# GUIA COMPLEMENTAR DO PROGRAMA SEBRAETEC NO PARANÁ




## Serviços em Inovação e Tecnologia

Unidade de Ambiente e Negócios
Empresariais – UANE
SEBRAE PR
Julho de 2022

## 1. Apresentação

O presente GUIA COMPLEMENTAR DO PROGRAMA SEBRAETEC NO PARANÁ tem por objetivo disciplinar a operacionalização desse mecanismo, no que se refere às definições, os procedimentos e à gestão do programa pelo SEBRAE/PR.

## 2. Tipologias

Os serviços tecnológicos e de inovação do Sebraetec são classificados em quatro diferentes tipologias.

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

**a) Consultoria Tecnológica:** serviços que visam orientar os pequenos negócios para definirem e adequarem seus processos, produtos e serviços, com vistas à inovação. Este serviço pode ser utilizado para realizar a avaliação situacional de determinado processo(s), produto(s) ou serviço(s), a fim de fornecer orientações específicas a serem adotadas; apontar fontes e tendências tecnológicas; orientar o uso estratégico de informação tecnológica; bem como orientar o desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo a fim de guiar o desenvolvimento tecnológico para geração de inovações na empresa.

**b) 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.

**c) Avaliação da Conformidade:** serviços utilizados para demonstrar que os requisitos especificados relativos a um produto, processo, sistema ou organismo são atendidos.

**d) 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, características, entre outros).

| Consultoria Tecnológica | |
|---|---|
| **Conceito** | Serviços tecnológicos especializados que visam: realizar uma avaliação situacional ou orientar a adequação de processo(s), produto(s) ou serviço(s), com indicações específicas a serem adotadas como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição identificada; desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo, com vistas à incorporação de inovação tecnológica nas empresas.<br>Serviços de interpretação dos resultados de buscas em bases de patentes, redação de patentes, elaboração da documentação para registros de desenho industrial, consultoria para implementação de 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. |
| **Abordagem** | Individual. |
| **Requisitos** | Delimitação de processo(s), produto(s) ou serviço(s) a serem contemplados na prestação do serviço e a área/subárea temática relacionada. |
| | Metodologias de análise, abordagem e implementação da avaliação/adequação, com objetivos, etapas e entregas definidos. |
| **Entregas esperadas** | • Relatório sobre o(s) processo(s), a(s) tecnologia(s), o(s) produto(s) ou o(s) serviço(s) avaliados que contemple plano de ação para a empresa.<br>• Relatório final para o cliente, com todas as etapas e o desenvolvimento da adequação do(s) processo(s), produto(s) ou serviço(s) trabalhados;<br>• Fornecimento de melhorias técnicas ao processo, produto ou serviço; |
| **Forma de avaliação** | • Verificação da conclusão das entregas.<br>• Verificação da satisfação do cliente. |
| **Subáreas adequadas** | Todas, EXCETO para a subárea Certificação/Inspeção. |
| **Observações** | A Consultoria tecnológica não prevê os investimentos físicos e financeiros para melhoria ou adequação no(s) processo(s), produto(s) ou serviço(s). O serviço vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos pertinentes.<br><br>O desenvolvimento da adequação pode requerer uma análise ou um levantamento de requisitos que poderá ser realizado nas etapas iniciais do serviço. |

| 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. |
| **Abordagem** | Individual. |
| **Requisitos** | Laboratórios com escopos acreditados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), homologados pelas redes metrológicas estaduais ou credenciados pelas entidades regulamentadoras. |
| | Definição do objetivo do resultado da análise. |
| **Entregas** | Relatório descritivo da análise/calibração/ensaio/apreciação/verificação realizada no produto que apresente ao cliente, de forma clara e detalhada, as conclusões obtidas |

| | |
|---|---|
| **esperadas** | |
| **Forma de avaliação** | Verificação da satisfação do cliente. |
| **Subáreas adequadas** | Certificação / Inspeção<br>Água, Ar e Solo<br>Gestão da Qualidade<br>Desenvolvimento de Produto<br>Resíduos |
| **Observações** | São possibilidades de atuações do serviço, separadamente ou em conjunto:<br>• Análise laboratorial;<br>• Calibração;<br>• Ensaio laboratorial;<br>• Apreciação técnica de modelo; e/ou<br>• Verificação metrológica inicial.<br>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.<br>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).<br>** 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). |

