



Na Mídia

12/04/2022 | [LexLatin](#)

A nova regulamentação do Serviço de Atendimento ao Consumidor

Decreto se adequa à realidade digital e estipula múltiplos canais de comunicação integrados entre si.

Maria Helena Bragaglia | João Luiz Mestrinel Antunes Garcia



Após anos de expectativas e espera, foi finalmente publicado no Diário Oficial da União no início do mês o Decreto nº 11.034/2022, que estabelece novas diretrizes sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Até então, para além dos preceitos básicos instituídos pelo Código de Defesa do Consumidor, a principal norma brasileira sobre o assunto era o Decreto nº 6.523/2008, que ora fica revogado, e que demandava atualização há tempos, sobretudo em razão da mudança do perfil do consumidor, da migração da comunicação cotidiana para as ferramentas digitais e do aumento substancial das reclamações dos consumidores sobre SAC nos setores regulados.

Vale pontuar que, tanto antes como agora, o decreto era e é aplicável apenas para os setores da economia cujas atividades sejam reguladas pelas normas do governo federal, como companhias aéreas, bancos, empresas de telefonia, eletricidade, seguradoras, planos de saúde, dentre outras.

O decreto vem no sentido de aperfeiçoar o atendimento ao consumidor mediante o oferecimento de múltiplos canais de comunicação, integrados entre si, em um mundo cada vez mais conectado; o que fatalmente implica em novos e constantes desafios às empresas.

Merecem destaque os seguintes pontos do decreto agora editado:

- **Canais múltiplos e integrados**: como alteração inicial em comparação à normativa anterior, se observa que a própria definição de SAC deixa de ser “o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados”, para passar a ser “o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos fornecedores de serviços regulados” (art. 2º). O que se vê é não apenas a expansão da regulamentação do SAC para outros canais diversos ao telefone, mas também a necessária integração entre eles; ao consumidor fica garantido, portanto, o direito de ser atendido em “no mínimo, um dos canais de atendimento integrados” (art. 4º, § 1º). Outra mudança importante é que o consumidor poderá acompanhar as suas demandas “nos diversos canais de atendimento integrados”, mediante registro numérico (art. 12, *caput*). Caberá às empresas, portanto, disponibilizar múltiplas portas de acesso ao consumidor, dar ampla divulgação sobre estes canais (art. 4º, § 1º) e, depois de recebida determinada demanda, dar tratamento adequado à informação, integrando-a.
- **Abertura de canais eletrônicos e obrigatoriedade do canal telefônico**: como o novo decreto reforça a multiplicidade de canais de comunicação, a ferramenta eletrônica, tão presente no cotidiano, ganha destaque. Não há norma expressa que imponha quais canais digitais devem ser disponibilizados, o que possibilitará a criatividade das empresas.
- **Obrigatoriedade de manutenção do atendimento eletrônico**: a despeito de o decreto possibilitar e incentivar a utilização de outros canais, continua a obrigatoriedade de se manter a disponibilidade de acesso ao SAC por atendimento telefônico (art. 4º, § 2º).
- **Atendimento humano obrigatório**: o atendimento por canal telefônico, realizado por humano, deve ser de ao menos oito horas diárias (art. 5º, I), cabendo às entidades reguladoras ponderar e eventualmente estabelecer horário de atendimento telefônico por humano superior a tal limite mínimo (art. 5º, parágrafo único).
- **Prazo de resposta**: alteração relevante ocorre também quanto ao prazo de resposta. Antes, previa-se que as reclamações seriam resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro, ao passo que, agora, “As demandas do consumidor serão respondidas no prazo de sete dias corridos, contado da data de seu registro” (art. 13, *caput*).

- **Efetividade**: há um capítulo específico do novo decreto a respeito da efetividade do SAC. A Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (SENACON) e o Ministério da Justiça deverão estabelecer metodologia e implementar ferramentas para medir a efetividade dos atendimentos, devendo observar, no mínimo, os parâmetros de **(i)** quantidade de reclamações (proporcional à quantidade de clientes ou de unidades de produção), **(ii)** taxa de resolução das demandas (sob a ótica do consumidor), **(iii)** índice de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor e às entidades reguladoras setoriais, e **(iv)** grau de satisfação do consumidor (art. 15, § 1º). Caso constatada baixa efetividade, a SENACON poderá estabelecer horário de atendimento telefônico, por humano, superior às oito horas diárias obrigatórias (art. 15, § 5º), sem prejuízo das sanções do Código de Defesa do Consumidor e dos regulamentos das entidades reguladoras.
- **Gratuidade e disponibilidade**: ficam mantidas a gratuidade do oferecimento do SAC (art. 3º) e a disponibilidade ininterrupta durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana (art. 4º, *caput*).

As alterações acima pontuadas mostram que o novo decreto tem como foco o adequado atendimento ao consumidor. O aumento das formas de atendimento, aliado ao conceito de efetividade e mecanismos de controle, deixam claro que o objetivo do legislador foi o de proporcionar e viabilizar resultados práticos ao consumidor.

Outra questão relevante é que, a despeito de a norma ser aplicada aos setores da economia cujas atividades sejam reguladas pelas normas do governo federal, ela certamente poderá ser utilizada pelos órgãos de defesa do consumidor como referência de boas práticas, de maneira que incentivamos as empresas que atuam no setor B2C (para consumidor final) a revisar as suas práticas de modo a avaliar quão eficaz o seu SAC têm sido.

Em tempos de ESG (práticas ambientais, sociais e de governança) e da tão propagada experiência do consumidor, não há dúvidas que investir em canais de atendimento que tragam soluções efetivas, além de ser um diferencial, é fonte de sustentabilidade dos negócios.

Como o decreto entrará em vigor apenas 180 dias após a sua publicação na imprensa oficial, há tempo e espaço para adaptações.

***Maria Helena Bragaglia é sócia da área de Resolução de Disputas do Demarest. João Luiz Mestrinel Antunes Garcia é advogado das áreas de Resolução de Disputas do Demarest.**