



Caderno Técnico

Versão 3.0

© 2015. 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

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional

Robson Braga de Andrade

Diretor-Presidente

Guilherme Afif Domingos

Diretora Técnica

Heloisa Regina Guimarães de Menezes

Diretor de Administração e Finanças

Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho

Unidade de Acesso à Inovação e Tecnologia

Gerente

Célio Cabral de Sousa Júnior

Coordenação

Marcus Vinícius Lopes Bezerra

Equipe Técnica

Aginaldo de Almeida Dantas

Alexandre de Oliveira Ambrosini

Alexandre Magalhães Lopes

Arthur Prieto Coelho

Carlos Eli Tedesco

Cristina Mieko Costa Bando

Eliane Maria de Santanna

Elsie Quintaes Marchini

Fernanda Zambon de Carvalho

Hulda Oliveira Giesbrecht

Jane Blandina da Costa

Paulo Puppim Zandonadi

Raquel Beatriz Almeida de Minas

Webia Pereira da Silva

Apoio

Ingrid Nathalye Santos de Albuquerque

Nathalia Miranda Sobral

Sumário

Apresentação	4
Parâmetros gerais da Matriz de Serviços do Sebraetec	5
1 Resultado	7
2 Natureza	8
3 Tipo de serviço	9
4 Área temática	20
Soluções Sebrae de Inovação e Tecnologia	47

Apresentação

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

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

No entanto, para o cliente do Sebrae, o estabelecimento de um modelo de oferta permite uma melhor compreensão dos benefícios que um serviço tecnológico ou de inovação pode trazer para a sua empresa e, por conseguinte, da importância de se investir em inovação e tecnologia para a competitividade do seu negócio.

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

Na organização deste caderno, 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 programa Sebraetec conta com uma estrutura matricial de classificação dos serviços, composta por uma série de elementos que, cruzados, indicam qual dos serviços ofertados responde 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 espontaneamente disponíveis nos catálogos das prestadoras de serviços ativas nos cadastros estaduais e pelas Soluções Sebrae de Tecnologia e Inovação – excetuadas aquelas de sensibilização – constituem o **Portfólio Sebraetec**, que considera, em sua matriz, todos os critérios de classificação dos serviços.

A próxima página contempla a Matriz de Serviços referida e, na sequência, estão as descrições das classificações.

Matriz de Serviços do Sebraetec

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

1 Resultado

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

- Orientação:** serviços de baixa complexidade tecnológica para orientar a empresa na melhoria de seu processo produtivo ou no ajustamento deste a exigências legais;
- 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 das vezes precisam passar por todos os degraus de escalonamento dos serviços, de modo a promover uma absorção efetiva dos benefícios advindos do investimento em inovação e tecnologia.

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 de serviço.

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

- a) **Clinica tecnológica**: serviço que visa realizar um tratamento coletivo sobre questões tecnológicas comuns a um grupo de empresas, preferencialmente de um mesmo segmento de mercado, para atender à demanda específica referente a uma subárea temática;
- b) **Curso tecnológico**: serviço de capacitação para adoção de funcionalidades e técnicas de incremento produtivo, que envolve uma das subáreas temáticas por meio de recursos instrucionais;
- c) **Diagnóstico tecnológico**: serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas;
- d) **Oficina tecnológica**: serviço de capacitação que visa realizar uma orientação coletiva sobre determinada subárea temática, trabalhada por meio de técnicas de exposição oral, interação do grupo, simulações, experimentações, entre outras;
- e) **Prospecção tecnológica**: serviços de interpretação dos resultados de buscas em bases de patentes, registros de desenho industrial, normas técnicas e regulamentos técnicos, com vistas a apontar fontes e tendências tecnológicas, orientar o uso estratégico de informação tecnológica e determinar o estado da técnica em temas específicos, para guiar o desenvolvimento tecnológico e a geração de inovações na empresa;
- f) **Serviços 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;
- g) **Aperfeiçoamento tecnológico**: serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada, preferencialmente, em um diagnóstico tecnológico anteriormente realizado;
- h) **Certificação**: serviço que visa auditar o processo de produção, com vistas à certificação inicial ou à manutenção de certificação;
- i) **Desenvolvimento tecnológico**: serviços tecnológicos especializados de desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo, com vistas à incorporação de inovação tecnológica nas empresas;
- j) **Prototipagem**: serviço que visa à produção concreta (física ou digital) de projeto/modelo de produto ou serviço, que se configura em um protótipo. A prototipagem deve ter a finalidade de experimentar/testar algum aspecto do produto final (funcionalidade, formato, peso, aceitabilidade junto ao mercado, entre outros).

