



## Opinião: Decreto do SAC inova em relação ao atendimento

O presidente da República editou o Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, que altera e moderniza o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo Federal, revogando, no prazo de 180 dias contados de sua publicação, o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Com isso, as regras do novo Decreto do SAC entrarão em vigor a partir



O decreto reconhece a realidade dos diferentes modelos de

negócio e o consumidor *onmichanel*, permitindo aos fornecedores adequarem os canais de atendimento para que melhor atendam ao público específico. Além disso, o decreto contempla a possibilidade de os fornecedores disporem de outros canais de atendimento além do telefônico, que, apesar de obrigatório, deixa de ser o principal meio de comunicação com o consumidor.

### **Inovação dos canais de atendimento ao consumidor**

Uma das principais mudanças introduzidas pelo decreto é o reconhecimento da existência de canais de atendimento integrados pelo fornecedor, sendo que um deles — à escolha do fornecedor — deverá estar disponível ao consumidor 24 horas por dia, sete dias por semana.

No decreto anterior e ainda vigente, o atendimento ininterrupto deveria ser necessariamente o telefônico. O decreto, no entanto, deixa a critério do fornecedor a escolha do canal ininterruptamente disponível ao público, mantendo a obrigatoriedade do atendimento telefônico pelo período mínimo de oito horas diárias. O atendimento será humano, com horários e períodos específicos para cada setor, a serem definidos pelas entidades reguladoras competentes.

A dispensa do atendimento telefônico ininterrupto tem gerado discussões sobre possível retrocesso, já que reduz a abrangência temporal de uma ferramenta com a qual o consumidor acostumou-se ao longo do tempo. De outro lado, o atendimento ininterrupto não faz sentido para muitos modelos de negócio que são prestados integralmente online, de modo que o decreto reflete a dinâmica social atual, especialmente considerando que o atendimento 24x7 continuará existindo — ainda que não via telefone.



O decreto também inova ao permitir, durante o tempo de espera do consumidor no telefone, a veiculação de mensagens de caráter informativo, desde que tratem dos seus direitos e deveres ou, ainda, dos outros canais integrados de atendimento do fornecedor. A veiculação de mensagens publicitárias, por sua vez, só será permitida se houver o consentimento do consumidor.

A esse respeito, a exigência de que haja consentimento do consumidor para veiculação publicitária traduz nova possibilidade ao fornecedor no atendimento prestado (ainda que condicionada à anuência prévia do cliente), embora crie uma etapa burocrática que pode prejudicar a celeridade do atendimento ao consumidor.

Espera-se, enfim, que o decreto dê maior liberdade e abra espaço para que os fornecedores de serviços regulados disponibilizem canais de atendimento mais adequados ao perfil dos consumidores que atendem.

### **Acessibilidade e qualidade do atendimento**

De acordo com o artigo 8º do decreto, os canais de SAC disponibilizados pelo fornecedor deverão assegurar tempestividade, celeridade, segurança, privacidade e resolutividade da demanda apresentada pelo consumidor.

Mais que isso, o decreto preconiza a acessibilidade de todos os canais de atendimento mantidos pelo fornecedor, em especial a pessoas com necessidades especiais. Os canais devem ser ampla e claramente divulgados ao público, garantindo-se o pleno acesso para atendimento de todas as demandas, conforme regulamentação a ser editada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), consideradas as especificidades das necessidades especiais.

A observância à acessibilidade para pessoas com necessidades especiais já estava prevista no Código de Defesa do Consumidor, com expressa remissão à Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015, sendo o decreto um reforço normativo à proteção desses consumidores, demonstrando a nova tônica com que as empresas devem atuar no mercado de consumo.

### **Fiscalização de efetividade pela Senacon**

O decreto preza primordialmente pela efetividade dos canais de atendimento para resolução de demandas dos consumidores. Ficará a cargo da Senacon desenvolver metodologia e implementar ferramenta de acompanhamento da efetividade do SAC, levando em consideração, no mínimo, taxa de resolução de demandas, índice de reclamações no consumidor.gov.br e no órgão regulador competente, grau de satisfação do cliente e quantidade de reclamações *versus* quantidade de clientes ou unidades de produção.

### **Acompanhamento e tratamento das demandas**

O decreto zela pelo correto e efetivo tratamento de demandas dos consumidores, em contraposição à ênfase do anterior na resolução das demandas; e prevê o prazo de sete dias corridos para que seja oferecida resposta à demanda do consumidor, ao passo que o anterior previa prazo de cinco dias úteis para que a demanda fosse resolvida.



Ainda que seja um dos fatores que serão considerados para medição da efetividade dos canais de atendimento ao consumidor, a resolução de demandas não será a única. A mudança da abordagem do decreto (que dispõe sobre "tratamento de demandas" no capítulo V e não em "resolução de demandas", como no decreto anterior) sugere que deva ser feita análise mais completa sobre os canais de atendimento (para além da resolução de demandas) para verificar a sua real efetividade, o que somente poderá ser confirmado após a sua vigência.

Essa efetividade no tratamento das demandas é reforçada, ainda, pela nova previsão de que, no atendimento telefônico, não poderá haver encerramento da chamada de forma prematura e sem conclusão, como também que o fornecedor, nessa hipótese, será obrigado a retornar a chamada, informar o número de protocolo e concluir efetivamente o atendimento.

Há, como se vê, a intenção de garantir maior segurança ao consumidor de que sua demanda será atendida até o final. Essa previsão traz maior comodidade ao consumidor (e proteção contra interrupções e necessidade de reiniciar o atendimento) ao passo que exige postura mais ativa e diligente por parte do fornecedor no tratamento das demandas.

O decreto parece promissor no que se refere à modernização dos canais de atendimento que atualmente se mostram estafados e, por diversas vezes, ineficientes na resolução de demandas dos consumidores.

**Date Created**

10/05/2022