

Caderno Técnico

versão 2.0

Brasília/DF
Maio 2014

2014 © 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 aos direitos autorais (Lei nº 9.610).

INFORMAÇÕES E CONTATOS

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

Unidade de Acesso a Inovação e Tecnologia

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

Tel.: 55 61 3348-7180

Site: www.sebrae.com.br

Conselho Deliberativo Nacional

Roberto Simões

Presidente

Diretoria Executiva

Luiz Eduardo Pereira Barreto Filho

Diretor-Presidente

Carlos Alberto dos Santos

Diretor-Técnico

José Claudio dos Santos

Diretor de Administração e Finanças

Gerência

Enio Duarte Pinto

Gláucia Zoldan

Coordenação

Pedro Pessôa Mendes

Maísa de Holanda Feitosa

Equipe Técnica

Lilian Barbara Bender Portugal

Paulo Puppin Zandonadi

Apoio

Igor Alexei Fleury C. Simas Cavalcanti

Conteúdo

1.0 Parâmetros Gerais da Matriz de Serviços do SEBRAEtec	4
1.1 RESULTADO.....	4
1.2 SEGMENTO	5
1.3 NATUREZA.....	6
2.0 Serviços Tecnológicos	7
2.1 Tipologia	7
2.1.1 Análise Laboratorial.....	8
2.1.2 Capacitação Tecnológica	9
2.1.3 Clínica Tecnológica	10
2.1.4 Diagnóstico Tecnológico.....	11
2.1.5 Oficina Tecnológica	12
2.1.6 Aperfeiçoamento Tecnológico	13
2.1.7 Certificação.....	14
2.1.8 Desenvolvimento de Máquinas e Equipamentos	15
2.1.9 Ensaio	16
2.1.10 Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica	17
2.2 ÁREA TEMÁTICA	18
2.2.1 Design.....	19
2.2.2 Inovação	20
2.2.3 Produtividade	21
2.2.4 Propriedade Intelectual.....	22
2.2.5 Qualidade	23
2.2.6 Sustentabilidade.....	24
2.2.7 Tecnologia de Informação e Comunicação	26
3.0 Serviços de inovação	28
3.1 Tipologia	28
3.1.1 Desenvolvimento de Novo Produto / Serviço.....	29
3.1.2 Desenvolvimento de Novo Modelo de Negócio	30
3.1.3 Desenvolvimento de Cadeia / Setor Produtivo	31
4.0 Soluções SEBRAE de Inovação e Tecnologia	32

1.0 Parâmetros Gerais da Matriz de Serviços do SEBRAEtec

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 classificação destes serviços de modo a permitir ao SEBRAE a definição de um modelo de oferta e operação dos mesmos, assim como a organização de um portfólio nacional.

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

Para o cliente do SEBRAE, por outro lado, um modelo estabelecido de oferta permite uma melhor compreensão dos benefícios que um serviço tecnológico ou de inovação pode trazer para sua empresa e, por conseguinte, da importância de investir em Inovação e Tecnologia para a competitividade das suas empresas.

Assim, cada serviço entregue ao cliente por meio do SEBRAEtec é definido a partir de critérios de classificação que dizem respeito: ① ao RESULTADO, ② ao SEGMENTO, ③ à NATUREZA, ④ à TIPOLOGIA e ⑤ à ÁREA TEMÁTICA.

O conjunto dos serviços ofertados, composto por aqueles espontaneamente disponíveis nos catálogos das Prestadoras de Serviços ativas no Cadastro Nacional e pelas Soluções SEBRAE de Tecnologia e Inovação, constitui o **Portfólio SEBRAEtec**, que considera, em sua matriz, todos os critérios de classificação dos serviços.

O **Portfólio SEBRAEtec** agrupa, ainda, serviços de alavancagem de um fator de competitividade tecnológico comum a um grupo de empresas, a partir de demandas identificadas no âmbito de projetos de atendimento coletivo que tem em seu público-alvo um aglomerado produtivo estruturado e com padrão de organização bem definido.

Estes serviços compõem a MODALIDADE do Programa SEBRAEtec denominada AGLOMERAÇÃO PRODUTIVA e somente podem ser prestados em resposta a um problema compartilhado por uma coletividade de empresas, desde que a solução para a mesma seja EXTERNA a qualquer uma de suas beneficiadas.

1.1 RESULTADO

Os serviços tecnológicos e de inovação podem produzir 3 MODALIDADES de RESULTADOS nas empresas, quais sejam, ORIENTAR, ADEQUAR ou DIFERENCIAR. Em síntese, estas MODALIDADES são definidas conforme o seguinte:

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

- b) **ADEQUAÇÃO:** serviços de média e alta complexidade tecnológica para adequar a empresa às demandas legais e/ou do mercado ou alterar de forma significativa os seus produtos / serviços ou processo produtivo;
- c) **DIFERENCIAMENTO:** serviços de pesquisa e desenvolvimento para diferenciação da empresa em seu mercado de atuação.

A classificação dos serviços segundo o RESULTADO produzido decorre, em última análise, da percepção da ocorrência de um escalonamento natural de intervenção entre os mesmos, 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.

