

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Minas Gerais  
Sebrae/ MG



# Caderno Técnico

## Sebrae | MG

Versão 2.0

---

Belo Horizonte/ MG  
2017

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

Todos os direitos reservados

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

### **Informações e contatos**

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

Unidade de Acesso à Inovação e Tecnologia

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

Telefone: (61) 3348-7218

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

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

Robson Braga de Andrade

### **Diretor-Presidente**

Guilherme Afif Domingos

### **Diretora Técnica**

Helôisa Regina Guimarães de Menezes

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

Vinicius Lages

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

### **Gerente**

Célio Cabral de Sousa Júnior

### **Gerente Adjunto**

Marcus Vinicius Lopes Bezerra

### **Equipe Técnica**

Agnaldo de Almeida Dantas

Alexandre de Oliveira Ambrosini

Alexandre Magalhães Lopes

Arthur Prieto Coelho

Athos Vinicius Ribeiro

Carlos Eli Tedesco

Cristina Mieko Costa Bando

Eliane Maria de Santanna

Elsie Quintaes Marchini

Fernanda Zambon de Carvalho

Hulda Oliveira Giesbrecht

Hyrlla Marianna Oliveira de Souza e Silva

Israel Alves Jorge de Souza

Paulo Puppim Zandonadi

Raquel Beatriz Almeida de Minas

Webia Pereira da Silva

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

#### **Gerente**

Fernando Bandeira

#### **Gerente Adjunta**

Joana Bona

#### **Editoração**

Paulo Stefanini

#### **Revisão Ortográfica**

Discovery – Formação Profissional Ltda. – ME

#### **Diagramação**

Chica Magalhães

**Informações e contatos**

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae Minas Gerais  
Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade

**Presidente do Conselho Deliberativo**

Olavo Machado Júnior

**Superintendente**

Afonso Maria Rocha

**Diretor Técnico**

Anderson Costa Cabido

**Diretor de Operações**

Marden Márcio Magalhães

**Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade – Sebrae Minas Gerais****Gerente**

Anízio Dutra Vianna

**Equipe Técnica**

Andréa Furtado de Almeida

Carla Batista Ribeiro

Daniela Almeida Teixeira Toccafondo

Flávio Baeta Moreira

Júlia Padovezi Miranda

Luciana Patrícia Rezende da Silva

Luisa Silva Vidigal

Marcelo Bonifácio Peres

**Apoio**

Ariane Catarine Ferreira

Breno Fagundes Santos Silva

Luciano dos Reis de Souza

Vanessa Correa Figueiredo

Warley Leite dos Reis

## Sumário

Apresentação.....	5
Parâmetros gerais da Matriz de Serviços do Sebraetec.....	6
1 Resultado.....	8
2 Natureza.....	9
3 Tipo de serviço.....	10
4 Área temática.....	18
ANEXO I - Fichas técnicas por subárea temática.....	42
Design.....	43
Inovação.....	93
Produtividade.....	117
Qualidade.....	133
Serviços Digitais.....	169
Sustentabilidade.....	202
ANEXO II - Documentos operacionais.....	237
Proposta Sebraetec.....	238
Relatório Parcial de Execução.....	240
Relatório/Termo de Conclusão dos Trabalhos.....	242

## Apresentação

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

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

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

Este Caderno Técnico cumpre o objetivo de definir parâmetros de oferta dos serviços prestados pelo Sebraetec e procedimentos operacionais. Aqui são elencados os elementos que compõem o portfólio e que permitem objetivar a demanda do cliente e o serviço a ser prestado e todos os documentos operacionais como proposta, relatórios e termo de conclusão.

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

## Parâmetros gerais da Matriz de Serviços do Sebraetec

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

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

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

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

## Matriz de Serviços do Sebraetec

NATUREZA (legenda)		Consultoria	Laboratório	Treinamento				
MODALIDADE		Orientação			Adequação			
TIPO DE SERVIÇO		Diagnóstico Tecnológico	Oficina Tecnológica	Serviços Metroológicos	Aperfeiçoamento Tecnológico	Certificação	Desenvolvimento Tecnológico	Prototipagem
ÁREA	SUBÁREA							
Design	Design de Ambiente	✓	✓		✓			
	Design de Comunicação	✓	✓		✓			
	Design de Produto	✓	✓		✓			
	Design de Serviço	✓	✓		✓			
Inovação	Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica						✓	
	Gestão da Inovação	✓	✓				✓	
	Elaboração de Projetos de Inovação		✓				✓	
	Tecnologias de Processos, Produtos e Serviços						✓	✓
Produtividade	Automação do Processo Produtivo				✓			
	Cadeia de Suprimentos	✓			✓			
	Métodos e Técnicas de Produção	✓	✓		✓			
Qualidade	Avaliação da Conformidade	✓	✓	✓		✓		
	Metrologia			✓				
	Normalização/Regulamentação técnica	✓	✓		✓			
Serviços Digitais	E-commerce	✓	✓		✓			
	Serviços Online	✓	✓		✓			
Sustentabilidade	Água	✓			✓			
	Energia	✓	✓		✓			
	Gestão da Sustentabilidade	✓	✓		✓			
	Resíduos	✓	✓		✓			

## 1 Resultado

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

a) **Orientação**: serviços de baixa complexidade tecnológica para orientar a empresa na melhoria de seu processo produtivo ou no ajustamento deste a exigências legais;

b) **Adequação**: serviços de média e alta complexidades tecnológicas para adequar a empresa às demandas legais e/ou do mercado, ou ainda alterar, de forma significativa, os seus produtos/serviços ou processo produtivo.

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

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

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



## 2 Natureza

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

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

### 3 Tipo de serviço

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

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

- a) **Diagnóstico tecnológico**: serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas;
- b) **Oficina tecnológica**: serviço que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras;
- c) **Serviços metrológicos**: serviços de natureza laboratorial, abrangidos pela Metrologia Científica e Industrial e pela Metrologia Legal, que considera investigação por meio de análises, determinação de uma ou mais características da amostra conforme procedimento especificado, além do conjunto de operações que estabelecem a relação entre os valores indicados por um instrumento de medição e os valores e as incertezas de medição correspondentes aos padrões utilizados;
- d) **Aperfeiçoamento tecnológico**: serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado;
- e) **Certificação**: serviço que visa auditar o processo de produção, com vistas à certificação inicial ou à manutenção de certificação;
- f) **Desenvolvimento tecnológico**: serviços tecnológicos especializados de desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo, com vistas à incorporação de inovação tecnológica nas empresas;
- g) **Prototipagem**: serviço que visa à produção (física ou digital) de projeto/modelo de produto ou serviço, com a finalidade de experimentar/testar algum aspecto do produto final (funcionalidade, formato, peso, entre outros).

Diagnóstico tecnológico		
<b>Conceito</b>	Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas.	
<b>Natureza</b>	Consultoria.	
<b>Abordagem</b>	Individual.	
<b>Modalidade</b>	Orientação.	Instrumento de Atendimento de Consultoria
<b>Requisitos</b>	Delimitação de processo(s), tecnologia(s), produto(s) ou serviço(s) avaliados e a subárea temática relacionada.	
	Instrumento de diagnóstico.	
	Metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.	
<b>Entregas esperadas</b>	Relatório analítico sobre o(s) processo(s), a(s) tecnologia(s), o(s) produto(s) ou o(s) serviço(s) avaliados que contemple plano de ação ao empresário.	
<b>Forma de avaliação</b>	Verificação da satisfação do cliente.	
<b>Subáreas adequadas</b>	Design de ambientes.	Serviços online.
	Design de comunicação.	Água.
	Design de produto.	Energia.
	Design de serviços.	Gestão da sustentabilidade
	Gestão da inovação.	Resíduos.
	Métodos e técnicas de produção	
	Normalização/Regulamentação técnica	
	E-commerce.	
<b>Observações</b>	O Diagnóstico tecnológico não prevê o acompanhamento da implementação do plano de ação, quando houver. O serviço vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos pertinentes.	

<b>Oficina tecnológica</b>			
<b>Conceito</b>	Serviço que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.		
<b>Natureza</b>	Treinamento	<b>Carga horária</b>	8 horas.
<b>Abordagem</b>	Coletiva.	<b>Participantes</b>	De 5 a 15 empresas participantes.
<b>Modalidade</b>	Orientação.	<b>Instrumento de Atendimento</b>	Oficina
<b>Requisitos</b>	Delimitação de processo(s), tecnologia(s), produto(s) ou serviço(s) abordados e a subárea temática relacionada.		
	Especificação detalhada do objeto/tema a ser trabalhado.		
	Metodologia de abordagem, com critérios de avaliação definidos.		
<b>Entregas esperadas</b>	Demonstração de aprendizado dos clientes pela(s) atividade(s) prática(s).		
<b>Forma de avaliação</b>	Verificação da satisfação dos clientes.		
	Percentual de clientes concluintes com demonstração positiva sobre o aprendizado.		
<b>Subáreas adequadas</b>	Design de ambientes.	E-commerce.	
	Design de comunicação.	Serviços on-line.	
	Design de produto.	Água.	
	Design de serviços.	Energia.	
	Gestão da inovação.	Gestão da sustentabilidade	
	Elaboração de projetos de inovação.	Resíduos.	
	Normalização / Regulamentação técnica		
<b>Observações</b>			

<b>Serviços metrológicos</b>		
<b>Conceito</b>	Serviços de natureza laboratorial abrangidos pela Metrologia Científica e Industrial* e pela Metrologia Legal**, que considera investigação por meio de análises, determinação de uma ou mais características da amostra conforme procedimento especificado, além do conjunto de operações que estabelecem a relação entre os valores indicados por um instrumento de medição e os valores e as incertezas de medição correspondentes aos padrões utilizados.	
<b>Natureza</b>	Laboratório.	
<b>Abordagem</b>	Individual.	
<b>Modalidade</b>	Orientação.	<b>Instrumento de Atendimento</b> Consultoria
<b>Requisitos</b>	Definição de escopos acreditados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) ou homologados pelas redes metrológicas estaduais.	
	Definição do objetivo do resultado da análise.	
	Definição do método de análise.	
<b>Entregas esperadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório descritivo da análise/calibração/ensaio/apreciação/verificação realizada que apresente ao cliente, de forma clara e detalhada, as conclusões obtidas.</li> <li>Produto(s) analisado(s).</li> </ul>	
<b>Forma de avaliação</b>	Verificação da satisfação do cliente.	
<b>Subáreas adequadas</b>	Avaliação da conformidade.	Metrologia.
<b>Observações</b>	<p>São possibilidades de atuações do serviço, separadamente ou em conjunto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análise laboratorial;</li> <li>Calibração;</li> <li>Ensaio laboratorial;</li> <li>Apreciação técnica de modelo; e/ou</li> <li>Verificação metrológica inicial.</li> </ul> <p>A Metrologia é a ciência que abrange todos os aspectos teóricos e práticos relativos às medições, qualquer que seja a incerteza em qualquer campo da ciência ou tecnologia.</p>	
<p><b>Notas:</b></p> <p>* <b>Metrologia Científica e Industrial é uma ferramenta fundamental no crescimento e inovação tecnológica, promovendo a competitividade e criando um ambiente favorável ao desenvolvimento científico e industrial em todo e qualquer país (Fonte: Inmetro).</b></p> <p>** <b>Metrologia Legal é parte da Metrologia relacionada às atividades resultantes de exigências obrigatórias, referentes às medições, às unidades de medida, aos instrumentos e aos métodos de medição, que são desenvolvidos por organismos competentes (Fonte: Inmetro).</b></p>		

<b>Aperfeiçoamento tecnológico</b>		
<b>Conceito</b>	Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.	
<b>Natureza</b>	Consultoria.	
<b>Abordagem</b>	Individual.	
<b>Modalidade</b>	Adequação.	Instrumento de Atendimento Consultoria
<b>Requisitos</b>	Delimitação do(s) processo(s), produto(s) e/ou serviço(s) adequado(s) e a subárea temática relacionada.	
	Metodologia de abordagem e implementação da adequação, com objetivos e etapas definidos.	
<b>Entregas esperadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adequação do(s) processo(s), produto(s) ou serviço(s) trabalhados;</li> <li>• Relatório final para o cliente, com todas as etapas e o desenvolvimento da adequação.</li> </ul>	
<b>Forma de avaliação</b>	Verificação da satisfação do cliente.	
	Conclusão satisfatória da adequação.	
<b>Subáreas adequadas</b>	Design de ambientes.	Normalização/Regulamentação técnica
	Design de comunicação.	E-commerce.
	Design de produto.	Serviços on-line.
	Design de serviços.	Água.
	Automação do processo produtivo	Energia.
	Cadeia de suprimentos	Gestão da sustentabilidade.
	Métodos e técnicas de produção.	Resíduos.

<b>Certificação</b>	
<b>Conceito</b>	Serviço que visa auditar o processo de produção, com vistas à certificação inicial ou à manutenção de certificação.
<b>Natureza</b>	Auditoria.
<b>Abordagem</b>	Individual.
<b>Modalidade</b>	Adequação. <b>Instrumento de Atendimento</b> Consultoria
<b>Requisitos</b>	Delimitação do(s) processo(s), produto(s), serviço(s) ou sistema(s) certificado(s). Metodologia de trabalho, com etapas de realização definidas.
<b>Entregas esperadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas de auditoria realizada para certificação do(s) processo(s), produto(s), serviço(s) ou sistema(s);</li> <li>• Relatório de auditoria final com pontos de adequação.</li> </ul>
<b>Forma de avaliação</b>	Visita de auditoria de certificação concluída. Verificação da satisfação do cliente.
<b>Subárea adequada</b>	Avaliação da conformidade.
<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não serão aceitas auditorias de certificação de manutenção ou qualquer outra em que seja necessário o pagamento antecipado das visitas ou de outra parte da prestação de serviço. Assim como nos demais tipos de serviços do Sebraetec, o pagamento deverá ser realizado mediante entrega pela prestadora de serviço;</li> <li>• A decisão de apoio às auditorias de manutenção caberá ao gestor de atendimento do Sebrae responsável, que seguirá as diretrizes dadas pelo respectivo Sebrae UF.</li> </ul>

<b>Desenvolvimento tecnológico</b>	
<b>Conceito</b>	Serviços tecnológicos especializados de desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo, com vistas à incorporação de inovação tecnológica nas empresas.
<b>Natureza</b>	Consultoria.
<b>Abordagem</b>	Individual.
<b>Modalidade</b>	Adequação. <b>Instrumento de Atendimento</b> Consultoria
<b>Requisitos</b>	Delimitação do processo, produto ou serviço a ser desenvolvido/melhorado.
	Metodologia de trabalho, com etapas de desenvolvimento definidas.
<b>Entregas esperadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabricação de novos materiais, produtos ou dispositivos, a fim de estabelecer novos procedimentos, sistemas e serviços ou mesmo melhorar os já existentes;</li> <li>• Fornecimento de melhorias técnicas ao produto ou processo;</li> <li>• Relatório detalhado do desenvolvimento/melhoria para o cliente.</li> </ul>
<b>Forma de avaliação</b>	Verificação da conclusão do desenvolvimento.
	Verificação da satisfação do cliente.
<b>Subárea adequada</b>	Tecnologias de processos, produtos e serviços.
	Gestão da inovação
	Estudo de viabilidade técnica e econômica (EVTE)

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

## 4 Área temática

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

- a) **Design:** processo intelectual, técnico e criativo de concepção, que contempla planejamento e desenvolvimento de projeto, focado no usuário, com uma abordagem integrada de produto, serviço, comunicação e/ou ambiente para a empresa;
- b) **Inovação:** introdução de produtos, processos, métodos ou sistemas que não existiam anteriormente no mercado ou na empresa ou que contenham alguma característica nova e diferente da até então em vigor;
- c) **Produtividade:** ações que permitem o aumento da eficiência do processo produtivo das empresas. Metodologias, técnicas ou procedimentos voltados aos aspectos de custos, tempo e flexibilidade nos processos de produção das empresas;
- d) **Qualidade:** ações que permitem a compreensão do grau de conformidade de um produto, processo ou serviço a requisitos mínimos estabelecidos em normas ou regulamentos técnicos;
- e) **Serviços digitais:** conjunto de ações aplicadas nos meios digitais (internet, canais de comunicação e interação remota e tecnologias móveis), para conquistar, fidelizar e ampliar a participação da empresa no mercado;
- f) **Sustentabilidade:** gestão sustentável na empresa, considerando os pilares ambiental, econômico e social. Abordagem na qual a empresa busca não só o resultado econômico, mas também os resultados ambiental e social, procurando, além disso, alinhamento às exigências de mercado. Nessa perspectiva, o bem-estar das pessoas, a preservação da natureza e os lucros estão integrados ao negócio e não podem ser dissociados.

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

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

Design		
Design de Comunicação		
Design de Comunicação	<b>Descritivo</b>	Atividade do design aplicada ao planejamento, ao projeto e ao desenvolvimento de soluções de comunicação visual, por meio da articulação e da organização de elementos visuais e textos sobre diversos suportes envolvendo requisitos estéticos formais de funcionalidade, de tecnologia, de âmbito emocional, de uso, de processos e de produção.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação visual (folder, panfletos, cartazes, banners, painéis, entre outros materiais de impressão);</li> <li>• Design da identidade visual e criação de marca;</li> <li>• Naming;</li> <li>• Redesign de marcas e identidade visual;</li> <li>• Desenvolvimento de gestão de marcas (branding);</li> <li>• Design de embalagem (rótulo);</li> <li>• Design editorial;</li> <li>• Papelaria corporativa;</li> <li>• Sinalização de ambientes internos;</li> <li>• Sinalização de frota;</li> <li>• Letreiro (Placa).</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento tecnológico.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• É uma boa prática, ao se desenvolver um projeto de identidade visual e marca, o designer consultar, junto ao Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), o nome que será sugerido ao cliente e orientá-lo sobre a necessidade de registro da marca junto ao instituto;</li> <li>• Ao final do desenvolvimento de um trabalho de criação de marca e identidade visual, deve ser entregue ao cliente um Manual de Identidade Visual contendo os arquivos da marca em vetor, em imagem e as aplicações com descrição e detalhamentos técnicos;</li> <li>• O trabalho de gestão de marcas (branding) é mais complexo que uma identidade visual. Constitui o desenvolvimento estratégico da marca em todos os pontos de contato do consumidor com a empresa do cliente demandante. Conta com um trabalho de imersão na empresa-cliente, definição de valores, propósito e desenvolvimento de um brand book, entre outras entregas. Se for demandado pelo cliente, deve ser realizado por especialistas no tema;</li> <li>• A produção de textos e fotos não é uma atividade do designer gráfico e deve ser entregue pelo cliente. Informações técnicas a serem incluídas nos rótulos das embalagens, como, por exemplo, informações nutricionais, também devem ser repassadas ao designer pelo cliente;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Criação de letreiro não é o mesmo que design de fachada. Letreiro é a especificação de como a marca vai se comportar na fachada e a entrega envolve a especificação dele. A aprovação do letreiro junto aos órgãos competentes deve ser orientada pelo designer como sendo uma responsabilidade do empresário;</li><li>• Essa subárea temática também pode ser definida como Design gráfico.</li></ul>
--	--	--

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

Design		
Design de Serviço		
Design de Serviço	<b>Descritivo</b>	Atividade de design relacionada ao planejamento e ao projeto de soluções, criativas e inovadoras, para proporcionar experiências de uso e de âmbito emocional aos usuários. As soluções podem ser aplicadas a um serviço ou a um sistema de serviços.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definições dos relacionamentos com o usuário;</li> <li>• Definições dos canais de atuação e dos procedimentos de atendimento ao usuário;</li> <li>• Definição das estruturas para o serviço (equipamentos e produtos);</li> <li>• Definição das rotinas dos serviços;</li> <li>• Aplicação de ferramentas como jornada do cliente e <i>design thinking</i> (entre outras) para auxiliar na identificação de melhorias dos serviços.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento tecnológico.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para essa subárea de serviço, a experiência do usuário inclui todas as emoções, crenças, preferências, percepções, respostas físicas e psicológicas, comportamentos e realizações dos usuários que ocorrem antes, durante e após o uso;</li> <li>• As entregas desse serviço devem ser manualizadas;</li> <li>• O foco das entregas de design de serviços é diferente da consultoria em gestão de processos. A atuação com design de serviços busca o entendimento de todas as etapas do serviço, com o objetivo de desenhá-lo em todos os momentos de interação com o cliente. A consultoria em gestão de processos tem o foco na melhoria de processos e nas atividades da empresa.</li> </ul>

**Inovação**

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

**Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica (EVTE)**

<b>Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica (EVTE)</b>	<b>Descritivo</b>	Elaboração de estudos que visam demonstrar a viabilidade técnica e econômica de projetos.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EVTE de projetos de inovação: viabilidade de novos produtos, processos ou serviços;</li> <li>• EVTE de projetos de expansão da produção: viabilidade de aquisição de novas máquinas, equipamentos e ampliação da estrutura física;</li> <li>• EVTE de projetos de melhoria de processos produtivos: viabilidade de aquisição de novos sistemas informatizados – software e hardware;</li> <li>• EVTE de projetos de franquia: viabilidade da franquia.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</b>	Desenvolvimento tecnológico.
	<b>Vedações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EVTE que não vise à implementação de algo novo na empresa, por exemplo: EVTE da empresa em si e estudo/diagnóstico econômico-financeiro da empresa;</li> <li>• A prestadora de serviço tecnológico que fará a elaboração do EVTE não pode ser a prestadora do mérito a ser analisado no EVTE e nem ter qualquer tipo de envolvimento com tal. Por exemplo: a prestadora que analisa a viabilidade da compra de um equipamento não pode comercializar ou estar envolvida na comercialização de tal equipamento.</li> </ul>

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

<b>Inovação</b>		
<b>Elaboração de projetos de inovação</b>		
<b>Elaboração de projetos de inovação</b>	<b>Descritivo</b>	Suporte para elaboração de projetos de captação de recursos destinados ao desenvolvimento de inovação.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitação da empresa para elaboração do projeto de inovação para captação de recursos;</li> <li>• Capacitação da empresa para elaboração do projeto de captação de recursos junto a investidores para promover a escalabilidade de negócios inovadores.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</b>	Oficina tecnológica;
	<b>Vedações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suporte a projetos com fins de captação de recursos para aquisição de máquinas, equipamentos ou sistemas informatizados;</li> <li>• Suporte a projetos para chamadas do Sistema Sebrae.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	Para averiguação sobre projeto de aquisição de máquinas, equipamentos ou sistemas informatizados deve ser usado o serviço de elaboração de EVTE, subárea da área temática de Inovação.

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

**Produtividade**

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

**Automação do processo produtivo**

<b>Automação do processo produtivo</b>	<b>Descritivo</b>	Desenvolvimento e implementação de sistemas automatizados que visam dinamizar e aperfeiçoar os mecanismos de funcionamento no processo produtivo da empresa.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definição do nível de automação;</li> <li>Levantamento de questões legais e fiscais;</li> <li>Identificação de necessidade de infraestrutura;</li> <li>Elaboração do Plano de Utilização de Serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação mais adequado ao tipo de negócio e ao perfil do consumidor;</li> <li>Consultoria tecnológica de configuração e uso das ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TIC) a serem implementadas na empresa.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aperfeiçoamento tecnológico.</li> </ul>
	<b>Vedações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos de manutenção de sistemas informatizados;</li> <li>Aquisições de ferramentas de TIC de mercado (softwares prontos).</li> <li>Desenvolvimento, customizações ou aquisições de sistemas de informação/softwares com outro enfoque além do processo produtivo (exemplos: ERP – planejamento de recursos corporativos; CRM – gestão de relacionamento com o cliente; softwares para controle financeiro, contábil, de gestão; entre outros).</li> </ul>
	<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projetos, estudos ou análises de aquisição de insumos, equipamentos e ampliação da estrutura física devem ser atendidos por meio da área temática de inovação, subárea de EVTE.</li> <li>O desenvolvimento de softwares específicos para o processo produtivo poderá ser atendido por esta subárea temática – automação do processo produtivo – pelo serviço de aperfeiçoamento tecnológico. Fica a cargo do Sebrae/UF a definição final de apoio a tal serviço, assim como seus requisitos e suas regras em detalhes.</li> </ul>

<b>Produtividade</b>		
<b>Cadeia de suprimentos</b>		
<b>Cadeia de suprimentos</b>	<b>Descritivo</b>	Planejamento e controle de processos, materiais, fluxos de informação e atividades logísticas dentro da empresa e de sua cadeia de suprimentos.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratégias operacionais na cadeia de suprimentos;</li> <li>• Projeto de gerenciamento da cadeia de suprimentos;</li> <li>• Planejamento de centros de distribuição;</li> <li>• Planejamento, programação e controle da produção;</li> <li>• Distribuição física e transporte – estoques e inventários;</li> <li>• Lean logistics.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aperfeiçoamento tecnológico.</li> <li>• Diagnóstico tecnológico</li> </ul>
	<b>Observações</b>	Inventários e estoques são fundamentais na área de cadeia de suprimentos e são aqui contemplados.

