

15. A Nota Técnica considera que o enfrentamento adequado de ações estruturais deva necessariamente ser veiculado em demandas que tenham pedidos bem delimitados, permitindo que a atuação do órgão incumbido da jurisdição constitucional edite decisão que venha a se impor como vetor de mudança social, e não ato de mero simbolismo judicial.

16. Diante deste contexto, o NUPEC recomenda não seja declarado o estado de coisas inconstitucional na espécie pelas seguintes razões: (i) o ECI deve ser utilizado de forma cuidadosa, para que não seja banalizado nem se torne uma técnica inefetiva; (ii) apenas nos casos estruturais mais graves, com permanente inércia do Poder Público, é recomendada a sua utilização; (iii) a declaração do ECI neste caso pode dificultar o diálogo institucional com o Executivo, que tem se mostrado colaborativo em outros processos estruturais em trâmite no Tribunal e (iv) é possível ter um processo estrutural sem a declaração de um ECI.

Omissões concretas do Estado brasileiro na garantia de direitos fundamentais da população negra

17. A desigualdade racial é uma triste realidade que, lamentavelmente, assola a sociedade brasileira. Manifestações dos amici curiae na presente ADPF elucidam enfaticamente as projeções do racismo na sociedade brasileira nos aspectos descritos na inicial, mormente vida, saúde, alimentação digna e segurança da população negra, além de violações específicas na seara dos direitos das crianças e adolescentes negras.

18. Dentre os inúmeros dados concretos ofertados pelos amici curiae - examinados no corpo do voto do presente decism - destaca-se a seguinte informação prestada pelo Instituto Alana, a partir da pesquisa " Cenário da Exclusão Escolar no Brasil": "Crianças pretas e pardas, nas faixas etárias de 4 a 5 anos e 6 a 14 anos, representam, respectivamente, 64,4% e 88,5% das crianças fora da escola".

19. A gravidade dos dados prestados pelas entidades que se manifestaram nos autos revela a massiva violação de direitos fundamentais da população negra e a insuficiência das políticas estatais vigentes para a efetiva superação da lesividade sistêmica verificada.

20. Destarte, à luz dos debates levados a efeito ao longo do julgamento desta ADPF, o Tribunal, por unanimidade, reconhece a existência de racismo estrutural no Brasil e a existência de graves violações a preceitos fundamentais.

Providências concretas

21. O exame das providências postuladas pelos partidos requerentes revela a amplitude das pretensões deduzidas com o objetivo de superar as graves violações a preceitos fundamentais.

22. Deveras, os pedidos abrangem desde providências classicamente observadas em processos estruturais (tal como a elaboração de Plano de enfrentamento ao racismo), como também pleitos de ordem exclusivamente normativa e pretensões marcadamente específicas, que escapam do caráter abstrato da presente ação.

23. Isto não impede, contudo, que esta Suprema Corte determine medidas para o aperfeiçoamento das políticas públicas voltadas à superação das desigualdades raciais, haja vista se tratar de processo de natureza estrutural que evidencia aspectos deficitários, passíveis de adequação nesta sede processual.

24. O contexto ora descrito corrobora a adoção de uma postura judicial que incentive o diálogo interinstitucional, sem que isso implique a inação desta Corte diante do grave problema das desigualdades raciais históricas, impondo-se a determinação das medidas cabíveis para o aperfeiçoamento da política pública de enfrentamento ao racismo.

Revisão do Plano Nacional de Promoção da Igualdade Racial (PLANAPIR) ou, a critério do Governo Federal, a elaboração de um novo Plano Nacional de Combate ao Racismo Estrutural

25. O arcabouço jurídico brasileiro conta com importante ferramenta vigente voltada à plena concretização da igualdade racial. Trata-se do Plano Nacional de Promoção da Igualdade Racial - PLANAPIR, aprovado pelo Decreto nº 6.872/2009, que densifica, no plano infralegal, o comando constante do art. 49 da Lei 12.288/2010 (Estatuto da Igualdade Racial). O PLANAPIR integra a estrutura governamental para direitos humanos, figurando, pois, como vetor normativo essencial na organização e implementação das medidas destinadas à igualdade racial no país (cf. LEÃO, Ingrid Viana. A desconfiguração de uma política pública para mulheres no Brasil. Seminário Internacional Fazendo Gênero - 13th Women's Worlds Congress, Florianópolis, 2017).