Nesta perspectiva, a organização dos serviços em MODALIDADES de RESULTADO pode ser representada da seguinte forma:

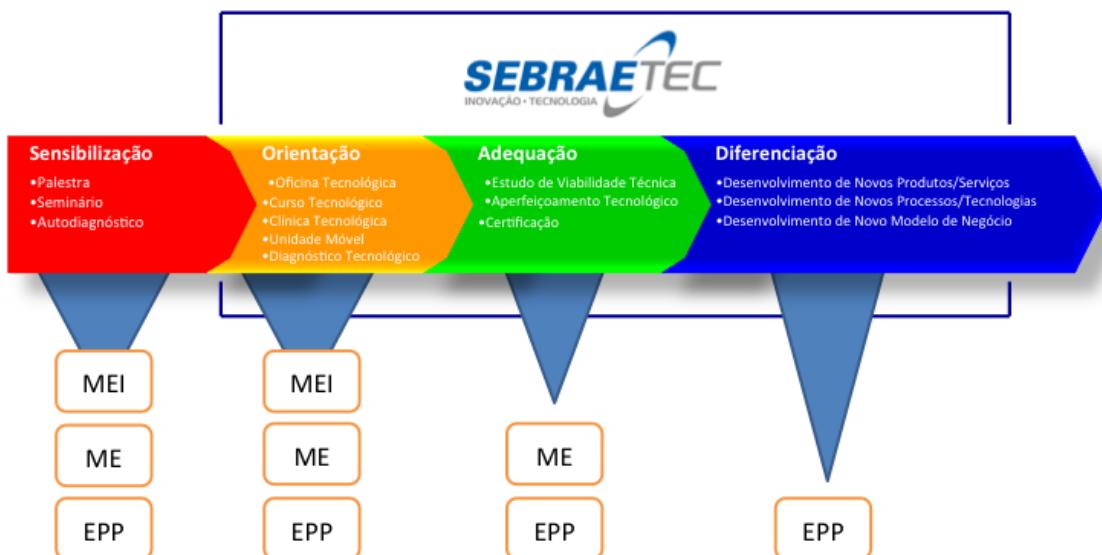


O Portfólio SEBRAEtec prevê em sua matriz as 3 MODALIDADES de atendimento tecnológico empresarial – ORIENTAÇÃO, ADEQUAÇÃO e DIFERENCIAMENTO – e a MODALIDADE de atendimento tecnológico e de inovação coletivo – AGLOMERAÇÃO PRODUTIVA.

1.2 SEGMENTO

O Programa SEBRAEtec alcança todos os segmentos empresariais atendidos pelo SEBRAE, desde que regularmente constituídos. Todavia, os serviços são classificados neste critério conforme a necessidade de intervenção exigida por cada um, de tal modo que os serviços considerados básicos são aplicáveis a qualquer tipo de negócio, enquanto que aqueles mais complexos, por outro lado, são indicados para o segmento de empresas mais estruturadas.

Esta segmentação de público dos serviços do SEBRAEtec foi definida a partir do porte da empresas atendidas pelo SEBRAE e acompanha o escalonamento dos serviços em MODALIDADES de atendimento segundo o RESULTADO produzido, conforme representado a seguir:



É importante observar que a segmentação do SEBRAE por porte equipara o PRODUTOR RURAL à **empresa urbana** e o classifica entre MICROEMPRESA ou EMPRESA DE PEQUENO PORTO a depender do faturamento auferido no caso concreto.

1.3 NATUREZA

O **PORTFÓLIO SEBRAE TEC** classifica os serviços tecnológicos e de inovação segundo a sua NATUREZA em:

- AUDITORIA:** serviço de verificação, com ênfase nos aspectos técnicos da empresa, com foco nas instalações, equipamentos, padrões e pessoal, dos requisitos de determinada regulamentação ou norma.
- 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.
- LABORATÓRIO:** serviço realizado em espaço específico, com características e equipamentos próprios, onde se pode realizar exames, análises, simulações, testes, ensaios, medições, etc., para a investigação científica.
- PESQUISA E DESENVOLVIMENTO:** serviço de criação de soluções tecnológicas customizadas, a partir de técnicas reconhecidas.
- TREINAMENTO:** capacitação de empresários nas técnicas e tecnologias a serem introduzidas na empresa.

2.0 Serviços Tecnológicos

Os serviços tecnológicos do SEBRAEtec – serviços que visam orientar ou intervir na empresa para sua melhoria produtiva – são classificados ainda por: ① TIPOLOGIA e ② ÁREA TEMÁTICA.