<b>Produtividade</b>		
<b>Métodos e técnicas de produção</b>		
<b>Métodos e técnicas de produção</b>	<b>Descritivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trata sobre aumento da capacidade produtiva, facilitação do processo de fabricação ou diminuição de recursos e insumos no processo produtivo, a fim de minimizar os custos de produção.</li> <li>• Contribui para a melhoria do desempenho da produção por meio de ajustes na disposição de equipamentos e pessoas, distribuição de espaço, ergonomia de equipamentos, circulação de ar, temperatura, luminosidade, movimentação e transporte, entre outros.</li> </ul>
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de processos (modelagem dos processos)*;</li> <li>• Mapeamento e melhoria de processos;</li> <li>• Indicadores de desempenho da produção;</li> <li>• Projeto de layout;</li> <li>• Dimensionamento de recursos produtivos e armazenagem (máquinas, insumos etc.);</li> <li>• Estudo de tempos e métodos;</li> <li>• Estudo de projetos de ergonomia;</li> <li>• Mapeamento do fluxo de valor;</li> <li>• Manutenção preventiva total.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Aperfeiçoamento tecnológico.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	<p>Nesta subárea estão incluídos os seguintes serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manufatura enxuta (lean manufacturing)/just in time (JIT);</li> <li>• Lean office;</li> <li>• Sistema Kanban;</li> <li>• Housekeeping (5S).</li> <li>•</li> </ul> <p>Nota: * Gestão de processos: identificação da geração de valor, processos primários e de suporte, levantamento, análise dos processos e definição e estabelecimento de indicadores de desempenho.</p>

## Qualidade

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

Avaliação da conformidade		
<b>Avaliação da conformidade</b>	<b>Descritivo</b>	Implementação de processo sistematizado, com acompanhamento e avaliação, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço atende a requisitos preestabelecidos em normas e regulamentos técnicos.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificação de sistemas de gestão;</li> <li>• Certificação de produtos;</li> <li>• Verificação de desempenho;</li> <li>• Inspeção;</li> <li>• Ensaios.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços metrológicos;</li> <li>• Certificação.</li> </ul>
	<b>Vedações</b>	Certificação de pessoa física.
	<b>Observações</b>	<p>A avaliação da conformidade inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificação de produtos orgânicos;</li> <li>• Certificação de conteúdo local;</li> <li>• Certificação de manejo florestal e cadeia de custódia;</li> </ul>

<b>Qualidade</b>		
<b>Metrologia</b>		
<b>Metrologia</b>	<b>Descritivo</b>	Medições aplicadas no desenvolvimento tecnológico e na garantia da qualidade de produtos, processos e serviços.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calibração de instrumentos de medição;</li> <li>• Análises de materiais e produtos;</li> <li>• Ensaio de materiais e produtos.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços metrológicos.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclui serviços relativos à Metrologia Científica, à Metrologia Industrial e à Metrologia Legal;</li> <li>• Inclui medições em Física, Química, Biologia, Engenharia, Bioquímica, Ciência Alimentar e Medicina Laboratorial.</li> </ul>

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

ÁREA DE CONHECIMENTO: SERVIÇOS DIGITAIS

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

Serviços Digitais		
E-commerce		
E-commerce	<b>Descritivo</b>	Estratégia de negócio para comércio que utiliza ambientes digitais para operações de compra e/ou venda de produtos e/ou serviços
	<b>Atuação</b>	Os serviços que poderão ser ofertados na temática de <i>e-commerce</i> podem contemplar as seguintes dimensões do negócio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de canais digitais para comércio eletrônico;</li> <li>• Planejamento para operação com <i>e-commerce</i>;</li> <li>• Operação de logística específica para <i>e-commerce</i>;</li> <li>• Meios de pagamento e segurança;</li> <li>• <i>Marketing</i> digital e conteúdo;</li> <li>• Usabilidade e testes diversos para avaliação da interface;</li> <li>• Atendimento e relacionamento com clientes;</li> <li>• Monitoramento da operação de <i>e-commerce</i>;</li> <li>• Integrações diversas (ERP, CRM, com meios e plataformas de pagamento, entre outras);</li> <li>• Arquitetura da informação, <i>design</i> e usabilidade;</li> <li>• Aplicativo ou interface <i>web</i> para <i>mobile</i>.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento tecnológico.</li> </ul>
	<b>Vedações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer canal existente (Adwords, Facebook Ads etc.).</li> </ul>
	<b>Pré-requisito</b>	Em casos em que a demanda seja de fornecimento de plataforma tecnológica para operação e gestão de <i>e-commerce</i> na web ou para aplicativos <i>mobile</i> ( <i>front end</i> e <i>back end</i> ) será necessário: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que a empresa-cliente passe por um diagnóstico de viabilidade e maturidade para atuação com <i>e-commerce</i>, aplicado pelo Sebrae UF, e que tenha nível satisfatório de viabilidade técnica e econômica para o desenvolvimento do projeto;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório após aplicação do diagnóstico com os detalhes de maturidade e viabilidade da empresa para e-commerce. Esse documento, obrigatoriamente, deve estar disponível nos Sistemas Informatizados do Sebraetec nos estados.</li> </ul>
	<p><b>Observações</b></p>	<p>Todas as demandas para fornecimento de plataforma tecnológica para operação e gestão de <i>e-commerce</i> na <i>web</i> ou para aplicativos <i>mobile</i> devem obrigatoriamente conter documento de planejamento especificando as seguintes dimensões:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de canais digitais;</li> <li>• Operação e logística;</li> <li>• Pagamento e segurança;</li> <li>• <i>Marketing</i> digital e conteúdo;</li> <li>• Usabilidade e interface;</li> <li>• Atendimento;</li> <li>• Plataforma tecnológica;</li> <li>• Monitoramento.</li> </ul> <p>Informações mais detalhadas sobre essa subárea temática encontram-se na Ficha Técnica de Serviços Digitais.</p>

Serviços Digitais		
Serviços on-line		
	<b>Descritivo</b>	Consiste em planos de ação em torno da divulgação e da comercialização de serviços e produtos em meio <i>on-line</i> , ampliando mercados e melhorando a rede de relacionamentos das empresas.
<b>Serviços on-line</b>	<b>Atuação</b>	<p>Projeto detalhado, com planejamento dos serviços e das ações a serem implementados para tecnologias digitais. Podem estar inclusos no planejamento os seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diagnóstico interno:</b> levantamento de todas as estratégias e ações de marketing digital da empresa e suas repercussões; identificação de pontos de melhoria; uso de recursos; SEO; métricas; retorno sobre o investimento;</li> <li>• <b>Diagnóstico externo:</b> análise do mercado; benchmarking (análise da concorrência); identificação de público-alvo; reputação da marca; oportunidades e ameaças;</li> <li>• Alinhamento com o planejamento estratégico da empresa: definição de objetivos, metas e indicadores de performance das ações digitais, levando em consideração os objetivos estratégicos do negócio;</li> <li>• <b>Plano de Ação:</b> definição de canais, personas, mensagens, investimentos, cronograma de implantação, monitoramento e mensuração de resultados.</li> <li>• Identificação de padrões, recursos, funcionalidades e tendências de mercado no projeto para o posicionamento digital;</li> <li>• Levantamento das necessidades do negócio, a partir da imersão nos objetivos estratégicos do cliente, garantindo uma nova abordagem para relacionamento com clientes em meio on-line;</li> <li>• Planejamento para atuação em mídias sociais;</li> <li>• Planejamento para busca orgânica – análise e relatório;</li> <li>• Design de interação e de interface para ambientes digitais (front end e back end);</li> <li>• Aplicação de card sorting, técnicas de benchmarking etc.;</li> <li>• Diretrizes de governança para manutenção da estratégia de  Planejamento para atuação com links patrocinados e outras estratégias de mídia paga em ambiente digital;</li> <li>• Levantamento da presença dos clientes no ecossistema digital da empresa, como insumo para o planejamento;</li> <li>• Desenvolvimento, melhorias ou customizações de ambientes tecnológicos na web, conforme necessidades apontadas no planejamento e posicionamento na internet;</li> </ul>

	<b>Tipos de serviço adequados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento tecnológico.</li> </ul>
	<b>Vedações</b>	<p>Desenvolvimento de intranets e extranets;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospedagem em host de websites, portais corporativos ou blogs em qualquer plataforma existente ou a ser desenvolvida pela prestadora;</li> <li>• Compra de mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer canal existente (Adwords, Facebook Ads etc.);</li> <li>• Compra de domínios na web, URL e endereços eletrônicos;</li> <li>• Produção e/ou monitoramento de conteúdos para os canais digitais.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	<p>Informações mais detalhadas sobre essa subárea temática encontra-se na Ficha Técnica de Serviços Digitais.</p>

## Sustentabilidade

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

Água		
Água	<b>Descritivo</b>	Grupo de ações que visa à eficiência hídrica na empresa ou propriedade rural.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso racional e aproveitamento de água de chuva em indústrias, empreendimentos rurais, estabelecimentos comerciais e de serviços;</li> <li>• Reutilização de efluentes industriais e agroindustriais;</li> <li>• Reutilização de águas de serviços (águas cinzas);</li> <li>• Monitoramento e eficiência de Estação de Tratamento de Água (ETA) e Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) para empresas e estabelecimentos rurais;</li> <li>• Práticas de conservação de água e de solos para o produtor rural;</li> <li>• Captação de água subterrânea e superficial;</li> <li>• Tecnologias para tratamento de água;</li> <li>• Tecnologias para redução do consumo de água;</li> <li>•</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento Tecnológico.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	Na eventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo – caberá à empresa demandante realizar tal pagamento.

Sustentabilidade		
Energia		
Energia	<b>Descritivo</b>	Grupo de ações que visa à eficiência energética e à utilização de fontes alternativas de energia.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiência energética: condições gerais de fornecimento de energia elétrica e alternativas tarifárias;</li> <li>• Adequação de projeto de arquitetura bioclimática (considera clima e aproveita recursos da natureza – Sol, vento, vegetação e chuva);</li> <li>• Avaliação e planejamento de sistemas eficientes de iluminação;</li> <li>• Avaliação e planejamento de sistemas eficientes de condicionamento ambiental e refrigeração industrial;</li> <li>• Avaliação de máquinas e motores quanto à eficiência energética;</li> <li>• Avaliação e elaboração de sistemas eficientes de ar comprimido e aquecimento elétrico.</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento tecnológico.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os serviços para adequação da empresa com vistas à obtenção do selo de eficiência do Procel estão previstos na área temática de qualidade, na subárea temática de normalização/regulamentação técnica;</li> <li>• Os serviços para certificação/etiquetagem da empresa com vistas à obtenção do selo de eficiência do Procel estão previstos na área temática de qualidade, na subárea temática de avaliação da conformidade;</li> <li>• Na eventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo – caberá à empresa demandante realizar tal pagamento.</li> </ul>

<b>Sustentabilidade</b>		
<b>Gestão da Sustentabilidade</b>		
<b>Gestão da Sustentabilidade</b>	<b>Descritivo</b>	Grupo de ações gerenciais do empreendimento que visa à diminuição/eliminação do impacto ambiental negativo de suas atividades, incluídas as ações de adequação à legislação ambiental vigente.
	<b>Atuação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico empresarial de sustentabilidade;</li> <li>• Adequação de empresas a critérios de sustentabilidade;</li> <li>• Produção Mais Limpa;</li> <li>• Redução de desperdício;</li> <li>• Plano de Controle Ambiental (PCA);</li> <li>• Sistema de Gestão Ambiental (SGA);</li> <li>• Controle da poluição industrial;</li> <li>• Elaboração de plano de gestão ambiental;</li> <li>• Plano de adequação à legislação ambiental;</li> <li>• Avaliação de ciclo de vida de produto;</li> </ul>
	<b>Tipos de serviço adequados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico tecnológico;</li> <li>• Oficina tecnológica;</li> <li>• Aperfeiçoamento tecnológico.</li> </ul>
	<b>Observações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclui a abordagem à conservação da biodiversidade – variabilidade de organismos vivos de todas as origens, abrangendo, entre outros, os ecossistemas terrestres, marinhos e outros aquáticos e os complexos ecológicos de que fazem parte – compreendendo, ainda, a diversidade de espécies (entre espécies) e de ecossistemas;</li> <li>• Na eventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo – caberá à empresa demandante realizar tal pagamento.</li> </ul>

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

# **ANEXO I**

## **Fichas técnicas por subárea temática**

# Design

# Design de ambiente

## Programa Sebraetec | Área Design

### Subárea Design de Ambiente

#### Solução Aperfeiçoamento Tecnológico/Ambientes de Varejo e Corporativos

#### OBJETIVO

##### O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

##### O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - AMBIENTE DE VAREJO E CORPORATIVOS:

Planejar e desenvolver projetos aplicados aos ambientes internos e externos envolvendo soluções estéticas, técnicas e funcionais voltadas à experiência do usuário. A ação em ambientação compreende design de ambiente corporativo e de varejo (vitrines, expositores). As linhas de atuação são:

- ✓ **Luminotécnico:** é o estudo da aplicação da iluminação artificial em ambientes internos e externos
- ✓ **Paisagismo:** é uma atividade que envolve arte, técnica e criatividade. Consiste na criação de espaços funcionais, agradáveis e bonitos, utilizando plantas e outros elementos decorativos
- ✓ **Fachada:** projetar todas as faces de uma construção (fachada frontal, posterior e lateral) e o visual, pintura, placas e vitrine desse espaço
- ✓ **Layout:** desenvolver o desenho, plano, amostra, arranjo físico, esquema, exposição. O layout descreve o estudo da disposição e alocação das pessoas, móveis, ferramentas, maquinários ou áreas, dentro de uma metodologia aplicada, utilizada nas organizações com o objetivo de otimizar os recursos disponíveis, ganhando agilidade, facilitando as atividades e diminuindo os custos nos processos

#### ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA

**Luminotécnico:** 20 a 44 horas

**Paisagismo:** 25 a 39 horas

**Fachada e Layout:** 30 a 55 horas

#### ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico final:

**Luminotécnico:** Manual em formato PDF digital e impresso (A3, em cores, encadernado) com modelo fornecido pelo SEBRAE, contendo:

- ✓ Desenho(s) técnico(s) e planta(s) de localização de aparelhos de iluminação e detalhes necessários;
- ✓ Memorial descritivo e especificações técnicas dos elementos do projeto, número de luminárias, tipos de aparelhos, tipos de lâmpadas etc;
- ✓ Plantas de forro e rebaixamento.
- ✓ Arquivos extensões CAD ou DWG

**Paisagismo:** Manual em formato PDF digital e impresso (A3, em cores, encadernado) com modelo fornecido pelo SEBRAE, contendo:

- ✓ Síntese da pesquisa de referências e defesa conceitual do projeto
- ✓ Representação do(s) espaço(s) projetado(s);
- ✓ Desenho(s) técnico(s) e planta(s) de vegetação;
- ✓ Memorial descritivo e especificações técnicas das tipologias das plantas, elementos do projeto, mobiliário, iluminação, revestimento e materiais;
- ✓ Manual de implantação e manutenção
- ✓ Arquivos extensões CAD ou DWG

**Fachada e layout:** Manual em formato PDF digital e impresso (A3, em cores, encadernado) com modelo fornecido pelo SEBRAE, contendo:

- ✓ Síntese da pesquisa de referências e defesa conceitual do projeto
  - ✓ Perspectiva eletrônica, representação 3D do(s) espaço(s) projetado(s)
  - ✓ Desenho(s) técnico(s) e planta(s) de layout em escala adequada
  - ✓ Elevações e vistas
  - ✓ Memorial descritivo e especificações técnicas dos elementos do projeto, mobiliário, iluminação, revestimento e materiais
  - ✓ Arquivos extensões CAD ou DWG
- Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec

## PÚBLICO ALVO

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor Rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

## Programa Sebraetec | Área Design

### Subárea Design de Ambiente | Solução Oficina Tecnológica

#### OBJETIVO

##### O QUE É UMA OFICINA TECNOLÓGICA:

Serviço de que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

##### O QUE FAZEMOS NA OFICINA TECNOLÓGICA – DESIGN DE AMBIENTE:

Serviço de que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

Design de ambientes é a atividade de arquitetura e design relacionada ao planejamento e desenvolvimento de projetos aplicados aos ambientes internos e externos envolvendo soluções estéticas, técnicas e funcionais voltadas à experiência do usuário.

As oficinas podem ser customizadas sob demanda de acordo com as necessidades das empresas que participarão da solução, obedecendo temas dentro da Subárea.

#### ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA

Realização mínima de 02 Oficinas tecnológicas por solicitação na mesma subárea.

04 horas de execução e 03 horas de preparação, totalizando 7 horas.

Participação mínima de 10 empresas e no máximo 15 empresas limitado a 2 participantes por empresa.

#### ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Lista de presença padrão SEBRAE - RG 87 – com todos os campos cadastrais preenchidos e assinados

#### PÚBLICO ALVO

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

#### PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

## Programa Sebraetec | Área Design

### Subárea Design de Ambiente

#### Solução Diagnóstico Tecnológico – Design para o Varejo

## OBJETIVO

### O QUE É DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas. É importante utilizar a metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.

### O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO – Design para o Varejo

O diagnóstico consiste em levantar os principais gargalos do ambiente dos estabelecimentos: envolvendo fachada, luminosidade, layout, disposição do mobiliário, equipamentos e sinalização. O diagnóstico orientará para a melhoria dos espaços, criando ambientes visualmente agradáveis.

Atuação:

1ª Etapa: Aplicação do questionário e realização do diagnóstico,

2ª Etapa: Confeção de relatório e devolutiva à empresa,

3ª Etapa: compilação e análise dos dados e confeção de relatório técnico geral com o plano de ação.

### ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA

Até 07 horas por empresa, considerando a visita na empresa, tabulação, elaboração do relatório técnico geral com o plano de ação e devolutiva (presencial e/ou a distância mediante negociação com o técnico). Para a realização do diagnóstico são necessárias no mínimo 10 empresas participantes.

### ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- Relatório Técnico Geral com apuração de resultados diagnosticados e uma proposta de plano de ação para melhoria da competitividade empresarial das micro e pequenas empresas.
- Relatório Final/Termo conclusão SEBRAETEC com a proposta de melhoria por empresa.

Observações:

- O Diagnóstico tecnológico não prevê o acompanhamento da implementação do plano de ação, quando houver. O serviço vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos pertinentes.

**PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

**PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

**CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

## Programa Sebraetec | Área Design

### Subárea Design de Ambientes

#### Solução Aperfeiçoamento Tecnológico | Estandes, quiosques e expositores de ponto de venda

#### OBJETIVO

##### O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

##### O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - ESTANDES, QUIOSQUES E EXPOSITORES DE PONTO DE VENDA:

- ✓ **ESTANDES:** construir um espaço para receber clientes e expor produtos em feiras, congressos e eventos
- ✓ **EXPOSITORES DE PONTO DE VENDA:** criar um espaço de apresentação de uma marca ou uma linha de produtos que forma uma “mini loja” dentro do ponto de venda
- ✓ **QUIOSQUES:** construir uma pequena estrutura aberta por todos os lados, erguida em lugares públicos e shopping centers. A montagem de um quiosque também é mais rápida e acessível do que a de uma loja

#### ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA

30 a 77 horas

O intervalo entre 30 e 77 horas ocorre pois atuamos com produtos de complexidades diferentes (Estandes, expositores de venda e quiosques) e visando facilitar o processo de contratação integramos os 3 serviços em uma ficha técnica única.

#### ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico final:

Manual em formato PDF digital e impresso (A4, em cores, encadernado) com modelo fornecido pelo SEBRAE, contendo:

- ✓ Síntese da pesquisa de referências e defesa conceitual do projeto
- ✓ Perspectiva eletrônica, representação 3D do(s) espaço(s) projetado(s)
- ✓ Desenho(s) técnico(s) e planta(s) de layout em escala adequada
- ✓ Elevações e vistas

- ✓ Memorial descritivo e especificações técnicas dos elementos do projeto, mobiliário, iluminação, revestimento e materiais
- ✓ Arquivos finalizados da programação visual (extensões AI, CDR, JPG ou PSD de alta resolução)
- ✓ Arquivos extensões CAD ou DWG
- Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec

### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

### **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

### **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec | Área Design**  
**Subárea Design de Ambiente**  
**Solução Aperfeiçoamento Tecnológico/ Visual Merchandising**

**OBJETIVO**

**O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

**O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - VISUAL MERCHANDISING:**

É uma técnica que torna um ponto comercial mais atrativo, proporcionando boas experiências de compras para o cliente e, conseqüentemente, aumentando as vendas por impulso. Merchandising é o efeito final de todos os estímulos que o cliente vê e não tem apenas uma função estética, pois é um forte instrumento de vendas que proporciona melhor visibilidade dos produtos, marcas e serviços, com o propósito de motivar e influenciar a decisão de compra, proporcionando a uma boa experiência. Os itens avaliados no Visual Merchandising, são:

- ✓ **Fachada:** aspectos estéticos, acabamentos, placas e vitrine.
- ✓ **Layout:** circulação e fluxo, acessibilidade e setorização.
- ✓ **Exposição do produto:** adequação de expositores/mobiliários aos produtos comercializados, valorização do produto no PDV, melhoria nos processos de reposição e vendas.
- ✓ **Pintura e revestimento:** cor, segurança, estado de conservação do piso, parede e teto e adequação ao tipo de negócio, conforme ANVISA e outros órgãos.
- ✓ **Iluminação:** estética, conforto térmico, posicionamento estratégico das luminárias e lâmpadas.
- ✓ **Ambientação cênica:** criação de cenários estratégicos dentro do ponto de venda e/ou vitrines para reforçar e valorizar os produtos e marca.

**ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

**Empresas até 50 m<sup>2</sup>:** 55 horas

**Empresas com 51 a 100 m<sup>2</sup>:** 65 horas

**Empresas com 101 a 200m<sup>2</sup>:** 75 horas

**Empresas com 201 a 300 m<sup>2</sup>:** 80 horas

**Empresas com 301 a 500 m<sup>2</sup>:** 85 horas

**Empresas com 500 m<sup>2</sup> a 800 m<sup>2</sup>:** 95 horas

## ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico final:  
Plantas podem ser impressas no seguinte formato A0/A1/A2/A3/A4 (P&B), Memorial descritivo formato A4 impresso em cores, encadernado ou em lâminas, modelo de capa e de ficha técnica fornecido pelo SEBRAE, contendo:
  - ✓ Memorial descritivo e especificações técnicas dos elementos do projeto, fachada, organização interna, exposição do produto, mobiliário, revestimento, acabamento e iluminação.
  - ✓ Perspectiva eletrônica, representação 3D do(s) espaço(s) projetado(s)
  - ✓ Desenho(s) técnico(s) com especificações de materiais/mobiliário, em escala adequada e devidamente cotados. Os desenhos técnicos compreendem: planta(s) de layout, elevações, vistas, paginação de piso e luminotécnico (quando aplicável)
  - ✓ Arquivos extensões CAD ou DWG
- Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec

## PÚBLICO ALVO

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequena Porte (EPP)
- ✓ Produtor Rural
- ✓ Artesão

## PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## CERTIFICAÇÃO

Não se aplica

**Programa Sebraetec | Área Design**  
**Subárea Design de Ambiente**  
**Solução Aperfeiçoamento Tecnológico / Ambientes de Varejo/Corporativos e Visual**  
**Merchandising para MEI**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - AMBIENTE DE VAREJO/ CORPORATIVOS E VISUAL PARA MEI:**

Tornar um ponto comercial mais atrativo, proporcionando boas experiências de compras para o cliente e, conseqüentemente, aumentando as vendas por impulso. Os itens avaliados em Ambientação e no Visual Merchandising são:

- ✓ **Fachada:** projetar todas as faces de uma construção (fachada frontal, posterior e lateral) e o visual, pintura, placas e vitrine desse espaço
- ✓ **Layout:** desenvolver o desenho, plano, amostra, arranjo físico, esquema, exposição. O layout descreve o estudo da disposição e alocação das pessoas, móveis, ferramentas, maquinários ou áreas, dentro de uma metodologia aplicada, utilizada nas organizações com o objetivo de otimizar os recursos disponíveis, ganhando agilidade, facilitando as atividades e diminuindo os custos nos processos
- ✓ **Organização interna:** circulação do cliente, acessibilidade aos produtos, mobiliário e operacionalidade, departamentalização
- ✓ **Expositor:** adequação de expositores aos produtos comercializados, valorização do produto no ponto de venda (PDV), melhoria nos processos de reposição e vendas

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

10 a 28 horas por empresa

O serviço será ofertado para no mínimo 5 empresas.