Clínica tecnológica			
Conceito	Serviço que visa realizar um tratamento coletivo sobre questões tecnológicas comuns a um grupo de empresas, preferencialmente de um mesmo segmento ou setor de mercado, para atender à demanda específica referente a uma subárea temática.		
Natureza	Consultoria.	Carga horária	Mínimo de 1 hora.
Abordagem	Coletiva.	Participantes	De 2 a 20 participantes.
Modalidade	Orientação.		
Requisitos	Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) abordado(s) e a subárea relacionada.		
	Especificação detalhada da técnica ou da tecnologia a ser trabalhada.		
	Metodologia de abordagem específica.		
Entregas esperadas	Clientes atendidos com avaliação positiva sobre a aptidão para implementar, em seu negócio, a tecnologia demonstrada.		
Forma de avaliação	Verificação da satisfação dos clientes.		
	Percentual de clientes concluintes com avaliação positiva quanto à aptidão de implementação da tecnologia demonstrada.		
Subáreas adequadas	Design de ambientes.		Metrologia.
	Design de comunicação.		Normalização/Regulamentação técnica.
	Design de produto.		E-commerce.
	Design de serviços.		Serviços on-line.
	Automação do processo produtivo.		Água.
	Cadeia de suprimentos.		Energia.
	Métodos e técnicas de produção.		Gestão da sustentabilidade.
	Avaliação da conformidade.		Qualidade do ar.
	Resíduos.		
Observações	A Clínica tecnológica diferencia-se da Oficina tecnológica ou do Curso tecnológico por ser um atendimento coletivo, caracterizado como consultoria, de questões tecnológicas de uma mesma subárea temática (tema específico) interessantes a um grupo de empresas, enquanto os dois outros tipos de serviço são de natureza educacional (capacitações) e possuem regras específicas de carga horária.		

Curso tecnológico			
Conceito	Serviço de capacitação para adoção de funcionalidades e técnicas de incremento produtivo, que envolve uma das subáreas temáticas por meio de recursos instrucionais.		
Natureza	Treinamento.	Carga horária	Mínimo de 12 horas.
Abordagem	Coletiva.	Participantes	De 10 a 50 participantes.
Modalidade	Orientação.		
Requisitos	Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) abordado(s) e a subárea relacionada.		
	Metodologia de abordagem específica, com critérios de avaliação definidos.		
Entregas esperadas	Avaliação positiva sobre o aprendizado dos clientes nos conteúdos abordados.		
Forma de avaliação	Verificação da satisfação dos clientes.		
	Percentual de clientes concluintes com avaliação positiva sobre o aprendizado.		
Subáreas adequadas	Design de ambientes.		Patentes.
	Design de comunicação.		Outros ativos de propriedade intelectual.
	Design de produto.		Avaliação da conformidade
	Design de serviços.		Metrologia.
	Gestão da inovação.		Normalização/Regulamentação técnica.
	Elaboração de projetos de inovação.		E-commerce.
	Automação do processo produtivo.		Serviços on-line.
	Cadeia de suprimentos.		Água.
	Métodos e técnicas de produção.		Energia.
	Contratos de tecnologia.		Gestão da sustentabilidade.
	Desenho industrial		Qualidade do ar.
	Marcas.		Resíduos.
Observações	O Curso tecnológico se diferencia da Oficina tecnológica – outro tipo de serviço de capacitação, não somente pela carga horária (o Curso tem no mínimo 12 horas de duração, enquanto a Oficina tecnológica tem, no máximo 12 horas), mas também pela estruturação de repasse dos conteúdos (a Oficina tecnológica comumente conta com um momento de facilitação de alguma prática, enquanto o Curso tecnológico pode contar com instrução direta sobre uma subárea temática).		

Diagnóstico tecnológico		
Conceito	Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo ou condição de produção, com orientações específicas a serem adotadas.	
Natureza	Consultoria.	
Abordagem	Individual.	
Modalidade	Orientação.	
Requisitos	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.	
Entregas esperadas	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.	
Forma de avaliação	Verificação da satisfação do cliente.	
Subáreas adequadas	Design de ambientes.	Metrologia.
	Design de comunicação.	Normalização/Regulamentação técnica.
	Design de produto.	E-commerce.
	Design de serviços.	Serviços online.
	Gestão da inovação.	Água.
	Automação do processo produtivo.	Energia.
	Cadeia de suprimentos.	Gestão da sustentabilidade.
	Métodos e técnicas de produção.	Qualidade do ar.
	Avaliação da conformidade.	Resíduos.
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.	

Oficina tecnológica			
Conceito	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.		
Natureza	Treinamento.	Carga horária	Inferior a 12 horas.
Abordagem	Coletiva.	Participantes	De 10 a 30 participantes.
Modalidade	Orientação.		
Requisitos	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.		
Entregas esperadas	Demonstração de aprendizado dos clientes pela(s) atividade(s) prática(s).		
Forma de avaliação	Verificação da satisfação dos clientes.		
	Percentual de clientes concluintes com demonstração positiva sobre o aprendizado.		
Subáreas adequadas	Design de ambientes.		Patentes.
	Design de comunicação.		Outros ativos de propriedade intelectual.
	Design de produto.		Avaliação da conformidade
	Design de serviços.		Metrologia.
	Gestão da inovação.		Normalização/Regulamentação técnica.
	Elaboração de projetos de inovação.		E-commerce.
	Automação do processo produtivo.		Serviços on-line.
	Cadeia de suprimentos.		Água.
	Métodos e técnicas de produção.		Energia.
	Contratos de tecnologia.		Gestão da sustentabilidade.
	Desenho industrial		Qualidade do ar.
	Marcas.		Resíduos.
Observações	A Oficina tecnológica se diferencia do Curso tecnológico – outro tipo de serviço de capacitação, não somente pela carga horária (o Curso tem, no mínimo, 12 horas de duração, enquanto a Oficina tecnológica tem, no máximo, 12 horas), mas também pela estruturação de repasse dos conteúdos (a Oficina tecnológica comumente conta com um momento de facilitação de alguma prática, enquanto o Curso tecnológico pode contar com instrução direta sobre uma subárea temática).		

