

Canal	Etapa	Prazo de conclusão da etapa	Método de acompanhamento (relatórios)
Balcão	Cadastro / Triagem	Até 15 minutos	Registro de ações Empreendedoras– RAE (módulo futuro)
Balcão	Fila de espera	Até 30 minutos	Registro de ações Empreendedoras– RAE (módulo futuro)
Balcão	Agendamento	Até 15 dias	Registro de ações Empreendedoras– RAE (módulo futuro)
Balcão	Atendimento - Orientação Técnica	Até 1 hora	Sistema de Atendimento Sebrae - SP – SAC (já operando)
Balcão	Atendimento - Consultoria	Até 4 horas	Sistema de Atendimento Sebrae - SP – SAC (já operando)
Porta a Porta	Diagnóstico Sebrae com você	Até 20 minutos	Sistema – CHECK-UP EMPRESA (já operando)
Porta a Porta	Intervalo entre diagnóstico e devolutiva	Até 30 dias	Sistema – CHECK-UP EMPRESA (já operando)
Chat	Fila de Espera	Até 15 minutos	Sistema – DIRECT TALK (já operando)
Chat	Atendimento	Até 1 hora	Sistema – DIRECT TALK (já operando)
E-mail	Resposta à demanda	Até 2 dias	Sistema – DIRECT TALK (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)
Redes Sociais (Facebook e Twitter)	Resposta à demanda	Até 1 dia	Sistema – Buzzmonitor (já operando)
Central de Atendimento 0800	Fila de espera	80% das ligações em 30s	Indicadores nacionais das centrais de atendimento
Central de Atendimento 0800	Atendimento	Até 1 hora	Indicadores nacionais das centrais de atendimento