

LEGISLAÇÃO DO

SAC

# você sabe o que é SAC?



SAC É A SIGLA PARA O TERMO “SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR”, CONSISTE EM UM CANAL DE ATENDIMENTO QUE SERVE PARA O CONSUMIDOR ESCLARECER DÚVIDAS, DAR SUGESTÕES, OBTER INFORMAÇÕES, FAZER RECLAMAÇÕES E RESOLVER PROBLEMAS RELACIONADOS A UMA EMPRESA E/OU SEUS PRODUTOS E SERVIÇOS.

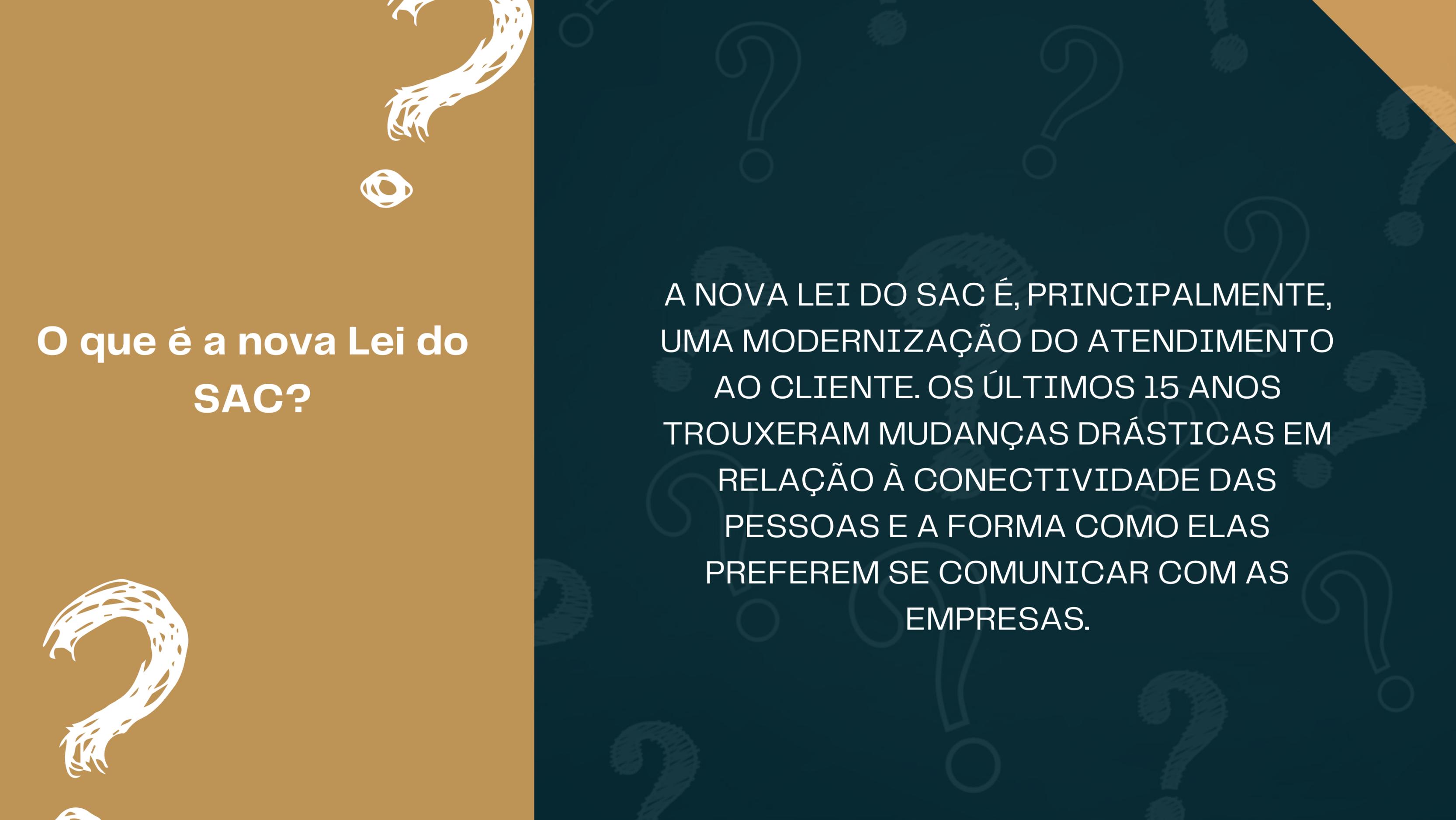
# Primeira lei SAC a ser sancionada



ORIGINALMENTE, A LEI DO SAC FOI CRIADA EM 2008. NA OCASIÃO, AS EMPRESAS QUE TINHAM UM MODELO DE NEGÓCIOS DE ASSINATURA ESTAVAM CRESCENDO BASTANTE NO MERCADO. ATÉ AQUELE MOMENTO, A MAIORIA DELAS TRATAVA A OPERAÇÃO COMO UM CUSTO QUE ERA UM MAL NECESSÁRIO (E NÃO COMO UM INVESTIMENTO).



## O que é a nova Lei do SAC?



A NOVA LEI DO SAC É, PRINCIPALMENTE, UMA MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE. OS ÚLTIMOS 15 ANOS TROUXERAM MUDANÇAS DRÁSTICAS EM RELAÇÃO À CONECTIVIDADE DAS PESSOAS E A FORMA COMO ELAS PREFEREM SE COMUNICAR COM AS EMPRESAS.