| **Avaliação da Conformidade** | |
|---|---|
| **Conceito** | Serviços utilizados para demonstrar que os requisitos especificados relativos a um produto, processo, sistema ou organismo são atendidos. |
| **Abordagem** | Individual. |
| **Requisitos** | Delimitação do(s) processo(s), produto(s), serviço(s) ou sistema(s) avaliados(s). |
| | Metodologia de trabalho, com etapas de realização definidas. |
| **Entregas esperadas** | • Visita de auditoria ou inspeção para avaliação do(s) processo(s), produto(s), serviço(s) ou sistema(s) realizada;<br>• Relatório de inspeção ou auditoria final com pontos de conformidade/não-conformidade. |
| **Forma de avaliação** | • Visita de auditoria/inspeção realizada e relatório de avaliação da conformidade concluídos e, nos casos pertinentes, certificado emitido.<br>• Verificação da satisfação do cliente. |
| **Subáreas adequadas** | Certificação / Inspeção |
| **Observações** | • Não serão aceitos serviços de avaliação da conformidade 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. |

| | |
|---|---|
| | • Os serviços de avaliação da conformidade podem contemplar a certificação inicial e a manutenção da certificação. |

| **Prototipagem** | |
|---|---|
| **Conceito** | 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). |
| **Abordagem** | Individual. |
| **Requisitos** | Elaboração de projeto que contenha especificações suficientes dos requisitos 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;<br>• Produção do protótipo funcional.<br>• Desenvolvimento de novos materiais, produtos ou dispositivos, a fim de estabelecer novos procedimentos, sistemas e serviços ou mesmo melhorar os já existentes; |
| **Forma de avaliação** | • Verificação do protótipo.<br>• Verificação da satisfação do cliente. |
| **Subáreas adequadas** | Transformação Digital<br>Desenvolvimento do Produto |
| **Vedações** | Produção de lotes-piloto. |
| **Observações** | • O valor gasto com matéria-prima poderá representar no máximo 70% do valor total do serviço.<br>• Um protótipo é um modelo original (ou uma situação de teste) que inclui todas as características técnicas e as funções do novo produto ou processo. 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.<br>• 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.<br>• 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).<br>• Os serviços de prototipagem inseridos na subárea Transformação Digital consideram o desenvolvimento de versões digitais de soluções (aplicativos, plataformas) |
| **Observações** | |

## 3. Área Temática

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

a) **Produção e Qualidade:** ações que permitam conhecer e melhorar os processos produtivos das empresas, desde o recebimento das matérias-primas até a disponibilização do produto/serviço para o cliente final, incluindo melhorias que visam aumento de produtividade, melhoria da qualidade e redução de custos. Também inclui ações que orientem as empresas na adequação de seus processos e produtos para atender requisitos especificados em normas e regulamentos técnicos, assim como serviços que permitem a compreensão do grau de conformidade de um produto, processo ou serviço a requisitos mínimos estabelecidos em normas ou regulamentos técnicos bem como na introdução de mecanismos na empresa que lhe ajudem na gestão da qualidade do negócio e dos produtos/serviços.

b) **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.

c) **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.

d) **Desenvolvimento Tecnológico:** ações que visam desenvolver e melhorar os produtos das empresas, bem como planejar, adequar ou implementar novas tecnologias e inovações nas empresas para que elas possam obter novos processos e produtos/serviços que atendam de forma personalizada suas demandas. Incluem as ações para apoiar o desenvolvimento experimental, as ações das fases finais de desenvolvimento e, fundamentalmente, a introdução de inovações de produto e de processo que são novas para a empresa, mas não necessariamente para o mercado, assim como as ações relacionadas à propriedade intelectual e à gestão da inovação.

| PRODUÇÃO E QUALIDADE |
|---|
| Ações que permitam conhecer e melhorar os processos produtivos das empresas, desde o recebimento das matérias-primas até a disponibilização do produto/serviço para o cliente final, incluindo melhorias que visam aumento de produtividade, melhoria da qualidade e redução de custos. Também inclui ações que orientem as empresas na adequação de seus processos e produtos para atender requisitos especificados em normas e regulamentos técnicos, assim como serviços que permitem a compreensão do grau de conformidade de um produto, processo ou serviço a requisitos mínimos estabelecidos em normas ou regulamentos técnicos bem como na introdução de mecanismos na empresa que lhe ajudem na gestão da qualidade do negócio e dos produtos/serviços. |

