



*Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
de São Paulo*

PROCEDIMENTO OPERACIONAL DO PROGRAMA SEBRAETEC DE CONSULTORIA TECNOLOGICA

1. Considerações iniciais

O programa SEBRAEtec é um serviço de consultoria tecnológica.

Sua finalidade é facilitar o acesso dos empreendedores e empresas de pequeno porte ao conhecimento disponível nos centros geradores e/ou detentores de tecnologia, através de atendimentos tecnológicos que resultem em soluções adequadas aos seus problemas específicos.

Para atingir este objetivo podem ser realizados atendimentos individuais ou coletivos conforme as seguintes modalidades de atuação:

1. **Diagnóstico Tecnológico:** esta modalidade busca identificar o estágio produtivo e tecnológico de um grupo de empresas para propor ações coletivas.
2. **Oficinas SEBRAEtec:** atendimento coletivo de consultoria tecnológica que visa a solução de problemas pontuais de um grupo de empresas.
3. **Suporte Tecnológico:** consultoria individual que visa a resolução de problemas pontuais da empresa assistida. O atendimento poderá ser realizado presencialmente ou por outras formas de comunicação (telefone, fax, *e-mail* e outros).
4. **Apoio Tecnológico à Exportação:** consultoria tecnológica destinada à adequação de produtos a mercados pré-definidos, visando a superação de barreiras técnicas.
5. **Atendimento Tecnológico "in loco":** suporte tecnológico realizado através de unidades móveis com equipamentos laboratoriais para resolução de problemas pontuais em processos produtivos.
6. **Aperfeiçoamento Tecnológico:** tem como objetivo a realização de consultorias para a otimização, racionalização, melhoria de qualidade ou desenvolvimento/aprimoramento de produtos e/ou processos.
7. **Inovação Tecnológica:** utilizada para inovação de produtos e/ou processos, que devem ser necessariamente novos para o mercado.
8. **Clinicas Tecnológicas:** atendimentos coletivos que visam introduzir e sensibilizar os profissionais das Micro e Pequenas Empresas para temas relacionados à inovação tecnológica. São voltadas para a transferência de conhecimentos específicos sobre processos e/ou produtos que ampliem e facilitem o acesso de MPEs de variados segmentos à inovação e à tecnologia.

2. Clientela

São considerados clientes do SEBRAEtec:

- Micro e Pequenas Empresas comerciais, industriais, de serviço e rurais, de acordo com os critérios estabelecidos em lei ou instrumentos normativos aplicados a cada modalidade.
- Empreendedores na fase de definição de seus empreendimentos;

3. Premissas

O SEBRAEtec pressupõe um contato técnico entre o consultor e o cliente, possibilitando uma efetiva interação e a conseqüente transmissão de conhecimentos de uma parte a outra.

Entretanto, não existem limitações quanto à forma em como esse contato deve acontecer, sendo admitidas todas as formas conhecidas, tais como contato pessoal, telefônico, via *internet* etc, como também as que vierem a ser criadas.

4. Remuneração

Os atendimentos no SEBRAEtec serão remunerados conforme o valor da Hora/Homem e Hora/Laboratório estabelecidas no ANEXO II deste Procedimento Operacional.

5. Condições de Utilização

As condições de utilização estão dispostas no ANEXO II deste Procedimento Operacional.

6. Coordenação e Execução

O projeto tem a coordenação da Unidade Organizacional de Inovação e Acesso à Tecnologia do SEBRAE-SP, porém as consultas ou atendimentos são respondidos por Entidades Executoras credenciadas especificamente para tal finalidade (por exemplo: universidades, centros de pesquisa, institutos tecnológicos, escolas técnicas etc). Estas **Entidades Executoras** devem, necessariamente, ter competência na área em que se propõem a atuar e disponibilidade para o atendimento dos Empreendedores e Empresas de Pequeno Porte.

A identificação dos clientes deverá ser organizada ou validada pelo **SEBRAE-SP**, através dos seus Escritórios Regionais ou Unidades Organizacionais

7. Gestão

A gestão estadual deste Programa é de responsabilidade da **Unidade Organizacional de Inovação e Acesso à Tecnologia**, cabendo aos Escritórios Regionais e demais Unidades Organizacionais do SEBRAE-SP a previsão orçamentária para sua realização.

8. Fluxo Operacional

8.1 DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO


1. Unidade SEBRAE e **Entidade Executora** definem qual o segmento e necessidade a serem diagnosticadas.
2. **Entidade Executora** elabora o questionário e a estratégia de pesquisa submetendo o documento à análise e aprovação da Unidade SEBRAE.
3. UNIDADE SEBRAE avalia documento elaborado pela **Entidade Executora** verificando a adesão ao que foi previamente acordado e a sua estratégia operacional, comunicando à **Entidade Executora** eventuais necessidades de correção.
4. Com base no documento elaborado pela **Entidade Executora**, devidamente aprovado, a UNIDADE SEBRAE define o Plano de Trabalho que suportará o diagnóstico.
5. *A UNIDADE SEBRAE, encaminha o contrato de atendimento à Entidade Executora para realização do diagnóstico, indicando o número máximo de empresas a serem diagnosticadas e a chave de autorização.*
6. *A Entidade Executora, realiza o diagnostico com o número de empresas autorizadas pela UNIDADE SEBRAE, registrando no Sistema SEBRAETEC (<http://www.sebraeshop.com.br/sebraetec>), cada empresa diagnosticada por meio de um contrato de atendimento individual, lançando como palavra chave no atendimento a chave de autorização informada pela UNIDADE SEBRAE.*
7. A cada atendimento de diagnóstico realizado pela Entidade Executora, a UNIDADE SEBRAE deverá vinculá-lo ao plano de trabalho correspondente, possibilitando seu pagamento.

