

# Decreto nº 11.034/2022

## Principais alterações

MORAIS  
ANDRADE

LEANDRIN | MOLINA ADVOGADOS





# Principais pontos de atenção



# Canais de atendimento ao consumidor

A regulamentação do SAC deixa de ocorrer apenas para o serviço de atendimento prestado via telefone, abrangendo outros canais integrados que tenham o objetivo de tratar demandas dos consumidores

## Gratuidade do SAC

O SAC das empresas dos setores regulados permanecem sem ônus ao consumidor, independente do canais a serem utilizados pelos fornecedores.

## Acessibilidade

Mantêm-se a obrigatoriedade de acessibilidade, mas a SENACON emanará ato para dispor sobre o tema, considerando a especificidades de cada deficiência



## Ininterruptabilidade do SAC, meios de atendimento e regras mínimas

- O SAC deverá ser disponibilizado ao consumidor de maneira ininterrupta, durante 24h, sete dias por semana, por um dos canais de atendimento integrados, que deverá ser amplamente divulgado;
- Os órgãos ou entidades reguladoras competentes deverão observar as seguintes condições mínimas para atendimento telefônico:
- Disponibilização por, no mínimo, 08h diárias, com atendimento humano;
- Opções mínimas no primeiro menu:

Reclamação

Cancelamento

Tempo máximo de espera para contato direto com atendente

Tempo máximo para transferência para setor competente para atendimento da demanda

quando este não estiver no primeiro menu.

**Atenção: Os órgãos e entidades reguladoras podem definir horário de atendimento telefônico por humano superior às 08h diárias previstas;**

## Disponibilização dos meios de contato

Os fornecedores passam a ser obrigados a disponibilizar as opções de acesso em todos os seus canais eletrônicos.

## Qualidade do Atendimento

Obrigatoriedade de retornar a chamada ao consumidor, informando o protocolo e concluindo o atendimento **nos casos em que a chamada seja interrompida pelo Fornecedor.**

Obrigatoriedade de observação da Lei Geral de Proteção de Dados no tratamento e compartilhamento dos dados do consumidor (previsão expressa).

É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após o seu registro no primeiro atendimento.

# Acompanhamento das Demandas

O registro numérico deixa de ser a única opção para o Protocolo de Atendimento;

Ampliação do prazo para envio do histórico de atendimento de 72 horas para 05 dias, podendo ocorrer por meio eletrônico ou correspondência, de acordo com o critério do consumidor;

Redução do período mínimo de manutenção da gravação de 02 anos para 90 dias nos casos de atendimento telefônico;

Manutenção da obrigatoriedade de registro do atendimento pelo prazo de dois anos, contados da data da resolução da demanda;

# Resolução das Demandas

As demandas **deverão ser respondidas no prazo máximo de 07 dias corridos**, cabendo aos órgãos e entidades reguladoras **estabelecer o prazo para resolução das demandas**.

## Cancelamento do Serviço

Os efeitos do pedido de cancelamento são imediatos, mas os órgãos e entidades reguladoras poderão fixar prazo para conclusão do processamento técnico da demanda;

Poderá ser oferecida ao consumidor a opção de cancelamento programado.

## Avaliação de Efetividade

SENACON criará metodologia para avaliar a efetividade do SAC, considerando:

- (i) a quantidade de reclamações referentes ao SAC X quantidade de clientes ou unidade de produção;
- (ii) taxa de resolução das demandas de acordo com a percepção do consumidor;
- (iii) reclamações junto aos ODCs, SINDEC e consumidor.gov.br;
- (iv) reclamações no órgão ou entidade reguladora; e,
- (v) grau de satisfação do consumidor.

**Atenção: Nos casos em que a SENACON averiguar a baixa efetividade do SAC, poderá determinar o atendimento telefônico por humano no prazo superior de 08h diárias.**

# OBRIGADO!

Vitor Morais de Andrade [vandrade@moraisandrade.com](mailto:vandrade@moraisandrade.com)

Fernando Henrique Anadão Leandrin [fhleandrin@moraisandrade.com](mailto:fhleandrin@moraisandrade.com)

Nicolas Eric Matoso Medeiros de Souza [nsouza@moraisandrade.com](mailto:nsouza@moraisandrade.com)



[www.moraisandrade.com](http://www.moraisandrade.com)



55 + 11 5555-6128



[contato@moraisandrade.com](mailto:contato@moraisandrade.com)



[linkedin.com/company/morais-andrade-advogados/](https://www.linkedin.com/company/morais-andrade-advogados/)



Al. Casa Branca, 35, 10º andar - cj. 1006/1009 - Jardim Paulista

Cep: 01408-001 - São Paulo - SP