| Mapeamento e Melhoria de Processos | |
|---|---|
| **Descritivo** | Trata do mapeamento e melhoria de processos para identificar e padronizar a forma de produção/operação atual, aplicar diagnósticos tecnológicos para os processos produtivos da empresaerealizaranálises/avaliaçõessobreaprodução/operaçãodaempresa.<br>Apoia também ações para o aumento da capacidade produtiva, facilitação do processo de fabricaçãooudiminuição de recursoseinsumos no processo produtivo, a fimdeminimizar os custos de produção e aumentar a produtividade. |
| **Atuação** | • Gestão de processos (modelagem dos processos)*.<br>• Mapeamento de processos.<br>• Indicadores de desempenho da produção.<br>• Dimensionamento de recursos produtivos(máquinas, insumos etc.).<br>• Projeto de Layout.<br>• Adequação de layout;<br>• Layout daprodução;<br>• Estudo de tempos e métodos.<br>• Mapeamento do fluxo de valor.<br>• Melhoria de processos.<br>• Boas práticas defabricação.<br>• Redução de desperdícios.<br>• Estudo de ampliação da capacidade produtiva.<br>• Estudo de projetos de ergonomia. |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica |
| **Observações** | * Nota \| Gestão de processos: identificação da geração de valor, processos primários e de suporte, levantamento, análisedosprocessosedefiniçãoeestabelecimento deindicadores de desempenho.<br>Nesta subárea estão incluídos os seguintes serviços:<br>• Manufatura enxuta (lean manufacturing)/just in time (JIT);<br>• Lean office;<br>• Sistema Kanban;<br>• Housekeeping (5S). |

| 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.<br>• Projeto de gerenciamento da cadeia de suprimentos.<br>• Planejamento de centros de distribuição.<br>• Planejamento, programação e controle da produção.<br>• Distribuição física e transporte – estoques e inventários.<br>• Lean logistics. |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica |
| **Observações** | Inventárioseestoques são fundamentais na área de cadeia de suprimentos e são aqui contemplados. |

| Gestão da Qualidade | |
|---|---|
| **Descritivo** | Atividade coordenada no sentido de possibilitar a melhoria de produtos/serviços com vistas a garantir a satisfação das necessidades dos clientes relacionadas ao que está sendo oferecido, ou ainda, a superação de suas expectativas. Inclui as ações de controle, bem como mediçõesaplicadasnagarantia da qualidade de processos, produtoseserviços.<br>Em muitos casos, a qualidade mínima requerida está descrita por meio de normas/regulamentos técnicos:<br>**Norma técnica** – 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 éobrigatória.<br>**Regulamento técnico** – 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. |
| **Atuação** | • Implementação de metodologiase de Sistema de Gestão da Qualidade;<br>• Planos demanutenção;<br>• Adequação de produtos, processos, serviços e sistemas de gestão a normas e regulamentos técnicos.<br>• Implantação de boas práticas e de sistemas de gestão da segurança do alimento nas cadeias produtivas de alimentos, do campo à mesa, incluindo a Análise de Perigo e Pontos Críticos de Controle (APPCC).<br>• Adequação às normas de rotulagem e etiquetagem.<br>• Calibração de instrumentos de medição (desde que não seja calibração de manutenção).<br>• Análises e ensaios de materiais e produtos. |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica.<br>• Serviços Metrológicos<br>• Inclui os serviços de adequação a normas setoriais, nacionais, regionais e protocolos privados – 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 Global Gap; protocolos da Organização Nacional de Acreditação (ONA), dentreoutros.<br>• Inclui os serviços de adequação de produtos, serviços e empresas para registro, autorização e homologação junto a entidades regulamentadoras – tais como Anvisa, Anatel, Inmetro.<br>• Inclui serviços relativos à Metrologia Científica, à Metrologia Industrial e à Metrologia Legal e medições em Física, Química, Biologia, Engenharia, Bioquímica, Ciência Alimentar e MedicinaLaboratorial.<br>Adequação às normas deSaúde eSegurançanoTrabalhoserátrabalhada nasubárea Saúde e Segurança no Trabalho e adequação às normas ambientais e de sustentabilidade serátrabalhadanasubáreadeGestãodaSustentabilidade. |
| **Vedações** | • O Sebrae não pagará as taxas referentes às GRU para registro, autorização e homologação de produtos, serviços e empresas. |

| **Certificação / Inspeção** | |
|---|---|
| **Descritivo** | A certificação de produtos, processos, serviços e sistemas de gestão é, por definição, realizada por terceira parte, para executar a avaliação da conformidade de um ou mais dessesobjetosarequisitospreestabelecidosemnormaseregulamentostécnicos.<br>Ainspeção refere-se ao exame de um projeto de produto, produto, processo, organização, empresaouinstalaçãoedeterminaçãodesuaconformidadecomrequisitosespecíficosou, com base no julgamento profissional, com requisitos gerais. |
| **Atuação** | • Certificação de sistemas de gestão.<br>• Certificação de produtos e serviços.<br>• Certificação de organizações e empresas.<br>• Verificação de desempenho.<br>• Inspeção.<br>• Auditorias.<br>• Ensaios. |
| **Tipos de serviço** | • Serviços metrológicos;<br>• Avaliação da Conformidade |
| **Observações** | As certificações, na modalidade compulsória ou voluntária, incluem:<br>• certificaçãodeprodutosorgânicos;<br>• certificaçãodaproduçãointegrada;<br>• certificação da segurança do alimento;<br>• certificação Globalgap;<br>• certificação de conteúdolocal;<br>• certificação de manejo florestal e cadeia de custódia;<br>• certificação e homologação de produtos para telecomunicações;<br>• certificação digital regulamentada pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI;<br>• avaliação e certificação da qualidade de serviços de saúde. |