8.2. OFICINA SEBRAETEC



- 1) UNIDADE SEBRAE e **Entidade Executora** definem qual a necessidade a ser atendida pela Oficina.
- 2) **Entidade Executora** organiza a Oficina, elencando os temas e assuntos a serem abordados.
- 3) **Entidade Executora** elabora documento contendo as seguintes informações:
 - a) Título da Oficina (por ex.: Oficina SEBRAEtec Manipulação de alimentos);
 - b) Temas a serem desenvolvidos na Oficina SEBRAEtec;
 - c) Segmento: o setor beneficiado com a Oficina SEBRAEtec (por ex.: Panificadoras, comércio varejista de confecções, produtores de leite, etc);
 - d) Carga horária necessária à realização da Oficina SEBRAEtec;
 - e) Números mínimos e máximos de participantes;
 - f) Classificação do assunto principal da Oficina conforme a tabela Área de Conhecimento. (Obs.: A tabela Área de Conhecimento é baseada no Cadastro Nacional de Atividades Econômicas - CNAE, que também poderá ser utilizada para essa classificação).
- 4) UNIDADE SEBRAE avalia documento elaborado pela **Entidade Executora** verificando a adesão ao que foi previamente acordado e a sua estratégia operacional, comunicando à **Entidade Executora** eventuais necessidades de correção.
- 5) Com base no documento elaborado pela **Entidade Executora** devidamente aprovado, a UNIDADE SEBRAE define a solução orçamentária que suportará a Oficina SEBRAEtec e encaminha a solicitação de cadastramento da Oficina SEBRAEtec a Central de Relacionamento.
- 6) A UNIDADE SEBRAE, solicita por e-mail a SP - Preço Variável, o cadastramento da Oficina SEBRAEtec, gerando o código TREINAXXXX que será utilizado no agendamento da turma.
- 7) UNIDADE SEBRAE em conjunto com a **Entidade Executora** define os detalhes específicos da turma como data, local, horário, ficha de avaliação, etc.
- 8) UNIDADE SEBRAE agenda a turma no Sistema de Treinamento gerando o Número da turma. Neste momento deverá ser feita a vinculação da Turma a um Plano de Trabalho válido
- 9) UNIDADE SEBRAE e a **Entidade Executora** iniciam o processo de divulgação da Oficina SEBRAEtec, para que os clientes sejam orientados a se inscreverem na Oficina SEBRAEtec.
- 10) Os Clientes se inscrevem na Oficina SEBRAEtec diretamente na UNIDADE SEBRAE ou através da Central de Relacionamento (0800-7280202).
- 11) UNIDADE SEBRAE emite a lista de presença e encaminha à **Entidade Executora** juntamente com a ficha de avaliação (ANEXO V).
- 12) A **Entidade Executora** realiza a Oficina SEBRAEtec, indicando na lista de presença os ausentes e os adicionados, sendo que os adicionados à lista deverão preencher uma ficha de cadastro.
- 13) A **Entidade Executora** prepara relatório sobre a Oficina SEBRAEtec (esse relatório deve abordar aspectos sobre a execução da Oficina, tais como nº de participantes, resultados da avaliação, eventuais resultados obtidos e quantificados, etc) e encaminha à UNIDADE SEBRAE junto com a lista de presença com a ficha de cadastro dos adicionados.
- 14) UNIDADE SEBRAE, no Sistema de Treinamento, inclui os adicionados e corrige as eventuais alterações. No "Módulo Treinamento" fecha a Turma, indica os ausentes e

faz a "Confirmação de Presença". Os originais (lista assinada e avaliações ANEXO V) devem ser arquivados por 5 (cinco) anos na UNIDADE SEBRAE e as cópias destes documentos devem ser encaminhadas para a **Entidade Executora**, comunicando o número da Turma para o lançamento no Sistema SEBRAEtec.

15)A **Entidade Executora** recebe número da turma e imediatamente entra no site

<http://www.sebraeshop.com.br/sebraetec> e no ícone  "Carga de Capacitações em Atendimentos Técnicos" entra com o Número da turma preenchendo os seguintes campos:

- a) Solução (que pode ser preenchida com as informações do relatório citado no item 13);
- b) Empresarial (com uma das opções disponíveis);
- c) Tecnológica (com uma das opções disponíveis);
- d) Palavra-Chave (sendo que caso a entidade tenha algum controle específico, esse controle deve ser lançado na 1ª linha. O número da Turma na 2ª linha e nas outras linhas disponíveis, informações que permitam uma rápida recuperação dos dados referentes à Oficina SEBRAEtec realizada).
- e) Depois de preencher esses campos, deve-se clicar no botão "Salva Inscrições em Atendimentos Técnicos" e todos os participantes serão automaticamente lançados no Sistema SEBRAEtec.

