é responsável pelas fotos e produção dos textos (profissional da empresa, terceiro ou o empreendedor)?
- 7. Publicidade on-line:
 - a) A empresa tem verba destinada para marketing digital?
 - b) Investe em anúncios em mecanismos de busca (Google e outros)?
 - c) Investe em anúncios/post em redes sociais (Facebook Ads, Instagram ou blog)?
 - d) Investe em anúncios em sites ou portais (UOL, UAI etc.)?
 - e) Quem cuida (profissional da empresa, terceiro ou o empreendedor)?
- 8. Pré-venda e venda on-line:
 - a) Divulgou algum produto (portais ou serviços) em portais (marketplace) – Mercado Livre, GetNinjas?
 - b) Atende via WhatsApp? Já fechou negócio por esse canal?
 - c) Atende via fanpage do Facebook? Já fechou negócio por esse canal?
 - d) Tem loja virtual?

16. Observações

1. A consultoria não inclui a produção de informações técnicas necessárias ao consumidor de modo a se atender requisitos legais.
2. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
3. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
4. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
5. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

VEDAÇÕES

- Aquisições ou pagamentos de material promocional, fotografias profissionais de produtos, aquisição de softwares, serviços de servidor e hospedagem de plataformas / sites, domínio web, registro e anuidades de domínio, licenças de

software, licenças de uso android/iOS, licenças de framework para desenvolvimento de sistemas, mídias publicitárias (ads).

- Integração com serviços de terceiros (ex: integração da área de cliente com softwares de gestão).
- Desenvolvimento de sistemas web ou customização avançada de ferramentas.
- Compra de mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer canal existente (Adwords, Facebook Ads, etc).
- Desenvolvimento de intranets e extranets;
- Hospedagem em host de websites, portais corporativos ou blogs em qualquer plataforma existente ou a ser desenvolvida pela prestadora;
- Compra de domínios na web, URL e endereços eletrônicos;
- Produção e/ou monitoramento de conteúdos para os canais digitais;
- Manutenção do site posteriormente ao seu desenvolvimento.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável

PASSEIO VIRTUAL - TOUR VIRTUAL360°

1. Tema

Design

2. Subtema

Design de Serviço

3. Categoria deserviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço /instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial e/ou à distância

6. Públicoalvo

MEI, ME e EPP

7. Setorindicado

Comércio e Serviços

8. Macrossegmento

Turismo, Hotéis, Pousadas, Hostel, Restaurantes, Delicatessen, Bares, Escritórios, Lojas, Prédios Empresariais, Faculdades, Escolas, Condomínios, Prédios Residenciais, Shoppings, Academias, Clínicas, SPAS, Pontos Turísticos, Museus.

9. Descrição

A Consultoria destinada a utilização do Tour Virtual 360 tem como objetivo possibilitar que o consumidor final tenha uma experiência aumentada no âmbito digital, contribuindo para ampliar o número de visitas ao seu site e conversão em clientes.

ETAPA 01 | FOTOGRAFIA DOS AMBIENTES

A Consultoria é iniciada com um agendamento com data, horário e número de ambientes, os quais serão fotografados. Recomenda-se que os ambientes escolhidos se dirijam ao local combinado com os respectivos equipamentos para a captação das

fotografias 360°. Os ambientes serão fotografados em vários ângulos de um mesmo ponto.

ETAPA 02 | FUSÃO DE IMAGENS

Todas as fotografias captadas pelo fotógrafo passarão por um processo rigoroso de fusão, onde as fotografias que antes eram separadas se tornarão uma fotografia panorâmica. Após a fusão das imagens, elas serão submetidas a um processo rigoroso de tratamento de imagem, onde serão equilibrados a luz, nitidez, contraste, sharp, temperatura, saturação e retirada de imperfeições.

O cliente deverá fornecer previamente a logomarca, site, hotsite, chart criativo etc. Com todo o material em mãos, o PST criará uma interface clean onde as setas, o menu e os pontos de transição serão personalizados.

ETAPA 03 | ENTREGA DO TOUR 360°

Realizar o suporte para publicação do Tour 360° na página do cliente e nas fichas do Google Meu Negócio, quando aplicável.

ENTREGA DAS ETAPAS 01, 02 E 03: Relatório contendo registros fotográficos do local e orientações de como proceder a inserção do tour no website.

O Relatório deve apresentar o seguinte conteúdo mínimo: Capa; Registros Fotográficos e Passo a Passo, conforme etapas a) a e), a seguir:

- a) Através de um programa cliente de FTP, criar uma conexão com os dados do seu servidor;
- b) Após estabelecer a conexão, procurar a pasta principal do seu website;
- c) Fazer o upload da pasta do tour (enviada previamente pela PST), na pasta principal do seu website;
- d) Ao acessar o endereço do seu website/nomedapastadotour irá ver o funcionamento do mesmo;
- e) Para incorporar o tour no website, poderá colocar um link apontando para a URL citada no item d ou poderá criar um IFRAME dentro de uma página existente e inserir a URL citada na letra d).

10. Benefícios e resultados esperados

São potenciais benefícios da Consultoria:

1. Maior interatividade na página digital do cliente;
2. Melhor posicionamento da empresa;
3. Maior visibilidade nas buscas do Google. As empresas que possuem Google Street View Trusted estão melhores posicionadas no ranqueamento de busca;
4. Integração com aplicativos do Google Maps e Street View.

11. Estrutura e materiais necessários

Equipamentos para a captação das fotografias 360°.