26. Em que pese a relevância deste marco normativo, o tempo decorrido desde a sua edição, por si só, já indica a necessidade de sua atualização, aprofundando as medidas propostas à luz dos desafios recentes que são observados na sociedade brasileira no que toca ao racismo estrutural. No contexto de estímulo ao diálogo interinstitucional, propõe-se revisão que permita o aprimorar do marco normativo de enfrentamento ao racismo no Brasil.

27. A fim de balizar a revisão ora alvitrada, propõe-se, em caráter exemplificativo, as seguintes medidas de cunho material:

a. Providências concretas para o combate ao racismo estrutural, sobretudo em áreas relacionadas ao acesso à saúde, segurança alimentar, segurança pública e proteção da vida;

b. Providências reparatórias em virtude de graves violações de direitos humanos em função da raça/cor, tais como a como construção da memória, valorização do papel das populações discriminadas na formação étnico-cultural do país no sistema educativo formal, atendimento humanizado, entre outros;

c. Revisão dos procedimentos de acesso via quotas às oportunidades de educação e emprego em função de raça/cor, com o objetivo de evitar a baixa efetividade em função de metodologias pouco efetivas ou que criam obstáculos desnecessários ao acesso;

d. Instituição de instrumentos de monitoramento e avaliação de cada elemento da política nacional de combate ao racismo que vier a ser formulada a partir da revisão ora proposta, com a definição de metas e prioridades;

e. Criação de protocolos de atuação e atendimento de pessoas negras pelos órgãos do Poder Judiciário, pelos Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e autoridades policiais para melhor acolhimento institucional e enfrentamento de disparidades raciais;

f. Estabelecimento de mecanismos de difusão do seu conteúdo junto a órgãos e entidades governamentais e não-governamentais;

g. Capacitação de professores, inclusive em cooperação com universidades do continente africano, para ensino de história e cultura afro-brasileira (Lei nº 10.639/2003 e Estatuto da Igualdade Racial);

h. O Poder Executivo, por intermédio da Secretaria de Comunicação - SECOM, deverá fazer campanha na mídia comercial contra o racismo e o preconceito contra religiões de matriz africana. O mesmo deverá ser feito nas TVs Institucionais e mídias sociais dos Três Poderes;

i. Lei Rouanet e Leis Estaduais de Incentivo à Cultura - deverão priorizar projetos em que haja a presença relevante de negros e negras nos projetos incentivados;

j. Ampliação do Programa Nacional de Agentes Territoriais de Promoção da Igualdade Racial;

k. Ampliação dos Agentes Territoriais do Plano Juventude Negra Viva e Monitoramento semestral da Política Nacional de Saúde Integral da População Negra (art. 7º do Estatuto da Igualdade Racial).

28. No que diz respeito aos aspectos institucionais e procedimentais, a revisão do PLANAPIR ou a elaboração de Plano autônomo deverá atender as seguintes diretrizes:

a. A revisão do PLANAPIR (ou elaboração de Plano autônomo) deverá ser conduzida pelo Ministério da Igualdade Racial, em virtude das suas atribuições, elencadas na Lei 14.600/2023, e deverá contar com a participação ativa dos órgãos do Poder Executivo Federal com atribuições pertinentes, a saber, a Casa Civil, o Ministério da Saúde, o Ministério do Desenvolvimento Social, o Ministério da Justiça, o Ministério do Trabalho e Emprego, o Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar, o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e a Advocacia-Geral da União;