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico final:  
Manual em formato PDF digital (A4, em cores) com modelo fornecido pelo SEBRAE, contendo:

Memorial descritivo e especificações técnicas dos elementos do projeto, fachada, layout, organização interna e expositor

- ✓ Perspectiva eletrônica, representação 3D do(s) espaço(s) projetado(s)
- ✓ Desenho(s) técnico(s) em escala adequada e devidamente cotados. Os desenhos técnicos compreendem: planta(s) de layout, elevações, vistas
- ✓ Arquivos extensões CAD ou DWG
- Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec

Obs: Consulte a programação dessa solução com a instituição ofertante

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Ser Microempreendedor Individual

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

# Design de comunicação

## Programa Sebraetec | Área Design

### Subárea Design de Comunicação

#### Solução Aperfeiçoamento Tecnológico/Desenvolvimento de gestão de marca (Branding)

#### OBJETIVO

##### O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

##### O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO – DESENVOLVIMENTO DE GESTÃO DE MARCA (BRANDING)

O objetivo da gestão de marcas (branding) é gerar valor, identificação, diferenciação, valor percebido e experiência do cliente, visando criar uma ponte entre marcas e pessoas.

O branding é um sistema de gerenciamento das marcas orientado pela significância e influência que as marcas podem ter na vida das pessoas. Ele é mais complexo que uma identidade visual.

Conta com um trabalho de imersão na empresa cliente, definição de valores, propósito e desenvolvimento de um *brandbook*, entre outras entregas citadas abaixo.

#### ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA

##### Desenvolvimento de gestão de marca: 70 a 187 Horas

O intervalo entre 70 e 187 horas acontece uma vez que a gestão de marcas pode ser desenvolvida com níveis de complexidades diferentes. Alguns clientes optam por um trabalho mais enxuto que exigiria a contratação de menos horas e outros clientes querem a totalidade das entregas relacionadas abaixo.

#### ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico final:

##### **Pesquisa** – até 20 entrevistados

Entrevistas em profundidade com: diretores; gerentes da área, distribuidores, representantes, equipe comercial, clientes, possíveis clientes, possíveis parceiros, fornecedores, especialistas etc

##### **Diagnóstico**

- ✓ Pontos fortes, fracos e identificação das boas práticas e oportunidades
- ✓ Avaliação de portfólio de produtos e/ou serviços

- ✓ Análise de posicionamento e comportamento dos concorrentes
- ✓ Análise dos vetores da marca e estudo de tendência
- ✓ Levantamento dos caminhos estratégicos
- ✓ Relatório de investigação e diagnóstico de marca
- ✓ Workshop: Caminhos Estratégicos

### **Brandbook:**

É o livro de orientação interna sobre a essência da marca, seu credo e seus valores, que cada pessoa do exército da marca (todos os colaboradores) bem como seus embaixadores (CEO, VPs, diretores, assessores, gerentes, supervisores e vendedores) devem receber da empresa para ler e consultar com frequência. Geralmente o *brand book* é o produto final de uma consultoria de branding.

### **Posicionamento da marca**

- ✓ Definição do negócio e posicionamento estratégico
- ✓ Missão, visão e valores
- ✓ Atitudes da marca
- ✓ Relatório do posicionamento da marca
- ✓ Workshop: Posicionamento da marca
- ✓ Book do Posicionamento

### **Arquitetura da marca**

- ✓ Análise dos mercados alvo e promessas das marcas e/ou linhas de produtos e serviços
- ✓ Definição da nova estratégia de arquitetura de marca
- ✓ Manual de diretrizes da arquitetura da marca

### **Plano tático**

- ✓ Definição de ações para implantação e disseminação da estratégia

### **Observações**

- É uma boa prática, ao se desenvolver um projeto de identidade visual e marca, o designer consultar junto ao INPI o nome que será sugerido ao cliente e orientá-lo sobre a necessidade de registro da marca junto ao INPI.
- O trabalho de gestão de marcas (branding) é mais complexo que uma identidade visual. Constitui o desenvolvimento estratégico da marca em todos os pontos de

contato do consumidor com a empresa do cliente demandante. Conta com um trabalho de imersão na empresa cliente, definição de valores, propósito e desenvolvimento de um *brand book*, entre outras entregas. Se for demandado pelo cliente, deve ser realizado por especialistas no tema.

- Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec

### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequena Porte (EPP)
- ✓ Produtor Rural
- ✓ Artesão

### **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

### **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

## Programa Sebraetec | Área Design

### Subárea Design de Comunicação

#### Solução Aperfeiçoamento Tecnológico/Identidade Visual, Marca e Sinalização - MEI

#### OBJETIVO

##### O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

##### O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - IDENTIDADE VISUAL - MEI

A identidade visual tem como objetivo transmitir e expressar os valores, estilo e a essência do negócio.

Identidade visual é o conjunto de elementos gráficos que vão formar a personalidade visual de um nome, ideia, produto ou serviço.

Para execução dos trabalhos de identidade visual para MEI ele deverá escolher 4 itens das modalidades apresentadas abaixo. Cada empresário pedirá pelo serviço de acordo com sua prioridade, exemplo: cartão de visita, capa facebook, rótulo e embalagem. Veja abaixo as opções dentro de cada modalidade:

##### ✓ **Papelaria:**

- Assinatura gráfica (criação de um elemento gráfico que represente de forma bastante simples e objetiva o negócio)
- Cartão de visita
- Papel timbrado

##### ✓ **Mídias Sociais:**

- Foto do perfil (Avatar)
- Capa
- Template (padrão) para posts

##### ✓ **Embalagem:**

- Rótulo
- Adesivo de identificação
- Sacola

✓ **Uniforme:**

- Aplicação da assinatura gráfica em uniformes (até 2 peças)

✓ **Comunicação:**

- Folder (A4 com até 2 dobras)
- Flyer (15 x 21 cm)
- Cardápio

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

22 horas para cada MEI

O serviço será ofertado para no mínimo 5 empresas da mesma localidade

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico final:
  - ✓ Manual de Identidade Visual em formato PDF digital (A4, em cores, encadernado) com modelo fornecido pelo SEBRAE, contendo:
    - Capa, sumário e apresentação do manual
    - Cores, fontes e padrão cromático dos materiais produzidos
    - Estabelecer as dimensões mínimas de reprodução para preservar a legibilidade
    - Demonstrar algumas situações de aplicação da assinatura gráfica a serem evitadas
    - Apresentação e layout dos serviços:
      - Papelaria: Cartão de visita | Papel Timbrado |
      - Mídias Sociais: Foto de Perfil (avatar) | Capa | Template para posts
      - Embalagem: Rótulo | Adesivo de identificação | Sacola
      - Uniforme
      - Comunicação: Folder | Flyer | Cardápio
    - Arquivos vetoriais finalizados (extensão AI), versões curvas e fontes
    - Arquivos extensão JPG, PSD e EPS
    - Especificação e detalhamento técnico das peças (formato, cores, materiais e gramaturas)
- Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec

### **Observações:**

- Está incluso nesse serviço uma visita técnica ao local do cliente, uma alteração no projeto e a entrega dos arquivos em formato PDF e AI

- O envio dos materiais será via email e a reunião de apresentação do projeto deverá ser feita por videoconferência ou telefone

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Ser Microempreendedor Individual (MEI)

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

## Programa Sebraetec | Área Design

### Subárea Design de Comunicação

#### Solução Aperfeiçoamento Tecnológico: Promocional, Embalagem | Rótulo e Editorial

#### OBJETIVO

##### O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

##### O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - PROMOCIONAL, EMBALAGEM | RÓTULO E EDITORIAL

Planejar o projeto e desenvolver soluções de comunicação visual, por meio da articulação e da organização de elementos visuais e textos sobre diversos suportes envolvendo requisitos estéticos formais de funcionalidade, de tecnologia, de âmbito emocional, de uso, de processos e de produção.

O design promocional desenvolve uma série de trabalhos gráficos que visam a projeção da marca. É um trabalho que exige criatividade, técnica e experiência. O material gráfico promocional tem uma grande importância na divulgação da Identidade visual. Além da preocupação estética, transmite-se uma mensagem que vá de encontro aos valores da empresa. Alguns trabalhos possíveis: Backdrop | Banner | Blimp | Brindes | Busdoor | Cartão de datas especiais | Cartaz | Display | FLYER | Folder | Outdoor | Testeira | Rótulo | Criação de imagens para redes sociais e *sites*.

A embalagem e seus rótulos são componentes obrigatórios dos produtos de consumo e faz o cliente perceber seus atributos, significados e valor. Eles tornam a mercadoria um objeto de desejo. Alguns trabalhos possíveis: Blister | Caixa cartucho | Caixa máster | Caixa simples | Cartela | Identidade de linha | Linha de embalagens | Rótulo adesivo | Rótulo sleeve | Sachê | Sacola

O Design Editorial é a transformação de um projeto original em uma publicação atraente. Ele ocorre nas mídias impressa, eletrônica e digital. A área de atuação é bastante ampla, porque o serviço trata de tudo o que é editável.

## ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA

- ✓ **Design Promocional:** 05 a 11 horas por peça, sendo limitado a 10 peças.
- ✓ **Embalagem | Rótulos:** 10 a 44 horas por criação do projeto gráfico e identidade de linha (máximo 5 embalagens/rótulos com 7 variações de linha cada totalizando 35 produções de embalagens/rótulo) | 2 horas para cada item de variação de linha produzido de embalagem/rótulo (máximo 114 horas para projeto gráfico + produções).  
**Observação:** Variação de linha: somente no mesmo formato e estrutura
- ✓ **Design Editorial:**
  - **Cardápio, cartilha ou livreto, jornal, livro, periódico institucional, relatório anual e revista:** 15 a 39 horas para o projeto gráfico | 05 horas de diagramação por página, limitado a 10 páginas.
  - **Agenda, calendário, capa (unitária e coleção):** 10 a 33 horas para o projeto gráfico | 01 horas de diagramação por página, limitado a 20 páginas.
  - **Catálogo de moda:** 80 a 132 horas

## ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico final:  
Manual em formato PDF digital e impresso (A4, em cores, encadernado) com modelo fornecido pelo SEBRAE, contendo:
  - ✓ Layout da(s) peça(s) desenvolvida(s)
  - ✓ Especificação e detalhamento técnico das peças (formato, fontes, cores, materiais, gramaturas e links)
  - ✓ Layout(s) impresso(s) boneca (s) em tamanho real, fontes, cores, materiais e acabamentos definidos
  - ✓ Arquivos vetoriais finalizados (extensões AI, INDD ou CDR), versões curvas e fontes
  - ✓ *Entrega exclusiva para Design Promocional:* simulação de aplicação (recursos 3D e/ou montagem Photoshop)

### Observações:

- A produção de textos e fotos deve ser entregue pelo cliente.
- Informações técnicas a serem incluídas nos rótulos das embalagens, como, por exemplo, informações nutricionais, também devem ser entregues pelo cliente.
- A compra de fontes deverá ser realizada pelo cliente
- Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequena Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

Programa Sebraetec | Área Design  
Subárea Design de Comunicação

**Solução Aperfeiçoamento Tecnológico/Identidade Visual, Marca e Sinalização**

## OBJETIVO

### O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

### O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - IDENTIDADE VISUAL, MARCA E SINALIZAÇÃO

Naming (identidade verbal): É a atividade de definição do nome de uma marca e/ou do seu slogan/tagline. O nome de uma empresa é um bem economicamente valioso. Deve ser único, passível de registro de propriedade e capaz de traduzir o posicionamento corporativo e emocional da empresa.

Uma das fases do naming é a análise da possibilidade de registro da marca, avaliação oral, filtragem etc. O naming pode ser desenvolvido para: Empresa | Produto | Evento | Tagline (assinatura de marca)

A identidade visual tem como objetivo transmitir e expressar os valores, estilo e a essência do negócio.

Identidade visual é o conjunto de elementos gráficos que vão formar a personalidade visual de um nome, ideia, produto ou serviço. Esse conjunto de elementos costuma ter como base a marca (logotipo).

O objetivo da sinalização é otimizar o movimento e circulação de pessoas dentro de espaços complexos, sendo importante ferramenta de comunicação associada a identidade visual da empresa. Além do seu aspecto funcional, a sinalização também participa da construção do ambiente, atribuindo um significado ao espaço e transmitindo alguma mensagem ou valor do prédio em que ele está inserido. Já a sinalização de frota tem como objetivo fazer propaganda e aumentar a segurança patrimonial das empresas.

## ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA

- ✓ **Naming:** 30 a 60 horas
- ✓ **Programa de Identidade Visual:** 40 a 88 horas
- ✓ **Sinalização de ambientes:** 10 a 33 horas por criação do projeto gráfico (máximo 10 itens de sinalização) | 1 hora para cada item de sinalização
- ✓ **Sinalização de frotas:** 5 a 17 horas por tipo de veículo (máximo 3 tipos de veículos), limitado a 51 horas.

## ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico final:

### Naming:

- Manual de Identidade Visual em formato PDF digital e impresso (A4, em cores, encadernado) com modelo fornecido pelo SEBRAE, contendo:
  - ✓ Defesa conceitual do nome:
    - **Valor Semântico** – Significado e ideia
    - **Impacto Estratégico** – Alinhamento com o objetivo e posicionamento
    - **Estrutura Fonética** – Pronúncia e lembrança
    - **Disponibilidade** – Registro da marca. É uma boa prática, verificar a disponibilidade de registro do domínio para website (e também para o registro da marca)

### Programa de Identidade Visual:

- Manual de Identidade Visual em formato PDF digital e impresso (A4, em cores, encadernado) com modelo fornecido pelo SEBRAE, contendo:
  - ✓ Capa, sumário e apresentação do manual
  - ✓ Lógica construtiva da marca (Ex. símbolo, logotipo e designações)
  - ✓ Estabelecer as variações formais da marca (ex. assinaturas vertical, horizontal etc.)
  - ✓ Explicar a organização dos elementos que compõem a marca em cada variação formal (ex. símbolo, logotipo e designações)
  - ✓ Estabelecer as dimensões mínimas de reprodução para preservar a legibilidade
  - ✓ Indicar as especificações técnicas das cores utilizadas na marca (Especificação de padrão cromático (CMYK, PANTONE e RGB) (marca em cor, p&b e negativo)
  - ✓ Regulamentar a aplicação da marca em diferentes condições de impressão e fundos de cor
  - ✓ Especificação do padrão tipográfico
  - ✓ Demonstrar algumas situações de aplicação da marca a serem evitadas
  - ✓ Apresentação dos: Uniformes | Rotúlos | Sistema de assinaturas | Criação de imagens para redes sociais e *sites*| Papelaria Corporativa\*
  - ✓ Layout (s) impresso(s)/boneca(s) das peças de papelaria em tamanho real, cores, materiais e acabamentos definidos
  - ✓ Arquivos vetoriais finalizados (extensões AI, INDD ou CDR), versões curvas e fontes

- ✓ Arquivos extensão JPG, PSD e EPS da marca em cor, p&b e negativo

- Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec

Observações

- Itens de Papelaria Corporativa\*: Assinatura de e-mail | Bloco de anotações | Cartão de visita | Crachá | Envelopes em tamanhos variados | Etiquetas (usos diversos) | Formulário | Papel timbrado.
- Caso não sejam desenvolvidos todos os itens acima para o Programa de Identidade Visual não poderá ser usado o teto máximo de horas
- Consulte a programação dessa solução com a instituição ofertante
- É uma boa prática, ao se desenvolver um projeto de identidade visual e marca, o designer consultar junto ao INPI o nome que será sugerido ao cliente e orientá-lo sobre a necessidade de registro da marca junto ao INPI.
- Ao final do desenvolvimento de um trabalho de criação de marca e identidade visual, deve ser entregue ao cliente um manual de identidade visual contendo os arquivos da marca em vetor, em imagem e as aplicações com descrição e detalhamentos técnicos.
- A produção de textos e fotos não é uma atividade do designer gráfico e deve ser entregue pelo cliente. Informações técnicas a serem incluídas nos rótulos das embalagens, como, por exemplo, informações nutricionais, também devem ser repassadas ao designer pelo cliente.
- Consulte a programação dessa solução com a instituição ofertante

**Sinalização de ambientes e frotas:**

- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico final:

Manual de Sinalização em formato PDF digital e impresso (A4, em cores, encadernado) com modelo fornecido pelo SEBRAE, contendo:

- ✓ Layout da (s) peça(s) desenvolvida(s)
- ✓ Simulação de aplicação (recursos 3D e/ou montagens em Photoshop)
- ✓ Especificação e detalhamento técnico (escala, formato, cores, fontes, materiais, fixação)
- ✓ Arquivos vetoriais finalizados (extensões AI ou CDR), versões curvas e fontes
- ✓ *Entrega exclusiva para sinalização de frotas:* Mapa de orientação da localização e fixação dos elementos do projeto

- Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec

Observações

- Não inclui laudos de vistoria técnica para sinalização normativa – emergência, acessibilidade e combate a incêndio

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec | Área Design  
Subárea Design de Comunicação  
Solução Diagnóstico Tecnológico**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas. É importante utilizar a metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.

### **O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO – DESIGN DE COMUNICAÇÃO**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas. É importante utilizar a metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.

Design de Comunicação é a atividade do design aplicada ao planejamento, ao projeto e ao desenvolvimento de soluções de comunicação visual, por meio da articulação e da organização de elementos visuais e textos sobre diversos suportes envolvendo requisitos estéticos formais de funcionalidade, de tecnologia, de âmbito emocional, de uso, de processos e de produção.

O diagnóstico pode avaliar as mensagens diretas e indiretas ao público-alvo para comercialização e divulgação de produtos e serviços, ações de design gráfico, de embalagem, identidade visual e corporativa, editorial, design digital, sinalização, tipografia, material promocional, de divulgação etc., a partir de critérios pré-determinados sob a visão do Design de Comunicação.

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

7 horas por empresa, considerando a visita na empresa, tabulação, elaboração do plano de ação e devolutiva (presencial e a distância mediante negociação com o técnico). Para a realização do diagnóstico são necessárias no mínimo 10 empresas participantes.

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório analítico sobre o(s) processo(s), a(s) tecnologia(s), o(s) produto(s) ou o(s) serviço(s) avaliados que contemple plano de ação ao empresário.

### **Observações**

- O Diagnóstico tecnológico não prevê o acompanhamento da implementação do plano de ação, quando houver. O serviço vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos pertinentes.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec | Área Design**  
**Subárea Design de Comunicação | Solução Oficina Tecnológica**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É UMA OFICINA TECNOLÓGICA:**

Serviço de que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

### **O QUE FAZEMOS NA OFICINA TECNOLÓGICA – DESIGN DE COMUNICAÇÃO**

Serviço de capacitação que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

Atividade do design aplicada ao planejamento, ao projeto e ao desenvolvimento de soluções de comunicação visual, por meio da articulação e da organização de elementos visuais e textos sobre diversos suportes envolvendo requisitos estéticos formais de funcionalidade, de tecnologia, de âmbito emocional, de uso, de processos e de produção.

As oficinas podem ser customizadas sob demanda de acordo com as necessidades das empresas que participarão da solução, obedecendo temas dentro da Subárea.

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

Realização mínima de 02 Oficinas tecnológicas por solicitação na mesma subárea.

04 horas de execução e 03 horas de preparação, totalizando 7 horas.

Participação mínima de 10 empresas e no máximo 15 empresas limitado a 2 participantes por empresa.

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Lista de presença padrão SEBRAE - RG 87 – com todos os campos cadastrais preenchidos e assinados.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural e Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

# Design de produto

**Programa Sebraetec | Área Design**  
**Subárea Design de Produto**  
**Solução Aperfeiçoamento Tecnológico/Embalagem (Estrutura)**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - EMBALAGEM (ESTRUTURAL)**

Planejar e desenvolver um projeto com soluções estéticas, formais, de funcionalidade, de tecnologias, de âmbito emocional, de uso, de processos e de soluções de produção aplicadas a um produto, sistema ou conjunto de produtos.

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. Segue abaixo alguns tipos de embalagens possíveis de desenvolvimento:

Rótulo, Shape, Sleeve, Splash, Blister, Caixa de transporte, Caixas K, Cartucho, Embalagem cartonada, Embalagens mistas, Embalagens multicamadas, Embalagens laminadas, Embalagens plásticas flexíveis, Embalagens primárias, secundárias, e terciárias, Embalagem reutilizável, Latas de alumínio, Latas de aço

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

### **25 a 66 horas**

O intervalo entre 25 e 66 horas ocorre pois atuamos com embalagens de complexidades diferentes (tamanhos, formatos, materiais de produção).

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico final:  
Manual em formato PDF digital e impresso (A4, em cores, encadernado) com modelo de capa fornecido pelo SEBRAE, contendo:
  - ✓ Síntese da pesquisa de concorrentes e referências de projeto
  - ✓ Defesa técnica e conceitual
  - ✓ Desenhos e imagens do(s) produto(s)
  - ✓ Referências dimensionais e detalhamento técnico
  - ✓ Especificações técnicas para produção: Processos, materiais e acabamentos

- ✓ Entregar também arquivos de matemática volumétrica (\*IGS, \*STL, \*DWG, \*STEP, \*SLDPRT) e outros arquivos técnicos conforme adequação ao padrão e às necessidades do cliente
- Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec

**Observações:**

- Serviços de design de produto devem considerar o ecodesign. Trata-se de atividade de design que dá especial relevância a critérios ambientais na concepção dos objetos, procurando reduzir ao máximo seu impacto sobre a natureza.
- A entrega dos projetos é o detalhamento técnico do produto. Protótipos ou maquetes não devem ser considerados como entregas separadas da prestação de serviço, pois estes fazem parte do processo de trabalho do designer, desde que esteja acordado em contrato.

**PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

**PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

**CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec | Área Design**  
**Subárea Design de Produto**  
**Solução Aperfeiçoamento Tecnológico/ Produtos**

**OBJETIVO**

**O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

**O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - PRODUTOS**

Planejar e desenvolver um projeto com soluções estéticas, formais, de funcionalidade, de tecnologias, de âmbito emocional, de uso, de processos e de soluções de produção aplicadas a um produto, sistema ou conjunto de produtos. Quais os tipos de produto e como atuamos:

**Máquinas e ferramentas:** Redesign ou Desenvolvimento de novo(s) produto(s), como Eletrodomésticos, Equipamentos Eletrônicos, Equipamentos de Iluminação, Produtos para saúde - equipamentos eletromédicos.

**Intermediários e finais:** Redesign ou Desenvolvimento de novo(s) produto(s) intermediários ou finais (produtos intermediários são insumos para elaboração de produtos; um bem intermediário agrega valor ao bem tido como final no processo produtivo. O bem final, por sua vez, é aquele sobre o qual não se agrega mais valor no processo produtivo especificado, e é disponível para utilização como um bem de capital ou como um bem de consumo.

