

CANAIS E PRAZOS DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES E CIDADÃOS

Para o acesso do cidadão às informações e serviços da instituição, o Sebrae conta com uma complexa rede de atendimento que cobre todo o território nacional, com mais de 500 agências de atendimento presencial, uma central de atendimento com acesso por telefone (presente em todos os estados brasileiros), uma página com os acessos aos vários canais receptivos de atendimento do Sebrae (<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/Contato>), além de um serviço de atendimento remoto especializado chamado “Fale com um Especialista”, também em funcionamento no portal Sebrae (www.sebrae.com.br/falecomumespecialista) e operado pelas várias unidades estaduais.

O Sebrae criou, em 2012, uma Ouvidoria para que sejam tratadas manifestações de partes interessadas e da sociedade sobre a instituição, cujas atividades são amparadas no Código de Ética Sebrae. As atividades da ouvidoria prezam pela autonomia das entidades estaduais, encaminhando-lhes as ocorrências referentes a sua operação para encaminhamentos em seu âmbito. Paralelamente, o Sebrae dispõe de uma central de atendimento com acesso por telefone que cobre todo o território brasileiro e está avaliando a viabilidade da estruturação de um SAC nacional para complementação do atendimento da ouvidoria, como um nível preliminar de atendimento ao cidadão.

O Sebrae ainda conta com projetos de atendimento ativo presencial, tais como: Programa Negócio a Negócio (www.sebrae.com.br/negocioanegocio) e Programa Agentes Locais de Inovação – ALI (www.sebrae.com.br/ali), ambos operados por meio do canal porta a porta. Desta forma, o Sebrae dispõe, em todos os estados brasileiros, dos canais de atendimento abaixo elencados:

Modalidade	Receptivo	Ativo
Presencial	- Agência de atendimento	- Porta a porta
Remoto	- Portal Sebrae - Fale com um Especialista (Chat e e-mail) - Problemas de acesso (E-mail) - Ouvidoria (E-mail e carta) - Central de ajuda (Chat) exclusiva para cursos EAD - Central de atendimento - 0800 570 0800 (Telefone) - Redes sociais (Facebook e Twitter)	

Destaca-se que os canais supracitados também são amplamente divulgados em mídias de divulgação promocional e institucional.

A atuação do Sebrae por meio de seus canais de atendimento possui diretrizes nacionais de qualidade que visam uma maior eficiência dos processos, a exemplo dos prazos metodologicamente estabelecidos no Programa Negócio a Negócio, principal método de atuação porta a porta da instituição, e dos requisitos estabelecidos no Manual de Atendimento.

O Sistema Sebrae está em discussão dos referenciais táticos de atuação do atendimento, sendo, nesse âmbito, definidos alguns processos e tempos de referência para atuação em cada uma das etapas dos diferentes canais de atendimento, conforme a proposta abaixo apresentada.

Serão publicados relatórios anuais de monitoramento destes indicadores, extraídos dos respectivos sistemas de gestão.

Canal	Etapa	Prazo de conclusão da etapa	Método de acompanhamento (relatórios)
Balcão	Cadastro / Triagem	Até 15 minutos	Sistema de Atendimento Sebrae – SAS (módulo futuro)
Balcão	Fila de espera	Até 30 minutos	Sistema de Atendimento Sebrae – SAS (módulo futuro)
Balcão	Agendamento	Até 15 dias	Sistema de Atendimento Sebrae – SAS (módulo futuro)
Balcão	Atendimento - Orientação Técnica	Até 1 hora	Sistema de Atendimento Sebrae – SAS (já operando)
Balcão	Atendimento - Consultoria	Até 4 horas	Sistema de Atendimento Sebrae – SAS (já operando)
Porta a Porta	Diagnóstico	Até 1 hora	Sistema – NANO (já operando)
Porta a Porta	Intervalo entre diagnóstico e devolutiva	Até 30 dias	Sistema – NANO (já operando)
Porta a Porta	Devolutiva	1 hora	Sistema – NANO (já operando)
Chat (Fale com um Especialista)	Fila de Espera	Até 15 minutos	Sistema – DIRECT TALK (já operando)
Chat (Fale com um Especialista)	Atendimento	Até 1 hora	Sistema – DIRECT TALK (já operando)
E-mail (Fale com um Especialista)	Resposta à demanda	Até 3 dias	Sistema – DIRECT TALK (já operando)
Chat (Central de Ajuda)	Fila de Espera	Até 15 minutos	Sistema – LIVE PERSON (já operando)
Chat (Central de Ajuda)	Atendimento	Até 1 hora	Sistema – LIVE PERSON (já operando)
E-mail (Central de Ajuda)	Resposta à demanda	Até 1 dia	Sistema – LIVE PERSON (já operando)
E-mail (Problemas de Acesso)	Resposta à demanda	Até 2 dias	Sistema de gestão dos problemas de acesso (já operando)
E-mail e carta (Ouvidoria)	Resposta à demanda	Até 10 dias	Sistema – Ouvidoria (já operando)
E-mail e carta (Ouvidoria)	Resposta à demanda (denúncia)	Até 40 dias	Sistema – Ouvidoria (já operando)
Central de Atendimento 0800	Fila de espera	Até 1 minuto (Lei do Call Center)	Indicadores nacionais das centrais de atendimento
Central de Atendimento 0800	Atendimento	Até 1 hora	Indicadores nacionais das centrais de atendimento