b. Deverá ser assegurada a ampla participação da sociedade civil, colhendo-se as contribuições das organizações representativas sobre a temática, considerando a representatividade por região do país, bem como a efetiva participação de organizações representativas das crianças e mulheres negras, do movimento quilombola e dos povos de terreiro, prestigiando a participação dos grupos mais vulnerabilizados;

c. Sem prejuízo de outras medidas assecuratórias da participação social, o Governo Federal deverá, previamente à revisão do plano, estruturar consultas e audiências públicas voltadas à oitiva da sociedade civil, garantida, ainda, a ampla manifestação social durante todo o processo de revisão até que seja ultimado;

d. Para cada medida a ser adotada no Plano é imprescindível que a União fixe objetivos, metas, indicadores de monitoramento e avaliação, prazos, recursos existentes e necessários, bem como matriz de risco, e preveja mecanismos de monitoramento, avaliação e revisão periódica, com divulgação pública dos dados e resultados, de forma a atualizar e aperfeiçoar o marco lógico da política e permitir a implementação contínua e progressiva do ciclo da política pública. Frisa-se, ainda, a necessidade de se assegurar compatibilidade com o planejamento e a programação orçamentária.

29. A revisão do PLANAPIR ou, a critério do Governo Federal, a elaboração, em caráter autônomo, do Plano Nacional de Combate ao Racismo Estrutural deverá ser ultimada no prazo de 12 (doze) meses contados do trânsito em julgado do presente decism, submetendo-o à homologação deste Supremo Tribunal Federal e delegada a fiscalização do cumprimento do Plano ao Conselho Nacional de Justiça, por intermédio do Observatório dos Direitos Humanos do Poder Judiciário.

30. Por fim, caberá ao Conselho Nacional de Justiça e ao Conselho Nacional do Ministério Público, dentre outras medidas que julgarem necessárias:

a. Formular mecanismos de monitoramento, avaliação e revisão periódica, com divulgação pública dos dados e resultados acerca das políticas de ação afirmativa de ingresso de servidores, magistrados e integrantes do Ministério Público, bem como dos delegatários de serviços públicos vinculados ao Poder Judiciário, para constante aprimoramento; e

b. Adotar mecanismos de monitoramento e reavaliação contínuos nas promoções e remoções de magistrados, membros do Ministério Público, notários e registradores negros e negras, com o escopo de identificar, avaliar e propor mecanismos que reforcem a igualdade de acesso e movimentação ao longo das respectivas carreiras.

Dispositivo

31. Arguição de descumprimento de preceito fundamental que se julga parcialmente procedente para reconhecer a existência de racismo estrutural no Brasil e graves violações a preceitos fundamentais, com a determinação das providências acima consignadas.

Secretaria Judiciária
ADAUTO CIDREIRA NETO
Secretário

Atos do Poder Executivo

MEDIDA PROVISÓRIA Nº 1.396, DE 9 DE OUTUBRO DE 2026

Dispõe sobre a autenticação, a identificação e o bloqueio de chamadas telefônicas e mensagens nas redes de telecomunicações e institui base de dados centralizada de recursos de numeração.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 62 da Constituição, adota a seguinte Medida Provisória, com força de lei:

Art. 1º Esta Medida Provisória dispõe sobre a autenticação, a identificação e o bloqueio de chamadas telefônicas e mensagens nas redes de telecomunicações como medida de combate a fraudes e ao uso abusivo.

Parágrafo único. O disposto nesta Medida Provisória aplica-se às prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo que façam uso de recursos de numeração pública.

Art. 2º Para cumprimento do disposto nesta Medida Provisória:

I - a prestadora de origem deverá autenticar as chamadas telefônicas originadas em sua rede;

II - as prestadoras de trânsito deverão preservar a autenticação; e

III - a prestadora responsável pela terminação da chamada deverá verificar a autenticação antes de sua entrega ao destinatário.