| | |
|---|---|
| **Vedações** | É vedada a auditoria para certificação de pessoa física. |

| **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** | |
|---|---|
| **Descritivo** | 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. |
| **Atuação** | • Design de ambientes de varejo (vitrines, expositores);<br>• Design de ambientes corporativos;<br>• Design de fachada;<br>• Design de expositor de ponto de venda;<br>• Design de quiosque de ponto de venda;<br>• Layout de ambiente de loja;<br>• Visual merchandising; |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica |
| **Observações** | • 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 sem cadernos técnicos, plantas, maquetes;<br>• Ao desenvolver um projeto de fachada, deve-se respeitar as regulamentações locais, estaduais ou nacionais. |
| **Vedações** | • O designer de interiores não pode realizar ou assinar projetos que envolvam obras estruturais; somente profissionais de arquitetura e engenharia civil. |

| **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** | • Comunicação visual;<br>• Design da identidade visual e criação de marca;<br>• Naming;<br>• Redesign de marcas e identidade visual;<br>• Desenvolvimento de gestão de marcas (branding);<br>• Design de embalagem(rótulo);<br>• Design editorial;<br>• Ilustração;<br>• Sinalização de ambientesinternos;<br>• *Place branding;* |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica |
| **Observações** | • Énecessário, ao sedesenvolverumserviço denaminge projeto deidentidade visual e marca, o designer consultar, junto ao Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI),onomequeserásugeridoaoclienteeorientá-losobreanecessidadede registro da marca junto ao instituto;<br>• Ao final do desenvolvimento de um trabalho de criação de marcaeidentidadevisual, deve serentregue ao cliente um Manual de Identidade Visual contendo os arquivos da marcaemvetor,emimagemeasaplicaçõescomdescriçãoedetalhamentos técnicos;<br>• Otrabalhodegestãodemarcas(branding) émaiscomplexo que umaidentidade visual. Constitui o desenvolvimentoestratégicodamarcaemtodosospontosde contatodoconsumidorcomaempresadoclientedemandante.Contacomum trabalho de imersão na empresa-cliente, definição de valores, propósito e desenvolvimento de um brand book, entre outras entregas;<br>• Aprodução detextos e fotos não éuma atividade do designer gráfico edeve ser entregue pelocliente. Informaçõestécnicas aseremincluídas nosrótulosdas embalagens, como, porexemplo, informaçõesnutricionais, tambémdevemser repassadas ao designer pelo cliente;<br>• Essa subáreatemática também podeserdefinidacomodesigngráfico. |

| **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 processose desoluçõesdeproduçãoaplicadasaum produto,sistemaouconjuntode produtos. |
| **Atuação** | • Design de embalagem(estrutura);<br>• Design de máquinas e ferramentas;<br>• Design de produtos intermediários e finais;<br>• Design de superfície (texturas bi e tridimensionais);<br>• Planejamento e desenho de coleções de produtos. |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica |

| | |
|---|---|
| **Observações** | • Também estão incluídos no design de produto, intermediário e final, o design de produtos artesanais;<br>• 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;<br>• A entrega dos projetos é o detalhamento técnico do produto. |

| **Design de Serviço** | |
|---|---|
| **Descritivo** | 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. É o conjunto de elementos e fatores relativos à experiência do usuário (UX) com um determinado produto, sistema ou serviço cujo resultado gera percepção positiva ou negativa. |
| **Atuação** | • Definições dos relacionamentos com o usuário;<br>• Definições dos canais de atuação e dos procedimentos de atendimento ao usuário;<br>• Definição das estruturas para o serviço (equipamentos e produtos);<br>• Definição das rotinas dos serviços;<br>• Aplicação de ferramentas como jornada do cliente e *design thinking* (entre outras) para auxiliar na identificação de melhorias dos serviços;<br>• Usabilidade de sites, aplicativos e interfaces com o usuário (UX); |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica |
| **Observações** | • 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;<br>• As entregas desse serviço devem ser manualizadas;<br>• 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, como objetivo de desenhá-lo em todos os momentos de interação como cliente. A consultoria em gestão de processos tem o foco na melhoria de processos e nas atividades da empresa. |

| **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 |

| **Gestão da sustentabilidade** | |
|---|---|
| **Descritivo** | Grupo de ações gerenciais do empreendimento que visa à diminuição/eliminação do impacto socioambiental negativo de suas atividades, inclusas as ações de adequação à legislação ambiental vigente. |