**Mobiliário:** Redesign ou Desenvolvimento de novo(s) produto(s) mobiliários, com uso de materiais e elementos que criem uma identidade, personalidade e estilo aliado as suas funcionalidades.

**Superfície:** Redesign ou Desenvolvimento de texturas bi e tridimensionais (superfícies elevadas, cobogós, estruturas metálicas como divisórias)

**ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA POR TIPO DE PRODUTO**

**Máquinas e ferramentas:** 70 a 165 horas

**Intermediários e finais:** 30 a 110 horas

**Mobiliário:** 10 a 44 horas por produto (Máximo 4 produtos) | Cada produto pode ter 5 variações com 2 horas cada

**Superfície:** 20 a 88 horas

O intervalo de horas elevado entre as modalidades máquinas/ferramentas, intermediários/finais, mobiliário e superfície ocorre pois atuamos com a criação de produtos de complexidades diferentes (alta tecnologia, baixa tecnologia, nível de usabilidade, necessidade de protótipos etc).

## ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico final:

Manual em formato PDF digital e impresso (A4, em cores, encadernado) com modelo fornecido pelo SEBRAE, contendo:

- ✓ Síntese da pesquisa de concorrentes e referências de projeto
  - ✓ Defesa técnica, mercadológica e conceitual
  - ✓ Desenhos e/ou imagens do(s) produto(s)
  - ✓ Referências dimensionais e detalhamento técnico
  - ✓ Especificações técnicas para produção: processos, materiais e acabamentos
  - ✓ Entregar também arquivos de matemática volumétrica (\*IGS, \*STL, \*DWG, \*STEP,\*SLDPRT) e outros arquivos técnicos conforme adequação ao padrão e às necessidades do cliente
- Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec

Observações:

- Serviços de design de produto devem considerar o ecodesign (dar especial relevância a critérios ambientais na concepção dos objetos, procurando reduzir ao máximo seu impacto sobre a natureza)
- A entrega dos projetos é o detalhamento técnico do produto. Protótipos ou maquetes não devem ser considerados como entregas separadas da prestação de serviço, pois estes fazem parte do processo de trabalho do designer, desde que esteja acordado em contrato.

## PÚBLICO ALVO

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de pequeno porte (EPP)
- ✓ Produtor Rural
- ✓ Artesão

## PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## CERTIFICAÇÃO

Não se aplica

**Programa Sebraetec | Área Design**  
**Subárea Design de Produto**  
**Solução Diagnóstico Tecnológico**

**OBJETIVO**

**O QUE É DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas. É importante utilizar a metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.

**O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO – DESIGN DE PRODUTO**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas. É importante utilizar a metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.

Design de produto é a atividade de design relacionada ao planejamento e ao projeto que envolvem soluções estéticas formais, de funcionalidade, de tecnologias, de âmbito emocional, de uso, de processos e de soluções de produção aplicadas a um produto, sistema ou conjunto de produtos.

O diagnóstico busca avaliar a funcionalidade do produto, estética, custo benefício, adequação às normas vigentes, materiais e processos de produção a partir de critérios pré-determinados sob a visão do Design de Produtos.

**ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

7 horas por empresa, considerando a visita na empresa, tabulação, elaboração do plano de ação e devolutiva (presencial e a distância mediante negociação com o técnico). Para a realização do diagnóstico são necessárias no mínimo 10 empresas participantes.

**ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório analítico sobre o(s) processo(s), a(s) tecnologia(s), o(s) produto(s) ou o(s) serviço(s) avaliados que contemple plano de ação ao empresário.

## Observações

- O Diagnóstico tecnológico não prevê o acompanhamento da implementação do plano de ação, quando houver. O serviço vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos pertinentes.
- Serviços de design de produto devem considerar o ecodesign. Trata-se de atividade de design que dá especial relevância a critérios ambientais na concepção dos objetos, procurando reduzir ao máximo seu impacto sobre a natureza.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec | Área Design**  
**Subárea Design de Produto | Solução Oficina Tecnológica**

**OBJETIVO**

**O QUE É UMA OFICINA TECNOLÓGICA:**

Serviço de que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

**O QUE FAZEMOS NA OFICINA TECNOLÓGICA – DESIGN DE PRODUTO**

Serviço de capacitação que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

Atividade de design relacionada ao planejamento e ao projeto que envolvem soluções estéticas formais, de funcionalidade, de tecnologias, de âmbito emocional, de uso, de processos e de soluções de produção aplicadas a um produto, sistema ou conjunto de produtos.

As oficinas podem ser customizadas sob demanda de acordo com as necessidades das empresas que participarão da solução, obedecendo temas dentro da Subárea.

**ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

Realização mínima de 02 Oficinas tecnológicas por solicitação na mesma subárea.

04 horas de execução e 03 horas de preparação, totalizando 7 horas.

Participação mínima de 10 empresas e no máximo 15 empresas limitado a 2 participantes por empresa.

**ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Lista de presença padrão SEBRAE - RG 87 – com todos os campos cadastrais preenchidos e assinados.

**PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ MicroEmpresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec | Área Design**  
**Subárea Design de Produto**  
**Solução Aperfeiçoamento Tecnológico/ Planejamento e Desenvolvimento de Coleções**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES**

Planejar e desenvolver um projeto com soluções estéticas, formais, de funcionalidade, de tecnologias, de âmbito emocional, de uso, de processos e de soluções de produção aplicadas a um produto, sistema ou conjunto de produtos. Para criar coleções temos as etapas abaixo:

**Planejamento da coleção:** Acompanhar o setor responsável pelo desenvolvimento da coleção e pesquisar, mapear, criar referências e planejar a coleção

**Desenvolvimento de coleção:** Orientar o desenvolvimento da coleção, linhas e mix de produtos de acordo com pesquisas de mercado e de tendências, perfil do público-alvo, imagem e conceito da marca

## **ESTRUTURA/ CARGA-HORÁRIA**

**Planejamento da coleção:** 45 a 97 horas

**Desenvolvimento de coleção:** 45 a 97 horas

O intervalo entre 45 e 97 horas ocorre pois o planejamento e desenvolvimento de coleções tem complexidades diferentes (quantidade de peças produzidas e natureza dos produtos).

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico final:

**Planejamento da coleção:** Manual em formato PDF digital e impresso (A4, em cores, encadernado) com modelo fornecido pelo SEBRAE, contendo

- ✓ Definição de conceito, tema, pesquisa de referência e tendência, mix de moda, mix de produto, cores, materiais e shapes
- ✓ Cronograma de visitas e atividades realizadas, assinado por representante da empresa

**Desenvolvimento de coleção:** Manual em formato PDF digital e impresso (A4, em cores, encadernado) com modelo fornecido pelo SEBRAE, contendo:

- ✓ Síntese da pesquisa e referências de projeto
  - ✓ Defesa técnica e conceitual
  - ✓ Desenhos e imagens do(s) produto(s)
  - ✓ Especificações técnicas para produção e fabricação: cores, processos, materiais e acabamentos
- Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec

Observações:

- Serviços de design de produto devem considerar o *ecodesign*. Trata-se de atividade de design que dá especial relevância a critérios ambientais na concepção dos objetos, procurando reduzir ao máximo seu impacto sobre a natureza.
- A entrega dos projetos é o detalhamento técnico do produto. Protótipos ou maquetes não devem ser considerados como entregas separadas da prestação de serviço, pois estes fazem parte do processo de trabalho do designer, desde que esteja acordado em contrato.

## PÚBLICO ALVO

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequena Porte (EPP)
- ✓ Produtor Rural
- ✓ Artesão

## PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## CERTIFICAÇÃO

Não se aplica

# Design de Serviço

## Programa Sebraetec | Área Design

### Subárea Design de Serviços | Solução Oficina Tecnológica

#### OBJETIVO

##### O QUE É UMA OFICINA TECNOLÓGICA:

Serviço de que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

##### O QUE FAZEMOS NA OFICINA TECNOLÓGICA – DESIGN DE SERVIÇOS

Serviço de capacitação que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

Design de Serviço é atividade de design relacionada ao planejamento e ao projeto de soluções, criativas e inovadoras, para proporcionar experiências de uso e de âmbito emocional aos usuários. As soluções podem ser aplicadas a um serviço ou a um sistema de serviços.

As oficinas podem ser customizadas sob demanda de acordo com as necessidades das empresas que participarão da solução, obedecendo temas dentro da Subárea.

#### ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA

Realização mínima de 02 Oficinas tecnológicas por solicitação na mesma subárea.

04 horas de execução e 03 horas de preparação, totalizando 7 horas.

Participação mínima de 10 empresas e no máximo 15 empresas limitado a 2 participantes por empresa.

#### ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Lista de presença padrão SEBRAE - RG 87 – com todos os campos cadastrais preenchidos e assinados.

#### PÚBLICO ALVO

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec | Área Design**  
**Subárea Design de Serviços**  
**Solução Diagnóstico Tecnológico**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas. É importante utilizar a metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.

### **O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO – DESIGN DE SERVIÇOS**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas. É importante utilizar a metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.

Design de Serviços é a atividade de design relacionada ao planejamento e ao projeto de soluções, criativas e inovadoras, para proporcionar experiências de uso e de âmbito emocional aos usuários. As soluções podem ser aplicadas a um serviço ou a um sistema de serviços.

O diagnóstico busca propor e avaliar serviços focados na experiência do cliente, levando em consideração suas emoções, crenças, preferência, percepções, comportamentos e realizações dos usuários que ocorrem antes, durante e após o atendimento a partir de critérios pré-determinados sob a visão do Design de Serviços.

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

7 horas por empresa, considerando a visita na empresa, tabulação, elaboração do plano de ação e devolutiva (presencial e a distância mediante negociação com o técnico). Para a realização do diagnóstico são necessárias no mínimo 10 empresas participantes.

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório analítico sobre o(s) processo(s), a(s) tecnologia(s), o(s) produto(s) ou o(s) serviço(s) avaliados que contemple plano de ação ao empresário.

### **Observações**

- O Diagnóstico tecnológico não prevê o acompanhamento da implementação do plano de ação, quando houver. O serviço vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos pertinentes.
- O foco das entregas de design de serviços é diferente da consultoria em gestão de processos. A atuação com design de serviços busca o entendimento de todas as etapas do

serviço com o objetivo de desenhar o serviço em todos os momentos de interação com o cliente. A consultoria em gestão de processos tem o foco na melhoria de processos e atividades da empresa.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

## Programa Sebraetec | Área Design

### Subárea Design de Serviços

#### Solução Aperfeiçoamento Tecnológico- Relacionamento e Experiência do Usuário

#### OBJETIVO

##### O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

##### O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - RELACIONAMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Planejar e elaborar um projeto de soluções criativas e inovadoras, para proporcionar experiências de uso e de âmbito emocional aos usuários. As soluções podem ser aplicadas a um serviço ou a um sistema de serviços.

Para esta subárea de serviço, a experiência do usuário inclui todas as emoções, crenças, preferências, percepções, respostas físicas e psicológicas, comportamentos e realizações dos usuários que ocorrem antes, durante e após o uso.

#### ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA

70 a 110 horas

#### ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- Relatório técnico final:  
Manual em formato PDF digital e impresso (A4, em cores, encadernado) com modelo fornecido pelo SEBRAE, contendo:
  - ✓ Cronograma de visitas e atividades realizadas, assinado por representante da empresa
  - ✓ Relatório contendo as seguintes definições: relacionamento com usuário, canais de atuação, procedimentos de atendimento, estrutura para o serviço (equipamentos e produtos) e rotinas dos serviços.
  - ✓ Ferramenta *Service Blueprint* (Ferramenta com abordagem no cliente para inovação e melhoria do serviço)
- Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec

Observações:

- O foco das entregas de design de serviços é diferente da consultoria em gestão de processos. A atuação com design de serviços busca o entendimento de todas as etapas do serviço com o objetivo de desenhar o serviço em todos os momentos de interação com o cliente. A consultoria em gestão de processos tem o foco na melhoria de processos e atividades da empresa.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

# Inovação

# Estudo de Viabilidade Técnica Econômica

## **Programa Sebraetec**

### **Área - Inovação**

#### **Subárea- EVTE**

### **Solução- Desenvolvimento Tecnológico – Estudo de Viabilidade Técnica Econômica**

#### **OBJETIVO**

##### **O QUE É DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO**

Serviços tecnológicos especializados de desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo, com vistas à incorporação de inovação tecnológica nas empresas.

##### **O QUE FAZEMOS NO DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO - ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA E ECONÔMICA**

Elaboração de estudos que visam demonstrar a viabilidade técnica e econômica de projetos de inovação.

#### **ATUAÇÃO**

- ✓ EVTE de projetos de inovação: viabilidade de novos produtos, processos ou serviços;
- ✓ EVTE de projetos de expansão da produção: viabilidade de aquisição de novas máquinas, equipamentos e ampliação da estrutura física;
- ✓ EVTE de projetos de melhoria de processos produtivos: viabilidade de aquisição de novos sistemas informatizados – software e hardware;
- ✓ EVTE de projetos de franquia: viabilidade da franquia.

#### **VEDAÇÕES**

- ✓ EVTE que não vise à implementação de algo novo na empresa, por exemplo: EVTE da empresa em si e estudo/diagnóstico econômico-financeiro da empresa.
- ✓ A entidade executora que fará a elaboração do EVTE não pode ser a prestadora do mérito a ser analisado no EVTE e nem ter qualquer tipo de envolvimento com tal. Por exemplo: a entidade executora que analisa a viabilidade da compra de um equipamento não pode comercializar ou estar envolvida na comercialização de tal equipamento

#### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

100 a 200 horas

#### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

#### **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.
- ✓ Relatório técnico - EVTE elaborado onde deverá constar obrigatoriamente os dados abaixo:

## **PARTE I**

### **1.1 - Infra-estrutura Empresarial**

Localização

Área Física

Processo Produtivo

Capacidade Instalada

Fluxo de Produção

Lay-out

Matérias-primas e insumos necessários

Problemas Ambientais

Mão-de-obra necessária

### **1.2 - Análise de Mercado e Competitividade**

Macroambiente do Empreendimento: Ameaças e Oportunidades

Análise do Mercado

Definição do Mercado Alvo

Ciclo de Vida: Empresa, Produto e Serviço

Consumidor

Fornecedor

Concorrente

## **PARTE II**

### **2.1 - Viabilidade Técnica**

Descrição Detalhada dos Produtos e Serviços

Características

Objetivos

Características da Inovação

Tecnologia Utilizada

Investimentos Fixos Programados

Construções Civas e Instalações Complementares

Máquinas e Equipamentos

Cronograma Físico-Financeiro

## **PARTE III**

### **3.1 - Viabilidade Econômico-Financeira**

Plano de Investimentos

Investimentos Fixos

Dimensionamento das necessidades de Capital de Giro

Resumo da Demonstração de Resultado  
Avaliação Econômico-Financeira do Negócio para 5 anos  
    Capacidade de Pagamentos (com recursos próprios e de terceiros)  
    Fluxo de Caixa do Projeto  
    Indicadores Econômico-Financeiro

## **PARTE IV**

### **4.1 - Plano de Marketing e Comercialização**

Análise da Situação  
Cenários  
Vendas/Distribuição  
Mercados Estratégicos  
Estratégias de Marketing – Planos de Ação  
Sistema de Controle (Gestão de Estratégia de Marketing)

## **PARTE V**

### **5.1 - Aspectos Organizacionais e de Gestão**

Definição da Estrutura Organizacional  
Currículo e Experiência das Pessoas Envolvidas  
Mecanismos de Acompanhamento e Avaliação  
Capacidade Adaptação da Empresa no Ambiente de Negócio

### **5.2 - Planejamento Estratégico**

Análise do Ambiente  
    Tendências  
    Oportunidades e Ameaças  
    Pontos Fortes e Pontos Fracos

Construção de Cenários  
Seleção de Alternativas Estratégicas  
Definição das Metas e Objetivos

### **5.3 - Alianças e Parcerias**

## **PARTE VI**

### **6.1 - Conclusão da Viabilidade da Proposta**

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

# Gestão da Inovação

**Programa Sebraetec**  
**Área - Inovação**  
**Subárea – Gestão da Inovação**  
**Solução- Diagnóstico Tecnológico- Gestão da Inovação**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas.

### **O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO - GESTÃO DA INOVAÇÃO**

Desenvolvimento e implantação da sistematização de processos de gestão específicos para dirigir e controlar o desenvolvimento de inovações na empresa.

## **ATUAÇÃO**

- ✓ Planejamento do sistema de gestão da inovação que permitirá a cada empresa definir a estratégia, gerenciar o portfólio, desenvolver projetos, verificar desempenho e implantar melhorias.
- ✓ Implementação ou melhoria de processos e/ou métodos que favoreçam a gestão da inovação na empresa.

## **VEDAÇÕES**

Não se aplica

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

De 6 a 9 horas por empresa, considerando a visita na empresa, tabulação, elaboração do plano de ação e devolutiva (presencial e/ou a distância mediante negociação com o técnico). Para a realização do diagnóstico são necessárias no mínimo 10 empresas participantes.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Lista de presença padrão SEBRAE - RG 87 – com todos os campos cadastrais preenchidos e assinados.
- ✓ Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Inovação**  
**Subárea – Gestão da Inovação**  
**Solução – Oficina Tecnológica – Gestão da Inovação**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É OFICINA TECNOLÓGICA**

Serviço que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

### **O QUE FAZEMOS NA OFICINA TECNOLÓGICA - GESTÃO DA INOVAÇÃO**

Desenvolvimento e implantação da sistematização de processos de gestão específicos para dirigir e controlar o desenvolvimento, a implementação e a gestão de inovações na empresa.

## **ATUAÇÃO**

- ✓ Planejamento do sistema de gestão da inovação que permitirá a cada empresa definir a estratégia, gerenciar o portfólio, desenvolver projetos, verificar desempenho e implantar melhorias.
- ✓ Implementação ou melhoria de processos e/ou métodos que favoreçam a gestão da inovação na empresa.

## **VEDAÇÕES**

Não se aplica

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

Realização mínima de 02 Oficinas tecnológicas por solicitação na mesma subárea.

04 horas de execução e 03 horas de preparação, totalizando 7 horas com participação mínima de 10 empresas e no máximo 15 empresas limitado a 2 participantes por empresa.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Lista de presença padrão SEBRAE - RG 87 – com todos os campos cadastrais preenchidos e assinados.

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Inovação**  
**Subárea – Gestão da Inovação**  
**Solução – Desenvolvimento Tecnológico – Gestão da Inovação**

**OBJETIVO**

**O QUE É DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO**

Serviços tecnológicos especializados de desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo, com vistas à incorporação de inovação tecnológica nas empresas.

**O QUE FAZEMOS NO DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO - GESTÃO DA INOVAÇÃO**

Desenvolvimento e implantação da sistematização de processos de gestão específicos para dirigir e controlar o desenvolvimento de inovações na empresa.

**ATUAÇÃO**

- ✓ Planejamento do sistema de gestão da inovação que permitirá a cada empresa definir a estratégia, gerenciar o portfólio, desenvolver projetos, verificar desempenho e implantar melhorias.
- ✓ Implementação ou melhoria de processos e/ou métodos que favoreçam a gestão da inovação na empresa.

**VEDAÇÕES**

Não se aplica

**ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

33 a 110 horas

**PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)

**PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.
- ✓ Relatório técnico - onde deverá constar obrigatoriamente os dados abaixo:

### PARTE I

#### 1.1 - Conteúdo técnico

Conteúdo técnico que demonstre a gestão da inovação como uma atividade rotineira na empresa, gerenciada de forma sistemática, de acordo com os objetivos estratégicos estabelecidos a fim de obter resultados que tornem a empresa mais competitiva. É importante a inclusão de boas práticas de inovação.

### PARTE II

#### 2.1 - Avaliação da inovação na empresa

Posicionamento e plano de ação para implantação da inovação na empresa.

### PARTE III

#### 3.1 - Sistemas e ferramentas

Material didático, ferramentas eletrônicas e *templates* para auxiliar a empresa e a equipe nas atividades rotineiras de inovação.

## CERTIFICAÇÃO

Não se aplica

# Elaboração de Projetos de Inovação

**Programa Sebraetec**  
**Área - Inovação**  
**Subárea – Elaboração de Projetos de Inovação**  
**Solução- Oficina Tecnológica – Elaboração de Projetos de Inovação**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É OFICINA TECNOLÓGICA**

Serviço que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

### **O QUE FAZEMOS NA OFICINA TECNOLÓGICA - ELABORAÇÃO DE PROJETOS DE INOVAÇÃO**

Suporte para elaboração de projetos de captação de recursos destinados ao desenvolvimento de inovação.

## **ATUAÇÃO**

- ✓ Capacitação da empresa para elaboração do projeto de inovação para captação de recursos;
- ✓ Capacitação da empresa para elaboração do projeto de captação de recursos junto a investidores para promover a escalabilidade de negócios inovadores.

## **VEDAÇÕES**

- ✓ Suporte a projetos com fins de captação de recursos para aquisição de máquinas, equipamentos ou sistemas informatizados;
- ✓ Suporte a projetos para chamadas do Sistema Sebrae.

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

Realização mínima de 02 Oficinas tecnológicas por solicitação na mesma subárea.

04 horas de execução e 03 horas de preparação, totalizando 7 horas com participação mínima de 05 empresas e no máximo 15 empresas limitado a 2 participantes por empresa.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ MEI – Microempreendedor Individual
- ✓ Micro Empresa
- ✓ Pequena empresa
- ✓ Produtor Rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Lista de presença padrão SEBRAE - RG 87 – com todos os campos cadastrais preenchidos e assinados.

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

# Tecnologias de Processos, Produtos e Serviços

## **Programa Sebraetec**

### **Área – Inovação**

#### **Subárea - Tecnologias de Processos, Produtos e Serviços**

#### **Solução – Desenvolvimento Tecnológico – Tecnologias de Processos, Produtos e Serviços**

#### **OBJETIVO**

##### **O QUE É DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO**

Serviços tecnológicos especializados de desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo, com vistas à incorporação de inovação tecnológica nas empresas.

##### **O QUE FAZEMOS NO DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO - TECNOLOGIAS DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS**

Desenvolvimento de novas tecnologias de produtos, serviços ou processos com o objetivo de integrar os esforços para gerar inovações na empresa.

#### **ATUAÇÃO**

Soluções tecnológicas específicas desenvolvidas sob medida para intervenções em produtos, serviços ou processos.

#### **VEDAÇÕES**

- ✓ Desenvolvimento, aquisição ou customização de softwares de gestão.

#### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

100 a 272 horas

#### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)

#### **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

#### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.

- ✓ Relatório técnico elaborado onde deverá constar obrigatoriamente o processo detalhado de fabricação de novos materiais, produtos ou dispositivos, a fim de estabelecer novos procedimentos, sistemas e serviços ou mesmo melhorar os já existentes; fornecimento de melhorias técnicas ao produto ou processo;

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Inovação**  
**Subárea - Tecnologias de Processos, Produtos e Serviços**  
**Solução- Prototipagem – Tecnologias de Processos, Produtos e Serviços**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É PROTOTIPAGEM**

Serviço que visa à produção (física ou digital) de projeto/modelo de produto ou serviço, com a finalidade de experimentar/testar algum aspecto do produto final (funcionalidade, formato, peso, entre outros).

### **O QUE FAZEMOS NA PROTOTIPAGEM - TECNOLOGIAS DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS**

Desenvolvimento de novas tecnologias de produtos, serviços ou processos com o objetivo de integrar os esforços para gerar inovações na empresa.

### **ATUAÇÃO**

Elaboração de projeto que contenha especificações suficientes para a produção de um protótipo funcional.

### **VEDAÇÃO**

- ✓ Produção de lotes-piloto.

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

55 a 272 horas

### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)

### **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;

- ✓ Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.
- ✓ Relatório da elaboração do protótipo para o cliente;
- ✓ Produção do protótipo funcional.

