Geral

Novas regras de atendimento ao consumidor começam a valer hoje

Novo decreto do SAC exige contato direto por telefone e outros canais

FLÁVIA ALBUQUERQUE - REPÓRTER DA AGÊNCIA BRASIL
Publicado em 02/11/2026 - 14:37
Rio de Janeiro


© FÁBIO RODRIGUES POZZEBOM/ AGÊNCIA BRASIL

Versão em áudio

0:00 / 3:56

A partir desta segunda-feira (2), os canais de atendimento telefônicos e eletrônicos - Serviço de Antendimento ao Consumidor (SAC) - das empresas estão obrigados a funcionar em contato direto com os consumidores.

O decreto do governo federal com as mudanças foi publicado em 13 de outubro e exige a **garantia de atendimento humano tanto por telefone quanto nos canais eletrônicos**, das 8h às 20h, todos os dias da semana, inclusive nos finais de semana e feriados.

A norma define ainda que os fornecedores deverão manter pelo menos um canal eletrônico em funcionamento 24 horas por dia, sete dias, além de prazos para resposta e cancelamento. Entre os canais eletrônicos estão os chats oferecidos em sites ou aplicativos e os serviços de mensagens instantâneas.

Os novos parâmetros de atendimento valem para aos fornecedores de produtos e serviços regulados governo federal. **Entram nessa categoria operadoras de telefonia e de planos de saúde, empresas aéreas, concessionárias de energia e empresas do setor financeiro, como bancos e fintechs.**

As normas incluem as plataformas digitais de intermediação de produtos e serviços, serviços de transporte remunerado privado individual de passageiros e serviços de entrega de produtos ou mercadorias. **As empresas terão que apresentar dados à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).**

> "Sistemas automatizados e ferramentas de inteligência artificial poderão ser utilizados na triagem, na distribuição interna e na resolução das demandas, mas não poderão impedir ou afastar a opção de atendimento em tempo real por uma pessoa durante esse período", diz a Senacom.

O decreto determina atendimento prioritário e adequado às necessidades das pessoas idosas. Os canais de SAC (Sistema de Atendimento ao Consumidor) deverão ainda observar requisitos de acessibilidade para pessoas com deficiência, conforme regras a serem estabelecidas pelos órgãos e entidades reguladores competentes.

Confira mais informações sobre as novas regras no *Repórter Brasil*, da TV Brasil



Tempo de espera e prazos de resolução

Segundo o decreto, o contato com uma pessoa nos atendimentos telefônicos deve ocorrer em até 20 segundos em pelo menos 80% das demandas atendidas. Nas outras o tempo máximo de espera será de cinco minutos.

Se a ligação for interrompida acidentalmente antes da conclusão do atendimento, o fornecedor deverá retornar a chamada em até cinco minutos, aproveitar as informações já fornecidas pelo consumidor e informar o protocolo anteriormente atribuído, quando houver.

O consumidor também não poderá ser obrigado a reiniciar o atendimento ou realizar novos contatos para tratar da mesma solicitação e não poderá ser encaminhado para outro canal, exceto quando o atendimento presencial for indispensável à resolução do problema.

Com atendimento obrigatoriamente gratuito, o encaminhamento para uma pessoa não poderá ser condicionado ao fornecimento prévio de número de contrato, CPF ou outros dados do consumidor. Também está proibida a veiculação de publicidade durante o atendimento e no período de espera.

"As demandas não urgentes deverão ser respondidas em até sete dias corridos. A resposta deverá ser clara, objetiva, conclusiva e abordar todos os pontos apresentados pelo consumidor. As demandas que envolvam risco relevante ao consumidor terão tratamento prioritário e atendimento imediato, a qualquer tempo. Caberá às agências ou aos órgãos reguladores competentes definir as situações consideradas urgentes", explica o Senacom.

Cancelamento no SAC e nos canais de contratação

Segundo a nova norma, a opção de cancelamento do produto ou do serviço deverá estar disponível em todos os níveis de atendimento do SAC, inclusive no primeiro, tanto nos canais telefônicos quanto nos canais eletrônicos. Todos os meios e canais disponibilizados para a contratação também deverão permitir o cancelamento.

"Nesses canais, a opção será oferecida no mesmo menu eletrônico utilizado para contratar ou, quando houver atendimento humano, pela mesma equipe de atendentes responsável pela contratação. O consumidor não poderá ser direcionado a outro menu, atendente ou canal para realizar o cancelamento", afirma o Senacom.

O decreto garante ainda ao consumidor acesso gratuito ao histórico de suas demandas. O histórico deverá ser fornecido mediante solicitação em até cinco dias úteis. As gravações das chamadas telefônicas e as mensagens trocadas nos canais do SAC deverão ser mantidas por, no mínimo, 90 dias.

Relacionadas

Recebimento de vales-alimentação e refeição mudam a partir do dia 7

Hoje é Dia: datas, fatos e feriados de novembro de 2026

Edição: Maria Claudia

SAC | Serviço de Atendimento ao Consumidor | atendimento humano | multimídia

Compartilhe essa notícia

Destaques EBC

Radiodifusão
Tornados e temporais causam destruição no Sul do país

TV Brasil
Repórter Brasil de 4 de novembro de 2026; assista na íntegra



Mais notícias

Economia
Governo publica MP das alíquotas do Imposto Seletivo para 2027
qui, 05/11/2026 - 09:37


Geral
Receita apreende brinquedos falsificados da Lego no Porto do Rio
qui, 05/11/2026 - 09:01


Internacional
Mais de dez voos comerciais europeus recebem ameaças de bomba
qui, 05/11/2026 - 08:41


Geral
PF faz operação no Rio para conter repasses ilegais de arma a CACs
qui, 05/11/2026 - 08:26


Educação
Enem: cursinhos populares preparam alunos em vulnerabilidade social
qui, 05/11/2026 - 08:00


Justiça
Juíza sugere medidas mais duras contra torcidas organizadas
qui, 05/11/2026 - 07:56

Ver mais

DÊ SUA OPINIÃO SOBRE A QUALIDADE DO CONTEÚDO QUE VOCÊ ACESSOU.

Escolha sua manifestação em apenas um clique.

DENÚNCIA | RECLAMAÇÃO | ELOGIO | SUGESTÃO | SOLICITAÇÃO | SIMPLIFIQUE

Você será direcionado(a) para o sistema Fala.BR, mas é com a EBC que estará dialogando. O Fala.BR é uma plataforma de comunicação da sociedade com a administração pública, por meio das Ouvidorias.

Sua opinião ajuda a EBC a melhorar os serviços e conteúdos oferecidos ao cidadão. Por isso, não se esqueça de incluir na sua mensagem o link do conteúdo alvo de sua manifestação.

Clique aqui para mais informações sobre a Ouvidoria da EBC.

EBC | EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO

© Todos os direitos reservados pela EBC

Política de Privacidade | Termos de uso