# TEMA DO MÊS

Novembro | 2026



## O que o novo SAC muda no relacionamento com o cliente

***IPS Consumo e Instituto Viva analisam como as regras de atendimento podem orientar empresas de diferentes setores, incluindo o de alimentos***

O novo decreto do SAC coloca em evidência uma responsabilidade das empresas: dar continuidade à demanda que o consumidor apresenta. A norma exige dos fornecedores abrangidos o acompanhamento até a conclusão efetiva do atendimento, sem obrigar o cliente a reiniciar o contato para tratar da mesma solicitação.

Essa exigência tem consequências para a maneira de organizar o relacionamento. É preciso que a informação recebida circule, chegue à área capaz de agir e resulte em uma resposta. Para o **IPSConsumo** e o **Instituto Viva**, a revisão dos processos de atendimento pode aproximar a operação das necessidades de quem utiliza seus produtos e serviços.

O Decreto nº 13.135/2026 tem alcance definido: abrange fornecedores de produtos e serviços regulados pelo Executivo federal que se enquadrem nos critérios do órgão competente, além de determinados serviços financeiros digitais regulados ou supervisionados pelo Banco Central. O enquadramento deve ser verificado por atividade. Suas diretrizes também oferecem referências para outras empresas que desejem aprimorar o contato com seus clientes.

### A demanda precisa continuar dentro da empresa

Ao vedar a repetição do relato já registrado, salvo por razão técnica fundamentada, e assegurar ao atendente acesso ao histórico pertinente, o decreto exige continuidade entre as etapas do atendimento.

“Quando o consumidor apresenta uma demanda, cabe à empresa assumir a responsabilidade por conduzi-la até a solução. Isso exige integração entre as áreas, compartilhamento de informações e autonomia para decidir”, destaca **Juliana Pereira**, presidente do **IPSConsumo**. Ela acrescenta: “O cliente precisa compreender, com clareza, como sua demanda será conduzida e receber uma resposta que considere o que foi relatado e enfrente, de forma efetiva, a questão apresentada.”

O retorno também tem um padrão a cumprir. O decreto determina que a resposta seja clara, objetiva, conclusiva e aborde todos os pontos apresentados. Para demandas não urgentes, o prazo previsto é de até sete dias corridos, contados do registro.

Isso pede atenção ao conteúdo da resposta: o cliente precisa compreender o que foi analisado, qual providência será adotada e o que significa a decisão para sua situação. Quando o pedido não puder ser acolhido, a explicação deve apresentar os fundamentos e os limites aplicáveis, respeitados os direitos do consumidor.

### A tecnologia deve facilitar o acesso à resposta

A norma permite automação, inclusive inteligência artificial, na triagem, na distribuição interna e na resolução de demandas. Preserva, porém, a opção de atendimento em tempo real por pessoa humana, nos períodos e condições previstos.

# TEMA DO MÊS

Novembro | 2026

Para os institutos, a escolha tecnológica deve considerar o que o consumidor consegue fazer por meio dela. A facilidade de localizar o canal, compreender as opções e apresentar uma necessidade precisa orientar o desenho do atendimento. Esse cuidado inclui pessoas com diferentes condições de acesso e familiaridade com ferramentas digitais.

A presença de um atendente requer, por sua vez, acesso à informação e condições para agir. A qualidade do relacionamento depende de a empresa oferecer suporte às equipes e integrar os canais à operação que sustenta as respostas.

## Nos alimentos, atender envolve informação e segurança

Na indústria de alimentos, essa discussão alcança o conhecimento sobre o produto. Uma pergunta sobre alergênicos ou conservação exige informação técnica confiável, apresentada de maneira que o consumidor consiga compreender e utilizar.

A Anvisa destaca que os fabricantes são os principais responsáveis pela qualidade e segurança dos alimentos. Essa responsabilidade dá fundamento à conexão entre atendimento, qualidade e assuntos regulatórios.

A investigação deve considerar os elementos disponíveis e os possíveis riscos. O contato inicial não comprova, por si só, um desvio, mas precisa gerar análise e retorno ao consumidor. Essa articulação é uma referência de relacionamento para o setor, preservada a verificação do enquadramento de cada atividade nas exigências específicas do decreto.

## O que chega ao SAC precisa chegar às decisões

O acompanhamento das demandas também permite observar em quais lugares a própria empresa pode melhorar. Dúvidas recorrentes podem indicar uma informação pouco compreendida. Reclamações semelhantes justificam examinar processos, produtos e formas de comunicação.

Para o IPSConsumo, think tank de relações de consumo, o atendimento oferece elementos para avaliar como as decisões empresariais chegam ao público. **OInstituto Viva,** por sua vez, acrescenta a importância de aproximar o conhecimento técnico das dúvidas e condições de uso relatadas pelos consumidores.

Essa leitura conjunta orienta a proposta dos institutos de apoiar empresas e entidades na qualificação do relacionamento. Definir responsabilidades, formar equipes e melhorar a circulação da informação são caminhos para que cada contato produza uma resposta adequada e contribua para aperfeiçoar a operação.

## Webinar debate os caminhos para a implementação

O **IPSConsumo** e a **ABRAREC** promovem, em 19 de novembro, o webinar Novo Decreto do SAC — Impactos, Desafios e Caminhos para a Implementação.

O encontro integra a agenda *Diálogos Consumo e Sociedade* e contará com **Juliana Pereira, Vitor Morais de Andrade e Ricardo Morishita**, secretário nacional do Consumidor.

O debate será das 9h às 10h, pelo Microsoft Teams, no horário de Brasília. As inscrições encerram em 18 de novembro, às 17h.

**Inscreva-se no webinar**