Prospecção tecnológica		
Conceito	Serviços de interpretação dos resultados de buscas em bases de patentes, registros de desenho industrial, normas técnicas e regulamentos técnicos, com vistas a apontar fontes e tendências tecnológicas, orientar o uso estratégico de informação tecnológica e determinar o estado da técnica em temas específicos, para guiar o desenvolvimento tecnológico e a geração de inovações na empresa.	
Natureza	Consultoria.	
Abordagem	Individual.	
Modalidade	Orientação.	
Requisito	Delimitação, apontada pelo cliente, do objeto de busca, do mercado, do período e demais critérios da interpretação a ser feita pela prestadora de serviço.	
Entregas esperadas	- Relatório contendo identificação de parcerias e monitoramento da concorrência, tendência tecnológica, liberdade de operação nos mercados nacional e internacional e origem tecnológica; ou - Relatório, a partir de buscas em bases de normas e regulamentos técnicos, contendo identificação de regulamentos técnicos e normas brasileiras, regionais, internacionais e outras relevantes para o produto e o mercado considerados, pesquisa sobre projetos de normas, tendências de normalização, exigências regulamentares e de mercado e gargalos da cadeia de produção, que poderiam ser potencialmente resolvidos por meio de normas técnicas.	
Forma de avaliação	Verificação da satisfação do cliente.	
Subáreas adequadas	Desenho industrial.	Patentes.
	Normalização/Regulamentação técnica.	
Observações	- As citadas buscas em bases de patentes, registros de desenho industrial, normas técnicas e regulamentos técnicos fazem parte da prestação do serviço; - O serviço inclui a avaliação de rotas tecnológicas de empresas concorrentes; - A busca de marcas não se enquadra no escopo deste serviço, mas pode ser realizada por meio do aperfeiçoamento tecnológico em marcas (da área temática de propriedade intelectual).	

Serviços metrológicos		
Conceito	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.	
Natureza	Laboratório.	
Abordagem	Individual.	
Modalidade	Orientação.	
Requisitos	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.	
Entregas esperadas	• Relatório descritivo da análise/calibração/ensaio/apreciação/verificação realizada que apresente ao cliente, de forma clara e detalhada, as conclusões obtidas. • Produto(s) analisado(s).	
Forma de avaliação	Verificação da satisfação do cliente.	
Subáreas adequadas	Avaliação da conformidade.	Metrologia.
Observações	São possibilidades de atuações do serviço, separadamente ou em conjunto: • Análise laboratorial; • Calibração; • Ensaio laboratorial; • Avaliação técnica de modelo; e/ou • Verificação metrológica inicial. 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. 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).	

Aperfeiçoamento tecnológico		
Conceito	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.	
Natureza	Consultoria.	
Abordagem	Individual.	
Modalidade	Adequação.	
Requisitos	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.	
Entregas esperadas	• Adequação do(s) processo(s), produto(s) ou serviço(s) trabalhados; • Relatório final para o cliente, com todas as etapas e o desenvolvimento da adequação.	
Forma de avaliação	Verificação da satisfação do cliente.	
	Conclusão satisfatória da adequação.	
Subáreas adequadas	Design de ambientes.	Patentes.
	Design de comunicação.	Marcas.
	Design de produto.	Outros ativos de propriedade intelectual.
	Design de serviços.	Normalização/Regulamentação técnica.
	Estudo de viabilidade técnica e econômica.	E-commerce.
	Gestão da inovação.	Serviços on-line.
	Automação do processo produtivo.	Água.
	Cadeia de suprimentos.	Energia.
	Métodos e técnicas de produção.	Gestão da sustentabilidade.
	Contratos de tecnologia.	Qualidade do ar.
	Desenho industrial.	Resíduos.

Certificação	
Conceito	Serviço que visa auditar o processo de produção, com vistas à certificação inicial ou à manutenção de certificação.
Natureza	Auditoria.
Abordagem	Individual.
Modalidade	Adequação.
Requisitos	Delimitação do(s) processo(s), produto(s), serviço(s) ou sistema(s) certificado(s).
	Metodologia de trabalho, com etapas de realização definidas.
Entregas esperadas	• Certificação do(s) processo(s), produto(s), serviço(s) ou sistema(s) auditado(s); • Relatório de auditoria final com pontos de adequação.
Forma de avaliação	Certificação concluída com certificado.
	Verificação da satisfação do cliente.
Subárea adequada	Avaliação da conformidade.
Observações	• 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; • 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.

Desenvolvimento tecnológico	
Conceito	Serviços tecnológicos especializados de desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo, com vistas à incorporação de inovação tecnológica nas empresas.
Natureza	Consultoria.
Abordagem	Individual.
Modalidade	Adequação.
Requisitos	Delimitação do processo, produto ou serviço a ser desenvolvido/melhorado.
	Metodologia de trabalho, com etapas de desenvolvimento definidas.
Entregas esperadas	• 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; • Relatório detalhado do desenvolvimento/melhoria para o cliente.
Forma de avaliação	Verificação da conclusão do desenvolvimento.
	Verificação da satisfação do cliente.
Subárea adequada	Tecnologias de processos, produtos e serviços.
Observações	Serviços para desenvolvimento de softwares de automação do processo produtivo devem ser enquadrados neste tipo de serviço – Desenvolvimento tecnológico.