# Confira as principais novidades do novo decreto:

No dia 5 de abril de 2022 foi sancionado o Decreto 11.034/2022, que altera e moderniza o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), abaixo divulgamos todos os tópicos a serem abordados.

01

Mudanças nas regras de atendimento telefônico

04

Índice de Resolução de Problemas

02

Omnicanalidade

05

Mensagens de espera

03

Cancelamento e reclamações facilitadas

06

Acesso a informações sem fornecimento prévio de dados

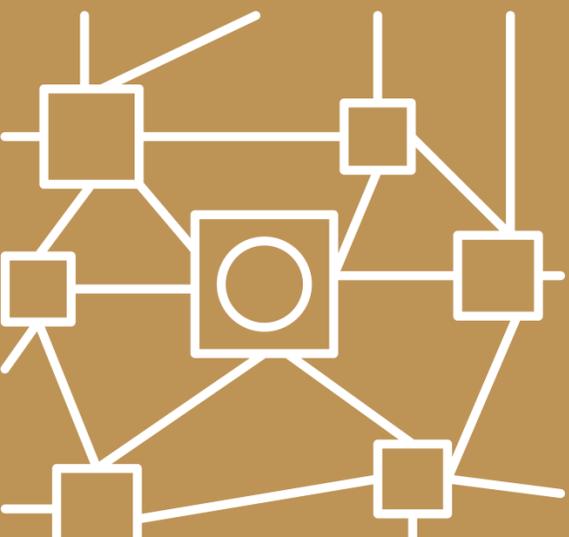
**01**

## **Mudanças nas regras de atendimento telefônico**



A disponibilização de um canal de atendimento telefônico segue sendo obrigatória para todas as indústrias, mas não mais em um modelo 24/7. Agora, ele é obrigatório por no mínimo 8 horas diárias e neste período tem que ser feito por agentes humanos.

## 02 Omnicanalidade



Uma das maiores mudanças da nova Lei do SAC foi a compreensão que os usuários querem e usam outros canais para se comunicar com as empresas que não as ligações

Essa é uma demanda antiga dos usuários e finalmente terá o respaldo da lei para uma mudança consistente.

**03**

**Cancelamento e  
reclamações  
facilitadas**



Para todos os tipos de atendimento (URA, chat ao vivo, chatbots, etc) que tenham a segmentação por menu, é obrigatório a disponibilização de um item de “Cancelamento” e “Reclamação” logo na opção inicial.



## 04 Índice de Resolução de Problemas

A qualidade dos canais de atendimento passou a ser uma prioridade.

E para isso, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), desenvolveu um método para acompanhar a evolução dos SACs, são eles:

- Taxa de resolução de demandas (na visão do consumidor);
- Índice de reclamação em órgãos de defesa do consumidor;
- Grau de satisfação dos clientes;
- Quantidade de reclamações por quantidade de clientes/unidades de produção.

E, se caso a empresa não estiver com um rendimento mínimo exigido será estabelecido que a mesma terá atendimento telefônico com agentes humanos seja estendido para mais de 8 horas diárias.

**05**

## **Mensagens de espera**

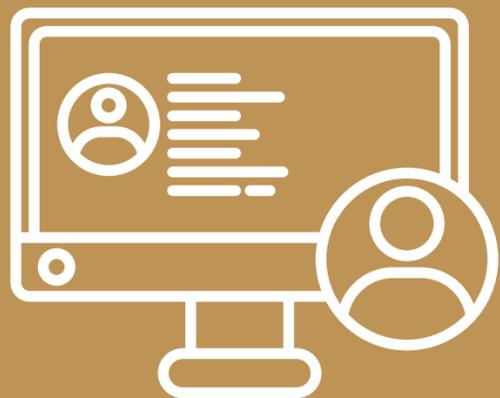
É comum que as empresas coloquem mensagens publicitárias enquanto o atendimento está em espera. Mas isso mudou com o novo decreto. Segundo a legislação, isso só será possível quando o usuário permitir.

No entanto, mensagens informativas, com conteúdos sobre os direitos do consumidor e outros canais de atendimento disponíveis poderão continuar sendo veiculadas.



## 06

### Acesso a informações sem fornecimento prévio de dados



Outra mudança da nova Lei do SAC é que: “O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor”.

Isso significa que, especialmente para dúvidas sobre produtos e serviços, as empresas precisam estar preparadas para oferecer informações sem criar um “cadastro do usuário” ou coletar dados como CPF, data de nascimento etc.

# Lembrando que algumas regras foram mantidas tais como:

01

Acesso a um canal gratuito de SAC

02

Conteúdo das ligações e interações em canais digitais terão que ficar armazenados por 90 dias

03

Reclamações e cancelamentos devem ser efetivados imediatamente quando solicitados – mesmo que haja dívidas em relação às faturas anteriores



É bom lembrar que o descumprimento de qualquer uma dessas regras poderá deixar a empresa suscetível às penalidades do Artigo 56 do código de Defesa do Consumidor.

**O que acontece com  
quem não se adequar**

**?**



Apesar de ser apontada como uma modernização do serviço de atendimento, muitas empresas não entenderam dessa forma e dificultaram a realização de certas mudanças exigidas pela nova legislação.

Por isso, é importante ficar atento às consequências para os negócios que não se adaptarem:

- Sanções e multas
- Reputação prejudicada
- Perda de clientes
- Ações judiciais
- Desvantagem competitiva

# Dúvidas