2.1 Tipologia

O PORTFÓLIO SEBRAE TEC classifica os serviços tecnológicos segundo a sua TIPOLOGIA em:

- a) **ANÁLISE LABORATORIAL:** serviço de investigação por meio de análises, podendo ser itinerante.
- b) **CAPACITAÇÃO TECNOLÓGICA:** serviço de treinamento para a adoção de funcionalidades e técnicas de incremento produtivo.
- c) **CLINICA TECNOLÓGICA:** serviço que visa realizar uma avaliação coletiva de questões tecnológicas de um mesmo segmento.
- d) **DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO:** serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo, com orientações de soluções a serem adotadas.
- e) **OFICINA TECNOLÓGICA:** serviço que visa realizar uma orientação prática coletiva sobre um determinado fator produtivo.
- f) **APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:** serviço que visa adequar processo(s) ou produto(s)/serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo.
- g) **CERTIFICAÇÃO:** serviço que visa auditar e conferir / manter certificado de reconhecimento das adequações de processo(s), produto(s), serviço(s) ou sistema(s) a padrões escritos previamente definidos.
- h) **DESENVOLVIMENTO DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS:** Serviço de melhoria significativa de ferramentas utilizadas no processo produtivo.
- i) **ENSAIO:** determinação de uma ou mais características de uma amostra do processo, produto ou serviço, de acordo com um procedimento especificado. Este serviço abrange o de Etiquetagem.
- j) **ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA E ECONÔMICA:** serviço de análise quanto à viabilidade técnica e econômica da implementação de determinado(s) processo(s), produto(s)/serviço(s) ou tecnologia(s).

2.1.1 Análise Laboratorial	
Conceito	Serviço de investigação por meio de análises, podendo ser itinerantes.
Natureza	Laboratorial.
Abordagem	Individual
Modalidade	Orientação.
Requisitos	Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) avaliado(s) e o subtema relacionado.
	Relatório final de análise para o cliente.
Resultado Esperado	Relatório descritivo da análise realizada, que apresente ao cliente atendido, de forma clara e detalhada, as conclusões obtidas.
Forma de Avaliação	Percentual de satisfação do cliente avaliado.
	Percentual de diagnósticos que resultaram numa ação do cliente.

2.1.2 Capacitação Tecnológica			
Conceito	Serviço de treinamento para adoção de funcionalidades e técnicas de incremento produtivo.		
Natureza	Treinamento		
Abordagem	Coletiva	Participantes	De 10 a 30 participantes
Modalidade	Orientação.		
Requisitos	Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) abordado(s) e o subtema relacionado		
	Metodologia de abordagem, com critérios de avaliação definidos.		
Resultado Esperado	Avaliação positiva sobre o aprendizado do cliente nos conteúdos abordados.		
Forma de Avaliação	Percentual de satisfação do cliente avaliado.		
	Percentual de clientes concluintes com avaliação positiva.		

2.1.3 Clínica Tecnológica			
Conceito	Serviço que visa realizar uma avaliação coletiva de questões tecnológicas de um mesmo segmento.		
Natureza	Consultoria		
Abordagem	Coletiva	Participantes	De 05 a 10 participantes
Modalidade	Orientação.		
Requisitos	Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) abordado(s) e o subtema relacionado		
	Especificação detalhada da técnica ou tecnologia a ser demonstrada.		
	Metodologia de abordagem.		
Resultado Esperado	Avaliação positiva sobre a aptidão do cliente para implementar em seu negócio a técnica ou tecnologia demonstrada.		
Forma de Avaliação	Percentual de satisfação do cliente avaliado.		
	Percentual de clientes concluintes com avaliação positiva.		

2.1.4 Diagnóstico Tecnológico	
Conceito	Serviço que visa realizar uma avaliação situacional de determinado fator produtivo, com orientações de soluções a serem adotadas.
Natureza	Consultoria.
Abordagem	Individual
Modalidade	Orientação.
Requisitos	<p>Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) avaliado(s) e o subtema relacionado.</p> <p>Questionário de avaliação.</p> <p>Metodologia de análise das respostas ao questionário.</p>
Resultado Esperado	Relatório analítico sobre o(s) processo(s) / tecnologia(s) e/ou produto(s) / serviço(s) avaliado(s), indicando, de forma específica e detalhada, pontos de ação para o empresário.
Forma de Avaliação	<p>Percentual de satisfação do cliente avaliado.</p> <p>Percentual de diagnósticos que resultaram numa ação do cliente.</p>

2.1.5 Oficina Tecnológica			
Conceito	Serviço que visa realizar uma orientação prática coletiva sobre um determinado fator produtivo.		
Natureza	Treinamento		
Abordagem	Coletiva	Participantes	De 05 a 20 participantes
Modalidade	Orientação.		
Requisitos	Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) abordado(s) e o subtema relacionado		
	Especificação detalhada da técnica ou tecnologia a ser demonstrada.		
	Metodologia de abordagem, com critérios de avaliação definidos.		
Resultado Esperado	Atividade prática bem sucedida de demonstração pelo empresário participante do aprendizado obtido.		
Forma de Avaliação	Percentual de satisfação do cliente avaliado.		
	Percentual de clientes concluintes com avaliação positiva.		