Prototipagem	
Conceito	Serviço que visa à produção concreta (física ou digital) de projeto/modelo de produto ou serviço, que se configura em um protótipo. A prototipagem deve ter a finalidade de experimentar/testar algum aspecto do produto final (funcionalidade, formato, peso, aceitabilidade junto ao mercado, entre outros).
Natureza	Laboratório.
Abordagem	Individual.
Modalidade	Adequação.
Requisitos	Elaboração de projeto que contenha especificações suficientes para a produção de um protótipo funcional.
	Metodologia de trabalho, com etapas de produção definidas.
Entregas esperadas	• Relatório da elaboração do protótipo para o cliente; • Produção do protótipo funcional.
Forma de avaliação	Verificação da finalização e do protótipo.
	Verificação da satisfação do cliente.
Subárea adequada	Tecnologias de processos, produtos e serviços.
Observações	• Os atendimentos do SibratecShop, viabilizados pelo Sebraetec, devem ser enquadrados, sem exceção, neste tipo de serviço – prototipagem; • 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).

4 Área temática

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

- a) **Design:** processo intelectual, técnico e criativo de concepção, que contempla planejamento e desenvolvimento de projeto, focado no usuário, com uma abordagem integrada de produto, serviço, comunicação e/ou ambiente para a empresa;
- b) **Inovação:** introdução de produtos, processos, métodos ou sistemas que não existiam anteriormente no mercado ou na empresa ou que contenham alguma característica nova e diferente da até então em vigor;
- c) **Produtividade:** ações que permitem o aumento da eficiência do processo produtivo das empresas. Metodologias, técnicas ou procedimentos voltados aos aspectos de custos, tempo e flexibilidade nos processos de produção das empresas;
- d) **Propriedade intelectual:** a soma dos direitos relativos às obras literárias, artísticas e científicas, às interpretações dos artistas intérpretes e às execuções dos artistas executantes, aos fonogramas e às emissões de radiodifusão, às invenções em todos os domínios da atividade humana, às descobertas científicas, aos desenhos e modelos industriais, às marcas industriais, comerciais e de serviço, bem como às firmas comerciais e denominações comerciais, à proteção contra a concorrência desleal e todos os outros direitos inerentes à atividade intelectual nos domínios industrial, científico, literário e artístico;
- e) **Qualidade:** ações que permitem a compreensão do grau de conformidade de um produto, processo ou serviço a requisitos mínimos estabelecidos em normas ou regulamentos técnicos;
- f) **Serviços digitais:** conjunto de ações aplicadas nos meios digitais (internet e tecnologias móveis), para conquistar, fidelizar e ampliar a participação da empresa no mercado;
- g) **Sustentabilidade:** gestão sustentável na empresa, considerando os pilares ambiental, econômico e social. Abordagem na qual a empresa busca não só o resultado econômico, mas também os resultados ambiental e social, procurando, além disso, alinhamento às exigências de mercado. Nessa perspectiva, o bem-estar das pessoas, a preservação da natureza e os lucros estão integrados ao negócio e não podem ser dissociados.

Design

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

Design de ambiente		
Design de ambiente	Descritivo	Atividade de design relacionada ao planejamento e a projetos aplicados aos ambientes envolvendo soluções estéticas, técnicas e funcionais voltadas à experiência do usuário.
	Atuação	• Design de ambientes de varejo (vitrines, expositores); • Design de ambientes corporativos; • Design de fachada; • Design de expositor de ponto de venda; • Design de corner de ponto de venda; • Design de quiosque de ponto de venda; • Projeto luminotécnico; • Design de ambiente de produção; • Design de estande; • Paisagismo.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações	Não é autorizado ao designer assinar projetos arquitetônicos.
	Observações	• O projeto luminotécnico pode ser desenvolvido pelo designer desde que não envolva obra estrutural; • O designer pode fazer projetos de paisagismo, já que não há restrições de implementação, legislação ou segurança.

Design		
Design de comunicação		
Design de comunicação	Descritivo	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.
	Atuação	• Design de comunicação (folder, panfletos, cartazes, banners, painéis, entre outros); • Design de identidade visual; • Design de embalagem (rótulo); • Design editorial; • Ilustração; • Papelaria corporativa; • Sinalização de ambientes; • Sinalização de frota.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	Esta subárea temática também pode ser definida como Design gráfico.

Design		
Design de produto		
Design de produto	Descritivo	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.
	Atuação	• Design de embalagem (estrutura); • Design de máquinas e ferramentas; • Design de produtos intermediários e finais; • Design de superfície (texturas bi e tridimensionais); • Planejamento e desenvolvimento de coleções.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	• Estão incluídos no design de produto, intermediário e final, os serviços de design de moda e de design de produtos artesanais; • 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; • Protótipos ou maquetes não devem ser considerados como entregas separadas da prestação de serviço, pois estes já fazem parte do processo de trabalho do designer.

Design		
Design de serviço		
Design de serviço	Descritivo	Atividade de design relacionada ao planejamento e ao projeto que envolve soluções de experiências de uso e de âmbito emocional aos usuários. Contempla soluções de processos aplicadas a um serviço ou a um sistema de serviços.
	Atuação	• Memorial descritivo: ○ Definição de proposta de valor; ○ Definições dos relacionamentos com o usuário; ○ Definições dos canais de atuação e dos procedimentos de atendimento ao usuário; ○ Definição das estruturas para o serviço (equipamentos e produtos); ○ Definição das rotinas dos serviços. • Desenvolvimento de projeto de design de serviço para acrescentar valor à experiência do usuário.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	• 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; • A subárea temática inclui ações relacionadas ao Design Thinking – atividade de design relacionada à aplicação dos princípios do design para subsidiar processos de tomada de decisão, a partir da abordagem sistêmica de solução de problemas, a fim de aumentar as qualidades inovadoras e competitivas de uma organização.