Art. 3º As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo ficam obrigadas a bloquear:

I - a entrega das chamadas não autenticadas, na etapa de terminação, ressalvadas as hipóteses estabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel; e

II - o curso das chamadas e das mensagens que utilizem código de acesso em desacordo com o estabelecido pela Anatel.

Art. 4º As chamadas autenticadas originadas por pessoa jurídica deverão ser identificadas ao destinatário pela prestadora responsável pela terminação, com o nome empresarial e o logotipo, se houver, registrados na base de dados de que trata o art. 5º.

Art. 5º Fica instituída base de dados centralizada de recursos de numeração, sob supervisão da Anatel, destinada a fornecer informações necessárias à autenticação e à identificação de chamadas.

§ 1º A base de dados referida no caput conterà:

I - o registro dos recursos de numeração e de seus titulares; e

II - quando o titular for pessoa jurídica, o nome empresarial, o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ e o logotipo, se houver, ressalvadas as hipóteses de dispensa em razão de volume de chamadas previstas pela Anatel.

§ 2º As prestadoras às quais tenham sido atribuídos recursos de numeração deverão fornecer e manter atualizadas as informações necessárias à base de dados.

§ 3º A base de dados será integrada com as soluções de autenticação e identificação de chamadas e com os sistemas destinados à consulta de informações pelos usuários.

§ 4º A gestão da base de dados caberá às prestadoras e poderá ser exercida por entidade técnica designada ou credenciada pela Anatel.

§ 5º A implementação e a operação da base de dados serão custeadas pelas prestadoras, admitida a cobrança, na forma estabelecida pela Anatel, de pessoas jurídicas responsáveis pela originação de chamadas.

§ 6º Os dados constantes da base de dados serão protegidos nos termos estabelecidos na legislação específica.

Art. 6º As prestadoras dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo que façam uso de recursos de numeração pública deverão bloquear, pelo período de quinze dias, a capacidade de originação de chamadas dos usuários que façam uso abusivo dessa capacidade.

§ 1º Para fins do disposto neste artigo, considera-se uso abusivo a originação de chamadas que, no mesmo dia e no respectivo serviço, atenda cumulativamente aos seguintes critérios:

I - ultrapasse mil chamadas por acesso ou dez mil chamadas, considerados todos os acessos designados àquele usuário; e

II - apresente total de chamadas curtas em proporção igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento) das chamadas totais.

§ 2º Para fins do disposto no inciso II do § 1º, consideram-se chamadas curtas:

I - aquelas não completadas;

II - as destinadas à caixa postal; e

III - as completadas com duração de até seis segundos.

§ 3º Não configura uso abusivo a originação de chamadas por órgãos e entidades públicas e por prestadores de serviços de saúde, de segurança pública e de defesa civil no exercício de suas competências ou atividades.

§ 4º A Anatel regulamentará os procedimentos de apuração, comunicação, bloqueio e revisão e poderá detalhar as hipóteses abrangidas pelos critérios estabelecidos neste artigo.

§ 5º A Anatel poderá, mediante decisão fundamentada, alterar os parâmetros previstos neste artigo e estabelecer critérios adicionais, desde que ampliem a proteção ao consumidor.

Art. 7º A originação de chamadas massivas mediante uso de recursos de numeração submete-se, para a proteção do usuário contra fraudes e chamadas indesejadas, à regulamentação e à fiscalização da Anatel e às sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.



Parágrafo único. Os critérios de caracterização da origemação de chamadas massivas serão estabelecidos em regulamentação da Anatel.

Art. 8º Compete à Anatel editar ou alterar a regulamentação necessária ao cumprimento do disposto nesta Medida Provisória, no prazo de sessenta dias, contado da data de sua publicação.

§ 1º As obrigações previstas nos art. 3º, *caput*, inciso II, e art. 6º, § 1º, quanto ao limite por acesso, serão exigíveis no prazo de trinta dias, contado da data de publicação desta Medida Provisória.