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

## **OBSERVAÇÕES:**

- ✓ Os atendimentos do SibratecShop, viabilizados pelo Sebraetec, devem ser enquadrados, sem exceção, neste tipo de serviço – prototipagem.
- ✓ O valor gasto com matéria-prima poderá representar no máximo 70% do valor total do serviço.
- ✓ Protótipos são modelos construídos para simular a aparência e/ou funcionalidade de um produto/serviço em desenvolvimento. Por meio de um protótipo, que é uma representação do produto/serviço, os clientes podem interagir, avaliar, alterar e aprovar as características marcantes do produto/serviço.
- ✓ Durante o processo de desenvolvimento de um protótipo não é necessário representar todas as funcionalidades do produto/serviço final. O protótipo poderá conter somente a funcionalidade que atenda aos objetivos do teste, avaliação ou simulação.
- ✓ Os serviços de prototipagem destinados a demandas do segmento da economia criativa consideram o desenvolvimento de versões digitais (como o caso de protótipo de espetáculos musicais e shows e de protótipo de conteúdo transmídia).

**Programa Sebraetec**  
**Área - Inovação**  
**Subárea - Tecnologias de Processos, Produtos e Serviços**  
**Solução - Prototipagem - Tecnologias de Processos, Produtos e Serviços - SibratecShop**  
**Inatel**

**OBJETIVO**

**O QUE É PROTOTIPAGEM**

Serviço que visa à produção (física ou digital) de projeto/modelo de produto ou serviço, com a finalidade de experimentar/testar algum aspecto do produto final (funcionalidade, formato, peso, entre outros).

**O QUE FAZEMOS NA PROTOTIPAGEM - TECNOLOGIAS DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS**

Desenvolvimento de novas tecnologias de produtos, serviços ou processos com o objetivo de integrar os esforços para gerar inovações na empresa.

**O QUE É SIBRATECSHOP - INATEL**

Iniciativa Laboratórios Abertos – SibratecShop e operado por meio do Sebraetec.

Parceria entre o Sebrae, o Senai e o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) que amplia a disponibilidade de mecanismos de apoio a empresas nascentes, startups e donos de pequenos negócios que buscam se fortalecer por meio do desenvolvimento de produtos e processos inovadores. O Sebraetec viabiliza a confecção de protótipos para estas empresas. Trata-se de uma iniciativa piloto que apoia 11 laboratórios da rede, nesse caso, Inatel - Instituto Nacional de Telecomunicações. Todos os 11 laboratórios foram selecionados pelo MCTI.

**ATUAÇÃO**

Elaboração de projeto que contenha especificações suficientes para a produção de um protótipo funcional.

**VEDAÇÃO**

- ✓ Produção de lotes-piloto.

**ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

55 a 272 horas

**PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.
- ✓ Relatório da elaboração do protótipo para o cliente;
- ✓ Produção do protótipo funcional.

### **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

### **OBSERVAÇÕES:**

- ✓ Os atendimentos do SibratecShop, viabilizados pelo Sebraetec, devem ser enquadrados, sem exceção, neste tipo de serviço – prototipagem.
- ✓ O valor gasto com matéria-prima poderá representar no máximo 70% do valor total do serviço.
- ✓ Protótipos são modelos construídos para simular a aparência e/ou funcionalidade de um produto/serviço em desenvolvimento. Por meio de um protótipo, que é uma representação do produto/serviço, os clientes podem interagir, avaliar, alterar e aprovar as características marcantes do produto/serviço.
- ✓ Durante o processo de desenvolvimento de um protótipo não é necessário representar todas as funcionalidades do produto/serviço final. O protótipo poderá conter somente a funcionalidade que atenda aos objetivos do teste, avaliação ou simulação.
- ✓ Os serviços de prototipagem destinados a demandas do segmento da economia criativa consideram o desenvolvimento de versões digitais (como o caso de protótipo de espetáculos musicais e shows e de protótipo de conteúdo transmídia).

## Programa Sebraetec

### Área- Inovação

#### Subárea - Tecnologias de Processos, Produtos e Serviços

#### Solução - Prototipagem - Tecnologias de Processos, Produtos e Serviços - SibratecShop Senai/CIT

### OBJETIVO

#### O QUE É PROTOTIPAGEM

Serviço que visa à produção (física ou digital) de projeto/modelo de produto ou serviço, com a finalidade de experimentar/testar algum aspecto do produto final (funcionalidade, formato, peso, entre outros).

#### O QUE FAZEMOS NA PROTOTIPAGEM - TECNOLOGIAS DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS

Desenvolvimento de novas tecnologias de produtos, serviços ou processos com o objetivo de integrar os esforços para gerar inovações na empresa.

#### O QUE É SIBRATECSHOP – SENAI/CIT

Iniciativa Laboratórios Abertos – SibratecShop e operado por meio do Sebraetec.

Parceria entre o Sebrae, o Senai e o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) que amplia a disponibilidade de mecanismos de apoio a empresas nascentes, startups e donos de pequenos negócios que buscam se fortalecer por meio do desenvolvimento de produtos e processos inovadores. O Sebraetec viabiliza a confecção de protótipos para estas empresas. Trata-se de uma iniciativa piloto que apoia 11 laboratórios da rede, nesse caso, Senai/CIT. Todos os 11 laboratórios foram selecionados pelo MCTI.

### ATUAÇÃO

Elaboração de projeto que contenha especificações suficientes para a produção de um protótipo funcional.

### VEDAÇÃO

- ✓ Produção de lotes-piloto.

### ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA

55 a 272 horas

### PÚBLICO ALVO

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.
- ✓ Relatório da elaboração do protótipo para o cliente;
- ✓ Produção do protótipo funcional.

### **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

### **OBSERVAÇÕES**

- ✓ Os atendimentos do SibratecShop, viabilizados pelo Sebraetec, devem ser enquadrados, sem exceção, neste tipo de serviço – prototipagem.
- ✓ O valor gasto com matéria-prima poderá representar no máximo 70% do valor total do serviço.
- ✓ Protótipos são modelos construídos para simular a aparência e/ou funcionalidade de um produto/serviço em desenvolvimento. Por meio de um protótipo, que é uma representação do produto/serviço, os clientes podem interagir, avaliar, alterar e aprovar as características marcantes do produto/serviço.
- ✓ Durante o processo de desenvolvimento de um protótipo não é necessário representar todas as funcionalidades do produto/serviço final. O protótipo poderá conter somente a funcionalidade que atenda aos objetivos do teste, avaliação ou simulação.
- ✓ Os serviços de prototipagem destinados a demandas do segmento da economia criativa consideram o desenvolvimento de versões digitais (como o caso de protótipo de espetáculos musicais e shows e de protótipo de conteúdo transmídia).

# Produtividade

# Automação do Processo Produtivo

**Programa Sebraetec**  
**Área - Produtividade**  
**Subárea - Automação do Processo Produtivo**  
**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico/Automação**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - AUTOMAÇÃO**

Desenvolvimento e implementação de sistemas automatizados que visam dinamizar e aperfeiçoar os mecanismos de funcionamento no processo produtivo da empresa.

Atuação da consultoria:

- ✓ Definição do nível de automação.
- ✓ Levantamento de questões legais e fiscais.
- ✓ Identificação de necessidade de infraestrutura.
- ✓ Elaboração do Plano de Utilização de Serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação mais adequado ao tipo de negócio e ao perfil do consumidor.
- ✓ Consultoria tecnológica de configuração e uso das ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TIC) a serem implementadas na empresa

Vedações da consultoria:

- ✓ Contratos de manutenção de sistemas informatizados.
- ✓ Aquisições ou customizações de ferramentas de TIC de mercado (softwares prontos/de prateleira - programas de computador desenvolvidos para comercialização em grande escala).
- ✓ Desenvolvimento, customizações ou aquisições de sistemas de informação/softwares com outro enfoque além do processo produtivo (exemplos: ERP - planejamento de recursos corporativos; CRM – gestão de relacionamento com o cliente; softwares para controle financeiro, contábil, de gestão; entre outros).

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

80 a 272 horas.

A carga horária depende da complexidade do atendimento, que vai desde serviços de definição de nível automação até consultoria tecnológica de configuração e uso das ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TIC), via especificação de hardware, middleware e software.

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final
- ✓ Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

# Cadeia de suprimentos

**Programa Sebraetec**  
**Área - Produtividade**  
**Subárea - Cadeia de Suprimentos**  
**Solução – Diagnóstico Tecnológico/Processos**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas. É importante utilizar a metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.

### **O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO - PROCESSOS**

Planejamento e controle de processos, materiais, fluxos de informação e atividades logísticas dentro da empresa e de sua cadeia de suprimentos.

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

De 06 a 09 horas por empresa, considerando a visita na empresa, tabulação, elaboração do plano de ação e devolutiva (presencial e a distância mediante negociação com o técnico). Para a realização do diagnóstico são necessárias no mínimo 10 empresas participantes.

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório analítico sobre o(s) processo(s), a(s) tecnologia(s), o(s) produto(s) ou o(s) serviço(s) avaliados que contemple plano de ação ao empresário.

#### Observações

- O Diagnóstico tecnológico não prevê o acompanhamento da implementação do plano de ação, quando houver. O serviço vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos pertinentes.

### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Produtividade**  
**Subárea - Cadeia de Suprimentos**  
**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico/Processos**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - PROCESSOS**

Planejamento e controle de processos, materiais, fluxos de informação e atividades logísticas dentro da empresa e de sua cadeia de suprimentos.

Atuação da consultoria:

- ✓ Estratégias operacionais na cadeia de suprimentos.
- ✓ Projeto de gerenciamento da cadeia de suprimentos.
- ✓ Planejamento de centros de distribuição.
- ✓ Planejamento, programação e controle da produção.
- ✓ Distribuição física e transporte – estoques e inventários.
- ✓ Lean logistics.

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

80 a 272 horas.

A carga horária depende da complexidade do atendimento, que vai desde serviços de definição de estratégia operacional na cadeia de suprimentos até PCP e definição de centros de distribuição.

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório Técnico da consultoria

Relatório Final/Termo de conclusão padrão SEBRAETEC

### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

# Métodos e Técnicas de Produção

**Programa Sebraetec**  
**Área – Produtividade**  
**Subárea – Métodos e Técnicas de Produção**  
**Solução: Oficina Tecnológica - Dia de Campo**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É OFICINA TECNOLÓGICA:**

Serviço de capacitação que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

### **O QUE FAZEMOS NA OFICINA TECNOLÓGICA – DIA DE CAMPO**

Consultoria coletiva em uma propriedade rural que aborda soluções para problemas específicos do agronegócio.

As oficinas podem ser customizadas sob demanda de acordo com as necessidades das empresas que participarão da solução, obedecendo temas dentro da Subárea.

## **ASSUNTOS**

- ✓ Cadeia produtiva do leite
- ✓ Cria e recria de fêmeas leiteiras
- ✓ Integração lavoura – pecuária
- ✓ Irrigação
- ✓ Melhoramento genético animal
- ✓ Nutrição de gado de leite
- ✓ Produção de volumoso
- ✓ Pastagens, silagens e forragicultura
- ✓ Produção, reprodução e cria e recria
- ✓ Qualidade do leite e mastite
- ✓ Classificação do café
- ✓ Colheita do café e pós colheita
- ✓ Irrigação e fertirrigação
- ✓ Manejo de pragas e doenças do cafeeiro
- ✓ Melhoria na eficiência da irrigação
- ✓ Nutrição
- ✓ Qualidade do café
- ✓ Renovação de lavouras
- ✓ Preservação de nascentes
- ✓ Sustentabilidade no meio rural

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

13 horas – 5 horas de preparação e 8 horas de execução.

Participação mínima de 10 produtores rurais.

Obs: Consulte a programação dessa solução com a instituição ofertante

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Lista de presença padrão SEBRAE - RG 87 – com todos os campos cadastrais preenchidos e assinados.

## **PÚBLICO ALVO**

Produtores rurais que possuam inscrição estadual de produtor, número do Imóvel Rural na Receita Federal (NIRF) ou declaração de aptidão (DAP) ao Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf). Soma-se ao grupo de produtores rurais os pescadores com registro no Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para os clientes previstos como público alvo desta solução.

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Produtividade**  
**Subárea - Métodos e Técnicas de Produção**  
**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico**

**OBJETIVO**

**O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

**O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO – MÉTODOS E TÉCNICAS DE PRODUÇÃO**

Trata sobre aumento da capacidade produtiva, facilitação do processo de fabricação ou diminuição de recursos e insumos no processo produtivo, a fim de minimizar os custos de produção.

Contribui para a melhoria do desempenho da produção por meio de ajustes na disposição de equipamentos e pessoas, distribuição de espaço, ergonomia de equipamentos, circulação de ar, temperatura, luminosidade, movimentação e transporte, entre outros.

Atuação da consultoria:

- ✓ Gestão de processos (modelagem dos processos)\*.
- ✓ Mapeamento e melhoria de processos.
- ✓ Indicadores de desempenho da produção.
- ✓ Projeto de layout.
- ✓ Dimensionamento de recursos produtivos e armazenagem (máquinas, insumos etc.).
- ✓ Estudo de tempos e métodos.
- ✓ Estudo de projetos de ergonomia.
- ✓ Mapeamento do fluxo de valor.
- ✓ Manutenção preventiva total.

**ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

10 a 272 horas.

A carga horária depende da complexidade do atendimento, que vai desde serviços de definição de indicadores e O&M até mapeamento e melhoria de processos com modelagem e layout.

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório Técnico da consultoria

Relatório Final/Termo de conclusão padrão SEBRAETEC

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

\* Nota | Gestão de processos: identificação da geração de valor, processos primários e de suporte, levantamento, análise dos processos e definição e estabelecimento de indicadores de desempenho.

**Programa Sebraetec**  
**Área - Produtividade**  
**Subárea - Métodos e Técnicas de Produção**  
**Solução - Diagnóstico Tecnológico**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas.

### **O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO – MÉTODOS E TÉCNICAS DE PRODUÇÃO**

Trata sobre aumento da capacidade produtiva, facilitação do processo de fabricação ou diminuição de recursos e insumos no processo produtivo, a fim de minimizar os custos de produção.

Contribui para a melhoria do desempenho da produção por meio de ajustes na disposição de equipamentos e pessoas, distribuição de espaço, ergonomia de equipamentos, circulação de ar, temperatura, luminosidade, movimentação e transporte, entre outros.

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

De 06 a 09 horas por empresa, considerando a visita na empresa, tabulação, elaboração do plano de ação e devolutiva (presencial e a distância mediante negociação com o técnico). Para a realização do diagnóstico são necessárias no mínimo 10 empresas participantes.

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório analítico sobre o(s) processo(s), a(s) tecnologia(s), o(s) produto(s) ou o(s) serviço(s) avaliados que contemple plano de ação ao empresário.

#### **Observações**

- O Diagnóstico tecnológico não prevê o acompanhamento da implementação do plano de ação, quando houver. O serviço vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos pertinentes.
- Consulte a programação dessa solução com a instituição ofertante

### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

# Qualidade

# Avaliação de Conformidade

**Programa Sebraetec**  
**Área – Qualidade**  
**Subárea - Avaliação de Conformidade**  
**Solução – Certificação**

**OBJETIVO**

**O QUE É CERTIFICAÇÃO:**

Serviço que visa auditar e avaliar o processo de produção e o produto, com vistas à certificação inicial ou à manutenção de certificação.

**ESTRUTURA/ CARGA-HORÁRIA**

10 a 272 horas.

**ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final
- ✓ Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.

**PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

**PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

**CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área – Qualidade**  
**Subárea - Avaliação de Conformidade**  
**Solução –Serviços Metroológicos - Ensaios**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É SERVIÇOS METROLÓGICOS:**

Serviços de natureza laboratorial abrangidos pela Metrologia Científica e Industrial e pela Metrologia Legal, que considera investigação por meio de análises, determinação de uma ou mais características da amostra conforme procedimento especificado, além do conjunto de operações que estabelecem a relação entre os valores indicados por um instrumento de medição e os valores e as incertezas de medição correspondentes aos padrões utilizados.

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

10 a 111 horas.

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório descritivo do ensaio realizado que apresente ao cliente, de forma clara e detalhada, as conclusões obtidas.
- ✓ Produto(s) analisado(s).

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

Notas: \* Metrologia Científica e Industrial é uma ferramenta fundamental no crescimento e inovação tecnológica, promovendo a competitividade e criando um ambiente favorável ao desenvolvimento científico e industrial em todo e qualquer país (Fonte: Inmetro).

\*\* Metrologia Legal é parte da Metrologia relacionada às atividades resultantes de exigências obrigatórias, referentes às medições, às unidades de medida, aos instrumentos e aos métodos de medição, que são desenvolvidos por organismos competentes (Fonte: Inmetro).

# Metrologia

**Programa Sebraetec**  
**Área – Qualidade**  
**Subárea - Metrologia**  
**Solução - Serviços Metrológicos**

**O QUE É SERVIÇOS METROLÓGICOS:**

Serviços de natureza laboratorial abrangidos pela Metrologia Científica e Industrial\* e pela Metrologia Legal\*\*, que considera investigação por meio de análises, determinação de uma ou mais características da amostra conforme procedimento especificado, além do conjunto de operações que estabelecem a relação entre os valores indicados por um instrumento de medição e os valores e as incertezas de medição correspondentes aos padrões utilizados.

**O QUE FAZEMOS NO SERVIÇOS METROLÓGICOS**

Medições aplicadas no desenvolvimento tecnológico e na garantia da qualidade de produtos, processos e serviços.

Atuação da Consultoria:

- ✓ Calibração de instrumentos de medição.
- ✓ Análises de materiais e produtos.
- ✓ Ensaio de materiais e produtos.

**ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

Serviços especializados de 10 a 111 horas

A carga horária depende da complexidade do atendimento, que vai desde a aferição de um paquímetro (instrumento de medição) até ensaios metalográficos e químicos complexos.

**ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório Técnico da consultoria

Relatório Final/Termo de conclusão padrão SEBRAETEC

**PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

# Normalização/ Regulamentação técnica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Qualidade**  
**Subárea – Normalização Regulamentação Técnica**  
**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico – Normas e Regulamentos**

**OBJETIVO**

**O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

**O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO – NORMALIZAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO TÉCNICA:**

Adequar produtos, processos, serviços e sistemas de gestão a normas e regulamentos técnicos.

Atuação da consultoria:

Normas técnicas – requisitos de qualidade, desempenho, de segurança, ambientais, procedimentos, formas, dimensões, classificações e terminologias, cuja a observância não é obrigatória.

Regulamentos técnicos – documento aprovado por órgãos governamentais em que se estabelecem as características de um produto ou dos processos e dos métodos de produção a ele relacionados, incluídas as disposições administrativas aplicáveis, cujo cumprimento é obrigatório. Também pode incluir prescrições em matéria de terminologia, símbolos, embalagem, marcação ou etiquetagem aplicáveis a um produto, processo ou método de produção, ou tratar exclusivamente delas.

Inclui os serviços de adequação a normas setoriais, nacionais, regionais – Associação Mercosul de Normalização (AMN); Comissão Panamericana de Normas Técnicas (Copant) – e internacionais – Organização Internacional para Normalização (do inglês International Organization for Standardization – ISSO; protocolos Global Gap; protocolos da Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Vedações da consultoria:

O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU) para registro, autorização e homologação de produtos, serviços e empresas.

**ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

50 a 260 horas.

A carga horária será proporcional a especificidade da norma e necessidade do cliente.

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final:
- Documentos, requisitos e procedimentos desenvolvidos durante a consultoria para adequação às exigências das normativas/regulamentações.
- ✓ Relatório Final/Termo de conclusão SEBRAETEC

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área – Qualidade**  
**Subárea- Normalização / Regulamentação Técnica**  
**Solução – Aperfeiçoamento Tecnológico - Boas Práticas de Fabricação –**  
**Alimentação Fora do Lar**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO – Alimentação Fora do Lar**

A solução visa o aumento de segurança e qualidade dos alimentos, reduzindo os custos de produção e aumentando a competitividade das empresas de alimentos, possibilitando a sua adequação à legislação nacional RDC 216/2004 e às exigências do mercado interno.

Contempla o detalhando estrutura física, instalações, equipamentos, móveis e utensílios e, os critérios operacionais de aquisição, estocagem e armazenamento, etapas do processo de pré-preparo, preparo e distribuição dos alimentos, com monitoramento, controles da segurança e da qualidade em cada etapa do processo e registros

Com foco em bares, restaurantes, lanchonetes, padarias, confeitarias, açougue, supermercados, dentre outros visando promover e implantar as Boas Práticas de Higiene e de Manipulação de alimentos.

Atuação de consultoria:

Disseminação e implantação de ferramentas de controle em segurança de alimentos, considerando:

- ✓ Manual de Boas Práticas de Fabricação
- ✓ Procedimento Operacional Padronizado;
  - higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios;
  - controle integrado de vetores e pragas urbanas;
  - higienização reservatório;
  - higiene e saúde manipulador.
  
- ✓ Monitoramento e Registros;
- ✓ Treinamento presencial;

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

MEI – Microempreendedor Individual

15 a 30 horas (inclusas 8 horas de treinamento).

**O serviço será ofertado para no mínimo 5 empresas da mesma localidade**

MICRO E PEQUENA EMPRESA

45 a 60 horas (inclusas 8 horas de treinamento)

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final:
- Diagnóstico inicial/Final
- Manual de boas práticas de fabricação
- Procedimento Operacional Padronizado
  - higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios;
  - controle integrado de vetores e pragas urbanas;
  - higienização reservatório;
  - higiene e saúde manipulador.
- ✓ Registros (descritos no manual e nos POP's)

Relatório Final/Termo de conclusão SEBRAETEC

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área – Qualidade**  
**Subárea – Normalização Regulamentação Técnica**  
**Solução - Diagnóstico Tecnológico Coletivo**

**OBJETIVO**

**O QUE É DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas. É importante utilizar a metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.

**O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO - NORMALIZAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO TÉCNICA:**

O diagnóstico consiste em levantar gargalos de produtos, processos, serviços e sistemas de gestão a normas e regulamentos técnicos.

**ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

07 horas por empresa, considerando a visita na empresa, tabulação, elaboração do plano de ação e devolutiva (presencial e/ou a distância mediante negociação com o técnico). Para a realização do diagnóstico são necessárias no mínimo 10 empresas participantes.

**ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório com plano de ação.

Relatório Final/Termo de conclusão padrão SEBRAETEC

Relatório analítico sobre o(s) processo(s), a(s) tecnologia(s), o(s) produto(s) ou o(s) serviço(s) avaliados que contemple plano de ação ao empresário.

Observações:

- O Diagnóstico tecnológico não prevê o acompanhamento da implementação do plano de ação, quando houver. O serviço vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos pertinentes.
- Consulte a programação dessa solução com a instituição ofertante

**PÚBLICO ALVO**

- ✓ MEI – Microempreendedor Individual
- ✓ Microempresa
- ✓ Pequena empresa
- ✓ Produtor Rural
- ✓ Artesão

**PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

**CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área – Qualidade**  
**Subárea – Normalização Regulamentação Técnica**  
**Solução - Diagnóstico Tecnológico**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas. É importante utilizar a metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.

### **O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO - NORMALIZAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO TÉCNICA:**

O diagnóstico consiste em levantar gargalos de produtos, processos, serviços e sistemas de gestão a normas e regulamentos técnicos.

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

De 06 a 09 horas por empresa, considerando a visita na empresa, tabulação, elaboração do plano de ação e devolutiva (presencial e/ou a distância mediante negociação com o técnico).

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório com plano de ação.

Relatório Final/Termo de conclusão SEBRAETEC

Relatório analítico sobre o(s) processo(s), a(s) tecnologia(s), o(s) produto(s) ou o(s) serviço(s) avaliados que contemple plano de ação ao empresário.

#### **Observações:**

- O Diagnóstico tecnológico não prevê o acompanhamento da implementação do plano de ação, quando houver. O serviço vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos pertinentes.
- Consulte a programação dessa solução com a instituição ofertante

### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ MEI – Microempreendedor Individual
- ✓ Microempresa
- ✓ Pequena empresa
- ✓ Produtor Rural
- ✓ Artesão

### **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

### **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Qualidade**  
**Subárea – Normalização Regulamentação Técnica**  
**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico – ISO 9001**

**OBJETIVO**

**O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

**O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO – ISO 9001**

Orientar para implantação de sistema com os seus processos operacionais e de gestão padronizados e plenamente documentados, atendendo aos requisitos da série de normas NBR ISO 9001, versão 2015.

