

Norma amplia exigências para atendimento ao consumidor

Serviços de atendimento ao consumidor (SAC) passam a ter novas regras em todo o país. As mudanças entram em vigor em 20 dias e valem para empresas de setores regulados pelo governo federal e por instituições que prestam serviços financeiros digitais supervisionados pelo Banco Central.

Entre as principais providências estão disponibilizar aos clientes atendimento humano obrigatório, SAC gratuito, limite de cinco níveis de atendimento ou menus, cancelamento facilitado, suporte 24 horas em canais eletrônicos.

Também fica proibido direcionar o consumidor para outro canal de atendimento, exceto quando o comparecimento presencial for indispensável para resolver a demanda.

Outra novidade prevê que, se a ligação cair durante os diálogos, a empresa deverá retornar o contato em até cinco minutos e aproveitar as informações já fornecidas pelo consumidor.

A norma determina que a opção de cancelamento de contratos e serviços



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: <http://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/6804-49C9-6F65-AA8E> ou vá até o site <http://assinaturas.certisign.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 6804-49C9-6F65-AA8E



Hash do Documento

F5D5A652C936A0DCE93652E32F142E0B49D73DBE4AD31A5F461DCBB8EDA04AC0

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 22/10/2026 é(são) :

- ☒ angelo Lugoboni - 061.612.029-05 em 22/10/2026 09:39 UTC-03:00
- Tipo: Assinatura Eletrônica

Evidências

Client Timestamp Thu Oct 22 2026 09:41:22 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)
Geolocation Latitude: -23.42368141925023 Longitude: -51.9369962211303 Accuracy: 86
IP 177.92.52.57
Identificação: Autenticação de conta
Assinatura:



Hash Evidências:
D2DE1655A5D81C090DD1B71874A8141431B8236990E62D5D49C63C070BF50E51