§ 2º As obrigações previstas nos art. 2º, art. 3º, *caput*, inciso I, art. 4º e art. 5º serão exigíveis a partir da data de entrada em vigor da regulamentação da Anatel, observados os prazos de implementação nela estabelecidos.

§ 3º Para fins do disposto no art. 3º, *caput*, inciso I, a Anatel estabelecerá as hipóteses de ressalva necessárias à preservação das comunicações legítimas e de interesse do usuário, inclusive aquelas relacionadas a serviços públicos essenciais.

Art. 9º O descumprimento do disposto nesta Medida Provisória sujeitará os infratores às sanções previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 10. Esta Medida Provisória entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 9 de outubro de 2026; 205º da Independência e 138º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Frederico de Siqueira Filho
Wellington César Lima e Silva
Sidônio Cardoso Palmeira

DECRETO Nº 13.135, DE 9 DE OUTUBRO DE 2026

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, *caput*, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor,

D E C R E T A :

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC nas relações de consumo, com o objetivo de garantir os direitos do consumidor quanto:

I - à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados;

II - ao tratamento de suas demandas; e

III - ao atendimento eficaz em canais de comunicação.

Parágrafo único. Estão sujeitos ao disposto neste Decreto os fornecedores:

I - de produtos e serviços regulados pelo Poder Executivo federal que se enquadrem nos critérios estabelecidos pela agência ou pelo órgão regulador competente; e

II - que ofertem ou prestem, por meio de plataformas ou outros meios digitais, serviços financeiros, de pagamento, de crédito ou outros serviços de natureza financeira ao consumidor, e que estejam sujeitos à regulação ou à supervisão do Banco Central do Brasil.

Art. 2º Os fornecedores que operem plataformas digitais de intermediação da oferta ou comercialização de produtos ou serviços por terceiros, de transporte remunerado privado individual de passageiros ou de entrega de produtos ou mercadorias apresentarão à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, na forma e no prazo estabelecidos, os seus modelos de atendimento ao consumidor, acompanhados, no mínimo, das seguintes informações:

I - quantidade de reclamações relativas ao atendimento ao consumidor;

II - taxa de resolução das demandas;

III - índice de reclamações registradas nos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e na agência ou no órgão regulador competente, quando houver; e

IV - grau de satisfação dos consumidores.

Parágrafo único. A Secretaria Nacional do Consumidor avaliará os modelos de atendimento apresentados e adotará, no âmbito de suas competências, as medidas necessárias para assegurar a adequação e a efetividade do atendimento.

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se SAC o serviço de atendimento realizado por canais telefônicos ou por canais eletrônicos de comunicação, disponíveis e indicados pelo fornecedor, com a finalidade de tratar as demandas dos consumidores, como prestar informações, esclarecer dúvidas, atender reclamações, receber contestações e proceder à suspensão ou ao cancelamento de contratos ou serviços.

§ 1º Considera-se atendimento por canal telefônico aquele realizado por meio de chamada telefônica entre o consumidor e o SAC, ainda que envolva menu eletrônico ou outras etapas automatizadas.

§ 2º Considera-se atendimento por canal eletrônico de comunicação aquele realizado por meio distinto de chamada telefônica, mediante voz, texto ou vídeo, que permita interação em tempo real com pessoa humana, ainda que apenas durante parte de seu período de funcionamento, incluídos, entre outros, os *chats* disponibilizados em sítios eletrônicos ou aplicativos e os serviços de mensageria instantânea.

§ 3º O fornecedor poderá adotar procedimentos automatizados, inclusive sistemas de inteligência artificial, para a triagem, a distribuição interna e a resolução das demandas, desde que assegurada ao consumidor a opção de atendimento em tempo real por pessoa humana, nos períodos e nas condições previstos neste Decreto.

§ 4º Não se enquadra como SAC o atendimento destinado à oferta e à contratação de produtos ou serviços.