Orientar para migração das versões anteriores da NBR ISO 9001.

Atuação da consultoria:

- ✓ Manual da Qualidade
- ✓ Procedimentos Sistêmicos
- ✓ Registros e demais dados do Sistema da Qualidade
- ✓ Treinamento da Norma
- ✓ Treinamento da Auditoria Interna
- ✓ Auditoria interna

OBS: Considerar os processos acima para migração 2015.

Vedações da consultoria:

O Sebrae não realizará auditoria externa para certificação, sendo responsabilidade da empresa a contratação deste serviço. O Sebrae Instrumentalizará a empresa com as ferramentas necessárias para a busca de certificação do seu Sistema.

**ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

60 a 220 horas.

Inclusas horas para treinamento da norma e horas para treinamento auditoria interna. Sugere-se que a carga horária de treinamento seja proporcional ao tamanho da empresa e equipe a ser capacitada.

A carga horária para treinamento não deverá ser superior a 30% do total de horas do projeto.

**Para os atendimentos de migração, a carga horária deverá ser ajustada à necessidade, porte da empresa e processos.**

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final:
  - Manual da Qualidade
  - Procedimentos
  - Registros e demais documentos aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade
- ✓ Relatório Final/Termo de conclusão padrão SEBRAETEC

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área – Qualidade**  
**Subárea- Normalização Regulamentação Técnica**  
**Solução – Aperfeiçoamento Tecnológico – ABNT NBR 15635: 2015 – Requisitos de**  
**Boas Práticas higiênicas e sanitárias e controles operacionais essenciais –**  
**Alimentação Fora do Lar**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO ABNT NBR 15635: 2015 – Requisitos de Boas Práticas higiênicas e sanitárias e controles operacionais essenciais**

A solução visa o aumento de segurança e qualidade dos alimentos, reduzindo os custos de produção e aumentando a competitividade das empresas de alimentos, possibilitando a sua adequação à legislação nacional ABNT NBR15635:2015 e às exigências do mercado interno.

Contempla o detalhando estrutura física, instalações, equipamentos, móveis e utensílios e, os critérios operacionais de aquisição, estocagem e armazenamento, etapas do processo de pré-preparo, preparo e distribuição dos alimentos, com monitoramento, controles da segurança e da qualidade em cada etapa do processo e registros

Com foco em bares, restaurantes, lanchonetes, padarias, confeitarias, açougue, supermercados, dentre outros visando promover e implantar as Boas Práticas de Higiene e de Manipulação de alimentos.

### **Atuação de consultoria:**

Disseminação e implantação de ferramentas de controle em segurança de alimentos, considerando:

- ✓ Aperfeiçoamento do Manual e Procedimentos já existentes
- ✓ Implantação dos Controles Operacionais Essenciais
  - Higienização de Hortifruti (frutas, legumes e verduras)
  - Tratamento térmico
  - Resfriamento
  - Manutenção
  - Distribuição
- ✓ Monitoramento e Registros;
- ✓ Treinamento presencial;

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

40 a 65 horas (inclusas 8 horas de treinamento)

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final:
- Diagnóstico Final/ Check List

- Manual de boas práticas de fabricação revisados
  - Procedimento Operacional Padronizado revisados
  - ✓ Implantação dos Controles Operacionais Essenciais
    - Higienização de Hortifruti (frutas, legumes e verduras)
    - Tratamento térmico
    - Resfriamento
    - Manutenção
    - Distribuição
  - Registros (descritos no manual, nos POP's e nos COE's)
- ✓ Relatório Final/Termo de conclusão padrão SEBRAETEC

### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)

### **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Ter Boas Práticas de Fabricação implementadas com documentação pertinente conforme a legislação RDC 216/2004.

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

### **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Qualidade**  
**Subárea – Normalização / Regulamentação Técnica**  
**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico – NR 10**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - NR 10**

Adequar de produtos, processos, serviços e sistemas de gestão a normas e regulamentos técnicos.

Atender as exigências da Norma Regulamentadora nº 10 (Ministério do Trabalho e Emprego), estabelecendo diretrizes básicas para implantação de medidas de controle e sistemas preventivos de segurança e saúde, de forma a garantir a segurança dos trabalhadores que direta ou indiretamente interagem em instalações elétricas e serviços com eletricidade.

A NR 10 aplica às fases de geração, transmissão, distribuição e consumo, incluindo as etapas de projeto, construção, montagem, operação, manutenção das instalações elétricas, observando-se as normas técnicas oficiais estabelecidas.

Plano de trabalho:

O escopo da consultoria NR 10 limita-se à elaboração do:

### **PRONTUÁRIO DAS INSTALAÇÕES ELÉTRICAS (PIE)**

- Diagnóstico da NR 10
  - Auditoria documental baseada na NR 10
- Relatório das Instalações Elétricas, atualizado com recomendações, cronogramas de adequações
- Sistema de Gestão das Instalações Elétricas
- Procedimentos e instruções técnicas e administrativas de segurança e saúde, implantadas e relacionadas a esta NR e descrição das medidas de controle existentes;
  - Trabalho com eletricidade;
  - Manutenção em QGBT, QDF e QDL;
  - Permissão de trabalho seguro;
  - Bloqueio e isolamento de energias;
  - Especificação das vestimentas.
- Documentação das inspeções e medições do sistema de proteção contra descargas atmosféricas e aterramentos elétricos (Projeto e Laudo);
- Especificação dos equipamentos de proteção coletiva e individual e o ferramental, aplicáveis conforme determina a NR 10;
- Documentação comprobatória da qualificação, habilitação, capacitação, autorização dos trabalhadores e dos treinamentos realizados;
- Resultados dos testes de isolamento elétrica realizados em equipamentos de proteção individual e coletiva;
- Certificações dos equipamentos e materiais elétricos em áreas classificadas;
- Diagrama Unifilar com cálculo de ATPV.

- Reunir toda a documentação referente às instalações e dos funcionários da manutenção informados pela empresa.

Estes itens deverão ser detalhados no cronograma de atividades da proposta SEBRAETEC.

Obs:

Treinamentos não fazem parte da consultoria tecnológica.

Para empresas com carga instalada inferior a 75 KW, o escopo contemplará apenas Diagrama Unifilar, Relatório Técnico das Instalações Elétricas e Projeto do SPDA (caso necessário). Esta informação deverá ser informada na proposta.

No levantamento das atividades a serem executadas junto ao empresário, deverá ser checado a necessidade ou não da elaboração do Projeto SPDA (Sistema de Proteção Contra Descargas Atmosféricas). O laudo do SPDA só será emitido se houver projeto e o mesmo encontrar-se executado.

## **CARGA-HORÁRIA**

Até 260 horas, considerando a complexidade da instalação elétrica, a demanda e a carga instalada.

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
  - ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
  - ✓ Relatório técnico final:
- Prontuário das Instalações Elétricas (Físico e Digital) contendo:
    - Diagnóstico NR 10
    - Procedimentos Técnicos
    - Relatório Técnico das Instalações Elétricas
    - Projeto do SPDA
    - Diagramas Elétricos /Unifilar
    - Sistema de Gestão das Instalações Elétricas
    - Laudo do SPDA (Se houver Projeto executado)
    - ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) da entrega do serviço com a sua descrição.
  - ✓ Relatório Final/Termo de conclusão SEBRAETEC

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Qualidade**  
**Subárea – Normalização / Regulamentação Técnica**  
**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico – NR 12 (Segurança no trabalho em máquinas e equipamentos) – ETAPA 1**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - NR 12**

Adequar produtos, processos, serviços e sistemas de gestão a normas e regulamentos técnicos.

Atender as exigências da Norma Regulamentadora nº 12 (Ministério do Trabalho e Emprego), estabelecendo diretrizes básicas, referências técnicas, princípios fundamentais e medidas de proteção para garantir a saúde e a integridade física dos trabalhadores e estabelece requisitos mínimos para a prevenção de acidentes e doenças do trabalho nas fases de projeto e de utilização de máquinas e equipamentos de todos os tipos, e ainda à sua fabricação, importação, comercialização, exposição e cessão a qualquer título, em todas as atividades econômicas,

A NR 12 contempla os seguintes itens e que serão adequados conforme as exigências de cada empresa cliente.

- ✓ Arranjo físico e instalações;
- ✓ Sistemas de segurança;
- ✓ Dispositivos de parada de emergência;
- ✓ Manutenção, inspeção, preparação, ajustes e reparos.
  
- ✓ Manuais de instruções
- ✓ Sinalização
- ✓ Capacitação
- ✓ Inventários das máquinas
- ✓ Riscos

Plano de trabalho:

O escopo da consultoria A NR 12 se limita a:

### **PRONTUÁRIO**

- Inventário das Máquinas e Equipamentos
  - Relação do Maquinário
  - Parecer das Máquinas
  - Arranjo Físico do Parque Fabril
- Análise do Maquinário (por máquina)
  - Análise de Risco por categoria

- Avaliação de Riscos (solução para cada zona de risco conforme a categoria)
  - Parecer do Parque Fabril
  - Premissas básicas para projeto elétrico
    - Relação de componentes elétricos por máquina
    - Estimativa de custos dos componentes elétricos que deverão ser implementados por máquina
  - Plano de ação e cronograma (elaborado entre a Entidade e a Empresa)
- OBS: O cronograma das atividades a serem descritas na proposta SEBRAETEC deverá contemplar os itens acima.

### **CARGA HORÁRIA:**

Até 260 horas, considerando que esta carga horária dependerá do número de máquinas e complexidade das mesmas.

Poderão ser destinadas até 20 (vinte) horas, dentro da carga horária da linha, para acompanhamento da implementação do plano de ação e desde que esteja acordado com o empresário **na negociação** da consultoria.

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final:
- Físico e Digital
- Parecer técnico com plano de ação e cronograma para adequação do que foi apontado no prontuário.
- Inventário por máquina
- Avaliação de Riscos/Solução para cada zona de risco
- Arranjo Físico do Parque Fabril
- Estimativa de custos dos componentes elétricos que deverão ser implementados
- ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) da entrega do serviço com a sua descrição.
  
- ✓ Relatório Final/Termo de conclusão SEBRAETEC

OBS: O cronograma é um referencial de tempo. Cabe ao empresário a responsabilidade da execução conforme os prazos estabelecidos nas NR's.

Os itens abaixo não são contemplados na consultoria.

- Projeto para Adequação do Maquinário (Mecânico, Elétrico e Hidráulico).
- Execução do Projeto
- Treinamento dos operadores
- Diagnóstico de conformidade por máquina
- Desenho técnico do maquinário

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Qualidade**  
**Subárea – Normalização / Regulamentação Técnica**  
**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico – NR 12 (Segurança no trabalho em máquinas e equipamentos) – ETAPA 2 – Desenho Técnico**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - NR 12 – DESENHO TÉCNICO**

Adequar produtos, processos, serviços e sistemas de gestão a normas e regulamentos técnicos.

Atender as exigências da Norma Regulamentadora nº 12 (Ministério do Trabalho e Emprego), estabelecendo diretrizes básicas, referências técnicas, princípios fundamentais e medidas de proteção para garantir a saúde e a integridade física dos trabalhadores e estabelece requisitos mínimos para a prevenção de acidentes e doenças do trabalho nas fases de projeto e de utilização de máquinas e equipamentos de todos os tipos, e ainda à sua fabricação, importação, comercialização, exposição e cessão a qualquer título, em todas as atividades econômicas,

Atuação da consultoria:

Esta etapa inclui o desenvolvimento de desenhos técnicos de máquinas.

### **CARGA HORÁRIA:**

Até 260 horas, considerando que esta carga horária dependerá do número de máquinas e complexidade das mesmas.

Dependendo da complexidade e número de máquinas a carga horária poderá ser

Insuficiente para o atendimento integral. O cliente deverá estar ciente na negociação.

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final:
  - Físico e Digital
  - Desenho técnico por máquina contemplando a parte elétrica (esquema elétrica) e mecânica.
- ✓ ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) da entrega do serviço com a sua descrição.
- ✓ Relatório Final/Termo de conclusão SEBRAETEC

### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)

✓ Produtor rural

### **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

Ter desenvolvido a etapa 1 (Prontuário, Análise de Risco e Plano) conforme ficha técnica da solução.

### **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área – Qualidade**  
**Subárea – Normalização / Regulamentação Técnica**  
**Solução – Aperfeiçoamento Tecnológico/Boas Práticas de Fabricação - Indústria**

**OBJETIVO**

**O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

**O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO – BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO INDÚSTRIA**

Aumentar a segurança e qualidade dos alimentos, reduzindo os custos de produção e aumentando a competitividade das empresas de alimentos, possibilitando a sua adequação à legislação nacional RDC 275/2002 e às exigências do mercado interno.

Contempla detalhando da estrutura física, projetos e instalações, equipamentos, móveis e utensílios e, os critérios operacionais de aquisição, estocagem e armazenamento, etapas do processo pertinente ao segmento, com monitoramento, controles da segurança e da qualidade em cada etapa do processo e registros;

Com foco nas indústrias de alimentos, visando promover e implantar as Boas Práticas de Fabricação (BPF) para todos os tipos de indústrias de alimentos.

Atuação da consultoria:

Disseminação e implantação de ferramentas de controle em segurança de alimentos, considerando:

- ✓ Manual de Boas Práticas de Fabricação
- ✓ Procedimento Operacional Padronizado (ANVISA) ou os Procedimentos Padrão de Higiene Operacional (MAPA)– origem animal:
  - higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios;
  - controle da potabilidade da água;
  - higiene e saúde manipulador;
  - manejo dos resíduos;
  - manutenção preventiva e calibração de equipamentos;
  - controle integrado de vetores e pragas urbanas;
  - seleção das matérias-primas, ingredientes e embalagens;
  - programa de recolhimento de alimentos.

Nos casos de produtos de origem animal serão implantados os PPHO's, conforme legislação.

- ✓ Monitoramento e Registros;
- ✓ Treinamento presencial;

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

MEI – Microempreendedor Individual

20 a 40 horas (considerando 12 horas de treinamento).

**O serviço será ofertado para no mínimo 03 empresas da mesma localidade.**

MICRO E PEQUENA EMPRESA

50 a 100 horas (inclusas as 12 horas de treinamento)

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final:
  - Diagnóstico inicial/Final
  - Manual de boas práticas de fabricação
  - Procedimento Operacional Padronizados
    - higienização das instalações, equipamentos, móveis e utensílios;
    - controle da potabilidade da água;
    - higiene e saúde manipulador;
    - manejo dos resíduos;
    - manutenção preventiva e calibração de equipamentos;
    - controle integrado de vetores e pragas urbanas;
    - seleção das matérias-primas, ingredientes e embalagens;
    - programa de recolhimento de alimentos.
  - Registros (descritos no manual e nos POP's)
- ✓ Relatório Final/Termo Conclusão SEBRAETEC

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área – Qualidade**  
**Subárea – Normalização e Regulamentação Técnica**  
**Solução - Oficina Tecnológica**

## OBJETIVO

Serviço de que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

Destina-se a empreendedores que produzem e fornecem alimentos, seja em sua própria residência (conforme legislação vigente) ou em barracas, carrinhos, quiosques, entrega de refeições e ou em pequenos estabelecimentos comerciais para a importância da segurança e a qualidade dos alimentos produzidos na redução de incidência de contaminação e doenças transmitidas por alimentos.

As oficinas podem ser customizadas sob demanda de acordo com as necessidades das empresas que participarão da solução, obedecendo temas dentro da Subárea.

Exemplificação de temas:

- **Projetos e instalações no setor alimentício**
  - Planejamento da cozinha e/ou produção, etapas da operação produtiva, posicionamento dos equipamentos e orientação de layout.
- **Boas práticas de higiene e manipulação de alimentos**
  - Higiene e saúde dos manipuladores e no preparo dos alimentos, higienização de equipamentos e utensílios, utilização de produtos saneantes, doenças transmitidas por alimentos e contaminação alimentar. Perigos e contaminantes dos alimentos, higiene pessoal e instalações e manipulação dos alimentos.
- **Como controlar a qualidade dos produtos conforme os regulamentos técnicos**
  - Métodos de conservação, preservação e características dos alimentos.
- **Tecnologia de congelamento de alimentos**
  - Técnicas e métodos de congelamento de alimentos, embalagens adequadas para o congelamento, manipulação para a conservação e métodos para resfriamento e descongelamento dos alimentos.
- **Tabela de Informações nutricionais e rotulagem obrigatória**
  - Consiste em definir e descrever informações das propriedades nutricionais dos alimentos para registro nos órgãos competentes.

## ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA

Realização mínima de 02 Oficinas tecnológicas por solicitação na mesma subárea.

04 horas de execução (sala) e 03 horas de preparação, totalizando 07 horas.

Participação mínima de 10 empresas e no máximo 15 empresas limitado a 2 participantes por empresa.

### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Lista de presença padrão SEBRAE - RG 87 – com todos os campos cadastrais preenchidos e assinados

### **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

### **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área – Qualidade**  
**Subárea - Normalização Regulamentação Técnica**  
**Solução – Aperfeiçoamento Tecnológico/ Tabela de informação nutricional e rotulagem obrigatória**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO – TABELA DE INFORMAÇÃO NUTRICIONAL E ROTULAGEM OBRIGATÓRIA**

Consiste em definir e descrever informações das propriedades nutricionais dos alimentos para o consumidor, seguindo normativas e regulamentos de órgãos fiscalizadores.

Atuação da consultoria:

- ✓ Análise das legislações;
- ✓ Adequação dos produtos às legislações;
- ✓ Elaboração, revisão e atualização dos dizeres de rotulagem dos produtos de acordo com as legislações vigentes:
  - Denominação de venda do alimento
  - Lista de ingredientes
  - Conteúdos líquidos
  - Identificação da origem
  - Nome ou razão social e endereço do importador, no caso de alimentos importados
  - Identificação do lote
  - Prazo de validade
  - Instruções sobre o preparo e uso do alimento, quando necessário
- ✓ Cálculo e elaboração da tabela de informação nutricional.
- ✓ Orientação para estruturação do processo de toda documentação que deverá ser apresentada ao órgão competente para obtenção do registro ao órgão competente e comunicação de início de fabricação.

De 04 hs a 07 hs por produto e da mesma categoria (Exemplificando: fabricação de geléia, sendo necessário desenvolver vários sabores. Cada sabor é um produto) incluindo todas as informações do órgão competente (Anvisa, Mapa, Immetro).

Importante consultar antes da contratação (diagnóstico) qual o tipo de alimento e/ou produto para cálculo teórico da tabela de informação nutricional, pois para alguns produtos o resultado só será confiável por meio de análise físico-química.

Alimento como por exemplo queijo não é possível fazer o cálculo teórico da tabela nutricional, sem a análise físico-química.

04 hs para entrega e detalhamento das informações nutricionais. Documentação entregue com os dizeres para a rotulagem (PDF).

Vale ressaltar que a responsabilidade da entrega da documentação ao órgão competente é do empresário.

A consultoria só será viável (pré-requisito) se o empresário fornecer a formulação dos produtos. Esta informação deverá ser levantada anteriormente a abertura da demanda.

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final:
- Informações elaboradas para tabela nutricional de cada produto.
  
- ✓ Relatório Final/Termo de conclusão SEBRAETEC

### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

### **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

### **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área – Qualidade**  
**Subárea - Normalização / Regulamentação Técnica**  
**Solução – APPCC - Aperfeiçoamento Tecnológico - Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle – Alimentação fora do lar e Indústria**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO – ANÁLISE DE PERIGOS E PONTOS CRÍTICOS DE CONTROLE:**

Aumentar a segurança e qualidade dos alimentos, reduzindo os custos de produção e aumentando a competitividade das empresas de alimentos, possibilitando a sua adequação à legislação nacional RDC 216/2004 e RDC 275/2002 e às exigências do mercado interno. Trabalhar princípios aplicáveis a qualquer atividade do ramo de alimentos.

O Plano APPCC é específico para um determinado produto e processo.

Atuação da consultoria

Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC)

Princípio 1: Identificação e avaliação dos perigos

Princípio 2: Identificação dos Pontos Críticos de Controle

Princípio 3: Estabelecimento dos Limites Críticos

Princípio 4: Estabelecimento dos Procedimentos de Monitoração

Princípio 5: Estabelecimento das Ações Corretivas

Princípio 6: Estabelecimento dos Procedimentos de Verificação

Princípio 7: Estabelecimentos dos Procedimentos de Registro

✓ Monitoramento e registros

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

110 a 130 horas (considerando mínimo de 16 e máximo de 24 horas de treinamento)

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS - REESTRUTURAR**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final:
  - Diagnóstico inicial e final
  - Plano APPCC
- ✓ Relatório Final/ Termo de conclusão SEBRAETEC

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Ter implementado Boas Práticas de Fabricação. Não incluem nesta consultoria Norma ABNT 15.635:2008.

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Área – Qualidade**  
**Subárea - Normalização Regulamentação Técnica**  
**Solução – Aperfeiçoamento Tecnológico/Congelamento de alimentos**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - CONGELAMENTO DE ALIMENTOS**

Orientar sobre técnicas de congelamento. O congelamento é um eficiente sistema de conservação de alimentos pois retarda a deterioração dos alimentos e estende a sua segurança, através do impedimento do desenvolvimento de microrganismos prejudiciais à saúde.

Atuação da consultoria:

- ✓ Procedimentos para utilização, características e tipos de freezer.
- ✓ Regras básicas de congelamento e descongelamento.
- ✓ Listagem de todos alimentos que podem e precisam ser congelados do estabelecimento.
- ✓ Procedimentos para congelamento e descongelamento de vegetais, frutas, carnes, aves, peixes, laticínios, pães, bolos, tortas, salgados sucos e pratos prontos.
- ✓ Acompanhamento, orientação e verificação das boas práticas do congelamento e descongelamento para alimentos.
- ✓ Validade do congelamento.
- ✓ Embalagens para congelamento.

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

20 a 40 horas

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final:
- Procedimentos e as boas práticas de congelamento
- ✓ Relatório Final/Termo de conclusão padrão SEBRAETEC

### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

# Serviços Digitais

# E-commerce

**Programa Sebraetec**  
**Área - Serviços Digitais**  
**Subárea - E-commerce**  
**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico – Ecommerce**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço (s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - CRIAÇÃO DE ECOMMERCE**

Desenvolver a ferramenta 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 virtual (internet) e aperfeiçoar processos de plataformas existentes.

Atuação da consultoria:

- Desenvolvimento da plataforma tecnológica;
- Canais digitais;
- Operação e logística;
- Pagamento e segurança;
- Usabilidade e interface;
- Arquitetura da informação, design e usabilidade
- Integrações diversas (ERP, CRM, com meios plataformas de pagamento, entre outras).
- Atendimento e relacionamento como o cliente;
- Formas de monitoramento

Briefing inicial presencial para definição do planejamento e escopo

Treinamento presencial para a entrega da plataforma e gestão da administração.

### **Vedações:**

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

Compra de ferramentas, softwares, plataformas, registros e anuidades.

Trata-se de uma consultoria para desenvolvimento (serviços) que irá resultar na implementação e operação de uma loja virtual e não na venda de uma plataforma tecnológica.

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

Consultoria especializada de 50 a 200 horas. A carga horária será definida pela complexidade do atendimento.

## PÚBLICO ALVO

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural e Artesão

## ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final:

Planejamento das dimensões:

### **Plataforma**

Responsivo

Qual a plataforma escolhida

Critérios de SEO implementados

### **Canais digitais**

Quais canais utilizados na plataforma

Como foi planejado a integração

### **Operação e logística**

Como foi definida a integração no sistema de atendimento (ERP) e sistema de venda

Quais os meios de entrega estabelecido;

Processo do pedido/processamento/confirmação do pedido/entrega

Gerenciamento do estoque

### **Pagamento e segurança**

Quais os meios adotados para gerenciar os pagamentos

Método de segurança

### **Usabilidade e interface**

Quais as funcionalidades /fluxo de navegação

Controle dos conteúdos gerados para o site – produtos, blogs, imagens.