| | |
|---|---|
| **Atuação** | • Indicadores de desempenhoambiental.<br>• Avaliação de Impacto Social e Ambiental.<br>• Diagnóstico empresarial de sustentabilidade.<br>• Adequação de empresas a critérios de sustentabilidade.<br>• Produção MaisLimpa.<br>• Plano de Controle Ambiental (PCA).<br>• Sistema de Gestão Ambiental (SGA).<br>• Cadastro Ambiental Rural (CAR).<br>• Avaliação de ciclo de vida de produto/Rotulagem Ambiental.<br>• Licenciamento ambiental.<br>• Controle da poluiçãoindustrial.<br>• Elaboração de planoeimplantação de programas de gestãoambiental.<br>• Plano de adequação à legislação ambiental.<br>• Promoção de adaptações necessárias à acessibilidade aos espaços físicos da empresa, tanto do público interno quanto do cliente. |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica |
| **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,adiversidadedeespécies,entreespéciesedeecossistemas.<br>• Na eventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo – caberá à empresa demandante realizar opagamento. |

| **Saúde e Segurança do Trabalho** | |
|---|---|
| **Descritivo** | Ações gerenciais do empreendimento que visa prevenir acidentes do trabalho e doenças ocupacionais, garantindo a integridade física e saúde dos trabalhadores por meio de normas de saúde, higiene e segurança. Tais normas trazem importantes disposições sobre fiscalização, equipamentos de proteção individual, edificações, instalações elétricas, manuseiodemateriais, dentreoutrasque, seefetivamente cumpridas, representam uma grande possibilidade de prevenção de acidentes do trabalho. |
| **Atuação** | • Segurança e Saúde no Trabalho (SST).<br>• Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais (PPRA);<br>• Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO);<br>• Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho (LTCAT);<br>• Adequação de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e Equipamentos de Proteção Coletiva(EPCs);<br>• Ergonomia. |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica |
| **Observações** | • Na eventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo – caberá à empresa demandante realizar opagamento. |
| **Vedações** | • Exames e consultasmédicas. |

| Eficiência Energética | |
|---|---|
| **Descritivo** | Grupodeaçõesquevisaàeficiênciaenergéticaeàutilização̧odefontesalternativasde energia. |
| **Atuação** | • Avaliaçãodas condiçõesgeraisde fornecimento de energiaelétricae alternativas tarifárias.<br>• Elaboração/adequação de projeto de arquitetura bioclimática (considera clima e aproveita recursos da natureza – sol, vento, vegetação echuva).<br>• Avaliação de viabilidade, elaboração de projetos e adequação para uso de energias alternativas (por exemplo: solar fotovoltaica, eólica, biomassa, etc.).<br>• Avaliação eplanejamento de sistemas eficientes de iluminação.<br>• Avaliação e planejamento de sistemas eficientes de condicionamento ambiental e refrigeração industrial.<br>• Avaliação de máquinas emotores quanto àeficiênciaenergética;<br>• Avaliação e elaboração de sistemas eficientes de ar comprimido e aquecimento elétrico.<br>• Avaliação comparativa entre o projeto elétrico aprovado pela concessionária e o existente naempresa;<br>• Avaliação dosdispositivos de segurançaelétricanainstalaçãodosequipamentos. |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica. |
| **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.<br>• 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.<br>• Naeventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo – caberá à empresa demandante realizar opagamento. |

| Água, Ar e Solo | |
|---|---|
| **Descritivo** | Grupodeaçõesquevisaàadequação̧odosprocessosdaempresaparaanálise,prevenção, combateereduçãodasemissões de poluentesedosefeitos da degradação̧odaágua, ar e solo na empresa ou propriedade rural. |

| | |
|---|---|
| **Atuação** | • Elaboração de inventários de emissões locais.<br>• Monitoramento da qualidade do ar.<br>• Definição de áreas prioritárias para o controle de emissões.<br>• Adoção de sistemas de tratamento das emissões antes do seu lançamento à atmosfera.<br>• Definição de matérias-primas, insumos e combustíveis com menor impacto na qualidade do ar.<br>• Uso de técnicas substitutas às queimadas.<br>• Uso de técnicas redutoras de emissões a partir de movimentação do solo.<br>• Uso de técnicas redutoras de emissões a partir de pulverização de fertilizantes e/ou agrotóxicos.<br>• Uso racional e aproveitamento de água de chuva em indústrias, empreendimentos rurais, estabelecimentos comerciais e de serviços.<br>• Reutilização de efluentes industriais e agroindustriais.<br>• Reutilização de águas de serviços (águas cinzas).<br>• Monitoramento e eficiência de Estação de Tratamento de Água (ETA) e Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) para empresas e estabelecimentos rurais.<br>• Práticas de conservação de água e de solos para o produtor rural.<br>• Captação de água subterrânea e superficial.<br>• Tecnologias para tratamento de água.<br>• Tecnologias para redução do consumo de água. |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica;<br>• Serviços Metrológicos; |
| **Observações** | • Na eventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo – caberá à empresa demandante realizar o pagamento. |