- f) Para conferência, podemos clicar no ícone  "Acompanhamento" e realizar uma pesquisa por palavra chave no ícone  usando como palavra chave o número da turma.

8.3. SUPORTE TECNOLÓGICO

1. Cliente procura a UNIDADE SEBRAE
2. UNIDADE SEBRAE cadastra o cliente
3. UNIDADE SEBRAE abre atendimento no sistema (contrato de atendimento) SEBRAEtec preenchendo as abas Cliente, Problema, Processo e Ação Tomada e escolhe a Entidade Executora utilizando os critérios previstos no Edital (item 2.1.4).
4. Entidade Executora recebe o contrato de atendimento.
5. Entidade Executora contata o cliente e verifica sua real necessidade, certificando-se que se enquadra em SUPORTE TECNOLÓGICO.
6. Entidade Executora desenvolve proposta de trabalho e informa ao cliente o prazo e resultados previstos
7. Se o cliente concorda com a proposta a Entidade Executora preenche no Sistema Sebraetec, a aba Diagnóstico com um resumo da proposta
8. Entidade Executora desenvolve o projeto com o cliente
9. Entidade Executora entra no sistema Sebraetec <http://www.sebraeshop.com.br/sebraetec> na aba Solução descrevendo as ações executadas, a quantidade de horas utilizadas, registrando palavras chave para recuperação posterior.

8.4. APOIO TECNOLÓGICO À EXPORTAÇÃO, ATENDIMENTO TECNOLÓGICO "IN LOCO", APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

1. Cliente procura UNIDADE SEBRAE
2. UNIDADE SEBRAE cadastra o cliente

3. UNIDADE SEBRAE abre atendimento no sistema SEBRAEtec preenchendo as abas Cliente, Problema, Processo, e Ação Tomada e escolhe a Entidade Executora, utilizando os critérios previstos no Edital (item 2.1.4).
4. Entidade Executora recebe o contrato de atendimento.
5. Entidade Executora contata o cliente e verifica sua real necessidade enquadrando-a em uma das linhas disponíveis
6. Caso o atendimento se enquadre na modalidade Diagnostico ou Suporte empresarial, verifique os itens 8.1 e 8.3.
7. Entidade Executora desenvolve proposta de trabalho na linha adequada e informa ao cliente o prazo e os custos previstos.
8. Se o cliente concorda com a proposta a Entidade Executora preenche o ANEXO III, e encaminha por e-mail à UNIDADE SEBRAE e no sistema Sebraetec preenche a aba Diagnostico com um resumo do projeto indicando a data e hora do e-mail que encaminhou o projeto ao SEBRAE, inserindo na aba solução o volume de horas previstas que serão utilizadas no projeto.
9. UNIDADE SEBRAE recebe o formulário e emite o contrato unificado solicitando ao cliente que o assine
10. Cliente assina o contrato unificado assumindo compromisso com a contra-partida.
11. UNIDADE SEBRAE arquiva o contrato unificado, informa a Entidade Executora por e-mail a autorização para execução do projeto, na aba diagnostico do sistema SEBRAEtec complementa a informação existente com número do contrato unificado data e hora do e-mail à Entidade Executora informando a aprovação do projeto.
12. Entidade Executora desenvolve o projeto com o cliente
13. Cliente paga a contra partida conforme o previsto no contrato unificado
14. Concluído o projeto, a Entidade Executora informa a UNIDADE SEBRAE por e-mail o volume total de horas consumidas no projeto, elaborando o relatório de conclusão.
15. UNIDADE SEBRAE recebe a informação e agenda reunião com o cliente e Entidade Executora para entrega do relatório de conclusão
16. Na reunião a UNIDADE SEBRAE verifica a situação de quitação do contrato unificado e solicita avaliação do processo conforme anexo V.
17. UNIDADE SEBRAE arquiva avaliação junto com o contrato unificado
18. UNIDADE SEBRAE envia e-mail a Entidade Executora validando a conclusão do projeto
19. Entidade Executora entra no sistema Sebraetec na aba Solução transcrevendo o relatório de conclusão, informando a quantidade de horas utilizadas, data e hora do e-mail de conclusão enviado pela UNIDADE SEBRAE, registrando na primeira palavra chave o número do contrato unificado firmado entre o SEBRAE-SP e o Cliente.