Quais as páginas (cronogramas) que o site/plataforma conterá

Personas

Layout (exposição da página, produtos, links etc)/responsivo

### **Atendimento**

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

Canais de divulgação-já tá em canais digitais

### **Equipe**

Equipe necessária para gestão do ecommerce

### **Integrações**

### **Monitoramento**

Suporte ao cliente

- Tutorial com passo a passo para gerenciamento das informações pelo cliente
- Loja Virtual em funcionamento com produtos cadastrados
- Para aperfeiçoamento de plataformas existentes, encaminhar relatório técnico com a especificação de cada requisito e melhorias inseridas conforme os itens descritos na atuação da consultoria.

- ✓ Relatório Final/Termo de conclusão SEBRAETEC

## PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE

Pela complexidade da solução e estágio de maturidade da empresa é pré-requisito a realização de um diagnóstico tecnológico, por meio do SEBRAETEC, para avaliação da demanda e tomada de decisão no que se refere a criação de plataforma ecommerce e melhorias em plataformas existentes.

Este pré-requisito permitirá uma maior assertividade no atendimento às demandas.

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

## ANEXO – REQUISITOS DE UMA PLATAFORMA ECOMMERCE

### Projetos de altamédia complexidade

#### 1. Premissas

- Ser condizente com a identidade visual do cliente;
- Ser responsivo e fluido (adaptável a plataformas mobile);
- Ter usabilidade, ou seja, navegação deve ser: simples, fácil, intuitiva e rápida;
- Garantir templates compatíveis com W3C/XHTML e otimizados para SEO;
- Garantir alta performance e estabilidade;
- Garantir segurança e privacidade dos dados do cliente;
- Garantir baixo custo de manutenção;
- Garantir a escalabilidade;
- Oferecer canais de suporte

#### 2. PÁGINAS E FUNCIONALIDADES – VISÃO CLIENTE

##### 2.1 Master page

###### 2.1.1 Cabeçalho

- Logo da empresa
- “Nossas Lojas”  
Direcionamento para página contendo endereço e informação das lojas físicas, caso tenha.
- “Atendimento”  
Direcionamento para página contendo todas as formas de contato da empresa.
- “Login/ Minha conta”  
Direcionamento para formulário de cadastro e\ou edição de dados cadastrais do cliente.
- Ferramenta de busca semântica  
Funcionalidades como: autocomplete, corrector autográfico e sugestão de resultados.
- “Meu favoritos”  
Direcionamento para produtos marcados como favoritos.
- “Carrinho de compra”  
Direcionamento ao carrinho de compra, mesmo sem efetuar login é possível adicionar produtos a lista de compras.
- “Meus pedidos”  
Direcionamento a página de pedidos, caso esteja logado;  
Direcionamento a página de identificação (cadastrar ou efetuar login).
- Banners

Área para Slide show rotativo para destaques

- Menu superior  
A disposição e organização dos menus deverá obedecer regras usabilidade que facilitem a navegação do cliente de maneira segmentada e organizada.

### 2.1.2 Rodapé

- Newsletter  
Formulário para inscrição de recebimento de newsletter.
- Plugins para Redes Sociais Social  
Área de selos e bandeiras:  
Meios de pagamento;  
Certificados de segurança.
- Mapa do site  
Considerar as páginas estáticas.

### 2.2 Páginas estáticas

- Institucional (“A empresa”);
- Informações sobre como comprar (“Como comprar”);
- Informações sobre segurança e privacidade;
- Política de trocas e devoluções;
- FAQ.

### 2.3 Produtos

#### 2.3.1 Listagem de resultados\produtos

- Imagem do produto
- Preço do produto
- Favoritar produto
- Descrição resumida do produto
- Ordenação de produtos
- Filtro por atributos do produto

#### 2.3.2 Detalhes produtos

- Título do produto;
- Imagem do produto:  
Recursos de zoom (lupa com zoom sobrepondo o espaço da imagem);  
Inserção de no mínimo 3 fotos.
- Descrição completa do produto;
- Ficha técnica do produto;
- Personalização do produto:  
Permitir o cliente alterar os atributos, por exemplo: cores, tamanho, voltagem etc.
- Favoritar produto:  
Adicionar a lista de desejos.
- Avisar quando disponível;
- Vendas cruzadas (cross-selling e up-selling)  
Exemplos:  
Você também pode ser interessar por;  
Quem viu este produto, viu também;

- Mais desejados nesta semana;
- Produtos complementares.
- Indique a um amigo:  
Compartilhamento por e-mail e redes sociais.
- Cálculo de frete.
- Avaliações e comentários de produtos.

#### **2.4 Check-out**

- Informações de garantia;
- Preferencialmente, com One Step Checkout (check out em um único passo);
- Cálculo de frete automático ou transportadora;
- Disponibilidade conforme estoque (também incluso na lista de produtos);
- Aplicação de regras de preço e promoção;
- Carrinho de compras persistente;
- Envio de rastreamento por e-mail.

#### **2.5 Área do cliente**

- Manutenção dos dados cadastrais;
- Acompanhamento de pedidos:  
Histórico e status dos pedidos.  
Rastreamento de entrega:  
Com base na integração com Correios.
- Múltiplos endereços de entrega
- Meu carrinho

### **3. FUNCIONALIDADES – VISÃO ADMINISTRADOR**

#### **3.1 Templates\layouts**

Permitir a customização básica (textos, cor, fonte) sem necessário ter conhecimento em HTML ou CSS;

Permitir a customização avançada, através de acessos aos arquivos de template (HTML e CSS);

#### **3.2 Gerenciamento de produtos**

Módulo o cadastro de novos produtos e edição de produtos já cadastrados, contendo funcionalidades tais como:

- Administração de categorias\subcategorias;
- Administração de marcas e fabricantes;
- Comentários por produto;
- Habilitação de frete grátis pro produto;
- Desabilitar a compra por produto;
- Administração de grades  
Criadas de acordo com a segmentação por categorias ou características  
Ex.; Cor, Tamanho, categoria.
- Configuração de compra mínima ou máxima do item;
- Opção de embalagem para presente;
- Imagens  
Inclusão de foto pequena (vitrine), grande (detalhes) e galeria adicional;

- Upload em massa;
- Zoom;
- Permitida a inserção de atributos ALT das imagens individualmente;
- Gerenciamento de cupons promocionais;
- Gerenciamento de promoções.

### **3.3 Gerenciamento de Pedidos\Fechamentos**

Módulo responsável pela gestão de todos os pedidos gerados pelo e-commerce, permitindo o lojista receber o carrinho de compra do seu cliente e alternar sobre os status do ciclo de pedido do cliente, contendo funcionalidades

### **3.4 Gerenciamento de estoque**

Módulo responsável por compilar todos os produtos da loja para que através dele possa se fazer um inventário ou reposição de uma forma mais rápida e prática, tendo funcionalidades tais como:

- Controle de estoque por produto;
- Controle de estoque por grade de produtos;
- Atualização de estoque por produto;
- Atualização de estoque por grade de produtos;
- Avisos de estoque baixo;
- Compra desabilitada para produto que não existe em estoque;
- Atualizações em massa de estoque.

### **3.5 Gerenciamento de fretes**

Módulo que permite a parametrização dos meios de frete da loja virtual, estes meios podem contar com integração direta de Webservice dos Correios mas também pode servir para mapeamento do frete para transportadoras, motoboys e outros meios.

Serviços agregados:

- Integração direta com os Correios;
- Transportadoras:  
Permitir a inclusão de diversas transportadoras a partir do cadastramento de suas respectivas tabelas na administração da loja virtual (importação de arquivo .CSV);
- Fretes personalizados  
Permitir o cadastramento de métodos especiais de entrega como, por exemplo, remessa via motoboy em determinadas áreas definidas através de faixas de CEP;
- Frete grátis  
Permitir a configuração de regras para ofertas de frete grátis.

### **3.6 Gerenciamento de conteúdo**

Módulo que permite a customização de todo conteúdo das páginas estáticas da loja, tais como: empresa, como comprar, segurança, devoluções, dentre outras que poderão ser criadas pelo lojista.

### **3.7 Gerenciamento de comentários**

Módulo responsável por receber todos os comentários de compradores da loja virtual, estes compradores podem avaliar os produtos e as compras que eles efetuaram na loja.

### **3.8 Gerenciamento do Sistema**

Módulo permite o cadastro\edição de usuários, perfis e acessos ao Sistema, com funcionalidades tais como:

- Permissões de usuários;
- Configurações;

### 3.9 Mensagens personalizadas

Módulo responsável por permitir a customização de todas as mensagens enviadas por e-mail durante a alteração das situações de pedidos no ciclo de pedidos, tais como:

- Recuperação de carrinho abandonado;
- Número de rastreamento enviado por e-mail;
- E-mail de confirmação de pedido.

### 3.10 Integrações

- Meios de pagamento;
- Plugins de redes sociais;
- Antifraude  
Sistema de análise de risco e avaliação de pedidos e clientes
- Sistemas utilizados pela empresa (CRM, ERP, Estoque, etc)  
Objetivo de facilitar o gerenciamento de produtos, pedidos e clientes.
- E-mail marketing (opcional);
- Newsletter (opcional);
- Chat (opcional)
- Blog (opcional)

### 3.11 Relatórios

Módulo responsável pela geração de relatórios de acompanhamento que permitam o monitoramento da loja virtual.

Exemplos:

- Conversão diária da loja;
- Os 20 maiores clientes (em compras);
- Os produtos campeões de venda;
- Localização dos pedidos (via Google maps);
- Pedidos por item vendido;
- Produtos mais populares;
- Relatório de estoque;
- Relatório de Clientes por dia;
- Pesquisas que retornaram resultados;
- Pesquisas que não retornaram resultados;

### 3.12 Serviços agregados

- Instalação da plataforma na Hospedagem recomendada  
(custo da mensalidade por conta do contratante)
- Instalação do Certificado de Segurança SSL  
(custo da anuidade por conta do contratante)
- Treinamento (presencial)
- Help Desk

**Programa Sebraetec**  
**Área - Serviços Digitais**  
**Subárea - E-commerce**  
**Solução - Oficina Tecnológica**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É OFICINA TECNOLÓGICA:**

Serviço de capacitação que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

### **O QUE FAZEMOS NA OFICINA TECNOLÓGICA - CRIAÇÃO DE ECOMMERCE**

Orientar sobre a ferramenta de comércio que utiliza como base plataformas eletrônicas, como computadores, smartphones, tablets, entre outras, para de compra e/ou venda de produtos e/ou serviços, e da operação do negócio no ambiente virtual (internet).

As oficinas podem ser customizadas sob demanda de acordo com as necessidades das empresas que participarão da solução, obedecendo temas dentro da Subárea.

## **ASSUNTOS**

- ✓ Planejamento da operação do E-commerce
- ✓ Operação e logística
- ✓ Meios de pagamento e segurança para a plataforma e-commerce
- ✓ Marketing digital do negócio e-commerce
- ✓ Infra-estrutura tecnológica

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

Realização mínima de 02 Oficinas tecnológicas por solicitação na mesma subárea.

04 horas de execução e 03 horas de preparação, totalizando 07 horas.

Participação mínima de 10 empresas e no máximo 15 empresas limitado a 2 participantes por empresa.

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Lista de presença padrão SEBRAE - RG 87 – com todos os campos cadastrais preenchidos e assinados.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural e Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Área - Serviços Digitais**  
**Subárea - E-commerce**  
**Solução - Diagnóstico Tecnológico**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas. É importante utilizar a metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.

### **O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO - CRIAÇÃO DE ECOMMERCE**

Avaliar a maturidade e viabilidade para atuação no e-commerce, com orientações específicas a serem adotadas.

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).

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

De 06 a 11 horas por empresa, considerando a visita na empresa, tabulação, elaboração do plano de ação e devolutiva (presencial e a distância mediante negociação com o técnico).

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório analítico sobre o(s) processo(s), a(s) tecnologia(s), o(s) produto(s) ou o(s) serviço(s) avaliados que contemple plano de ação ao empresário, conforme o padrão estabelecido.

### **Observações**

- O Diagnóstico tecnológico não prevê o acompanhamento da implementação do plano de ação, quando houver. O serviço vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos pertinentes.
- O resultado será encaminhado ao SEBRAE para análise anteriormente a devolutiva ao empresário.

Relatório Final/Termo de conclusão padrão SEBRAETEC

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

O diagnóstico de viabilidade e maturidade é pré-requisito para análise da demanda de desenvolvimento da plataforma tecnológica para operação e gestão de e-commerce na web.

O Instrumento de diagnóstico está disponível para as Entidades Executoras credenciadas ao SEBRAETEC.

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

# Serviços online

**Programa Sebraetec**  
**Área - Serviços Digitais**  
**Subárea - Serviços Online**

**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico – Design de interação, de interface e de suportes  
para plataformas digitais (front-end)**

**OBJETIVO**

**O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de

Melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

**O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - DESIGN DE INTERAÇÃO**

Consiste em melhorar a experiência do usuário, a sua interação com produtos e serviços, o relacionamento das empresas e os artefatos interativos que elas utilizam.

Atuação da consultoria:

- Briefing presencial para definição do escopo
- Avaliação Técnica
  - Entendimento de contexto (ex.: análise de documentação, requisitos e visão do produto; navegação em players similares/concorrentes; entrevistas com empreendedores)
  - Definição das técnicas (ex.: Testes A/B, Expert Review)
  - Indicação do limite de horas para cada técnica
- Pesquisas Qualitativas
  - Definição das técnicas (ex.: Entrevistas, Focus Group, Card Sorting)
    - Planejamento
    - Aplicação
    - Produção de Relatório
  - Indicação do limite de horas para cada técnica
- Definição de Personas
  - Quantidade
  - Itens que compõe as User Stories
- Prototipação Ágil
  - Definição da técnica/nível de fidelidade (Sketches, Mockups, Wireframes estáticos ou Protótipos Navegáveis)
  - Estratégia de interface
  - Design de interface
  - Avaliação de Interface (testes de usabilidade) (opcional)
- Programação Visual
  - Levantamento de referências com os empreendedores / Pesquisa conceitual/estética
  - Produção dos layouts (PSD ou PNG)
  - Documentação para desenvolvedores
- Treinamento presencial para operacionalização

## **CARGA HORÁRIA**

40 a 90 horas

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final:
  - Relatório de planejamento, aplicação e recomendações
  - Wireframes
  - Produção dos layouts (PSD ou PNG)
- ✓ Relatório Final/Termo de conclusão SEBRAETEC

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Serviços Digitais**  
**Subárea - Serviços Online**

**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico – Identificação e planejamento para atuação em links patrocinados**

**OBJETIVO**

**O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

**O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - LINKS PATROCINADOS**

O recurso de links patrocinados permite impactar usuários de forma segmentada, exibindo anúncios contextualizados com os resultados de pesquisa em buscadores (Google, Yahoo! etc.) e em sites de conteúdo na web. Os anúncios são postados em sites de busca com o sistema de publicidade. É uma forma mais rápida de anunciar e gerar visitantes no comércio eletrônico.

Atuação da consultoria:

- Briefing presencial para definição do escopo.
- Plano Técnico
  - Organização da conta (criação da conta e inclusão de dados de cobrança) na plataforma do Mecanismo de Busca (Ex. Google Adwords) e/ou na rede social (ex. Facebook Ads)
  - Relatório de estudo e pesquisa de Posicionamento (Lista de Benchmarking e Oportunidades)
  - Pesquisa de palavras-chave com demanda significativa relacionadas aos assuntos anunciados
  - Configuração das campanhas (sazonalidade, limites de preço e data, conversões, promoções e ofertas)
- Anúncios
  - Escolha de canais (sites onde os anúncios serão exibidos)
  - Criação de anúncios
- Serviços agregados
  - Análise de, no mínimo, um relatório simples (palavras-chave, custo e conversões) campanha com a empresa beneficiária, indicando acertos e pontos de melhoria (otimização)
  - Criação de landing page (opcional)
  - Orientação técnica para operacionalização.

## **ESTRUTURA/ CARGA HORÁRIA**

20 a 50 horas

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final:
- Planilha com a estrutura da campanha (grupos, anúncios e palavras-chave).
- Relatórios composto pelas métricas da campanha e principais alterações realizadas.
- ✓ Relatório Final/Termo de conclusão SEBRAETEC

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

No caso de divulgação no Google Adwords faz-se necessário que a empresa tenha um site. E para mídias sociais fornecer os canais para divulgação.

Imprescindível que para este atendimento a empresa tenha estabelecido políticas comerciais e de marketing para a internet.

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Serviços Digitais**  
**Subárea - Serviços Online**

**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico – Planejamento e atuação em mídias sociais**

**OBJETIVO**

**O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

**O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO – MÍDIAS SOCIAIS**

Planejar ações e conteúdo para as redes sociais tem como objetivo posicionar e reposicionar marcas nessas novas mídias. Para tanto, é desenvolvido um trabalho voltado para o adequado relacionamento das empresas com seu público externo, por meio de conteúdo especializado e direcionado para atender às demandas.

Atuação da consultoria:

- Briefing para definição do escopo.
- Indicações das mídias sociais a serem trabalhadas (Facebook; Instagram LinkedIn ou o escolhido) com definição da estratégia e objetivos de cada mídia definida.
- Conteúdo
  - Definição de personas
  - Criação do Perfil (Preenchimento dos dados básicos e criação das imagens que compõe o perfil na rede social com base na identidade visual da empresa ou produto)
  - Orientação para criação do conteúdo inicial tendo como base o material (textos e imagens) fornecido pelo empresas contratante.
- Publicação
  - Qtd de posts publicados durante o projeto com apoio da consultoria para cada rede escolhida
  - Frequência de publicação desejável para o segmento de atuação do cliente (Qtd semanal)
- Integrações
  - Blog (Opcional)
- Treinamento para operacionalização.
  - Treinamento gestão do conteúdo futuro (inserção de textos e imagens) e operação da rede social.

Vedações:

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

Compra de domínios na Web, URLs e endereços eletrônicos.

Produção e/ou monitoramento de conteúdos para os canais digitais

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

20 a 55 horas

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural e Artesão

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final:
  - Estratégia e objetivo para cada mídia escolhida.
  - Quais as categorias/segmentos
  - Área de abrangência
  - Público Alvo
  - Conteúdo inicial para publicação nas redes sociais
  - Frequência de postagens, conforme a especificidade do negócio
    - Determinar os dias de postagens
    - Determinar os horários
    - Máximo e mínimo de postagens
  - Definir as linguagens – direta, indireta, formal etc
  - Definir KPI's – Métricas
    - O que será medido e como será medido?
  - Integrações ( Ex: Blog)
    - Como será feito ? Cabeçalho? Post?
  - Layout das peças desenvolvidas para cada mídia criada
  - Resultados obtidos durante o projeto ( ex: posts; likes, comentários, retornos etc)

- ✓ Relatório Final/Termo de conclusão SEBRAETEC

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Serviços Digitais**  
**Subárea - Serviços On Line**  
**Oficina Tecnológica**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É OFICINA TECNOLÓGICA:**

Serviço de que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

### **O QUE FAZEMOS NA OFICINA TECNOLÓGICA – SERVIÇOS ONLINE**

Orientar sobre os mecanismos para divulgação, comercialização de serviços/produtos melhorando o relacionamento das empresas no ambiente online.

As oficinas podem ser customizadas sob demanda de acordo com as necessidades das empresas que participarão da solução, obedecendo temas dentro da Subárea.

## **ASSUNTOS**

- ✓ Inserção do negócio nas redes sociais
- ✓ Monitoramento de gestão de presença dos clientes nos canais digitais
- ✓ Design de interação
- ✓ Criação de Site

## **ESTRUTURA E CARGA HORÁRIA**

Realização mínima de 02 Oficinas tecnológicas por solicitação na mesma subárea.

05 horas de execução e 02 horas de preparação, totalizando 07 horas.

Participação mínima de 10 empresas e no máximo 15 empresas limitado a 2 participantes por empresa.

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Lista de presença padrão SEBRAE - RG 87 – com todos os campos cadastrais preenchidos e assinados.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Serviços Digitais**  
**Subárea - Serviços Online**  
**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico – Desenvolvimento de website**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - DESENVOLVIMENTO DE WEBSITE**

Desenvolver um site institucional para a presença da empresa no ambiente online melhorando a divulgação, comercialização de serviços e produtos, ampliando mercados e a rede de relacionamentos.

Atuação da consultoria :

- Briefing presencial para definição do escopo.
- Programação visual do site (layout responsivo) com a marca e padrão de cores fornecidos pela empresa cliente.
- 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.
- Orientação Presencial
- Treinamento presencial para capacitar o empresário na operação do site

O cliente deverá fornecer a marca, 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.

Será acordado uma inserção de conteúdo inicial para que o cliente consiga dar prosseguimento na alimentação do site.

Na entrega do projeto, o empresário deverá estar capacitado para gestão do conteúdo futuro (inserção de textos e imagens) e operação do site.

Vedações:

Desenvolvimento de intranets e extranets

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

Manutenção do site posteriormente ao seu desenvolvimento, ficando a cargo do empresário contratar profissional para apoio. O empreendedor deverá ficar ciente que caso o site fique em ambiente de teste, aguardando a publicação, poderá apresentar erros.

## **ESTRUTURA/CARGA-HORÁRIA**

30 a 80 horas

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural e Artesão

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 70% das horas previstas do projeto;
- ✓ Relatório técnico final:

- Briefing do escopo
- Programação visual/arquitetura site/responsivo
- Seções institucionais criadas
- Área administrativa
- Gerenciamento de conteúdo e usuários
- Integração Blog (caso exista)
- Aplicação do SEO
- Tutorial com o passo a passo para operacionalização do site

- ✓ Relatório Final/Termo de conclusão SEBRAETEC

- Entrega do site em ambiente de teste e ou publicado.

OBS: Prestação de contas com funcionalidades pendentes, imagens distorcidas e conteúdos sem correções não serão aprovadas.

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

O desenvolvimento do site será precedido de plano detalhado com planejamento dos serviços e das ações a serem implementadas.

Como ferramenta de divulgação no ambiente online, importante que o empresário tenha uma identidade visual (marca).

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica.

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec | Área Serviços Digitais**  
**Subárea Serviços Online**  
**Solução Diagnóstico Tecnológico – Maturidade Digital**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas. É importante utilizar a metodologia de análise dos resultados da aplicação do diagnóstico.

### **O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO – Maturidade Digital**

O diagnóstico consiste em conhecer o estágio de maturidade, presença e das principais ferramentas digitais utilizadas pelas micro e pequenas empresas e orientar para as estratégias mais adequadas à realidade, canais de divulgação e comercialização no ambiente online, melhorando assim a visibilidade, criando oportunidades de mercado, relacionamentos e fidelização de clientes. Espera-se com a orientação tecnológica um melhor planejamento digital e concentração de esforços.

Atuação:

1ª Etapa: Aplicação do questionário e realização do diagnóstico,

2ª Etapa: Confeção de relatório e devolutiva à empresa,

3ª Etapa: compilação e análise dos dados e confeção de relatório técnico geral com o plano de ação.

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

7 horas por empresa, considerando a visita na empresa, tabulação, elaboração do plano de ação e devolutiva (presencial e a distância mediante negociação com o técnico). Para a realização do diagnóstico são necessárias no mínimo 10 empresas participantes.

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- ✓ Relatório Técnico Geral com apuração de resultados diagnosticados e uma proposta de plano de ação para melhoria da competitividade empresarial das micro e pequenas empresas.
- ✓ Relatório Final/Termo conclusão SEBRAETEC com a proposta de melhoria por empresa.

Observações:

- O Diagnóstico tecnológico não prevê o acompanhamento da implementação do plano de ação, quando houver. O serviço vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos pertinentes.
- Consulte a programação dessa solução com a instituição ofertante

**PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Microempresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

**PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

**CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

## ANEXO

### PLANO DETALHADO - CLIENTE

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

**Favor preencher todas as informações para análise da demanda pelo SEBRAE.**

**Nome da empresa:** \_\_\_\_\_

**Empresário:** \_\_\_\_\_

#### 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)

## 2. 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/Twiter /facebook/youtube

( ) Outro: \_\_\_\_\_

Como são monitorados e com que frequência?

