INFORMATIVO / SEGUROS

NOVO DECRETO DO SAC

PRINCIPAIS ALTERAÇÕES E IMPACTOS PARA AS SEGURADORAS

O Decreto nº 13.135/2026, em vigor desde 2 de novembro de 2026, revogou o Decreto nº 11.034/2022 e estabeleceu novas exigências para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), especialmente quanto à disponibilidade de atendimento humano, aos tempos de espera, à continuidade do atendimento e aos procedimentos de cancelamento.

Para o mercado segurador, as alterações merecem atenção não apenas em relação aos canais próprios das seguradoras, mas também aos modelos operacionais que envolvem prestadores terceirizados e distribuidores, como representantes de seguros e plataformas digitais.

A incidência do novo decreto sobre fornecedores de produtos e serviços regulados pelo Poder Executivo federal deve observar os critérios estabelecidos pelo órgão regulador competente, conforme seu art. 1º, parágrafo único, I. Nesse contexto, caberá ao CNSP e/ou à Susep, no âmbito de suas competências, disciplinar aspectos específicos da aplicação da norma ao setor segurador. A regulação setorial deverá respeitar as garantias estabelecidas pelo decreto, observadas as hipóteses em que o próprio texto autoriza condições diferenciadas de atendimento.

1. Principais alterações

Tema	Exigências do Decreto nº 13.135/2026
Atendimento humano	Atendimento telefônico e atendimento humano em tempo real nos canais eletrônicos das 8h às 20h, sete dias por semana, observadas as hipóteses de regulação setorial.
Disponibilidade digital	Funcionamento ininterrupto de pelo menos um canal eletrônico de atendimento, 24 horas por dia.
Tempo de espera	Contato telefônico com atendente humano em até 20 segundos para pelo menos 80% das demandas atendidas e em até 300 segundos para as demais, ressalvada regra setorial específica. O consumidor deverá ser informado sobre o tempo estimado de espera.
Fluxos de atendimento	Limite de cinco níveis nos canais telefônicos e eletrônicos, com disponibilização das opções de cancelamento e atendimento humano nas condições previstas no decreto. É vedado exigir o fornecimento prévio de dados para iniciar o atendimento ou acessar um atendente humano, bem como direcionar o consumidor a outro canal, salvo quando o atendimento presencial for indispensável à resolução da demanda.
Continuidade	Vedação à exigência de reinício do atendimento ou realização de novos contatos para a mesma solicitação. Em caso de interrupção acidental da chamada com atendente humano, retorno em até 300 segundos. Também é vedada a repetição da demanda após seu registro inicial, salvo por razão técnica fundamentada.
Cancelamento	Recebimento e processamento pelos canais de contratação e pelo SAC, sem redirecionamentos indevidos, com efeitos em regra imediatos e emissão de comprovante eletrônico.

Tema	Exigências do Decreto nº 13.135/2026
Registros	Guarda mínima de seis meses para o histórico das demandas e de 90 dias para gravações e mensagens, sem prejuízo das obrigações setoriais aplicáveis. O histórico solicitado pelo consumidor deverá ser disponibilizado em até cinco dias úteis.
Cobranças indevidas	Adoção de providências imediatas para suspensão de serviços não solicitados ou cobranças indevidas, com conclusão em até 48 horas.
Publicidade	Proibição de mensagens publicitárias em qualquer etapa do atendimento pelo SAC, inclusive durante a espera.
Acessibilidade e prioridade	Garantia de acessibilidade aos canais do SAC para pessoas com deficiência e atendimento prioritário e adequado às necessidades das pessoas idosas.

O novo decreto também admite expressamente a utilização de inteligência artificial para triagem, distribuição e resolução de demandas, desde que preservada a possibilidade de atendimento humano nas condições estabelecidas.

2. Impactos específicos para as operações de seguros

2.1. Distribuição por parceiros e cancelamento contratual

Os modelos de distribuição que envolvem bancos, instituições de pagamento, plataformas digitais, representantes de seguros e parceiros comerciais demandam atenção especial.

O art. 20 do novo decreto estabelece exigências sobre os canais de recebimento e processamento dos pedidos de cancelamento, inclusive quanto à utilização dos meios disponibilizados para contratação.