8.5. Clínica Tecnológica SEBRAEtec

- 1) UNIDADE SEBRAE define qual a necessidade a ser atendida pela Clínica.
- 2) UNIDADE SEBRAE abre atendimento na modalidade Clínica Tecnológica SEBRAEtec
- 3) **Entidade Executora** recebe o atendimento e organiza a Clínica, elencando os temas e assuntos a serem abordados.
- 4) **Entidade Executora** elabora documento contendo as seguintes informações:
 - a) Título da Clínica (por ex.: Clínica SEBRAEtec Manipulação de alimentos);
 - b) Temas a serem desenvolvidos na Clínica SEBRAEtec;
 - c) Segmento prioritário: o(s) setor(es) beneficiado(s) com a Clínica SEBRAEtec (por ex.: Panificadoras, comércio varejista de confecções, produtores de leite, etc);
 - d) Carga horária necessária à realização da Clínica SEBRAEtec;
 - e) Número máximo de participantes;

- f) Classificação do assunto principal da Clínica conforme a tabela Área de Conhecimento. (Obs.: A tabela Área de Conhecimento é baseada no Cadastro Nacional de Atividades Econômicas - CNAE, que também poderá ser utilizada para essa classificação).
- 5) Entidade Executora registra essas informações e encaminha o documento por e-mail para a UNIDADE SEBRAE.
 - 6) UNIDADE SEBRAE avalia documento elaborado pela **Entidade Executora** verificando a adesão ao que foi previamente acordado e a sua estratégia operacional, comunicando à **Entidade Executora** eventuais necessidades de correção.
 - 7) Com base no documento elaborado pela **Entidade Executora** devidamente aprovado, a UNIDADE SEBRAE define a solução orçamentária que suportará a Clínica SEBRAEtec e encaminha a solicitação de cadastramento da Clínica SEBRAEtec a Central de Relacionamento.
 - 8) A UNIDADE SEBRAE, solicita por e-mail a SP - Preço Variável, o cadastramento da Clínica SEBRAEtec, gerando o código TREINXXXX que será utilizado no agendamento da turma.
 - 9) UNIDADE SEBRAE em conjunto com a **Entidade Executora** define os detalhes específicos da turma como data, local, horário, ficha de avaliação, etc.
 - 10) UNIDADE SEBRAE agenda a turma no Sistema de Treinamento gerando o Número da turma. Neste momento deverá ser feita a vinculação da Turma a um Plano de Trabalho válido
 - 11) UNIDADE SEBRAE e inicia o processo de divulgação da Clínica SEBRAEtec, para que os clientes sejam orientados a se inscreverem na Clínica SEBRAEtec.
 - 12) Os Clientes se inscrevem na Clínica SEBRAEtec diretamente na UNIDADE SEBRAE ou através da Central de Relacionamento (0800-7280202).
 - 13) UNIDADE SEBRAE emite a lista de presença e encaminha à **Entidade Executora** juntamente com a ficha de avaliação (ANEXO V).
 - 14) A **Entidade Executora** realiza a Clínica SEBRAEtec, indicando na lista de presença os ausentes e os adicionados, sendo que os adicionados à lista deverão preencher uma ficha de cadastro.
 - 15) A **Entidade Executora** prepara relatório sobre a Clínica SEBRAEtec (esse relatório deve abordar aspectos sobre a execução da Clínica, tais como nº de participantes, resultados da avaliação, eventuais resultados obtidos e quantificados, etc) e encaminha à UNIDADE SEBRAE junto com a lista de presença e com a ficha de cadastro dos adicionados.
 - 16) UNIDADE SEBRAE, no Sistema de Treinamento, inclui os adicionados e corrige as eventuais alterações. No "Módulo Treinamento" fecha a Turma, indica os ausentes e faz a "Confirmação de Presença". Os originais (lista assinada e avaliações) devem ser arquivados por 5 (cinco) anos na UNIDADE SEBRAE e as cópias destes documentos devem ser encaminhadas para a **Entidade Executora**.
 - 17) UNIDADE SEBRAE registra na aba diagnostico que a turma esta liberada para o encerramento, reenviando o e-mail
 - 18) A **Entidade Executora** encerra o atendimento registrando na aba solução o relatório mencionado no item 15.

8.6. PAGAMENTO

1. No mês subsequente a conclusão do atendimento a UNIDADE SEBRAE emite Relatório "Contratos de Atendimentos" enviando copia a Entidade Executora

2. Entidade Executora confere o Relatório e emite os documentos fiscais necessários ao pagamento, anexando cópias dos formulários de projeto e relatórios de encerramento, encaminhando-os à UNIDADE SEBRAE
3. UNIDADE SEBRAE recebe e verifica os documentos fiscais e encaminha o processo para pagamento.
4. A UOIAT zelará pela validade das certidões negativas.

9. Observações Gerais

9.1. Não é considerado atendimento **SEBRAEtec**

- Atendimento rápido e específico, fornecendo informações de domínio público, disponíveis no acervo do Sebrae e/ou da **Entidade Executora** em diferentes suportes (revistas, vídeos, bases de dados, etc).
- Perfil/oportunidades de investimento (Guia Prático);
- Lista de fornecedores;
- Linhas de crédito;
- Análises e ensaios desvinculados de assessoria e/ou aconselhamento tecnológico;
- Informações sobre Núcleos de Tecnologia.
- Ações de gestão empresarial de qualquer natureza

9.2 Divulgação e Publicidade

O SEBRAE-SP empreenderá seu melhor esforço para divulgar o Programa **SEBRAEtec** de Consultorias Tecnológicas e suas **Entidades Executoras**.

Os atendimentos executados poderão ser utilizados como “case” de divulgação, mencionando sempre que possível, a instituição responsável pelo atendimento.

