

Objetivo é aumentar o nível de resolução de problemas de consumidores nas empresas

Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) criou um grupo de trabalho para apresentar propostas que aprimorem a lei do SAC, o decreto 6.523/2008, que estabelece parâmetros de qualidade para o atendimento telefônico das empresas e que completou nove anos na última segunda-feira, dia 31 de julho.

O grupo terá a tarefa de que aprimorem o Decreto do SAC e que, a partir daí, seja possível melhorar o nível de resoluções de problemas por parte das empresas, que está aquém do desejado.

Aplicativos, redes sociais e chat, por exemplo, devem ser incorporados no novo regulamento, afirmou o secretário Nacional do Consumidor, Arthur Rollo, para quem a incorporação de regras para o atendimento digital é uma das modernizações necessárias ao decreto.

“O setor de atendimento teve ampla modificação nos últimos anos e a lei precisa acompanhar essa modernização”, complementou Rollo.

Pesquisa realizada, em fevereiro, pela Associação Brasileira de Procons (ProconsBrasil) com mais de dois mil consumidores, pelas redes sociais, mostra que o serviço está deixando a desejar. Além de terem que ficar muito tempo esperando junto ao telefone, cerca de 80% consumidores se queixam da falta de clareza das informações prestadas e 43% ainda consideram que os atendentes não lhes fornecem dados suficientes.

Rollo ressalta ainda o baixo índice de resolução dos SAC, destacando o setor de telecomunicações, que continua recebendo um alto número de reclamações que, ao não serem solucionadas, acabam no sistema de defesa do consumidor.

O secretário acrescenta que o consumidor precisa receber a informação com maior clareza e precisão possíveis e que precisa ter seu problema resolvido com celeridade. O grupo de trabalho visa a buscar isso e uma melhor qualidade de atendimento nas propostas a serem apresentadas: “Uma informação precisa e a documentação dos consumidores é nossa prioridade”.

Todo SAC tem como objetivo atender às demandas dos consumidores referentes à informação, reclamação, cancelamento de contrato e referentes à solicitação, suspensão e cancelamento de serviços.

Fonte: [CNseg](#), em 04.08.2017.