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)		
Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica (EVTE)	Descritivo	Elaboração de estudos que visam demonstrar a viabilidade técnica e econômica de projetos.
	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.
	Tipo de serviço adequado	Desenvolvimento tecnológico.
	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 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.

Inovação		
Gestão da inovação		
Gestão da inovação	Descritivo	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; • Implementação ou melhoria de processos ou ambientes que favoreçam a gestão da inovação na empresa.
	Tipos de serviço adequados	• Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.

Inovação		
Elaboração de projetos de inovação		
Elaboração de projetos de inovação	Descritivo	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.
	Tipos de serviço adequados	• Curso tecnológico; • Oficina tecnológica.
	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.
	Observações	Para averiguação sobre projeto de aquisição de máquinas, equipamentos ou sistemas informatizados deve ser usado o serviço de elaboração de EVTE, subárea da área temática de Inovação.

Inovação		
Tecnologias de produtos, processos e serviços		
Tecnologias de produtos, processos e serviços	Descritivo	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.
	Tipos de serviço adequados	• Desenvolvimento tecnológico; • Prototipagem.
	Observações	O desenvolvimento de softwares para o processo produtivo faz parte do escopo de atuação da área temática de produtividade, subárea de Automatização do processo produtivo.

Produtividade

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

Automação do processo produtivo		
Automação do processo produtivo	Descritivo	Desenvolvimento e implementação de sistemas automatizados que visam dinamizar e aperfeiçoar os mecanismos de funcionamento no processo produtivo da empresa.
	Atuação	- 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.
	Tipos de serviço adequados	- Clínica tecnológica; - Curso tecnológico; - Diagnóstico tecnológico; - Oficina tecnológica; - Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações	- Contratos de manutenção de sistemas informatizados; - Aquisições de ferramentas de TIC de mercado (softwares prontos).
	Observações	- 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. - 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.

Produtividade		
Cadeia de suprimentos		
Cadeia de suprimentos	Descritivo	Planejamento e controle de processos, materiais, fluxos de informação e atividades logísticas dentro da empresa e de sua cadeia de suprimentos.
	Atuação	• 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.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	Inventários e estoques são fundamentais na área de cadeia de suprimentos e são aqui contemplados.

Produção		
Métodos e técnicas de produção		
Métodos e técnicas de produção	Descritivo	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	• 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.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	Nesta subárea estão incluídos os seguintes serviços: • Manufatura enxuta (lean manufacturing)/just in time (JIT); • Lean office; • Sistema Kanban; • Housekeeping (5S). 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.

Propriedade intelectual

A soma dos direitos relativos às obras literárias, artísticas e científicas, às interpretações dos artistas intérpretes e às execuções dos artistas executantes, aos fonogramas e às emissões de radiodifusão, às invenções em todos os domínios da atividade humana, às descobertas científicas, aos desenhos e modelos industriais, às marcas industriais, comerciais e de serviço, bem como às firmas comerciais e denominações comerciais, à proteção contra a concorrência desleal e todos os outros direitos inerentes à atividade intelectual nos domínios industrial, científico, literário e artístico.

Contratos de tecnologia

Contratos de tecnologia	Descritivo	Registro ou averbação de um contrato de cessão ou licenciamento de marcas, patentes ou desenho industrial; fornecimento de tecnologia; serviços de assistência técnica e científica.
	Atuação	• Elaboração de carta explicativa; • Preenchimento de formulário do Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI); • Atendimento às exigências do INPI; • Elaboração de recurso.
	Tipos de serviço adequados	• Curso tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações	O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU).

Propriedade Intelectual		
Desenho industrial		
Desenho industrial	Descritivo	Registro de uma criação ornamental de design, ou seja, a forma de um objeto ou um desenho bidimensional.
	Atuação	• Formulação da busca de desenho industrial; • Interpretação dos resultados da busca de desenho industrial; • Preenchimento de formulário do INPI; • Atendimento às exigências do INPI; • Elaboração de recurso.
	Tipos de serviço adequados	• Curso tecnológico; • Oficina tecnológica; • Prospecção tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações	O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU).

Propriedade Intelectual		
Marcas		
Marcas	Descritivo	Registro de um sinal distintivo, visualmente perceptível, que busca diferenciar um produto ou serviço de seus concorrentes.
	Atuação	• Formulação e interpretação da busca de marcas; • Preenchimento de formulário do INPI; • Atendimento às exigências do INPI; • Elaboração de recurso; • Elaboração do Regulamento de Utilização (para marcas coletivas); • Documento com descrição das características da marca (para marcas tridimensionais).
	Tipos de serviço adequados	• Curso tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações	O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU).

Propriedade Intelectual		
Patentes		
Patentes	Descritivo	Título de propriedade, que concede direito de exclusividade temporário de exploração sobre uma determinada tecnologia.
	Atuação	• Busca de patentes; • Elaboração de relatório descritivo; • Elaboração de quadro reivindicatório; • Listagem de sequências; • Preenchimento de formulário do INPI; • Atendimento às exigências do INPI; • Elaboração de recurso.
	Tipos de serviço adequados	• Curso tecnológico; • Oficina tecnológica; • Prospecção tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações	O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU).
	Observações	Esta subárea temática abrange o apoio no depósito de patente no âmbito do Sistema Internacional de Patente (Tratado de Cooperação de Patentes – PCT).