2.1.6 Aperfeiçoamento Tecnológico	
Conceito	Serviço que visa adequar processo(s) ou produto(s)/serviço(s) como medida de melhoria de algum fator produtivo, identificada no Diagnóstico Tecnológico que o precede.
Natureza	Consultoria.
Abordagem	Individual
Modalidade	Adequação.
Requisitos	<p>Delimitação do(s) processo(s) e/ou produto(s) trabalhado(s) e o tema relacionado.</p> <p>Metodologia de abordagem, com objetivos definidos.</p> <p>Relatório final para o cliente.</p>
Resultado Esperado	Adequação do(s) processo(s) ou produto(s) trabalhado(s).
Forma de Avaliação	<p>Percentual de satisfação do cliente avaliado.</p> <p>Percentual de adequações concluídas satisfatoriamente.</p>

2.1.7 Certificação	
Conceito	Serviço que visa auditar e conferir / manter certificado de reconhecimento das adequações de processo(s), produto(s), serviço(s) ou sistema(s) a padrões escritos previamente definidos.
Natureza	Auditória
Abordagem	Individual
Modalidade	Adequação.
Requisitos	<p>Delimitação do(s) processo(s) ou produto(s) certificado e o subtema relacionado.</p> <p>Metodologia de trabalho, com etapas de realização definidas.</p> <p>Relatório final para o cliente.</p>
Resultado Esperado	Certificação do(s) processo(s) ou produto(s) auditado(s).
Forma de Avaliação	<p>Percentual de satisfação do cliente avaliado.</p> <p>Percentual de certificações concluídas com Certificado.</p>

2.1.8 Desenvolvimento de Máquinas e Equipamentos	
Conceito	Serviço de melhoria significativa de ferramentas utilizadas no processo produtivo.
Natureza	Pesquisa e Desenvolvimento
Abordagem	Individual
Modalidade	Adequação.
Requisitos	<p>Delimitação do(s) equipamento(s) ou maquinário(s) relacionado.</p> <p>Metodologia de trabalho, com etapas de realização definidas.</p> <p>Relatório final para o cliente.</p>
Resultado Esperado	Melhoria do(s) equipamento(s) ou maquinário(s) relacionado.
Forma de Avaliação	<p>Percentual de satisfação do cliente avaliado.</p> <p>Percentual de melhorias em equipamentos/máquinas concluídas.</p>

2.1.9 Ensaio	
Conceito	Determinação de uma ou mais características de uma amostra do processo, produto ou serviço, de acordo com um procedimento especificado. Este serviço abrange o de Etiquetagem.
Natureza	Laboratório
Abordagem	Individual
Modalidade	Adequação.
Requisitos	<p>Delimitação do(s) processo(s) ou produto(s) ou serviço(s) a serem determinados</p> <p>Metodologia de trabalho, com etapas de realização definidas.</p> <p>Relatório final para o cliente.</p>
Resultado Esperado	Processo(s) ou produto(s) ou serviço(s) analisado(s).
Forma de Avaliação	<p>Percentual de satisfação do cliente avaliado.</p> <p>Percentual de certificações concluídas com Certificado.</p>

2.1.10 Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica	
Conceito	Serviço de análise quanto à viabilidade técnica e econômica da implementação de determinado(s) processo(s), produto(s) ou tecnologia(s).
Natureza	Consultoria.
Abordagem	Individual
Modalidade	Adequação.
Requisitos	<p>Delimitação do(s) processo(s), produto(s) ou tecnologia(s) avaliado(as) e o subtema relacionado.</p> <p>Metodologia de trabalho, com objetivos definidos.</p> <p>Relatório final para o cliente.</p>
Resultado Esperado	Relatório conclusivo sobre a viabilidade do(s) processo(s), produto(s) ou tecnologia(s) avaliado(s), indicando, de forma específica e detalhada, pontos de atenção para o empresário.
Forma de Avaliação	<p>Percentual de satisfação do cliente avaliado.</p> <p>Percentual de estudos que resultaram numa ação do cliente.</p>

2.2 ÁREA TEMÁTICA

O PORTFÓLIO SEBRAE TEC classifica os serviços tecnológicos segundo a ÁREA TEMÁTICA em:

- a) **DESIGN:** atividade que busca soluções criativas e inovadoras com o objetivo de estabelecer qualidades multifacetadas de objetos e serviços, considerando fatores como materiais, ergonomia, aplicações planas e não planas.
- b) **INOVAÇÃO:** implantação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional, nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externa que tragam benefícios econômicos ou financeiros para a empresa.
- c) **PRODUTIVIDADE:** atividades que permitem o aumento da eficiência do processo produtivo, ajustando ou implantando qualquer tipo de processo, procedimento ou técnica com o objetivo de diminuir os custos de produção por meio da eliminação de desperdícios, minimização de distância e perdas com refugos.
- d) **PROPRIEDADE INTELECTUAL:** serviços de apoio à empresa na obtenção de registros, concedidos pelo Estado, que tratam dos direito sobre bens, representando uma vantagem competitiva.
- e) **QUALIDADE:** grupo de características percebidas pelo cliente de um produto/serviço e estabelecidas como formas de satisfação destes clientes. São mensuradas a partir de parâmetros (indicadores) estabelecidos como padrão pelo cliente ou descritos em normas.
- f) **SUSTENTABILIDADE:** Ações, procedimentos, processos e produtos que têm por objetivo alinhar o negócio às exigências de mercado de cunho ambiental e/ou social.
- g) **TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:** tecnologias que interferem e medeiam os processos informacionais e comunicativos das pessoas e das empresas, integrando um conjunto de recursos tecnológicos (hardware, software e telecomunicações) que proporcionam a automação e comunicação dos processos de negócios da empresa.

