Entrou em vigor nesta semana, em 2 de novembro de 2026, o Decreto nº 13.135/2026, que estabelece novas regras para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e revoga o Decreto nº 11.034/2022.

Entre as principais alterações estão a ampliação das exigências de atendimento humano, a definição de limites para os tempos de espera, as novas regras de continuidade do atendimento e o detalhamento dos procedimentos de cancelamento de contratos e serviços.

Para o mercado segurador, os impactos podem ultrapassar os canais próprios das seguradoras, alcançando modelos operacionais que envolvem representantes de seguros, plataformas digitais, distribuidores e prestadores terceirizados.

A aplicação do decreto também exige atenção à regulação setorial. O texto atribui aos órgãos reguladores competentes a definição de critérios de enquadramento e a disciplina de aspectos específicos do atendimento, observados os limites estabelecidos pela própria norma.

Nesse contexto, o **Junqueira & Gelbecke Advogados** elaborou um informativo jurídico que reúne as principais alterações do novo decreto, apresenta um quadro comparativo com a regulamentação anterior e examina seus possíveis impactos sobre as operações de seguros.

O material aborda, entre outros pontos, os procedimentos de cancelamento, a integração dos canais de atendimento com prestadores terceirizados, o tratamento de demandas urgentes e as exigências de conservação de registros.

O escritório destaca a importância de uma avaliação coordenada entre as áreas jurídica, regulatória, operacional, tecnológica e de distribuição, a fim de identificar eventuais necessidades de adequação dos procedimentos internos e dos instrumentos contratuais com parceiros.

PDF

O informativo completo está disponível para consulta

Fonte: Junqueira & Gelbecke Advogados, em 04.11.2026.