Em toda divulgação realizada pela **Entidade Executora** deverá ser mencionado o PROGRAMA **SEBRAEtec** de Consultorias Tecnológicas e onde couber apresentação do logotipo do SEBRAE-SP.

9.3 Prestação de Contas

Toda a prestação de contas do Programa SEBRAEtec de Consultoria Tecnológica se dará por meio eletrônico, através do registro dos Contratos de Atendimentos efetuados na base de dados do SEBRAE-SP no sistema especialmente desenvolvido para este fim.

Os documentos que darão suporte aos pagamentos são os relatórios gerados pelo Sistema SEBRAEtec.

A avaliação da satisfação do cliente será realizada através de uma pesquisa telefônica desenvolvida em conjunto com a área de Pesquisa de Marketing do SEBRAE-SP, além do ANEXO V deste Procedimento, não excluindo outras formas de monitoramento e avaliação.

ANEXO II

PROGRAMA SEBRAETEC DE CONSULTORIA TECNOLÓGICA

1. ATENDIMENTOS COLETIVOS

MODALIDADES:

1.1 Diagnóstico Tecnológico:

DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO	
SUBSÍDIO	100% limitado até 5 horas de atendimento por empresa.
CONTRAPARTIDA	Não há
SETORES APOIADOS	Indústria, agroindústria, comércio, serviços, agropecuário, turismo e artesanato.
PRAZO DE EXECUÇÃO	Até 120 (cento e vinte) dias, a partir da aprovação do atendimento pelo SEBRAE/SP
VALOR POR HORA DE CONSULTORIA	R\$ 75,00 (setenta e cinco reais)
LIMITES DE APOIO	(10) dez horas por ano/empresa
LIBERAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS	No mês subsequente a conclusão do atendimento, conforme item 8.6 do Procedimento Operacional deste Edital
MONITORAÇÃO	Realizada pela UNIDADE SEBRAE-SP responsável

Esta modalidade busca identificar as necessidades das empresas objeto de ações coletivas - Arranjos Produtivos Locais – APL's, Cadeias Produtivas, Setores, Pólos e projetos priorizados pelos SEBRAE-SP.

A proposta desta modalidade é apoiar a realização do diagnóstico envolvendo as etapas de negociação das parcerias, estruturação dos questionários, aplicação, tabulação e apresentação do relatório com as recomendações de ações a serem implementadas.

A partir destas recomendações, a ENTIDADE CREDENCIADA, SEBRAE-SP, cliente(s) e demais parceiros, deverão elaborar um Plano de Ação.

Não serão contemplados nesta modalidade, diagnósticos para levantamento exclusivo de informações sobre aspectos econômicos e institucionais dos arranjos, cadeias ou setores, bem como os diagnósticos para identificação das necessidades individuais de empresas a serem realizadas pelas entidades executoras nas demais modalidades deste edital.

REQUISITOS

Para atender os clientes do SEBRAE-SP nesta modalidade de apoio tecnológico, a entidade deve possuir:

- ✓ Comprovada experiência no atendimento de demandas tecnológicas dos pequenos negócios e seus empreendedores, de acordo com o disposto no item 9 do ANEXO I deste edital.
- ✓ Corpo técnico qualificado nas áreas demandadas.

1.2 Oficinas SEBRAEtec:

Oficinas SEBRAEtec	
LINHA DE APOIO	OFICINAS SEBRAEtec
SUBSÍDIO	100% dos custos totais envolvidos
CONTRAPARTIDA	Taxa de inscrição por participante a ser definido por critério do SEBRAE-SP.
SETORES APOIADOS	Indústria, agroindústria, comércio, serviços, agropecuário, turismo e artesanato.
PRAZO DE EXECUÇÃO	Até 60 (sessenta) dias, partir da aprovação do atendimento pelo SEBRAE/SP.
VALOR POR HORA DE CONSULTORIA/PARTICIPANTE	R\$ 75,00 (setenta e cinco reais)
FATOR DE CORREÇÃO	Cada 15 (quinze) horas de atividades coletivas equivalem a 1 (uma) hora de consultoria por participante
LIBERAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS	No mês subsequente a conclusão do atendimento, conforme item 8.6 do Procedimento Operacional deste Edital
MONITORAÇÃO	Realizada pela UNIDADE SEBRAE-SP responsável
LIMITE	Nenhuma Oficina pode ter um custo superior a 40 horas

Oficina SEBRAEtec é uma ação que tem por finalidade a busca de solução para necessidades e problemas tecnológicos detectados, comuns a grupos de empreendedores e/ou de empresas de pequeno porte, através de atendimentos coletivos. A dinâmica destes atendimentos coletivos, apóia-se principalmente, em dois momentos distintos:

- ✓ O primeiro momento, conhecido como **Equalização de Conhecimentos**, é quando o consultor procura nivelar o conhecimento dos participantes através de uma interação técnica especializada, de forma a garantir um melhor aproveitamento do momento seguinte.
- ✓ No segundo momento, denominado **Construção da Solução**, todos os participantes, incluindo os consultores, buscam desenvolver alternativas que levem à solução dos problemas em discussão. Isso pode ser feito através de discussões em grupos, dinâmicas, exercícios ou qualquer outra metodologia que permita ao empreendedor ou ao dirigente da empresa de pequeno porte, absorver o conteúdo tecnológico transmitido.