CAPÍTULO II
DA QUALIDADE DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 4º No tratamento das demandas, o SAC garantirá:

I - a tempestividade;

II - a segurança;

III - a privacidade;

IV - a eficiência;

V - a celeridade;

VI - a cordialidade;

VII - a resolutividade da demanda; e

VIII - o atendimento por pessoa humana, quando solicitado pelo consumidor.

Parágrafo único. Para fins do disposto no *caput*, serão observados os princípios:

I - da dignidade e vulnerabilidade do consumidor;

II - da boa-fé nas relações de consumo; e

III - da transparência.

Art. 5º Os dados pessoais do consumidor serão tratados nos termos do disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 6º São vedadas:

I - a veiculação, em qualquer etapa do atendimento, inclusive durante o tempo de espera, de mensagens publicitárias nos canais do SAC; e

II - a solicitação da repetição da demanda do consumidor após o seu registro no primeiro atendimento, exceto por razão técnica fundamentada.

Art. 7º O fornecedor deverá assegurar a continuidade e o acompanhamento da demanda do consumidor até a conclusão efetiva do atendimento, vedada a exigência de que o consumidor reinicie o atendimento ou realize novos contatos para tratar da mesma solicitação.

Art. 8º Em todos os canais, o acesso ao SAC será gratuito e o atendimento das demandas não acarretará qualquer ônus para o consumidor.

Parágrafo único. O início do atendimento pelos canais do SAC e o encaminhamento para atendimento realizado por pessoa humana não serão condicionados ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor.

Art. 9º Os canais do SAC e as informações necessárias à sua utilização serão divulgados de forma clara:

I - em todos os documentos e materiais, impressos ou digitais, entregues ou disponibilizados ao consumidor por ocasião da contratação e durante o fornecimento de seus produtos ou serviços; e

II - nos sítios eletrônicos, aplicativos e demais meios digitais utilizados pelo fornecedor para a divulgação, a oferta, a contratação ou o fornecimento de seus produtos ou serviços.

Art. 10. É obrigatória a acessibilidade, de forma ampla, aos canais do SAC mantidos pelos fornecedores de que trata este Decreto, para uso da pessoa com deficiência, garantido o acesso pleno para o atendimento de suas demandas.

Parágrafo único. Caberá à agência ou ao órgão regulador competente dispor sobre a acessibilidade nos canais do SAC.

Art. 11. A pessoa idosa terá tratamento prioritário e adequado às suas necessidades, nos termos do disposto na Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003.

CAPÍTULO III
DO ATENDIMENTO POR CANAIS ELETRÔNICOS DE COMUNICAÇÃO

Art. 12. O atendimento por canais eletrônicos de comunicação será garantido por meio de, no mínimo, um canal de atendimento, que deverá ser amplamente divulgado e funcionar, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

§ 1º Nos canais eletrônicos de comunicação, será garantido o atendimento em tempo real por pessoa humana no período das oito às vinte horas, ininterruptamente, durante sete dias por semana.

§ 2º O atendimento realizado por pessoa humana poderá ser suspenso nos períodos em que o serviço não estiver disponível para fruição ou contratação, conforme regulamentação das agências ou dos órgãos reguladores competentes.

§ 3º Sem prejuízo da garantia prevista no § 1º, as agências ou os órgãos reguladores competentes poderão, consideradas as peculiaridades do setor, estabelecer regras complementares sobre o modo de implementação do atendimento em tempo real por pessoa humana nos canais eletrônicos de comunicação, especialmente quanto:

I - às condições de sua disponibilização;

II - aos requisitos técnicos e operacionais para a sua prestação; e

III - aos parâmetros de qualidade e de tempo de espera para o início do atendimento.

§ 4º As regras complementares de que trata o § 3º observarão o patamar mínimo de proteção ao consumidor estabelecido neste Decreto.

Art. 13. Os canais eletrônicos de comunicação não poderão utilizar mais de cinco níveis de atendimento para finalizar a demanda do consumidor, vedado o encaminhamento para outro canal de atendimento, exceto para o atendimento presencial, quando este for indispensável à resolução da demanda.