O pedido deverá ser recebido e processado pelo SAC e pelos canais utilizados na contratação, sem exigir que o consumidor acesse outro menu, atendente ou canal. Seus efeitos serão, em regra, imediatos, independentemente do adimplemento contratual, ressalvada a necessidade expressamente justificada de processamento técnico. O consumidor deverá receber comprovante eletrônico e informações sobre eventuais ônus decorrentes do cancelamento.

No mercado segurador, a Resolução CNSP nº 408/2021 já previa, em seu art. 8º, §§ 1º e 2º, a possibilidade de encerramento da relação contratual pelo mesmo meio remoto utilizado na contratação ou por meio equivalente.

Assim, a principal questão não é a criação integral de uma nova obrigação, mas o detalhamento das condições de atendimento e processamento dos pedidos.

Nas operações de bancassurance, seguros prestamistas e produtos comercializados em conjunto com outros serviços, merecem atenção especial os procedimentos de cancelamento e de contestação de cobranças. O art. 21, § 3º, estabelece prazo máximo de 48 horas para a conclusão da suspensão de serviços não solicitados ou cobranças indevidas, sem prejuízo da adoção de providências imediatas.

> Providência recomendada: revisar os fluxos de cancelamento utilizados por parceiros, identificando os responsáveis pelo recebimento, encaminhamento, processamento e comprovação das solicitações, sem prejuízo da observância das regras legais específicas aplicáveis aos contratos de seguro. A revisão deverá contemplar também os procedimentos de contestação de cobranças e a capacidade operacional dos parceiros de cumprir os prazos aplicáveis.

2.2. Atendimento e regulação de sinistros

A exigência de continuidade do atendimento assume especial relevância nas operações de seguros, em que uma mesma demanda pode envolver diferentes áreas e prestadores, desde o aviso de sinistro até a conclusão da regulação.

O art. 18, § 1º, determina que o sistema informatizado assegure ao atendente acesso ao histórico das demandas ativas ou relacionadas ao mesmo fato gerador ou contratação.

Essa exigência pode demandar maior integração entre os canais de atendimento das seguradoras e os sistemas utilizados por prestadores terceirizados.

> Providência recomendada: avaliar os mecanismos de compartilhamento de informações, rastreabilidade das solicitações e continuidade do atendimento, especialmente nas operações que envolvem TPAs, reguladores e liquidantes de sinistros.

A disciplina do SAC não se confunde, contudo, com os procedimentos e prazos próprios da regulação e liquidação de sinistros previstos na legislação securitária.

2.3. Demandas urgentes

O novo decreto estabelece tratamento imediato para demandas urgentes, caracterizadas pela existência de risco relevante ao consumidor, inclusive com atendimento telefônico humano a qualquer tempo.

O art. 17 atribui aos órgãos reguladores competentes a disciplina das hipóteses de urgência.

No setor segurador, determinadas solicitações de assistência podem apresentar características que justifiquem tratamento prioritário. Entretanto, seu enquadramento específico dependerá da disciplina regulatória aplicável.

> Providência recomendada: mapear situações potencialmente urgentes e acompanhar a regulação complementar, sem presumir que todo aviso de sinistro esteja sujeito ao regime excepcional de atendimento imediato.

2.4. Conservação de registros e comprovação do atendimento

O Decreto nº 13.135/2026 reduziu de dois anos para seis meses o prazo mínimo de guarda do histórico das demandas e ampliou expressamente a disciplina de conservação para mensagens de voz e texto trocadas nos canais do SAC.

A redução do prazo geral, entretanto, não afasta as exigências previstas na regulação setorial.

A Circular Susep nº 605/2020 estabelece obrigações de conservação de documentos relativos às operações supervisionadas, enquanto a Resolução CNSP nº 445/2022 disciplina a manutenção dos registros das ouvidorias.

> Providência recomendada: revisar a política de retenção documental, distinguindo registros do SAC, documentos relativos às operações de seguros e informações mantidas pelas ouvidorias, com atenção às exigências regulatórias, à proteção de dados pessoais e à preservação de provas.

