economia

Novas regras de atendimento ao consumidor começam a valer

Empresas devem garantir atendimento humano por telefone e online, e prioridade a idosos

/ CONSUMO

Desde ontem, 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 os 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 Sistema de Atendimento ao Consumidor (SAC) deverão ainda observar requisitos de acessibilidade para pessoas com deficiência, conforme regras a serem estabelecidas pelos órgãos e entidades reguladores competentes.

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 número de protocolo anteriormente atribuído, quando houver.

AGÊNCIA BRASIL



Novos parâmetros valem para os fornecedores de produtos e serviços

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.

/ TRIBUTOS

IMPOSTOS FEDERAIS E ESTADUAIS

05/11	IRRF	Rendimentos de Capital - Títulos de renda fixa - Pessoa Física, de fato gerador de 3º decêndio mês anterior (31/10/2026)
05/11	IRRF	Rendimentos de Capital - Títulos de renda fixa - Pessoa Jurídica, de fato gerador de 3º decêndio mês anterior (31/10/2026)
05/11	IRRF	Rendimentos de Capital - Fundo de Investimento sujeito à tributação periódica, de fato gerador de 3º decêndio mês anterior (31/10/2026)
13/11	IOF	Operações de Crédito - Pessoa Física, de fato gerador de 1º decêndio mês atual (10/11/2026)
13/11	IOF	Aplicações Financeiras, de fato gerador de 1º decêndio mês atual (10/11/2026)
13/11	PIS/Pasep	Retenção - Aquisição de autopeças, de fato gerador de 2ª quinzena mês anterior (31/10/2026)



O jornal de economia e negócios do RS

Fundado por J.C. Jarros - 1933

Jornal do Comércio

Filiado ANJ Associação Nacional de Jornais www.anj.org.br

www.jornaldocomercio.com

Departamento de Circulação

circulacao@jornaldocomercio.com.br

Atendimento ao Assinante

Telefone (51) 3213.1300

De 2ª a 6ª das 8h às 18h

atendimento@jornaldocomercio.com.br

Vendas de Assinaturas

Telefone/Whatsapp: (51) 3213.1397

vendas.assinaturas@jornaldocomercio.com.br

Exemplar avulso: R$ 6,50

Assinaturas

Mensal	R$	109,90
Trimestral à vista	R$	269,73
1+2	R$	99,90
Total Parcelado	R$	299,70
Semestral à vista	R$	528,66
1+5	R$	97,90
Total Parcelado	R$	587,40
Anual à vista	R$	997,92
1+11	R$	92,40
Total Parcelado	R$	1.108,80

Desconto de 10% para pagamento à vista

Formas de Pagamento:
Cartões de Crédito (VISA, MASTER, ELO, AMERICAN e DINERS)
Débito em Conta: BB, Bradesco, Banrisul, CEF, Santander, Sicredi e Itaú e Pix
Boleto Bancário.
Consulte nossos planos promocionais em:
www.jornaldocomercio.com/assine

Departamento Comercial

Atendimento às agências e anunciantes
Telefone (51) 3213.1333
agencias@jornaldocomercio.com.br

Operações comerciais
Tel: (51) 3213.1355
anuncios@jornaldocomercio.co m.br

Publicidade legal
Tel: (51) 3213.1331 / 3213.1338
comercial@jornaldocomercio.com.br

Redação

Telefones e e-mails
(51) 3213.1362

Editoria de Economia
(51) 3213.1369
economia@jornaldocomercio.com.br

Editoria de Geral
(51) 3213.1372
geral@jornaldocomercio.com.br

Editoria de Política
(51) 3213.1374
politica@jornaldocomercio.com.br

Editoria de Cultura
(51) 3213.1376
cultura@jornaldocomercio.com.br

Administrativo e Financeiro

Telefone (51) 3213.1381
financeiro@jornaldocomercio.com.br
rh@jornaldocomercio.com.br
suprimentos@jornaldocomercio.com.br

Henderson Comunicação

Brasília - DF
QI 23. LOTE 09 BLOCO A 604 GUARÁ II
71060-636
Telefone (61) 3322.4634 e (61) 3322.8989
marciaglobal@terra.com.br