| **Resíduos** | |
|---|---|
| **Descritivo** | Grupo de ações que visa ao gerenciamento de resíduos líquidos ou sólidos gerados a partir da atividade produtiva.<br>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). |
| **Atuação** | • Plano para gestão integrada de resíduos empresariais (industriais, urbanos, rurais orgânicos e inorgânicos).<br>• Tratamento de resíduos.<br>• Avaliação da viabilidade econômica na cadeia de resíduos.<br>• Mapeamento e plano de implantação de logística reversa.<br>• Mapeamento da cadeia de resíduos.<br>• Avaliação de resíduos vendáveis em um empreendimento.<br>• Diagnóstico, classificação e análise dos resíduos sólidos produzidos.<br>• Análise da destinação e reaproveitamento de materiais.<br>• Redução da poluição e tratamento dos resíduos produzidos. |

| | |
|---|---|
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica;<br>• Serviços Metrológicos. |
| **Observações** | Na eventual necessidade de pagamento de taxas decorrentes do serviço demandado – como aquelas exigidas por órgãos responsáveis, por exemplo – caberá à empresa demandante realizar o pagamento. |

| **DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO** |
|---|
| **Ações que visam desenvolver e melhorar os produtos das empresas, bem como planejar, adequar ou implementar novas tecnologias e inovações nas empresas para que elas possam obter novos processos e produtos/serviços que atendam de forma personalizada suas demandas. Incluem as ações para apoiar o desenvolvimento experimental, as ações das fases finais de desenvolvimento e, fundamentalmente, a introdução de inovações de produto e de processo que são novas para a empresa, mas não necessariamente para o mercado, assim como as ações relacionadas à propriedade intelectual e à gestão da inovação** |

| **Gestão da inovação** | |
|---|---|
| **Descritivo** | Consistenacriaçãodecondiçõesparaqueocorraoprocessocontínuoepermanentede produção de inovações na empresa.São considerados os processos de inovação em produtoseprocessos,inovaçãoorganizacionaleinovaçãonomodelodonegócio. |
| **Atuação** | • Planejamento do sistema de gestão da inovação.<br>• Implementaçãooumelhoriade processose/oumétodosque favoreçam agestãoda inovação naempresa.<br>• Implementação de indicadores de inovação. |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica |

| **Planejamento Tecnológico** | |
|---|---|
| **Descritivo** | O planejamento tecnológico da empresa auxilia na estruturação, desdobramento, comunicação eestabelecimento da visão de futuro da organizaçãoenasuaintegraçãocom os planos de mercado, produto e tecnologia, estabelecendo uma relação entre as necessidadesfuturas demercado, atecnologiaatualdaempresa, atendênciadatecnologia no mundo, programas de pesquisa e desenvolvimento.<br>Permite a empresa, tomar decisões que otimizam os investimentos de capital em P&D e que, ao mesmo tempo, estão alinhados com a estratégia da empresa, que pode ser detalhada com um mapa da evolução de tecnologias e produtos que não foram ainda desenvolvidos ou que precisam ser atualizados. |

| | |
|---|---|
| **Atuação** | • Planejamento estratégicotecnológico;<br>• *Technology Roadmapping;*<br>• Mapeamento e prospecção de tecnologias;<br>• Modernização tecnológica;<br>• Definição de tecnologias oportunas para a empresa;<br>• Orientaçãosobreaimplementaçãodetecnologiasdigitaisadequadasparaosobjetivos da empresa;<br>• Identificação de padrões, recursos, funcionalidades e tendências de mercado no projeto para o posicionamento digital. |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica |

| **Transformação Digital** | |
|---|---|
| **Descritivo** | Consiste em planos de ação para implementação de tecnologias digitais e adaptação às tendências tecnológicas, tais como Internet das Coisas, Indústria 4.0 (ou manufatura avançada), Inteligência Artificial, Big Data, Business Intelligence, VR e VA, sistemas automatizados, entre outros, que visam dinamizar e aperfeiçoar os mecanismos de funcionamento no processo produtivo e da inteligência de dados da empresa. Também envolve um conjunto de ações aplicadas nos meios digitais (internet, canais de comunicação e interação remota e tecnologias móveis). |
| **Atuação** | • Serviços de coleta, análise e inteligência de dados;<br>• Building Information Modeling(BIM);<br>• Projetodetalhado,complanejamentodosserviçosedasaçõesaseremimplementados para tecnologiasdigitaisedefinição do nível de automação edigitalização;<br>• Elaboração do Plano de Utilização de Serviços de Tecnologia de Informação e Comunicaçãomais adequado ao tipo de negócioe ao perfil do consumidor.<br>• Consultoria tecnológica de configuração e uso das ferramentas de tecnologia da informação ecomunicação(TIC) aseremimplementadas na empresa.<br>• Desenvolvimento de interfacepara ambientesdigitais (front endebackend).<br>• PlanosdeAçãoemtornodadivulgaçãoedacomercialização deserviçoseprodutosem meio on-line;<br>• Desenvolvimento, melhorias ou customizações de ambientes tecnológicos na web, conforme necessidades apontadas no planejamento;<br>• Canais digitais para comércio eletrônico;<br>• Planejamento e adequação para operação com e-commerce. |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica<br>• Prototipagem |

| | |
|---|---|
| **Vedações** | • Compra de mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer canal existente (Adwords, Facebook Ads,etc.).<br>• Desenvolvimento de intranets e extranets;<br>• Hospedagem em host de websites, portais corporativos ou blogs em qualquer plataforma existente ou a ser desenvolvida pela prestadora;<br>• Compra de domínios na web, URL e endereços eletrônicos;<br>• Produção e/oumonitoramento de conteúdos para os canais digitais.<br>• Contratos de manutenção de sistemas informatizados;<br>• Aquisições ou customizações de ferramentas de TIC de mercado (softwares prontos/de prateleira – programas de computador desenvolvidos para comercialização em grande escala);<br>• Desenvolvimento, customizações ou aquisições de sistemas de informação/softwares (exemplos: ERP – planejamento de recursos corporativos; CRM – gestão de relacionamento com o cliente; softwares para controle financeiro, contábil, de gestão; entre outros). |

| **Melhoria genética e Biotecnologia** | |
|---|---|
| **Descritivo** | A melhoria genética consiste em técnicas utilizadas em plantas e animais que visam aumentar a frequência de alelos desejáveis em uma população animal ou vegetal, de forma a criar espéciesmais produtivas e/ou resistentes.<br>Já a biotecnologia é um conjunto de técnicas que envolvem a manipulação de organismos vivos para modificação de produtos. Além do uso dos microrganismos como vetores de modificações, tambémépossívelinterferir de formacontroladaeintencional no DNA das espécies para desenvolver novas variedades de plantas com diferentes características genéticas de maneira muito precisa. |
| **Atuação** | • Fertilização in Fitro;<br>• Inseminação artificial;<br>• Biotécnicas de reprodução;<br>• Outras técnicas de melhoria genética e biotecnologia. |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica. |

| **Desenvolvimento de Produto** | |
|---|---|
| **Descritivo** | Desenvolvimentodenovosprodutoscomoobjetivodegerarinovaçõesnaempresa. Elaboração de projetos complexos (composição química, resistência física, sistema elétrico/eletrônico, características funcionais e técnicas) e/ou prototipação para novas máquinas,equipamentoseprodutosqueatendamdemandasespecíficasepersonalizadas para as empresas. |

| | |
|---|---|
| **Atuação** | • Soluções tecnológicas específicas desenvolvidas sob medida para intervenções em produtos e serviços.<br>• Manufatura digital;<br>• Ensaios Investigativos;<br>• Prototipagem;<br>• Nanotecnologia;<br>• Elaboração de fichas técnicas de produtos;<br>• Análise e melhoria da composição/fórmula e dos materiais de produtos; |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria tecnológica;<br>• Serviços metrológicos;<br>• Prototipagem. |
| **Vedações** | • Desenvolvimento, aquisição ou customização de softwares. |
| **Observações** | • Serviços que visam o desenho do produto e que se encaixem na atuação descrita na subárea Design de Produto não devem ser realizados na subárea "Desenvolvimento de Produto" |

| **Propriedade Intelectual** | |
|---|---|
| **Descritivo** | Envolve ações de busca, análise e pedidos de concessão dos ativos de propriedade intelectual (patentes, desenho industrial, cultivares, programa de computador e topografia de circuitos integrados) das empresas. |
| **Atuação** | • Formulação da busca.<br>• Interpretação dos resultados da busca.<br>• Elaboração de relatório descritivo.<br>• Preenchimento de formulário dos órgãos competentes.<br>• Atendimento às exigências dos órgãos competentes.<br>• Elaboração de recurso. |
| **Tipos de serviço** | • Consultoria Tecnológica. |
| **Observações** | • Essa subárea temática abrange o apoio no depósito de patente no âmbito do Sistema Internacional de Patente – Tratado de Cooperação de Patentes (PCT).<br>• Os serviços desta subárea de propriedade intelectual só poderão ser realizados quando a própria empresa demandante for a titular/proprietária dos ativos. |
| **Vedações** | • Registro de Marca.<br>• O Sebrae não pagará as taxas administrativas e de manutenção referentes às Guias de Recolhimento da União (GRU) aos órgãos competentes.<br>• Serviços de acompanhamento continuado do processo junto ao INPI.<br>• Ativos que não sejam de propriedade/titularidade do CNPJ da empresa demandante. |