Operação

A primeira etapa para a realização de uma Oficina **SEBRAEtec** consiste na identificação de problemas tecnológicos que afetem de forma coletiva, setorial ou territorial, empresas de pequeno porte ou empreendedores.

Identificada a necessidade, a Entidade Credenciada elabora e aplica a **Oficina SEBRAEtec**, registrando individualmente no Sistema todos os atendimentos realizados.

REQUISITOS

Para atender os clientes do SEBRAE-SP nesta modalidade de apoio tecnológico, a entidade deve possuir:

- ✓ Comprovada experiência no atendimento de demandas tecnológicas dos pequenos negócios e seus empreendedores, de acordo com o disposto no item 9 do ANEXO I deste edital.
- ✓ Corpo técnico qualificado nas áreas demandadas.
- ✓ Disponibilidade de profissionais com capacidade de condução de trabalhos em grupos.

1.3 Clínicas Tecnológicas SEBRAEtec:

CLÍNICAS TECNOLÓGICAS SEBRAETEC	
LINHA DE APOIO	Clínicas Tecnológicas SEBRAEtec
SUBSÍDIO	100% dos custos totais envolvidos
CONTRAPARTIDA	Taxa de inscrição por participante a ser definido por critério do SEBRAE-SP.
SETORES APOIADOS	Indústria, agroindústria, comércio, serviços, agropecuário, turismo e artesanato.
PRAZO DE EXECUÇÃO	Até 60 (sessenta) dias, partir da aprovação do atendimento pelo SEBRAE/SP.
VALOR POR HORA DE CONSULTORIA	R\$ 75,00 (setenta e cinco reais)
FATOR DE CORREÇÃO	Para cada Hora de atividade será admitida uma hora adicional de preparação
LIBERAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS	No mês subsequente a conclusão do atendimento, conforme item 8.6 do Procedimento Operacional deste Edital
MONITORAÇÃO	Realizada pela UNIDADE SEBRAE-SP responsável
LIMITE	6 Horas por Clínica Tecnológica (incluídas as horas adicionais de preparação)

Clínicas Tecnológicas SEBRAETEC são serviços de consultoria técnica e tecnológica prestados por especialistas para o atendimento a empresários e empreendedores que estão inseridos preferencialmente em Arranjos Produtivos Locais, integrantes de Cadeias Produtivas e ações coletivas, trabalhados prioritariamente pelo SEBRAE-SP.

Dentre as várias vantagens que a Clínica Tecnológica SEBRAETEC pode proporcionar estão:

- a) a possibilidade de o cliente estar em contato direto com o consultor e outros empresários, tornando a consulta dinâmica e diferenciada.
- b) a possibilidade de realizar mais de uma clínica para abordar temas diferentes em uma mesma ocasião. (Por exemplo: evento que disponibilize em sua grade de programação, clínicas abordando assuntos diversos em horários diferentes ou até simultaneamente.)
- c) a facilidade de se poder contar com profissionais de áreas complementares, além de consultores da área específica de atuação da empresa;
- d) a auto-suficiência que a Clínica Tecnológica SEBRAETEC propicia, induzindo o empresário a buscar soluções e a equacionar o seu problema, abrindo perspectivas de melhoria e de inovação para a empresa; e
- e) o incentivo à mudança de mentalidade no meio empresarial, uma vez que a Clínica Tecnológica SEBRAETEC é um instrumento do SEBRAETEC voltado à formação da cultura da inovação nas micro e pequenas empresas.

REQUISITOS

Para atender os clientes do SEBRAE-SP nesta modalidade de apoio tecnológico, a entidade deve possuir:

- ✓ Comprovada experiência no atendimento de demandas tecnológicas dos pequenos negócios e seus empreendedores, de acordo com o disposto no item 9 do ANEXO I deste edital.
- ✓ Corpo técnico qualificado nas áreas demandadas.

- ✓ Disponibilidade de profissionais com capacidade de condução de trabalhos em grupos.

2. ATENDIMENTO INDIVIDUAL ou SETORIAL

2.1 Suporte Tecnológico :

Suporte Tecnológico	
SUBSÍDIOS	100% limitados a até 5 horas de atendimento
CONTRAPARTIDA	Não há
SETOR APOIADO	Indústria, agroindústria, comércio, serviços, agropecuário, turismo e artesanato.
PRAZO DE EXECUÇÃO	Até 30 (trinta) dias, partir da aprovação do atendimento pelo SEBRAE/SP
VALOR POR HORA DE CONSULTORIA	R\$ 75,00 (setenta e cinco reais)
LIMITES DE APOIO	Até 60 h de atendimento/ano por empresa.
LIBERAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS	No mês subsequente a conclusão do atendimento, conforme item 8.6 do Procedimento Operacional deste Edital
MONITORAÇÃO	Realizada pela UNIDADE SEBRAE-SP responsável

É um serviço de consultoria tecnológica pontual com a finalidade de facilitar o acesso dos empreendedores e empresas de pequeno porte ao conhecimento disponível nos centros geradores e/ou detentores de tecnologia, através de atendimentos tecnológicos que resultem em soluções adequadas aos seus problemas específicos. Para atingir este objetivo podem ser realizados atendimentos presenciais ou à distância.