2.2.1 Design

Processo estratégico, criativo e técnico que colabora para a criação de produtos e serviços diferenciados. Fatores como estética, insumos, ergonomia, funções, custos, gestão do processo projetual e impacto ambiental são considerados no desenvolvimento de projetos que utilizam o design.

Design de Ambiente	Descritivo	Planejamento e arranjo de espaços físicos de acordo com padrões de alta gestão, funcionalidade e estética.
	Atuação	Elaboração de projeto visual; planejamento de espaços, postos e estações de trabalho, chão de fábrica, ponto de venda, vitrines, recepção, áreas de circulação, sinalização; fachada, paisagismo, luminotécnico; confecção de maquetes.
Design de Comunicação	Descritivo	Atividades focadas na construção de mensagens diretas e indiretas, necessárias para a interatividade de produtos e/ou serviços com o consumidor final.
	Atuação	identidade corporativa (diagnóstico, naming e brandbook); design gráfico (programa de identidade visual, marca, manual de identidade visual, papelaria, sinalização, sinalização frota, promocional, editorial, ilustração, embalagem, digital/design de interfaces); produção de fotos técnicas e tratamento de imagem; corner PDV; cenografia.
Design de Produto	Descritivo	Atividades direcionadas à concepção, criação e produção de objetos tridimensionais.
	Atuação	planejar/conceber mobiliário, joias, têxtil e confecção, calçados, objetos de uso pessoal, utensílios domésticos e de decoração, eletrodomésticos e eletroeletrônicos, iluminação, acessórios de construção civil, transportes, mobiliário urbano, máquinas e ferramentas, jogos e brinquedos, material esportivo, produtos médico-hospitalares etc.
Design de Serviço	Descritivo	Medidas que tornam o serviço prestado consistente, diferenciado e alinhado com a estratégia da empresa.
	Atuação	serviço e plano de implementação de projetos de design; consultoria de design thinking (ferramenta de inovação; que se vale de técnicas que os designers usam para resolver problemas. Envolve geração de ideias sem juízo de valor, experimentação, prototipagem rápida e interação com os clientes no processo de co-criação).

2.2.2 Inovação

Implantação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional, nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externa que tragam benefícios econômicos ou financeiros para a empresa.

		2.2.2 Inovação
Implantação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional, nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externa que tragam benefícios econômicos ou financeiros para a empresa.		
Novo Modelo de Negócio	Descritivo	Grupo de ações para alteração do modelo de negócio, criando ou alterando significamente sua oferta de valor, seu segmento de clientes ou fonte de receitas.
	Atuação	elaboração de projetos para alteração e implementação de modelo de negócio inovador de empresas; consultoria para transformação da empresa em franqueadora; desenvolvimento e implementação de modelo de negócio inovador por startups, empresas incubadas e aceleradas.
Novos Processos	Descritivo	Trata-se da criação, aprimoramento e mudança no como se faz, aprimorando ou desenvolvendo novas formas de fabricação ou de distribuição de bens e novos meios de prestação de serviços.
	Atuação	Mapeamento, redesenho e melhorias de fluxos de processos, técnicas e ferramentas para a implantação, alinhamento estratégico, governança e métodos de gestão de processos empresariais.
Novos Produtos	Descritivo	grupo de ações para criação de um novo produto (artefato), serviço e atividades acessórias para incluí-lo no mercado.
	Atuação	Utilização de técnicas e ferramentas para criação de objetos, produtos e processos. Prototipagem e impressão 3D. Desenvolvimento e aprimoramento de produtos, técnicas básicas de produção, precificação e marketing deste novo produto. Diferencial agregado ao novo produto desenvolvido e desenvolvimento de processos técnicos e criativos relacionados à configuração, concepção, elaboração e especificação de um artefato.

2.2.3 Produtividade

Atividades que permitem o aumento da eficiência do processo produtivo, ajustando ou implantando qualquer tipo de processo, procedimento ou técnica com o objetivo de diminuir os custos de produção por meio da eliminação de desperdícios, minimização de distância e perdas com refugos.

	Descritivo	grupo de ações aplicadas às unidades de fabricação de micro e pequenas empresas que permite a gestão do controle de fluxo e armazenamento eficiente de matérias-primas, materiais semiacabados e produtos acabados, bem como as informações a eles relativas, desde a produção dos bens e serviços, distribuição e entrega final ao cliente.
Cadeia de Suprimentos	Atuação	Fluxo de atividades primárias e de apoio; Armazenagem, manuseio e estoque de materiais; Gestão de estoques; Codificação de materiais (código de barras ou outro); Avaliação da logística e estratégia competitiva; Características de negociação com fornecedores, distribuidores, clientes e prestadores de serviços logísticos; Pontos de entrega e da logística de “última milha” para canais de distribuição; Exportação e Importação (formas de realizar, tributação e incentivos fiscais, formação de preços, financiamento, despacho aduaneiro, aspectos cambiais etc.).
	Descritivo	grupo de ações implantadas em unidades produtivas para melhorar o desempenho com ajustes na disposição física.
Layout	Atuação	disposição de equipamentos e pessoas, distribuição de espaço, ergonomia de equipamentos, circulação de ar, temperatura, luminosidade, logística; avaliação e melhoria de layout.
	Descritivo	grupo de ações aplicadas às unidades de fabricação de micro e pequenas empresas que permite o aumento da capacidade produtiva, facilita o processo de fabricação ou diminui recursos e insumos no processo fabril, com o objetivo de diminuir o custo de produção do produto.
Mapeamento e Melhoria de Processos	Atuação	Análise sobre a organização e métodos de trabalhos; Análise do planejamento e controle dos sistemas produtivos; Avaliação sobre a administração de materiais; Dimensionamento da capacidade instalada de produção; Avaliação dos processos de manutenção preventiva e corretiva de máquinas e equipamentos; Análise e avaliação de produto; Administração de produtos, insumos, suprimentos e compras; Critérios de segurança em cada uma das etapas da produção; Estudo sobre racionalização.