Propriedade Intelectual		
Outros ativos de propriedade intelectual		
Outros ativos de propriedade intelectual	Descritivo	Inclui cultivares, programa de computador, topografia de circuitos integrados e direito de autor.
	Atuação	• Preenchimento de formulário do órgão competente para proteção; • Elaboração de documentação técnica necessária para o registro; • Atendimento às exigências do órgão responsável; • Elaboração de recurso.
	Tipos de serviço adequados	• Curso tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações	O Sebrae não pagará as taxas referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU).

Qualidade

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

Avaliação da conformidade		
Avaliação da conformidade	Descritivo	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.
	Atuação	• Certificação de sistemas de gestão; • Certificação de produtos; • Verificação de desempenho; • Inspeção; • Ensaios.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Serviços metrológicos; • Certificação.
	Vedações	Certificação de pessoa física.
	Observações	A avaliação da conformidade inclui: • Certificação de produtos orgânicos; • Certificação de conteúdo local; • Certificação de manejo florestal e cadeia de custódia.

Qualidade		
Metrologia		
Metrologia	Descritivo	Ciência das medições. São consideradas as medições aplicadas no desenvolvimento tecnológico e na garantia da qualidade de produtos, processos e serviços.
	Atuação	• Calibração de instrumentos de medição; • Análises de materiais e produtos; • Ensaaios de materiais e produtos.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Serviços metrológicos.
	Observações	• Inclui serviços relativos à Metrologia Científica, à Metrologia Industrial e à Metrologia Legal; • Inclui medições em Física, Química, Biologia, Engenharia, Bioquímica, Ciência Alimentar e Medicina Laboratorial.

Qualidade		
Normalização/Regulamentação técnica		
Normalização/ Regulamentação técnica	Descritivo	Normas técnicas – tradução das expectativas em relação a um produto, processo, serviço ou sistema de gestão, em relação a requisitos de qualidade, de desempenho, de segurança, ambientais, procedimentos, formas, dimensões, classificações e terminologias. Regulamentos técnicos – enuncia as características de um produto ou os processos e os métodos de produção a ele relacionados, incluídas as disposições administrativas aplicáveis, cujo cumprimento é obrigatório.
	Atuação	Adequação de produtos, processos, serviços e sistemas de gestão a normas e regulamentos técnicos.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Prospecção tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	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).

Serviços digitais

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

E-commerce		
E-commerce	Descritivo	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 virtual (internet).
	Atuação	• Planejamento do negócio em ambiente digital – e-commerce (back-end); • Integrações; • Layout; • Search Engine Optimization (SEO); • Interface mobile.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações	• Avaliação das melhores opções e implantação da plataforma de e-commerce; • Desenvolvimento dos processos de pagamento e implantação junto às instituições financeiras; • Avaliação e implantação dos sistemas de segurança e monitoramento de fraudes; • Planejamento e implantação do processo de logística para lojas on-line. Este serviço está previsto na área temática de produtividade, subárea de cadeia de suprimentos).

Serviços digitais		
Serviços on-line		
Serviços on-line	Descritivo	Consiste em planos de ação em torno da divulgação e da comercialização de serviços e produtos em meio on-line, melhorando a rede de relacionamentos das empresas.
	Atuação	• Projeto detalhado, com planejamento dos serviços e das ações a serem implementados para tecnologias digitais; • Identificação de padrões de mercado, recursos, funcionalidades e tendências empregados nos melhores serviços integrados ao projeto ponto de venda; • 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; • Arquitetura da informação; • Planejamento para atuação em mídias sociais; • Planejamento para busca orgânica – análise e relatório; • Design de interação, de interface e de suportes para plataformas digitais (front-end); • Aplicação de card sorting e técnicas de benchmarking; • Governança para manutenção da estratégia de posicionamento na internet; • Identificação e planejamento para atuação com links patrocinados; • Monitoramento e gestão de presença dos clientes no ecossistema digital da empresa.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Vedações	• Desenvolvimento de intranets e extranets; • Compra de mídia on-line (Adwords, Facebook Ads etc.); • Serviços de monitoramento e gestão continuados para mídias sociais.
	Observações	O desenvolvimento de portais web, hotspots ou qualquer ambiente on-line para interação com clientes deverá ser precedido de projeto detalhado, com planejamento dos serviços e das ações a serem implementados.

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	Descritivo	Grupo de ações que visa à eficiência hídrica na empresa ou propriedade rural.
	Atuação	• Uso racional e aproveitamento de água de chuva em indústrias, empreendimentos rurais, estabelecimentos comerciais e de serviços; • Reutilização de efluentes industriais e agroindustriais; • Reutilização de águas de serviços (águas cinzas); • Monitoramento e eficiência de Estação de Tratamento de Água (ETA) e Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) para empresas e estabelecimentos rurais; • Práticas de conservação de água e de solos para o produtor rural; • Captação de água subterrânea e superficial; • Tecnologias para tratamento de água; • Tecnologias para redução do consumo de água.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.