Esta modalidade pressupõe um contato técnico entre o consultor e o cliente, possibilitando uma efetiva interação e a consequente transmissão de conhecimentos de uma parte a outra. Entretanto, não existem limitações quanto à forma como esse contato deve acontecer, sendo admitidas todas as formas conhecidas, tais como contato pessoal, telefônico, via *internet* etc, como também as que vierem a ser criadas.

REQUISITOS

Para atender aos clientes do SEBRAE-SP nesta modalidade de apoio tecnológico, a entidade deve possuir:

- ✓ Comprovada experiência no atendimento de demandas tecnológicas dos pequenos negócios e seus empreendedores, de acordo com o disposto no item 9 do ANEXO I deste edital
- ✓ Infra-estrutura adequada com laboratórios, bibliotecas, acesso a *internet* etc. para dar suporte aos consultores na solução dos problemas nas áreas demandadas.
- ✓ Corpo técnico qualificado nas áreas demandadas.

2.2 Apoio Tecnológico à Exportação

Apoio Tecnológico à Exportação	
SUBSÍDIO	Até 80% do custo do atendimento limitado a 250 horas, incluindo horas de consultoria e laboratório.
CONTRAPARTIDA	Financeira, sendo no mínimo 20% do custo do atendimento.
SETORES APOIADOS	Indústria, Agroindústria, Serviços.
PRAZO DE EXECUÇÃO	Até 8 (oito) meses, partir da aprovação do atendimento pelo SEBRAE/SP
VALOR POR HORA DE CONSULTORIA E LABORATÓRIO	R\$ 75,00 (setenta e cinco reais)
LIMITES DE APOIO	Até 250 horas/ano nessa modalidade
LIBERAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS	No mês subsequente a conclusão do atendimento, conforme item 8.6 do Procedimento Operacional deste Edital
MONITORAÇÃO	Realizada pela UNIDADE SEBRAE-SP responsável

Esta modalidade visa o apoio tecnológico às micro e pequenas empresas que exportam, ou querem exportar, e desejam melhorar seu desempenho, adaptando seus produtos aos mercados externos, objetivando:

- ✓ A melhoria da qualidade e do processo produtivo, incentivando a exportação e possibilitando a inserção de produtos brasileiros em mercados internacionais
- ✓ Redução de custos
- ✓ Atendimento às normas técnicas, adaptando os produtos às exigências de cada país, relativas à qualidade, custo, embalagem, design, certificação
- ✓ Superação de barreiras técnicas
- ✓ Aprimoramento da qualidade dos produtos brasileiros
- ✓ Desenvolvimento estrutural e lucratividade das MPEs

Nesta modalidade, o apoio tecnológico é realizado em duas fases:

1ª fase: Estudo de viabilidade técnica, onde o profissional indicado pela entidade credenciada visita a empresa e faz um primeiro diagnóstico (identificação dos problemas técnicos, análises de produtos e processos produtivos, estimativas de custos etc).

2ª fase: Adequação tecnológica implementando as soluções dos problemas diagnosticados.

REQUISITOS

Para atender os clientes do SEBRAE-SP nesta modalidade de apoio tecnológico, a entidade deve possuir:

- ✓ Comprovada experiência na adequação de produtos e na superação de barreiras técnicas dos pequenos negócios, de acordo com o disposto no item 9 do ANEXO I deste edital.
- ✓ Conhecimento do acervo de normas técnicas internacionais.
- ✓ Laboratórios devidamente equipados e certificados para análises dos produtos.
- ✓ Corpo técnico qualificado nas áreas demandadas.

2.3 Atendimento tecnológico "in-loco"

Atendimento Tecnológico "in-loco"	
SUBSÍDIO	80% limitados a 40 horas por atendimento, incluindo horas de consultoria e laboratório.
CONTRAPARTIDA	Financeira
SETORES APOIADOS	Indústria, Agroindústria, Serviços.
PRAZO DE EXECUÇÃO	Até 30 (trinta) dias a partir da aprovação do diagnóstico pelo SEBRAE/SP
VALOR POR HORA DE CONSULTORIA E LABORATÓRIO	R\$ 75,00 (setenta e cinco reais)
LIMITES DE APOIO	Até 80 horas/ano nesta modalidade.
LIBERAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS	No mês subsequente a conclusão do atendimento, conforme item 8.6 do Procedimento Operacional deste Edital
MONITORAÇÃO	Realizada pela UNIDADE SEBRAE-SP responsável

São atendimentos feitos através das chamadas "unidades móveis", que são veículos utilitários dotados de equipamentos laboratoriais. Este atendimento leva em média 2 (dois) dias, período em que os veículos deslocam-se até as empresas a fim de identificar os principais problemas técnicos, análises de produtos, realização de ensaios, sempre com o acompanhamento de profissional técnico especializado indicado pela entidade credenciada.

