

	INSTRUÇÃO NORMATIVA	IN 35 00
IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE CANAIS DE ATENDIMENTO		
Macroprocesso:	Atendimento ao Cliente	
Processo:	Canais de Atendimento	
Subprocesso	Atendimento Presencial e Atendimento Remoto	
Gestor/Origem:	Unidade Atendimento Individual - UAI	
Substitui/Revoga:	---	

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	2
2. OBJETIVO	2
3. ABRANGÊNCIA.....	2
4. DISPOSIÇÕES GERAIS	2
5. RESPONSABILIDADES	3
6. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	4

1. INTRODUÇÃO

No cumprimento de suas atribuições finalísticas o SEBRAE-SP desenvolve e disponibiliza aos seus clientes diversos canais de atendimento, presenciais e remotos, sendo necessárias, para cada um deles, estruturas e rotinas operacionais específicas de implantação e funcionamento.

2. OBJETIVO

Estabelecer a necessidade da observância de procedimentos e requisitos mínimos para nortear o processo de implantação e manutenção do funcionamento dos canais de atendimento do SEBRAE-SP.

3. ABRANGÊNCIA

Todas as unidades e escritórios regionais (ER's) do SEBRAE-SP.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. Deverá ser desenvolvido e disponibilizado na intranet do SEBRAE-SP um guia para implantação e manutenção de canais de atendimento - "Guia de Canais de Atendimento", a ser seguido por todas as unidades/ER's responsáveis pela operacionalização dos atendimentos presenciais e remotos prestados aos clientes do SEBRAE-SP.

4.2. O Guia de Canais de Atendimento deverá abranger todas as modalidades vigentes de atendimento, sendo atualizado permanentemente.

4.3. O Guia de Canais de Atendimento deverá dispor, dentre outros pontos, sobre a seguinte infraestrutura básica necessária para implantação e operação:

4.3.1. Dos canais de atendimento presenciais:

- a) Escolha do ponto;
- b) Providências de regularização do imóvel;
- c) Projeto Arquitetônico;
- d) Acessibilidade;
- e) Manutenção Predial;
- f) Identidade visual;

Implantação e Manutenção de Canais de Atendimento

IN 35 00

- g) Mobiliário e Equipamentos;
- h) Materiais de consumo;
- i) Serviços;
- j) Sistemas e Suporte tecnológicos;
- k) Modelo de atendimento móvel.

4.3.2. Dos canais de atendimento remotos:

- a) Sistemas e Suporte tecnológicos;
- b) Infraestrutura de telecomunicação;
- c) Estrutura física;
- d) Equipamentos;
- e) Conteúdo digital.

4.4. Deverá constar do Guia de Canais de Atendimento uma matriz de responsabilidades das unidades envolvidas na implantação e manutenção dos canais de atendimento.

4.5. Sem prejuízo das disposições contidas no Guia de Canais de Atendimento, deverão ser observadas instruções normativas e demais normas que tratem especificamente de determinado canal de atendimento.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Caberá especificamente à Unidade Atendimento Individual:

- 5.1.1. Coordenar a elaboração e manter atualizado o Guia de Canais de Atendimento;
- 5.1.2. Elaborar e divulgar "checklists" para conferência dos itens previstos no Guia de Canais de Atendimento, que deverão estar previamente disponibilizados como condição para o início do funcionamento de cada canal de atendimento.

5.2. Caberá a todas as unidades/ER's envolvidos na implantação e manutenção de canais de atendimento:

- 5.2.1. Auxiliar na elaboração e atualização do Guia de Canais de Atendimento, realizando a gestão dos itens que lhes forem atribuídos na matriz de responsabilidades;

5.2.2. Conferir, por meio de “*checklist*”, a infraestrutura a ser disponibilizada antes do início do funcionamento do canal de atendimento, cuja implantação estiver sob sua responsabilidade.

5.2.2.1. O “*checklist*” e a documentação de suporte para sua conferência deverão constar de processo administrativo a ser aberto e instruído pela unidade/ER responsável pela implantação de um novo canal de atendimento ou pela mudança de endereço dos canais de atendimento presenciais.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1. O Guia de Canais de Atendimento e os respectivos “*checklists*” deverão ser elaborados e divulgados no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da publicação desta IN.

6.2. Caberá à Unidade Atendimento Individual divulgar orientações relativas à implantação desta IN.

6.3. As situações não previstas nesta IN serão deliberadas pela Diretoria Executiva.

6.4. Esta IN entrará em vigor no dia seguinte ao da sua publicação na intranet do SEBRAE-SP, ficando revogadas as disposições em contrário.

Aprovação da Diretoria Executiva

Pedro Rubez Jehá

Bruno Caetano Raimundo

Ivan Hussni

Diretor de Administração e
Finanças

Diretor-Superintendente

Diretor Técnico

Aprovado em 22 / 05 / 2017.

Publique-se e dê-se ciência.