Sustentabilidade		
Energia		
Energia	Descritivo	Grupo de ações que visa à eficiência energética e à utilização de fontes alternativas de energia.
	Atuação	• Eficiência energética: condições gerais de fornecimento de energia elétrica e alternativas tarifárias; • Elaboração/adequação de projeto de arquitetura bioclimática (considera clima e aproveita recursos da natureza – sol, vento, vegetação e chuva); • Avaliação e planejamento de sistemas eficientes de iluminação; • Avaliação e planejamento de sistemas eficientes de condicionamento ambiental e refrigeração industrial; • Avaliação de máquinas e motores quanto à eficiência energética; • Avaliação e elaboração de sistemas eficientes de ar comprimido e aquecimento elétrico.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	• 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; • 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.

Sustentabilidade		
Gestão da sustentabilidade		
Gestão da sustentabilidade	Descritivo	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.
	Atuação	• Indicadores de desempenho ambiental; • Diagnóstico empresarial de sustentabilidade; • Adequação de empresas a critérios de sustentabilidade; • Produção Mais Limpa; • Redução de desperdício; • Plano de Controle Ambiental (PCA); • Sistema de Gestão Ambiental (SGA); • Controle da poluição industrial; • Elaboração de plano e implantação de programas de gestão ambiental; • Plano de adequação à legislação ambiental; • Avaliação de ciclo de vida de produto; • Segurança e Saúde no Trabalho (SST); • Promoção de adaptações necessárias à acessibilidade aos espaços físicos da empresa, tanto do público interno quanto do cliente.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	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.

Sustentabilidade		
Qualidade do ar		
Qualidade do ar	Descritivo	Grupo de ações que visa à adequação dos processos da empresa para prevenção, combate e redução das emissões de poluentes e dos efeitos da degradação do ambiente atmosférico.
	Atuação	• Elaboração de inventários de emissões locais; • Monitoramento da qualidade do ar; • Definição de áreas prioritárias para o controle de emissões; • Adoção de sistemas de tratamento das emissões antes do seu lançamento à atmosfera; • Definição de matérias-primas, insumos e combustíveis com menor impacto na qualidade do ar; • Uso de técnicas substitutas às queimadas; • Uso de técnicas redutoras de emissões a partir de movimentação de solo; • Uso de técnicas redutoras de emissões a partir de pulverização de fertilizantes e/ou agrotóxicos.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.
	Observações	A redução dos gases de efeito estufa está dentro desta subárea temática – qualidade do ar.

Sustentabilidade		
Resíduos		
Resíduos	Descritivo	Grupo de ações que visa ao gerenciamento de resíduos líquidos ou sólidos gerados a partir da atividade produtiva. Pode ser no âmbito do reúso de materiais, da reciclagem, da coleta seletiva e de qualquer ação que contribua para a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).
	Atuação	• Plano para gestão integrada de resíduos empresariais (industriais, urbanos, rurais orgânicos e inorgânicos); • Tratamento de resíduos; • Avaliação da viabilidade econômica na cadeia de resíduos; • Mapeamento e plano de implantação de logística reversa; • Mapeamento da cadeia de resíduos; • Avaliação de resíduos vendáveis em um empreendimento; • Diagnóstico, classificação e análise dos resíduos sólidos produzidos; • Análise da destinação e reaproveitamento de materiais; • Redução da poluição e tratamento dos resíduos produzidos.
	Tipos de serviço adequados	• Clínica tecnológica; • Curso tecnológico; • Diagnóstico tecnológico; • Oficina tecnológica; • Aperfeiçoamento tecnológico.

Soluções Sebrae de Inovação e Tecnologia

Para dar escala à oferta de serviços nos subtemas prioritários do Sebraetec, o Sebrae, em conjunto com empresas de referência científica e tecnológica no território nacional, desenvolve soluções tecnológicas.

Nesse âmbito, solução é toda metodologia de prestação de um serviço tecnológico como resposta para uma determinada demanda em inovação e tecnologia e que, necessariamente:

- 1) Pode ter sua aplicação registrada como atendimento;
- 2) Apresenta um descritivo da metodologia que permite sua replicação nacional;
- 3) Admite algum tipo de avaliação pelo cliente atendido.

Somente serão incluídas no Portfólio Sebraetec as soluções multiplicadas pela Universidade Corporativa Sebrae, compreendendo suas unidades estaduais, a quem cabe a capacitação da rede de prestadoras de serviços tecnológicos dos cadastros estaduais sobre as diretrizes e as regras do programa e do Sistema Sebrae.

As prestadoras de serviços do programa somente poderão aplicar as Soluções Sebrae após serem capacitadas nas respectivas metodologias pela organização.

O cadastro de uma solução no Sistema Nacional de Registro de Atendimento (SiacWeb ou CRM), classificado em um dos Focos Temáticos de Inovação implica, automaticamente, a inclusão desta no Portfólio Sebraetec.

As atuais soluções que fazem parte do portfólio do Sebrae Nacional estão classificadas da forma a seguir listada.

