

Edição nº 114.2021 | São Paulo, 14 de abril de 2021

Publicado em: 14/04/2021 | Edição: 69 | Seção: 1 | Página: 146
Órgão: Ministério da Justiça e Segurança Pública/Gabinete do Ministro

PORTARIA Nº 155, DE 13 DE ABRIL DE 2021

Estabelece a suspensão, temporária e excepcional, do tempo máximo para o contato direto com o atendente no Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, previsto na Portaria MJ nº 2.014, de 13 de outubro de 2008.

O MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos I e II do parágrafo único do art. 87 da CRFB, e tendo em vista o disposto no § 4º do art. 4º e no art. 5º do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, e na Portaria MJ nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, e o que consta no Processo Administrativo nº 08012.000675/2020-83, resolve:

Art. 1º Esta Portaria estabelece a suspensão, temporária e excepcional, do tempo máximo para o contato direto com o atendente nos Serviços de Atendimento ao Consumidor - SACs, previsto na Portaria MJ nº 2.014, de 13 de outubro de 2008.

Art. 2º Ficam suspensas, por cento e vinte dias, em razão da vigência das medidas sanitárias restritivas impostas pelo Ministério da Saúde e demais órgãos de governo estadual, distrital e municipal, as determinações da Portaria MJ nº 2.014, de 2008, em relação ao tempo máximo para o contato direto com o atendente nos SACs.

§ 1º A suspensão de que trata o caput poderá ser revista a qualquer tempo, com o estabelecimento de prazo e de medidas para a normalização do atendimento pelos SACs.

§ 2º A alteração do regime de quaisquer serviços ou de canais de atendimento por parte do fornecedor deve ser precedida de ampla comunicação à população, devendo tal informação ser mantida em destaque em sua página na internet, com a necessidade de serem adotadas todas as providências possíveis para minimizar seus impactos.

§ 3º Durante o período de suspensão, a prestação do serviço de atendimento ao consumidor deve ser comprovada por meio da apresentação de relatórios quinzenais:

Edição nº 114.2021 | São Paulo, 14 de abril de 2021

- I - à Secretaria Nacional do Consumidor; e
- II - quando se tratar de mercado regulado, às agências reguladoras setoriais.

Art. 3º O atendimento ao consumidor deverá ocorrer, durante o período de suspensão, por canais alternativos que possibilitem a resolução de problemas sem a necessidade de exposição aos riscos de contaminação de operadores dos SACs, devendo ser priorizado o atendimento de urgência e de emergência.

§ 1º O canal preferencial para a realização do atendimento previsto no caput será:

- I - para empresas de atuação nacional, a plataforma Consumidor.gov.br; e
- II - nos demais casos, o sistema eletrônico dos Procons estaduais, distrital e municipais.

§ 2º Os canais de atendimento de que trata o caput deverão ser amplamente divulgados e de fácil manuseio, de modo a garantir o acesso de todos os consumidores.

Art. 4º Na situação excepcional da realização de serviço presencial, por atendimento telefônico, telecomunicações e call center, deverão ser adotadas cautelas de higiene e de saúde, garantindo-se o provimento de insumos e outros recursos necessários para a proteção à saúde dos trabalhadores, conforme as diretrizes e recomendações disponibilizadas, no âmbito de suas competências, pela Secretaria de Vigilância em Saúde do Ministério da Saúde e pela Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia.

Art. 5º A Secretaria Nacional do Consumidor poderá elaborar manifestação técnica contendo orientações excepcionais sobre a aferição da conduta dos fornecedores, em cada caso, durante o lapso temporal não regulado pela Portaria MJSP nº 156, de 1º de abril de 2020, pela Portaria MJSP nº 414, de 22 de julho de 2020, e por esta Portaria.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANDERSON GUSTAVO TORRES