Ter o selo Google Trusted do Street View

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Seguir a política de conteúdo e contribuição de usuários do Google Maps;
2. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
3. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
4. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
5. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
6. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec e Editais Estaduais;

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em fotografia, edição digital e experiência do usuário

15. Pré-diagnóstico

1. Sua empresa já possui sistema digitais, como website ou aplicativos?
2. A empresa está cadastrada no Google Meu Negócio?
3. O cliente está ciente de que deverá fornecer previamente a logomarca, site, hotsite, chart criativo etc?
4. A consultoria abrangerá um máximo de 03 (três) ambientes?
5. A consultoria abrangerá um máximo de 05 (cinco) ambientes?
6. A consultoria abrangerá um máximo de 07 (sete) ambientes?
7. A consultoria abrangerá um máximo de 09 (nove) ambientes?
8. A consultoria abrangerá um máximo de 12 (doze) ambientes?
9. A consultoria abrangerá um máximo de 15 (quinze) ambientes?
10. Em que setor(es) a empresa melhor se enquadra?
11. Em que segmento(s) a empresa melhor se enquadra?
12. O cliente está ciente de que a consultoria contempla a realização de somente 01 (uma) visita presencial?

16. Observações

Prazo de Entrega: 45 (quarenta e cinco) dias.

Observação: Para contratar a consultoria a empresa já deve dispor de website ou aplicativos previamente à contratação.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	06/05/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/06/Passeio-Virtual-Tour-Virtual-360°-DS24004-1.pdf	
2	13/09/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/09/Passeio-Virtual-Tour-Virtual-360-DS24004-2.pdf	Marijara Leal

PRODUÇÃO E QUALIDADE

BOAS PRÁTICAS HIGIÊNICO-SANITÁRIAS E CUIDADOS CONTRA A COVID-19

1. Tema

Produção e Qualidade

2. Subtema

Mapeamento e Melhoria de Processo

3. Categoria de serviço

Acesso a serviço de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Acesso a Serviço Tecnológico / Consultoria tecnológica

5. Modalidade

Presencial e/ou a distância

6. Público alvo

MEI, ME e EPP

7. Setor indicado

Comércio, Indústria e Serviços

8. Macrosssegmento

-

9. Descrição

Com foco na remodelagem dos processos de atendimento, essa consultoria visa a orientação sobre boas práticas de biossegurança e higiene para os diversos processos e setores existentes na empresa em fase de reabertura pós COVID-19.

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA DEMANDA E DIAGNÓSTICO

- Envio de pesquisa diagnóstica através de formulário digital com perguntas que irão nortear toda a consultoria;
- Reunião remota para: sanar dúvidas oriundas das respostas do formulário; apontar os processos de higiene e biossegurança existentes; nivelar o escopo do trabalho e planejar as demais atividades que serão realizadas como criação de novos processos e remodelagem e/ou exclusão de processos anteriores.

ENTREGA ETAPA 01:

- Pesquisa diagnóstica respondida;
- Documento contendo cronograma de atividades, apontamento de não conformidades e sugestão de ajustes, responsáveis pela execução do serviço na prestadora e na empresa demandante.

ETAPA 02 | ORIENTAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS

Reunião remota para orientações sobre COVID-19 e boas práticas de biossegurança e higiene de itens como:

- Orientações sobre COVID-19, principais sintomas, transmissão e etiqueta respiratória;
- Recomendações sobre fluxo de higienização de superfícies e equipamentos;
- Roteiro para educação de clientes e equipe;
- Criação de mapa de distanciamento social em cada setor do estabelecimento;
- Novos EPIs e EPCs necessários em tempos de COVID-19.

ENTREGA ETAPA 02: Documento contendo todas as orientações repassadas na reunião remota, bem como sugestão do plano de ação para implementação das medidas propostas.

ETAPA 03 | MONITORAMENTO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS

- Criação de funil de processo para diminuição da contaminação cruzada;
- Criação de planilha de escala de profissionais com fluxo de deslocamento seguro;
- Recomendações de distanciamento social, tamanho do estabelecimento e integrantes dos grupos de risco;
- Padrão de comunicação visual com orientações para clientes e equipe sobre as medidas preventivas tomadas e lembretes sobre higiene respiratória e etiqueta da tosse.

ENTREGA ETAPA 03:

- Planilha para dimensionamento e escala da equipe;
- Entrega do padrão de comunicação visual orientativo.

ETAPA 04 | FINALIZAÇÃO

Reunião remota de finalização, apresentação de relatório final e pesquisa emancipatória.

ENTREGA ETAPA 04: Relatório final contendo comprovações do atendimento remoto: histórico de troca de e-mails, mensagens, prints de telas e afins.

10. Benefícios e resultados esperados

- Aumento no diferencial competitivo com a implementação de medidas de higiene e segurança de acordo com a legislação vigente.
- Remodelagem dos processos adequados às legislações sanitárias vigentes e ao novo cenário pós COVID-19;
- Gestor orientado quanto às boas práticas de higiene e biossegurança;
- Aumento da credibilidade da empresa junto ao cliente em relação aos cuidados pós COVID-19.

11.Estrutura e materiais necessários

--

12.Responsabilidade da empresa demandante.

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita (s) técnica (s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

13.Responsabilidade da prestadora de serviço.

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec

14.Perfil desejado da prestadora de serviço.

A Prestadora de Serviço deve apresentar em seu corpo técnico, profissional com experiência e conhecimento sobre técnicas de biossegurança e higiene para prevenção de transmissão da COVID-19.

15.Pré-diagnóstico

--

16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	16/04/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Boas-Práticas-de-Higiene-e-Biossegurança-pós-COVID-19-MMP14060-1.pdf	Coordenação Sebraetec
2	11/05/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/05/Boas-Práticas-higiênico-sanitárias-e-cuidados-contr-a-COVID-19-MMP14060-2.pdf	Coordenação Sebraetec