Nesta modalidade, o apoio tecnológico é realizado em duas fases:

1ª fase: Realização de diagnóstico pela equipe técnica da entidade executora para levantamento de necessidades e verificação da possibilidade da resolução de problemas técnicos através das unidades móveis.

Obs: Os diagnósticos que não gerarem atendimento devido a sua impossibilidade de resolução através desta modalidade, serão remunerados através da modalidade de Diagnóstico Tecnológico – item 1.1 deste anexo.

2ª fase: Consultoria "in loco" através das Unidades Móveis, adequando a resolução dos problemas identificados no diagnóstico.

Obs: No caso de efetivação do atendimento da 2ª fase, as horas relativas a realização do diagnóstico serão computadas no limite do subsídio de até 40 horas de atendimento por empresa.

REQUISITOS

- ✓ Comprovada capacitação para a realização de consultorias, desenvolvimentos e ensaios com a utilização de unidades móveis dos pequenos negócios, de acordo com o disposto no item 9 do ANEXO I deste edital.
- ✓ Unidades móveis (veículos utilitários) por setor de atuação, com equipamentos e instrumentos laboratoriais para realização de testes/ensaios "in loco".
- ✓ Corpo técnico qualificado nas áreas demandadas.

2.4 Aperfeiçoamento Tecnológico: de produtos e/ou processos e desenvolvimento de máquinas e equipamentos.

Aperfeiçoamento Tecnológico	
SUBSÍDIO	80% limitados a 200 (duzentas) horas de consultoria por projeto, incluindo horas de consultoria e laboratório.
CONTRAPARTIDA	Financeira
SETORES APOIADOS	Industria (agroindústria), comércio, serviços, agropecuário, turismo e artesanato.
PRAZO DE EXECUÇÃO	Até 6 (seis) meses, partir da aprovação do atendimento pelo SEBRAE/SP
VALOR POR HORA DE CONSULTORIA E LABORATÓRIO	R\$ 75,00 (setenta e cinco reais)
LIMITES DE APOIO	Até 200 horas/ano nesta modalidade.
LIBERAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS	No mês subsequente a conclusão do atendimento, conforme item 8.6 do Procedimento Operacional deste Edital
MONITORAÇÃO	Realizada pela UNIDADE SEBRAE-SP responsável

A modalidade de aperfeiçoamento tecnológico tem como objetivo apoiar os pequenos negócios e seus empreendedores no aprimoramento, na racionalização, otimização, melhoria da qualidade e produtividade e no desenvolvimento de seus produtos, serviços e/ou processos produtivos, elevando o patamar tecnológico das empresas atendidas.

REQUISITOS

Para atender os clientes do SEBRAE-SP nesta modalidade de apoio tecnológico, a entidade deve possuir:

- ✓ Comprovada experiência no atendimento de demandas tecnológicas dos pequenos negócios e seus empreendedores, de acordo com o disposto no item 9 do ANEXO I deste edital.
- ✓ Infra-estrutura adequada com laboratórios, bibliotecas, acesso a *internet* etc. para dar suporte aos consultores na solução dos problemas nas áreas demandadas.
- ✓ Corpo técnico qualificado nas áreas demandadas.

2.5 Inovação Tecnológica:

INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	
SUBSÍDIOS	80% limitados a 400 (quatrocentas) horas de consultoria por projeto, incluindo horas de consultoria e laboratório.
CONTRAPARTIDA	Financeira.
PRAZO DE EXECUÇÃO	Até 10 (dez) meses,
VALOR POR HORA DE CONSULTORIA E LABORATÓRIO	R\$ 75,00 (setenta e cinco reais)
LIMITES DE APOIO	Até 400 horas/ano nesta modalidade
LIBERAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS	No mês subsequente a conclusão do atendimento, conforme item 8.6 do Procedimento Operacional deste Edital
MONITORAÇÃO	Realizada pela UNIDADE SEBRAE-SP responsável
PRÉ-REQUISITO	É obrigatória a apresentação prévia de Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica – EVTE

Inovação tecnológica significa a utilização do conhecimento sobre novas formas de produzir e comercializar bens e serviços e poderá ser considerada implementada se introduzida no mercado (inovação de produto) ou efetivamente utilizada no processo de produção (inovação de processos produtivos). O produto ou processo deve ser necessariamente novo para o mercado, embora não seja obrigatório o depósito da patente. Para a análise e aprovação desta modalidade é obrigatória a apresentação prévia de Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica – EVTE, comprovando a inovação pretendida. O custo desse EVTE não é coberto por este edital.

REQUISITOS

Para atender os clientes do SEBRAE-SP nesta modalidade de apoio tecnológico, a entidade deve possuir:

- ✓ Comprovada experiência no atendimento de demandas tecnológicas dos pequenos negócios e seus empreendedores, de acordo com o disposto no item 9 do ANEXO I deste edital.
- ✓ Infra-estrutura adequada com laboratórios, bibliotecas, acesso a *internet* etc. para dar suporte aos consultores na solução dos problemas nas áreas demandadas.
- ✓ Corpo técnico qualificado nas áreas demandadas.