2.2.4 Propriedade Intelectual

Serviços de apoio à empresa na obtenção de registros, concedidos pelo Estado, que tratam dos direito sobre bens, representando uma vantagem competitiva.

Desenho Industrial	Descriutivo	registro formal no INPI do <i>design</i> (forma ornamental) que o produto apresenta.
	Atuação	pesquisa prévia, preenchimento de formulários e andamento dos processos de registro.
Indicação Geográfica	Descriutivo	registro formal no INPI de cidades ou regiões que possuem notório conhecimento popular por causa de seus produtos ou serviços. Delimita a área de produção, restringindo seu uso aos produtores da região.
	Atuação	diagnósticos estaduais para análise do potencial de Indicação Geográfica, apoio a estruturação de novas Indicações Geográficas, Elaboração de normas técnicas sobre sistema de IG, consultoria para implementação de código de práticas, planejamento e implementação da IG.
Marcas	Descriutivo	serviços que tratam o sinal distintivo, visualmente perceptível, que identifica e distingue produtos e serviços, bem como certifica a sua conformidade com determinadas normas ou especificações técnicas.
	Atuação	Administração de marcas (busca prévia, solicitação de registro e acompanhamento), Prorrogação de solicitações, apoio e acompanhamento de pedidos,
Patentes	Descriutivo	título de propriedade temporária sobre uma invenção ou modelo de utilidade, outorgado pelo Estado aos inventores ou autores ou outras pessoas físicas ou jurídicas detentoras de direitos sobre a criação.
	Atuação	busca prévia nacional e internacional, auxílio no preenchimento de formulários, elaboração do relatório descritivo, reivindicações, desenho, listagem de sequência biológica, auxílio na solicitação do PCT (Tratado de Cooperação em Matéria de Patentes) para pedidos internacionais, acompanhamento do processo de registro.

2.2.5 Qualidade

Grupo de características percebidas pelo cliente de um produto/serviço e estabelecidas como formas de satisfação destes clientes. São mensuradas a partir de parâmetros (indicadores) estabelecidos como padrão pelo cliente ou descritos em normas.

Avaliação de Conformidade	Descritivo	grupo de ações implantadas em micro e pequenas empresas que seguem regras pré-estabelecidas de forma acompanhada e avaliada. Visa a propiciar adequado grau de confiança de um produto, processo ou serviço, ou ainda um profissional, conforme requisitos pré-estabelecidos em normas ou regulamentos.
	Atuação	Avaliação da Conformidade compreende a acreditação, ensaios, rotulagem, declaração do fornecedor (avaliação de primeira parte), classificação (avaliação de segunda parte) e certificação (avaliação de terceira parte) de acordo com a ISO/IEC 17000; procedimentos para autorização, licença e aprovação que estão a cargo dos organismos regulamentadores: Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO e pela Anvisa, orientação, adequação e diferenciação quanto a Segurança Alimentar (PAS).
Normalização	Descritivo	grupo de ações implantadas na micro e pequena empresa para adequação quanto às normas de qualidade.
	Atuação	Diagnóstico sobre a condição de atendimento a normas de qualidade, Elaboração de plano para adequação a normas de qualidade, Apoio na adequação dos sistemas de gestão da qualidade em micro e pequenas empresas com vistas à habilitação para a certificação ISO 9000, Acompanhamento dos processos de certificação.
Metrologia	Descritivo	serve para designar padrões estabelecidos pela indústria de bens e serviços, quanto à apresentação, construção, instalação ou funcionamento de seus produtos ou serviços.
	Atuação	estabelecer procedimentos, padronizar formas, dimensões, tipos, usos, fixar classificações ou terminologias e glossários, definir a maneira de medir ou determinar as características, como os métodos de ensaio a serem atendidos por um produto, processo ou serviço.