§ 1º Os canais eletrônicos de comunicação deverão assegurar, a qualquer tempo e em qualquer nível de atendimento, inclusive o primeiro:

I - a opção de cancelamento imediato de contratos e serviços; e

II - a opção de atendimento em tempo real por pessoa humana, durante o período previsto no art. 12, § 1º.

§ 2º Ao selecionar a opção prevista no inciso II do § 1º, o consumidor será informado sobre o tempo estimado de espera para o início do atendimento em tempo real por pessoa humana.

CAPÍTULO IV
DO ATENDIMENTO POR CANAIS TELEFÔNICOS

Art. 14. O atendimento ao consumidor por canais telefônicos é obrigatório.

§ 1º O atendimento telefônico realizado por pessoa humana deverá ser prestado no período das oito às vinte horas, de forma ininterrupta, sete dias por semana, e poderá ser precedido de *menu* eletrônico, nos termos do disposto no art. 3º, § 1º.

§ 2º Nas hipóteses de urgência de que trata o art. 17, o atendimento telefônico realizado por pessoa humana será prestado imediatamente e a qualquer tempo.

§ 3º Na hipótese de interrupção acidental do atendimento telefônico realizado por pessoa humana antes de sua conclusão, o fornecedor deverá retornar a chamada no prazo de até trezentos segundos, considerar as informações já prestadas pelo consumidor e informar o número de protocolo anteriormente atribuído, quando houver.

§ 4º O atendimento telefônico poderá ser suspenso nos períodos em que o serviço não estiver disponível para fruição ou contratação, conforme regulamentação das agências ou dos órgãos reguladores competentes.

Art. 15. Durante o período previsto no art. 14, § 1º, a opção de atendimento realizado por pessoa humana deverá ser oferecida em todos os níveis do atendimento telefônico, respeitadas as seguintes condições:

I - o tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, será de até vinte segundos para, no mínimo, 80% (oitenta por cento) das demandas atendidas e de até trezentos segundos para as demais demandas; e

II - a chamada deverá ser transferida ao setor competente para o atendimento definitivo da demanda, na hipótese de o primeiro atendente não ser o responsável por essa atribuição.

§ 1º Não se aplica o tempo máximo de espera de que trata o inciso I do *caput* na hipótese de haver regra específica disciplinada pelas agências ou pelos órgãos reguladores competentes.

§ 2º O consumidor será informado sobre o tempo estimado de espera para:

I - o contato direto com o atendente, quando selecionar a opção de atendimento realizado por pessoa humana; e

II - a transferência ao setor competente, quando o primeiro atendente não for o responsável pelo atendimento definitivo da demanda.

Art. 16. Os canais telefônicos não poderão utilizar mais de cinco níveis de atendimento para finalizar a demanda do consumidor, vedado o encaminhamento para outro canal de atendimento, exceto para o atendimento presencial na hipótese de este ser indispensável à resolução da demanda.

§ 1º Durante o período previsto no art. 14, § 1º, serão prestadas, no primeiro nível do atendimento telefônico, as informações:

I - de que o consumidor poderá optar pelo atendimento realizado por pessoa humana; e

II - de que o SAC deverá retornar a ligação, caso a chamada seja encerrada antes da finalização do atendimento, na forma prevista no art. 14, § 3º.

§ 2º Em todos os níveis do atendimento telefônico, inclusive no primeiro, serão disponibilizadas as opções:

I - de cancelamento imediato de contratos e serviços; e

II - de atendimento realizado por pessoa humana, no período previsto no art. 14, § 1º.

Art. 17. Para fins do disposto neste Decreto, as demandas urgentes são aquelas que, em razão de risco relevante ao consumidor, exijam tratamento prioritário, nas quais o atendimento deverá ser prestado imediatamente e a qualquer tempo.

Parágrafo único. As hipóteses de urgência serão disciplinadas pelas agências e pelos órgãos reguladores competentes.