---

---

## 3. Identificação das funcionalidades e arquitetura da informação

Terá blog? (o conteúdo não será produzido pela consultoria)

( ) sim ( ) não

Design responsivo (compatibilidade dispositivos móveis)

Onde irá hospedar (servidor) o site? Conhece dos 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 \_\_\_\_\_

#### **Quem serão os responsáveis pela geração dos dados abaixo?**

O SEBRAETEC não desenvolve as informações abaixo por meio da demanda Site.

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.

#### **4. 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.

**VEDAÇÕES DA CONSULTORIA – DESENVOLVIMENTO DE WEBSITE:**

Pagamento com 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, 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.

Desenvolvimento de intranets e extranets.

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

Produção e/ou monitoramento de conteúdos para os canais digitais.

Assinatura do Empresário:

---

# Sustentabilidade

# Água

**Programa Sebraetec**  
**Área - Sustentabilidade**  
**Subárea – Água**  
**Solução – Aperfeiçoamento Tecnológico – Uso Racional de Água**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - EFICIÊNCIA HÍDRICA:**

Possibilitar aos empresários um atendimento, rápido e eficiente, que possa verificar os principais pontos de desperdício de água com sugestões viáveis de ações visando a melhoria da gestão sustentável dos usos das águas.

### **ESTRUTURA E REFERÊNCIA DE CARGA-HORÁRIA**

- ✓ De 30 a 37 horas que deve compreender um diagnóstico, plano de ação, apoio e monitoramento do implemento das ações. E pode ser dividido em 2 etapas:
  - **FASE I**
    - **Diagnóstico:**  
Sensibilização da equipe da empresa para compreender o conceito da Gestão Sustentável da Água nos Pequenos Negócios, bem como os impactos positivos relacionados a economia, meio ambiente e sociedade; e início da coleta de dados para o diagnóstico da empresa.  
Finalização da coleta de dados para o diagnóstico da empresa.
    - **Elaboração do Plano de Ação:** construção do relatório da consultoria contendo o relato do diagnóstico e plano de ação da empresa.
  - **FASE II**
    - **Apresentação do Plano de Ação para a Empresa:** visita técnica para apresentação do relatório sobre Gestão de Sustentável da água utilizada na empresa.
    - **Preparação do Treinamento:** preparação da capacitação dos colaboradores visando a implementação do plano de ação.
    - **Treinamento:** treinamento dos colaboradores visando a implementação do plano de ação.

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;

Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 40% das horas previstas do projeto;

Relatório técnico final

Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Sustentabilidade**  
**Subárea – Água**  
**Solução - Diagnóstico Tecnológico**

**OBJETIVO**

**O QUE É DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas.

**O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO - ÁGUA**

A solução busca verificar a eficiência hídrica dentro do empreendimento, objetivando apontar os pontos críticos, de maior desperdício, e os pontos de melhoria. Esse diagnóstico vai dar base para soluções futuras de uso racional de água / eficiência hídrica. Exemplo:

Diagnóstico Tecnológico de Eficiência Hídrica para Indústria

Diagnóstico Tecnológico de Eficiência Hídrica para o Agronegócio

Diagnóstico Tecnológico de Eficiência Hídrica para Comércio/Serviços

**ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

07 horas por empresa, considerando a visita na empresa, tabulação, elaboração do plano de ação e devolutiva (presencial e a distância mediante negociação com o técnico). Para a realização do diagnóstico são necessárias no mínimo 10 empresas participantes.

Obs: Consulte a programação dessa solução com a instituição ofertante

**CONTEÚDO**

Gestão Sustentável da Água (reuso, armazenamento, tratamento, etc).

**ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório técnico final e termo de conclusão – Sebraetec.

**PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)

- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área - Sustentabilidade**  
**Subárea – Água**  
**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico**

**OBJETIVO**

**O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

**O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - EFICIÊNCIA HÍDRICA:**

A solução com foco em eficiência hídrica é formatada conforme a demanda das empresas, exemplo:

Consultoria de Aperfeiçoamento Tecnológico de Eficiência Hídrica para Indústria

Consultoria de Aperfeiçoamento Tecnológico de Eficiência Hídrica para o Agronegócio

Consultoria de Aperfeiçoamento Tecnológico de Eficiência Hídrica para Comércio/Serviços

**ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

O número de horas depende da complexidade da demanda. De 20 até 119 horas de consultoria.

Obs: Consulte a programação dessa solução com a instituição ofertante

**ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;

Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 40% das horas previstas do projeto;

Relatório técnico final

Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.

**PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

# Energia

**Programa Sebraetec**  
**Área – Sustentabilidade**  
**Subárea - Energia**

**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico – Avaliação de potencial solar fotovoltaico das empresas**

**OBJETIVO**

**O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

**O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO – EFICIÊNCIA ENERGÉTICA**

Objetiva diagnosticar a utilização da energia elétrica nas micro e pequenas empresas, e avaliar a viabilidade da empresa em instalar um sistema de microgeração de energia solar.

A consultoria compreende: diagnóstico de eficiência energética; avaliação de potencial solar fotovoltaico e solar térmico; recomendações sobre estrutura física.

**PRINCIPAIS BENEFÍCIOS:**

- Identificação de potenciais de Redução do Consumo Energético;
- Possibilidade Aumento da Produtividade e da Competitividade Industrial (após implantação das ações identificadas);
- Conscientização para Consumo de Energia Limpa;
- Estudo de Viabilidade Técnica Econômica para Instalação de um sistema Solar Fotovoltaico e solar Térmico.

**ESTRUTURA / REFERÊNCIA DE CARGA-HORÁRIA**

De 65 a 80 horas.

**CONTEÚDO**

- Diagnóstico de Eficiência Energética;
- Estudo de Solar Fotovoltaico (micro e mini geração distribuída) e Solar Térmico;

-Diagnóstico Estrutura Civil.

Obs: Consulte a programação dessa solução com a Unidade Gestora

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;

Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 40% das horas previstas do projeto;

Relatório técnico final

Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.

### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

### **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

### **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área – Sustentabilidade**  
**Subárea - Energia**  
**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico - Eficiência Energética**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO – EFICIÊNCIA ENERGÉTICA**

Aplica-se à utilização racional da energia elétrica, com foco em sustentabilidade econômico-financeira, ambiental e social.

Objetiva inspecionar e diagnosticar a utilização da energia elétrica nas micro e pequenas empresas, tendo como focos principais o uso adequado desse insumo e a identificação e mitigação de desperdícios.

### **ESTRUTURA / REFERÊNCIA DE CARGA-HORÁRIA**

50 a 60 horas de consultoria

#### **Fase 1 - Sensibilização**

Consiste em uma breve reunião com o empresário e equipe para apresentação de conceitos, boas práticas e metodologia de trabalho, sensibilizando-os sobre a importância do uso eficiente da energia, enfatizando as questões técnicas, legais, regulatórias e de sustentabilidade empresarial (econômico-financeiras, ambientais e sociais), aí incluído o combate ao desperdício de energia elétrica, reforçando a importância de implementação das ações de adequação e mitigatórias que venham a ser identificadas.

#### **Fase 2 – Inspeção**

Consiste na realização de inspeção detalhada para identificação de oportunidades efetivas de otimização do uso da energia e da redução de desperdícios, pela introdução de boas práticas, de melhorias e de adequações.

### **Fase 3 – Diagnóstico e plano de ação**

Consiste na identificação de medidas de otimização da gestão energética na empresa, elaborado com base nas informações colhidas na inspeção e contendo propostas viáveis do ponto de vista técnico-econômico e necessárias do ponto de vista legal ou regulatório.

Obs: Consulte a programação dessa solução com a Unidade Gestora

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;

Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 40% das horas previstas do projeto;

Relatório técnico final

Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.

### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

### **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

### **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área – Sustentabilidade**  
**Subárea –Energia**  
**Solução - Oficina Tecnológica - Eficiência Energética**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É OFICINA TECNOLÓGICA:**

Serviço de que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

### **O QUE FAZEMOS NA OFICINA TECNOLÓGICA – EFICIÊNCIA ENERGÉTICA**

Conscientiza os empresários a adotar medidas de uso racional de energia, e buscar por energias renováveis de menor custo e impacto ambiental. A solução aborda as principais práticas de redução do desperdício de energia dentro de um empreendimento.

As oficinas podem ser customizadas sob demanda de acordo com as necessidades das empresas que participarão da solução, obedecendo temas dentro da Subárea.

Exemplificação do atendimento:

- Como diminuir o desperdício de energia na sua padaria;
- Como diminuir o desperdício de energia na sua sorveteria;
- Como diminuir o desperdício de energia no seu salão de beleza.

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

Realização mínima de 02 Oficinas tecnológicas por solicitação na mesma subárea.

04 horas de execução e 03 horas de preparação, totalizando 7 horas.

Participação mínima de 10 empresas e no máximo 15 empresas limitado a 2 participantes por empresa.

### **CONTEÚDO**

Uso Racional de Energia/Redução de desperdício

Entendendo a Conta de Energia

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Lista de presença padrão SEBRAE - RG 87 – com todos os campos cadastrais preenchidos e assinados.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica.

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica.

**Programa Sebraetec**  
**Área –Sustentabilidade**  
**Subárea – Energia**  
**Solução - Diagnóstico Tecnológico - Eficiência Energética (Reduzido)**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É DIAGNOSTICO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas.

### **O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO – EFICIÊNCIA ENERGÉTICA**

Objetiva elencar deficiências das indústrias relacionadas à eficiência energética e as normas de segurança em instalações indústrias. Orienta as empresas sobre as deficiências encontradas além de direcioná-las a contratar consultoria específica para suas necessidades.

O diagnóstico visa estimar potenciais técnicos e/ou econômicos de ações de eficiência energética e conservação de energia, sendo, portanto, a base técnica para a identificação de ações de eficiência energética.

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

7 horas - aplicação do diagnóstico, preenchimento de relatório e apontamento dos pontos fortes e fracos, e devolutiva presencial.

Obs: Consulte a programação dessa solução com a instituição ofertante

### **CONTEÚDO**

Análise da conta de energia

Instalações Elétricas e Segurança

Medição/Análise de equipamentos

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório técnico final e termo de conclusão – Sebraetec.

### **PÚBLICO ALVO**

✓ Microempreendedor Individual (MEI)

- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

### **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

### **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área –Sustentabilidade**  
**Subárea – Energia**  
**Solução - Diagnóstico Tecnológico - Eficiência Energética**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É DIAGNOSTICO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas.

### **O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO – EFICIÊNCIA ENERGÉTICA**

Objetiva elencar deficiências das indústrias relacionadas à eficiência energética e as normas de segurança em instalações indústrias. Orienta as empresas sobre as deficiências encontradas além de direcioná-las a contratar consultoria específica para suas necessidades.

O diagnóstico visa estimar potenciais técnicos e/ou econômicos de ações de eficiência energética e conservação de energia, sendo, portanto, a base técnica para a identificação de ações de eficiência energética.

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

De 10 a 14 horas - aplicação do diagnóstico, preenchimento de relatório e apontamento dos pontos fortes e fracos, e preparação de documentos.

Obs: Consulte a programação dessa solução com a instituição ofertante

### **CONTEÚDO**

Análise da conta de energia

Instalações Elétricas e Segurança

Medição/Análise de equipamentos

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório técnico final e termo de conclusão – Sebraetec.

### **PÚBLICO ALVO**

✓ Microempreendedor Individual (MEI)

- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

# Gestão da Sustentabilidade

**Programa Sebraetec**  
**Área – Sustentabilidade**  
**Subárea – Gestão da Sustentabilidade**  
**Solução – Oficina Tecnológica – Redução de Desperdício**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É OFICINA TECNOLÓGICA:**

Serviço de que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

### **O QUE FAZEMOS NA OFICINA TECNOLÓGICA - Redução de Desperdício**

Conscientiza os empresários a adotar medidas para redução de desperdício de matéria prima, água e energia. A solução aborda as principais práticas com foco na redução de custo.

As oficinas podem ser customizadas sob demanda de acordo com as necessidades das empresas que participarão da solução, obedecendo temas dentro da Subárea.

Exemplificação do atendimento:

- ✓ Como diminuir o desperdício em bares e restaurantes;
- ✓ Redução de desperdício na produção das padarias;
- ✓ Como diminuir o desperdício na minha na minha empresa?;
- ✓ Licenciamento ambiental: O que eu tenho a ver com isso?

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

Realização mínima de 02 Oficinas tecnológicas por solicitação na mesma subárea.

04 horas de execução e 03 horas de preparação, totalizando 7 horas.

Participação mínima de 10 empresas e no máximo 15 empresas limitado a 2 participantes por empresa.

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Lista de presença padrão SEBRAE - RG 87 – com todos os campos cadastrais preenchidos e assinados.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área – Sustentabilidade**  
**Subárea -Gestão da Sustentabilidade**  
**Solução – Metodologia Sebrae de Redução de Desperdício – 5 Menos que São Mais**

## **OBJETIVO**

Orientar os empresários na busca de soluções para redução de desperdícios da empresa, visando diminuir os custos de produção, aumentar a produtividade e minimizar/eliminar impactos ambientais negativos.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fazer um levantamento de dados da empresa, referente ao consumo de água, de energia elétrica e de matéria-prima, e um diagnóstico dos desperdícios, caso existam;
- Reduzir o consumo de água, energia elétrica e matérias-primas na empresa;
- Minimizar a pressão sobre os recursos naturais e ambientais por meio da adoção de procedimentos e mecanismos ambientalmente corretos, de fácil aplicação e de resultados econômicos e ambientais convincentes;
- Orientar os empresários na identificação de desperdícios no processo produtivo e na proposição de ações corretivas;
- Conscientizar os empresários da importância da adoção de ferramentas de gestão ambiental nas empresas e organizações;
- Evidenciar o valor de as empresas assumirem posturas mais éticas, melhorarem sua imagem institucional no mercado e atuarem de forma ecologicamente responsável; e
- Demonstrar que não há conflito entre a ganhos econômicos e a conservação ambiental.

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

### **1) A Fase I**

- **Levantamento de dados.** Realizado por um consultor do Sebrae, acompanhado do empresário, que visita todos os setores produtivos da empresa, desde o local do recebimento de insumos (matérias-primas, etc.) até o despacho do produto ou entrega do serviço.
- **Diagnóstico e Prognóstico.** Identificação e descrição das perdas e das oportunidades de melhoria no processo produtivo.

### **2) A Fase II**

- Definição das prioridades de atuação pelo empresário (definição dos estudos de caso).
- Realização de medições para quantificar precisamente as perdas identificadas na empresa.
- Elaboração de um plano de ação com foco nos benefícios econômicos e ambientais.
- Aprovação do plano de ação pelo empresário.
- Implantação de pelo menos uma das ações propostas pelo consultor.
- Realização de novas medições para comprovar a efetividade das ações propostas.
- Descrição dos ganhos ambientais e econômicos obtidos com a implantação das ações de redução de desperdício.

Total de horas - 42 a 48 horas.

Obs: Consulte a programação dessa solução com a Unidade gestora

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;

Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 40% das horas previstas do projeto;

Relatório técnico final

Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.

### **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

### **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

### **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área – Sustentabilidade**  
**Subárea - Gestão Sustentabilidade**  
**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico - Licenciamento Ambiental**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO – LICENCIAMENTO AMBIENTAL**

Consultoria para orientar as ações de regularização ambiental, permitindo ao empreendedor a visualização dos principais aspectos ambientais e o estabelecimento de um plano de ação visando promover as adequações necessárias, com destaque para o controle dos efluentes líquidos e resíduos sólidos.

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

O número de horas da consultoria depende da atividade e do porte do empreendimento. Para solicitar orçamento o empreendedor deve encaminhar os seguintes dados:

- ✓ a área útil da empresa
- ✓ número de funcionários
- ✓ Descritivo da atividade desenvolvida
- ✓ Porte e faturamento
- ✓ CNAE (Atividade cadastrada junto ao CNPJ)
- ✓ Localização
- ✓ Como é feito o abastecimento de água e a rede de esgoto da indústria.

Obs: Consulte a programação dessa solução com a Unidade gestora

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;

Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 40% das horas previstas do projeto;

Relatório técnico final

Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área- Sustentabilidade**  
**Subárea- Gestão da Sustentabilidade**  
**Solução - Diagnóstico Tecnológico**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas.

### **O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO**

A solução busca verificar, dentro dos elementos da sustentabilidade, as práticas existentes no empreendimento, os pontos críticos e os pontos de melhoria. Objetiva conscientizar os empresários sobre os benefícios mercadológicos e ambientais que a sustentabilidade traz para os pequenos negócios.

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

7 horas por empresa, considerando a visita na empresa, tabulação, elaboração do plano de ação e devolutiva (presencial e a distância mediante negociação com o técnico). Para a realização do diagnóstico são necessárias no mínimo 10 empresas participantes.

## **CONTEÚDO**

### Aspecto Ambiental

Gestão de Resíduos

Eficiência Energética

Gestão de Recursos Hídricos

Regularidade

### Aspecto Social

Condições de Trabalho

Legislação Trabalhista

Responsabilidade Social

Obs: Consulte a programação dessa solução com a Unidade gestora

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório técnico final e termo de conclusão – Sebraetec.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

# Resíduos

**Programa Sebraetec**  
**Área- Sustentabilidade**  
**Subárea- Resíduos**  
**Solução - Diagnóstico Tecnológico**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas.

### **O QUE FAZEMOS NO DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO - RESÍDUOS:**

A solução busca verificar, dentro dos elementos da sustentabilidade, as práticas existentes no empreendimento, os pontos críticos e os pontos de melhoria. Objetiva conscientizar os empresários sobre os benefícios mercadológicos e ambientais que a sustentabilidade traz para os pequenos negócios.

### **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

7 horas por empresa, considerando a visita na empresa, tabulação, elaboração do plano de ação e devolutiva (presencial e a distância mediante negociação com o técnico). Para a realização do diagnóstico são necessárias no mínimo 10 empresas participantes.

## **CONTEÚDO**

Mapeamento o ciclo da geração até a destinação final dos resíduos gerados pela empresa

Regulações ambientais federais, estaduais e municipais quando obrigatório.

Dicas para boas práticas de redução, reutilização e reciclagem dos resíduos

Obs: Consulte a programação dessa solução com a Unidade gestora

### **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório técnico final e termo de conclusão – Sebraetec.

## **PÚBLICO ALVO**

✓ Microempreendedor Individual (MEI)

- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área – Sustentabilidade**  
**Subárea - Resíduos**

**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico - Gerenciamento de Resíduos Sólidos**

**OBJETIVO**

**O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado.

**O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO – GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS**

O gerenciamento de resíduos sólidos é o conjunto de ações de planejamento que tem como objetivo definir medidas de segregação, coleta, acondicionamento, armazenamento, transporte, minimização, reutilização, reciclagem, tratamento e disposição final dos materiais descartados pelas empresas. Tem como foco a quantificação e qualificação dos resíduos gerados por arranjos produtivos locais, para embasar ações voltadas para a redução, reaproveitamento e destinação correta dos resíduos.

**ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

Até 240 horas de consultoria.

O número de horas da consultoria depende da atividade, do porte do empreendimento e do tipo de resíduo gerado.

Obs: Consulte a programação dessa solução com a Unidade gestora

**ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 30% das horas previstas do projeto;

Relatório técnico parcial quando atingir, no mínimo, 40% das horas previstas do projeto;

Relatório técnico final

Relatório final/ termo de conclusão – Sebraetec.

**PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)

- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural

### **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

### **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

**Programa Sebraetec**  
**Área – Sustentabilidade**  
**Subárea – Resíduos**  
**Solução – Oficina Tecnológica**

## **OBJETIVO**

### **O QUE É OFICINA TECNOLÓGICA**

Serviço de que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras.

### **O QUE FAZEMOS NA OFICINA TECNOLÓGICA - RESÍDUOS**

A abordagem da temática de Gestão de Resíduos Sólidos prevê a prevenção e a redução na geração de resíduos, tendo como proposta a prática de hábitos de consumo sustentável e um conjunto de instrumentos para propiciar o aumento da reciclagem e da reutilização dos resíduos sólidos (aquilo que tem valor econômico e pode ser reciclado ou reaproveitado).

As oficinas podem ser customizadas sob demanda de acordo com as necessidades das empresas que participarão da solução, obedecendo temas dentro da Subárea.

Exemplificação de atendimentos:

- ✓ Gestão de Resíduos da Construção Civil
- ✓ Gestão de Resíduos do Setor Calçadista
- ✓ Gestão de Resíduos Industriais
- ✓ Gestão de Resíduos Orgânicos do Setor Alimentício
- ✓ Gestão de Resíduos da Indústria Moveleira
- ✓ Gestão de Resíduos dos Serviços de Saúde

## **ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA**

Realização mínima de 02 Oficinas tecnológicas por solicitação na mesma subárea.

04 horas de execução e 03 horas de preparação, totalizando 7 horas.

Participação mínima de 05 empresas e no máximo 15 empresas limitado a 2 participantes por empresa.

## **CONTEÚDO**

Gerenciamento de resíduos

Armazenamento

Coleta Seletiva

PNRS/Legislação

## **ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Lista de presença padrão SEBRAE - RG 87 – com todos os campos cadastrais preenchidos e assinados.

## **PÚBLICO ALVO**

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural
- ✓ Artesão

## **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Solução aplicada apenas para Pessoa Jurídica

## **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

# ANEXO II

## Documentos operacionais



### Proposta Sebraetec

DADOS DO PROJETO	
Workflow	Código do Projeto
Nome	
Temática	
Cliente	CNPJ
Consultor Responsável	
ESCOPO DA PROPOSTA	
VALOR	
PRODUTOS A SEREM ENTREGUES (OBRIGATÓRIO)	

--

CRONOGRAMA PREVISTO			
Atividades	Horas	Início	Término
Total de Horas:			

CONSULTORES			
Nome	Horas	Início	Término
Total de Horas:			

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:


ACEITE DO CLIENTE	
<u>Declaro para os devidos fins que recebi cópia deste relatório e concordo integralmente com o conteúdo nele descrito</u>	
----- <<nome cliente>> <<cnj cliente>>	
Nome: _____	CPF: _____


### Relatório Parcial de Execução

DADOS DO PROJETO			
<u>Workflow</u>		<u>Código do Projeto</u>	
Nome			
Temática			
Entidade Executora		Código no SEBRAETEC	
Consultor Responsável		Código no SEBRAETEC	
DADOS DO CLIENTE			
<u>Razão Social</u>			
Cronograma Previsto			
Atividades	Horas	Início	Término
Total de Horas:			
Cronograma Realizado			
Atividades	Horas	Início	Término
Total de Horas:			
OBSERVAÇÕES			
ACEITE DO CLIENTE			
<u>Declaro para os devidos fins que recebi cópia deste relatório e concordo integralmente com o conteúdo nele descrito.</u>			
<p>-----</p> <p>&lt;&lt;nome cliente&gt;&gt; &lt;&lt;cnj cliente&gt;&gt;</p>			

Nome: _____	CPF: _____
<b>CIÊNCIA DA ENTIDADE EXECUTORA</b>	
_____ <<razão social EE>>	



## Relatório/Termo de Conclusão dos Trabalhos

### DADOS DO PROJETO

<u>Workflow</u>	<u>Código do Projeto</u>
Nome	
Temática	
Entidade Executora	Código no SEBRAETEC
Consultor Responsável	Código no SEBRAETEC

### NECESSIDADES DO CLIENTE

### SOLUÇÕES IMPLEMENTADAS PARA O ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DA EMPRESA E AOS OBJETIVOS PROPOSTOS

### RESULTADOS ESPERADOS

### DADOS DO CLIENTE

#### Razão Social

Cronograma Previsto			
Atividades	Horas	Início	Término
Total de Horas:			
Cronograma Realizado			
Atividades	Horas	Início	Término
Total de Horas:			

**RESULTADOS OBTIDOS (PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO)**

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

**Indicadores**

Momento	Faturamento	Produção	Funcionários
---------	-------------	----------	--------------

**ACEITE DO CLIENTE**

Declaro para os devidos fins que recebi cópia deste relatório e concordo integralmente com o conteúdo nele descrito.

-----  
<<nome cliente>>  
<<cnj cliente>>

Nome: -----

CPF: -----

**CIENCIA DA ENTIDADE EXECUTORA**

-----  
<<razão social EE>>