3. Quadro Comparativo

Tema	Como era (Decreto nº 11.034/2022)	Como fica (Decreto nº 13.135/2026)
Atendimento humano por telefone	Mínimo de oito horas por dia.	Das 8h às 20h, todos os dias, inclusive feriados; nas urgências, a qualquer hora, observadas as hipóteses de regulação setorial.
Canais eletrônicos	Sem exigência de atendimento humano.	Ao menos um canal 24 horas, com pessoa em tempo real das 8h às 20h.
Menu de opções	Cancelamento e reclamação no primeiro nível.	No máximo cinco níveis; falar com pessoa e cancelar em todos eles.
Tempo de espera	Sem limite fixado no decreto.	20 segundos em 80% das ligações e 300 segundos nas demais; retorno em até 5 minutos se a chamada cair.
Cancelamento	Recebido pelo SAC.	Por todos os canais da contratação, com efeito imediato e comprovante eletrônico.
Cobrança indevida	Sem prazo próprio.	Suspensão concluída em até 48 horas.
Resposta a reclamações	Sete dias.	Sete dias, com resposta clara, objetiva e conclusiva.
Guarda de registros	Dois anos; envio em cinco dias corridos.	Histórico por seis meses e gravações por noventa dias; envio em cinco dias úteis. Para seguros, prevalecem os cinco anos da Susep.
Publicidade no SAC	Permitida com consentimento prévio.	Proibida, inclusive durante a espera.

4. Providências prioritárias para as seguradoras

Diante da entrada em vigor do novo decreto, recomendamos que as seguradoras avaliem, conforme suas características operacionais e o enquadramento regulatório aplicável:

- Canais de atendimento: horários de funcionamento, disponibilidade de atendimento humano, tempos de espera e níveis de navegação.
- Automação: funcionamento de URAs, chatbots e demais ferramentas digitais, inclusive quanto ao acesso ao atendimento humano.
- Cancelamento: procedimentos utilizados nos canais próprios e de parceiros, especialmente nas operações de distribuição digital.
- Terceirização: atribuições e fluxos operacionais de representantes, prestadores de atendimento, empresas de assistência e TPAs.
- Registros e controles: protocolos, históricos, gravações, mensagens, rastreabilidade e conservação documental.
- Acessibilidade e atendimento prioritário: avaliar os mecanismos destinados a assegurar o acesso de pessoas com deficiência e o atendimento prioritário às pessoas idosas, respeitadas as regras de proteção de dados pessoais.
- Atendimento aos órgãos de defesa do consumidor: verificar a disponibilização de canal telefônico destinado aos órgãos do SNDC e os procedimentos internos de tratamento das respectivas demandas.

- Regulação complementar: acompanhamento das disposições do CNSP e da Susep sobre enquadramento, acessibilidade, atendimento humano, demandas urgentes e processamento técnico de cancelamentos.

5. Considerações finais

O Decreto nº 13.135/2026 estabelece parâmetros mais detalhados para a prestação do Serviço de Atendimento ao Consumidor, com possíveis repercussões relevantes sobre os modelos de atendimento e distribuição de seguros.

A avaliação de seus impactos deve considerar tanto as exigências efetivamente introduzidas pelo novo regime quanto as obrigações já existentes na regulação setorial, especialmente na Resolução CNSP nº 408/2021.

Nesse cenário, recomenda-se uma análise coordenada entre as áreas jurídica, regulatória, operacional, tecnológica e de distribuição, de modo a identificar eventuais necessidades de adequação dos canais de atendimento, dos procedimentos internos e dos instrumentos contratuais com prestadores e parceiros.

Junqueira & Gelbecke Advogados

A equipe de Seguros do Junqueira & Gelbecke Advogados está à disposição para analisar os impactos do decreto em cada operação e assessorar na adequação dos canais de atendimento, dos contratos com parceiros e dos processos internos.

Este informativo tem finalidade exclusivamente informativa e reflete a leitura do Decreto nº 13.135/2026 na data de sua elaboração. Não constitui parecer ou aconselhamento jurídico e não substitui a análise específica de cada caso, sobretudo diante da regulamentação complementar que a Susep e a Senacon ainda deverão editar.