Nome da solução	Tipo de serviço	Área	Subárea
Design de Embalagem para o Artesanato	Oficina tecnológica	Design	Design de comunicação
Boas Práticas de qualidade em Serviços Automotivos	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
Boas Práticas de Qualidade na Produção de Cachaça – Campo	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
Boas Práticas de Qualidade na Produção de Cachaça – Indústria	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
Caminho da Inovação da Pequena Empresa: da ideia ao resultado – oficina	Aperfeiçoamento tecnológico	Inovação	Gestão da inovação
Diagnóstico de Loja Sebrae	Diagnóstico tecnológico	Design	Design de ambiente
Empreender com Sustentabilidade para Começar Bem	Oficina tecnológica	Sustentabilidade	Gestão da sustentabilidade
Gestão da Inovação – Inovar para Competir	Curso tecnológico	Inovação	Gestão da inovação
Gestão da Qualidade – auditorias internas	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
Gestão da Qualidade: os requisitos da ABNT NBR ISO 9001	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
Gestão e Técnicas de Produção	Curso tecnológico	Produtividade	Métodos e técnicas de produção

Gestão e Técnicas de Produção – Têxtil e Confeções	Curso tecnológico	Produtividade	Métodos e técnicas de produção
Logística Aplicada à Pequena Empresa	Curso tecnológico	Produtividade	Cadeia de suprimentos
Manejo Básico de Ovinos e Caprinos	Curso tecnológico	Produtividade	Métodos e técnicas de produção
Oficina de Inovação para os Pequenos Negócios	Aperfeiçoamento tecnológico	Inovação	Gestão da inovação
PAS Açaí – Boas Práticas e APPCC para agroindústrias	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Açaí – Boas Práticas para Batedeiras Artesanais	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Açaí – Boas Práticas para Produtores e Peconheiros	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Açaí – Transportadores	Curso tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Agroindústria	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Distribuição – Boas Práticas para Feirantes	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Fruticultura	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Indústria – APPCC – uma linha de processo	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Indústria – Boas Práticas	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Leite – APPCC para Laticínios	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Leite – Boas Práticas para Laticínios	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Leite – Boas Práticas para Produtores de Leite	Curso tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Leite – Transporte	Curso tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Mel – Boas Práticas para Entrepósitos	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Mel – Boas Práticas para Unidades de Extração de Mel	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Mesa – APPCC	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Mesa – Boas Práticas	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Mesa – Boas Práticas para Ambulantes	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Mesa – Boas Práticas para Quiosques e Barracas	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Uva – Boas Práticas e APPCC para Cantinas	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
PAS Uva – Boas Práticas para Produtores de Uva para Processamento	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
Práticas de Produtividade para o Artesanato	Curso tecnológico	Produtividade	Métodos e técnicas de produção
Práticas para Alavancagem Tecnológica (PAT)	Aperfeiçoamento tecnológico	Produtividade	Métodos e técnicas de produção

Qualidade em Serviços – Salão de Beleza	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
Redução de Desperdício – 5 Menos que São Mais – consultoria	Aperfeiçoamento tecnológico	Sustentabilidade	Resíduos; energia; água
Redução de Desperdício – 5 Menos que São Mais – oficina	Oficina tecnológica	Sustentabilidade	Resíduos; energia; água
Redução de Desperdício – Alimentação Fora do Lar	Oficina tecnológica	Sustentabilidade	Resíduos
Resíduos Sólidos como Vantagem Competitiva – oficina	Oficina tecnológica	Sustentabilidade	Resíduos
Roteiros para a Implantação de Ambientes Inovativos – consultoria	Aperfeiçoamento tecnológico	Inovação	Gestão da inovação
Sei Design*	Oficina tecnológica	Design	Design de ambiente, design de comunicação, design de produto e design de serviço
Sei Inovar*	Oficina tecnológica	Inovação	Gestão da inovação
Sei Produzir Alimento Seguro*	Aperfeiçoamento tecnológico	Qualidade	Normalização/Regulamentação técnica
Sei Ser Sustentável*	Oficina tecnológica	Sustentabilidade	Gestão da sustentabilidade
Ser Mais com Design*	Oficina tecnológica	Design	Design de ambiente, design de comunicação, design de produto e design de serviço

Notas: *As Oficinas SEI fazem parte de um grupo de soluções criadas especialmente para o Microempreendedor Individual e têm formas diferenciadas de operação e acesso pelo cliente do Sebrae, inclusive no que tange as regras de negócio e engenharia financeira. Por isso, as Oficinas SEI com temática de Inovação deverão ser ofertadas seguindo a linha das demais Oficinas SEI – elaboradas pela Unidade de Capacitação Empresarial e Cultura Empreendedora. As quatro Oficinas SEI aqui dispostas deverão ser registradas como atendimento a pequenos negócios com soluções específicas de inovação.

Algumas soluções abrangem mais de uma subárea da matriz de serviços. Para fins de relatórios de gestão, essas soluções serão contabilizadas em cada uma das subáreas e apenas uma vez para área. A seguir há um exemplo que esclarece a contabilização:

- Empresa A = recebeu serviço de Aperfeiçoamento tecnológico em Resíduos (Sustentabilidade);
- Empresa B = recebeu a solução Redução de Desperdício – 5 Menos que São Mais – oficina (solução que abrange as subáreas Resíduo, Água e Energia).

O sistema de gestão do Sebraetec contabilizará da seguinte forma:

- Duas empresas atendidas pelo programa Sebraetec, sendo:
 - Duas empresas atendidas em Sustentabilidade;
 - Duas empresas atendidas na subárea Resíduos;
 - Uma empresa atendida nas subáreas Energia e Água.

As soluções elaboradas pelos Sebrae/UF poderão ser viabilizadas pelo Sebraetec na medida em que forem analisadas e aprovadas pela UAIT do Sebrae Nacional.