2.2.6 Sustentabilidade		
Ações, procedimentos, processos e produtos que têm por objetivo alinhar o negócio às exigências de mercado de cunho ambiental e/ou social.		
Dimensão Social	Descritivo	grupo de ações que visam adequar o negócio às questões sociais exigidas pelo mercado.
	Atuação	saúde e segurança do trabalho; política de avaliação de fornecedores; política de relação com clientes; mapeamento e elaboração de relações de parceria; plano de ação no entorno da empresa.
Energia	Descritivo	grupo de ações que visam à diminuição do consumo de energia e utilização de fontes limpas 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 eficientes; avaliação e elaboração de sistemas eficientes de ar comprimido e aquecimento elétrico; preparação para adequação ao sistema nacional de etiquetagem (na fase de projeto e pós-construção) e adequação e orientação para participar do selo PROCEL;
Gestão Ambiental	Descritivo	grupo de ações gerenciais do empreendimento que visam à diminuição/eliminação do impacto ambiental negativo de suas atividades, inclusas as ações de adequação à legislação ambiental vigente.
	Atuação	indicadores de desempenho ambiental; diagnóstico empresarial de sustentabilidade; adequação de empresas a critérios de sustentabilidade nacionais e/ou internacionais; Produção mais Limpa; redução de desperdício; plano de controle ambiental (PCA); sistema de gestão ambiental (SGA); controle da poluição industrial e doméstica; auditoria e contabilidade ambiental; elaboração de plano, implantação de programas de gestão ambiental; plano de adequação à legislação ambiental; plano de adequação a norma ISO 14.000.
Resíduos Sólidos	Descritivo	grupo de ações implantadas no ambiente da Micro e Pequena Empresa que visa ao gerenciamento de resíduos gerados a partir da atividade comercial.

		Podem ser no âmbito do reuso de materiais, da reciclagem, da coleta seletiva e qualquer ação que contribua para a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS.
	Atuação	plano para gestão integrada de resíduos sólidos 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; auditoria e contabilidade ambiental; implantação de programas de gestão e educação ambiental;
Sustentabilidade Rural	Descritivo	grupo de ações específicas para adequação de atividades rurais às exigências ambientais do mercado.
	Atuação	apoio na elaboração de plano de manejo florestal; elaboração e implementação de projetos sustentáveis de cadeias produtivas relacionadas à biodiversidade; Produção e Certificação Orgânica; extrativismo sustentável.

2.2.7 Tecnologia de Informação e Comunicação

Tecnologias que interferem e medeiam os processos informacionais e comunicativos das pessoas e das empresas, integrando um conjunto de recursos tecnológicos (hardware, software e telecomunicações) que proporcionam a automação e comunicação dos processos de negócios da empresa.

Automação	Descritivo	aplicação de métodos e ferramentas em micro e pequenas empresas com o intuito de automatizar e agilizar seus processos de negócios, com a utilização de sistemas de informação e recursos tecnológicos.
	Atuação	definição do nível de automação, levantamento de questões legais e fiscais, identificação de necessidade de infraestrutura; Elaboração de Plano de Utilização de Serviços de TIC; Definição da solução de TIC mais adequada ao tipo de negócio e ao perfil do consumidor; Consultoria tecnológica de configuração e uso das ferramentas de TIC a serem implementadas na empresa;
E-commerce	Descritivo	Implementação e uso da comunicação eletrônica e digital (móvel ou fixa) aplicada aos negócios, criando, alterando ou redefinindo valores entre organizações (B2B-Business to Business) ou entre organizações e clientes (B2C-Business to Customer), ou entre clientes (C2C-Customer to Customer), por meio da criação ou configuração de página, aplicativo, portal ou plataformas de comércio digitais (móveis ou fixas), ou ainda a implementação de sistemas digitais, que facilitem a aquisição de bens, produtos ou serviços, por clientes ou fornecedores, terminando com a liquidação financeira por intermédio de meios de pagamento eletrônicos.
	Atuação	B2B-Business to Business; B2C-Business to Customer; C2C-Customer to Customer.
Meios Eletrônicos de Pagamentos	Descritivo	grupo de ações necessárias para permitir que os canais de distribuição sejam utilizados para pagamento de transações. Enquadram-se nos meios eletrônicos de pagamento todos os instrumentos utilizados para o pagamento de uma operação realizada entre o comprador e o vendedor de produtos e serviços, exceto papel-moeda e cheque.
	Atuação	especificar plataformas eletrônicas de pagamento e recebimento; cartões de crédito e débito; <i>mobile payment</i> ; tecnologia e inovação em serviços financeiros em plataformas digitais; normativos sobre o tema.

Redes Sociais e Serviços Online	Descritivo	<p>grupo de ações para conectar a outras pessoas na Internet, utilizando as informações de perfis de usuários, seus interesses, <i>hobbies</i>, níveis de escolaridade, profissão e outros fatores compartilhados.</p>
	Atuação	<p>As redes sociais <i>online</i> podem operar em diferentes níveis: redes de relacionamentos (Facebook, Orkut, Myspace, Twitter); redes profissionais (Linkedin); redes comunitárias (redes sociais em bairros ou cidades). Os Serviços <i>Online</i> englobam ações com os serviços de busca, incluindo SEO (Search Engine Optimization) e <i>links</i> patrocinados; Estruturar os três pontos fundamentais para o sucesso na utilização de redes sociais (atendimento, relacionamento e monitoramento); Identificar necessidade de infraestrutura de TIC, avaliação de domínios, hospedagens e níveis de segurança da informação. Consultoria tecnológica para a configuração e personalização das redes sociais e serviços online que atendam às necessidades de TIC da empresa nessa temática.</p>

3.0 Serviços de inovação

Além de serviços tecnológicos, o SEBRAEtec apoia serviços de inovação, que devem ser entendidos como o desenvolvimento de um processo de incremento tecnológico focado na competitividade.