## 4. HORA TÉCNICA DE CONSULTORIA

O valor máximo da hora-técnica, para efeito de orçamento das propostas, deve ser assim considerado:

O valor máximo será de R$ 85,00 (oitenta e cinco reais) a hora-técnica quando a proposta de origem for na cidade sede da ENTIDADE EXECUTORA, de R$ 100,00 (cem reais) a hora-técnica quando a proposta tiver origem em cidade fora da sede da ENTIDADE EXECUTORA porém em cidades que integram a regional e de R$120,00 (cento e vinte reais) a hora- técnica em cidade fora da regional e da sede da ENTIDADE EXECUTORA;

I. O valor máximo para o serviço da tipologia “Avaliação da conformidade” será de R$ 200,00 (duzentos reais) a hora-técnica;

II. No valor da hora-técnica já devem estar inclusos os custos de deslocamentos, hospedagem, alimentação e outros que porventura forem gerados para a prestação de serviços pela ENTIDADE EXECUTORA.

## 5. FICHAS TÉCNICAS

O portfólio do Sebraetec deverá seguir os procedimentos indicados em sua ficha técnica (subserviço).

As fichas com detalhamento dos serviços e entregas se encontram disponíveis **AQUI**.

Acesse o **LINK** para consultar a tabela de valores das fichas técnicas.

### 5.1 Restrição de repetição de subserviços / fichas técnicas

Segue abaixo a relação de fichas técnicas (subserviços) que não permitem mais de um atendimento no mesmo exercício.

| NOME DA FICHA / SUBSERVIÇO | TIPO DE SERVIÇO | PREÇO MÁXIMO |
|---|---|---|
| Desenvolvimento de Novos Produtos Alimentícios | Consultoria Tecnológica | R$ 28.000,00 |
| Desenvolvimento de Produto | Consultoria Tecnológica / Prototipagem | R$ 30.000,00 |
| Consultoria para a Implantação de Estratégias de Manejo de Moscas das Frutas baseadas no Controle Autocida | Consultoria Tecnológica | R$ 16.530,00 |
| Consultoria para Monitoramento de Mosca-das-Frutas em Pomares de Frutas | Consultoria Tecnológica | R$ 24.750,00 |
| Fertilização In Vitro (FIV) – Rebanho | Consultoria Tecnológica | R$ 28.800,00 |
| Inseminação Artificial por Tempo Fixo - IATF - Rebanho | Consultoria Tecnológica | R$ 28.800,00 |
| Melhoria Genética - Equinos | Consultoria Tecnológica | R$ 30.000,00 |
| Planejamento Estratégico Tecnológico | Consultoria Tecnológica | R$ 25.000,00 |
| Desenvolvimento de aplicativos | Consultoria Tecnológica | R$ 30.000,00 |
| Diagnóstico para Implantação de E-commerce | Consultoria Tecnológica | R$ 4.100,00 |
| Implantação de E-commerce | Consultoria Tecnológica | R$ 16.200,00 |
| Inserção digital – Desenvolvimento de Website | Consultoria Tecnológica | R$ 7.200,00 |
| Planejamento para Presença Digital e Links Patrocinados | Consultoria Tecnológica | R$ 8.000,00 |
| Sinalização | Consultoria Tecnológica | R$ 7.560,00 |
| Desenvolvimento de Coleções | Consultoria Tecnológica | R$ 19.000,00 |
| Design de Produto Tridimensional | Consultoria Tecnológica | R$ 20.000,00 |
| Caderno de Tendências | Consultoria Tecnológica | R$ 15.000,00 |
| Boa Práticas Agrícolas | Consultoria Tecnológica | R$ 21.240,00 |
| Boas Práticas na Bovinocultura de Leite e/ou Corte | Consultoria Tecnológica | R$ 24.000,00 |
| Avaliação da sustentabilidade de empreendimentos rurais (ISA – Indicadores de Sustentabilidade de Agroecossistemas) e da sub bacia hidrográfica através do ZAP – Zoneamento Ambiental e Produtivo. | Consultoria Tecnológica | R$ 30.000,00 |
| Adequação para Etiquetagem em uso Eficiente de Energia em Edifícios (PROCEL Edifica) – Projeto ou Construção | Consultoria Tecnológica | R$ 30.000,00 |