



Na Mídia

07/04/2022 | [Migalhas](#)

Mudanças em regras do SAC exigem empresas atualizadas, diz advogada

Maria Helena Bragaglia, sócia do Demarest Advogados, avalia que atendimento digital eficiente depende de plano de comunicação integrado e treinamento das equipes.

O novo decreto sobre o SAC, decreto 11.034/22, publicado nesta quarta-feira, 6, no Diário Oficial, traz diversas mudanças, principalmente ao incluir múltiplos canais de atendimento, como os digitais (e-mail, aplicativos e outros), e tratar do tema da efetividade do atendimento.

Na avaliação da advogada Maria Helena Bragaglia, sócia da área de Resoluções de Disputas do Demarest Advogados, "o atendimento digital eficiente e com mais qualidade depende de um plano de comunicação interna das empresas, que precisa ser integrado e coeso, no que diz respeito principalmente ao treinamento de equipes de profissionais para manejar os diversos canais com eficiência, e dessa forma conversarem entre si. Essa integração será um desafio importante dentro das empresas. De nada adianta disponibilizar o atendimento por e-mail se as informações e os dados não se conversarem, quando o consumidor acessar o canal de aplicativo, ou ligar no SAC, por exemplo."



Decreto que muda regras do SAC traz desafio de manter eficiência ao atendimento. (Imagem: Pexels)

Para a especialista do Demarest, as novas regras vão exigir investimentos das empresas do setor público e do privado não só em treinamento, mas também na disponibilização e atualização das tecnologias usadas para fazer o atendimento.

Ao criar canais de atendimento digitais, o decreto também considera e respeita as mudanças de perfil do consumidor que aconteceram desde 2018, avalia a especialista.

"A tecnologia, se bem aplicada e com métricas e parâmetros adequadamente definidos e fiscalizados, pode representar um melhor atendimento, com mais qualidade".

Com as mudanças, o decreto também deixa claro a preocupação do legislador em aumentar o índice de resolução das reclamações, conferindo mais efetividade aos atendimentos.

O decreto entra em vigor 180 dias após a sua publicação. Assim, a advogada destaca que "as empresas terão um prazo razoável para adaptar as suas tecnologias, estabelecer um plano de trabalho e treinar as equipes de atendimento".

Confira os principais pontos de destaque do novo decreto do SAC, segundo os especialistas do Demarest:

Disponibilização de canais múltiplos: além do atendimento telefônico, a criação de canais digitais, como e-mail, aplicativo etc;

Integração entre os diversos canais: o consumidor tem o direito de ser atendido em ao menos um deles e poderá acompanhar as suas demandas nos diversos canais por meio de um registro numérico, o que reforça que os canais devem ser integrados;

Obrigatoriedade de manter o canal telefônico: o horário de atendimento telefônico, por humano, não pode ser inferior a oito horas diárias;

Prazo de resposta de reclamação: deverá ser de sete dias corridos, a contar da data do registro;

Efetividade: a Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) e o Ministério da Justiça deverão estabelecer parâmetros para medir a efetividade - ou seja, a taxa de resolução de demandas pela ótica do consumidor, o grau de satisfação do consumidor, dentre outros. Poderão estabelecer que a companhia aumente o horário obrigatório de atendimento telefônico por humano, por exemplo.