Para aplicação, devem ser considerados:

- Estratégia de desenvolvimento do setor/território.
- Práticas de Inteligência de mercado.
- Mercados-alvo a serem atingidos.
- Infraestrutura tecnológica disponível.

Nas modalidades que contemplarão esse portfólio de serviços, a lógica de fomento não será de oferta contínua, mas por meio de chamadas de projetos, que definirão, previamente: **① TERRITÓRIO, ② SEGMENTO EMPRESARIAL ou PRODUTIVO, ③ TIPOLOGIA e ④ PRAZO** de oferta.

3.1 Tipologia

O PORTFÓLIO SEBRAEtec classifica os serviços de inovação segundo a sua TIPOLOGIA em:

- a) **Desenvolvimento de Novo Produto / Serviço:** Serviço de apoio a projetos de desenvolvimento de novo produto ou serviço que promovam uma alteração significativa na empresa e agregação de valor para seus clientes.
- b) **Desenvolvimento de Novo Modelo de Negócio:** Serviço de apoio a projetos de desenvolvimento de novo modelo de negócio que promovam uma alteração: na sua agregação de valor, na sua segmentação de clientes ou forma de obtenção de receitas.
- c) **Desenvolvimento de Cadeia / Setor Produtivo:** Serviço de apoio a projetos de implementação de determinada técnica ou tecnologia como solução a uma demanda coletiva.

3.1.1 Desenvolvimento de Novo Produto / Serviço	
Conceito	Serviço de apoio a projetos de desenvolvimento de novo produto ou serviço que promovam uma alteração significativa na empresa e agregação de valor para seus clientes.
Natureza	Pesquisa e Desenvolvimento
Abordagem	Individual
Modalidade	Diferenciação
Requisitos	<p>Realização prévia do serviço Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica.</p> <p>Delimitação do processo, produto e o subtema relacionado.</p> <p>Metodologia de trabalho, com etapas de realização definidas.</p> <p>Relatório final para o cliente.</p>
Resultado Esperado	Novo Produto desenvolvido.
Forma de Avaliação	<p>Quantidade de novos produtos.</p> <p>Aumento do faturamento.</p>

3.1.2 Desenvolvimento de Novo Modelo de Negócio	
Conceito	Serviço de apoio a projetos de desenvolvimento de novo modelo de negócio que promovam uma alteração ou na sua agregação de valor, na sua segmentação de clientes ou forma de obtenção de receitas.
Natureza	Pesquisa e Desenvolvimento
Abordagem	Individual
Modalidade	Diferenciação
Requisitos	<p>Realização prévia do serviço Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica.</p> <p>Delimitação do modelo trabalhado.</p> <p>Metodologia de trabalho, com etapas de realização definidas.</p> <p>Relatório final para o cliente.</p>
Resultado Esperado	<p>Novo Produto desenvolvido.</p>
Forma de Avaliação	<p>Novo modelo empregado.</p> <p>Aumento do faturamento.</p>

3.1.3 Desenvolvimento de Cadeia / Setor Produtivo	
Conceito	Serviço de apoio a projetos de implementação de determinada técnica ou tecnologia como solução a uma demanda coletiva.
Natureza	Pesquisa e Desenvolvimento
Abordagem	Coletivo
Modalidade	Aglomeração Produtiva
Requisitos	Delimitação da demanda coletiva. Metodologia de trabalho, com etapas de realização definidas. Relatório final para o cliente.
Resultado Esperado	Solução da demanda coletiva identificada e implementada.
Forma de Avaliação	Percentual de demandas coletivas solucionadas. Percentual de satisfação do grupo.
Observação	Este tipo de serviço é destinado exclusivamente às demandas EXTERNAS às empresas. As demandas INTERNAS, ainda que compartilhadas por um grupo, serão atendidas pelos serviços das MODALIDADES ORIENTAÇÃO e ADEQUAÇÃO, inclusive quando a solução coletiva implicar algum um processo de implantação INTERNO. Assim, no mesmo projeto de atendimento, estarão previstos serviços de diversas MODALIDADES, individuais ou coletivos.

4.0 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.

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; e
- ③ admite algum tipo de avaliação pelo cliente atendido.

Somente serão inclusas no Portfólio SEBRAEtec as soluções multiplicadas pela Universidade Corporativa, incluindo suas unidades estaduais, a quem cabe a capacitação da rede de Prestadores de Serviços Tecnológicos do Cadastro Nacional sobre as diretrizes e regras do Programa e do Sistema SEBRAE.

As Prestadoras de Serviços do Cadastro Nacional somente poderão aplicar as soluções SEBRAE após serem capacitadas nas respectivas metodologias pelo SEBRAE.

O cadastro de uma solução no sistema nacional de registro de atendimento – SiacWeb ou CRM –, classificada em um dos Focos Temáticos de Inovação, implica, automaticamente, a inclusão da mesma no Portfólio SEBRAEtec.