

Veja detalhes do atendimento em nossa Ouvidoria



Temos por princípio trabalhar sempre para manter a sua confiança e valorizar nosso relacionamento, e isso significa demonstrar também o nosso compromisso com a transparência, por isso é importante que você saiba que nossa Ouvidoria está disponível para analisar sua solicitação de forma imparcial e independente, além de buscar uma solução definitiva.

Aqui estão alguns pontos importantes para saber antes de entrar em contato com nossa Ouvidoria:



Você já deve ter buscado solução em nossa Central de Atendimento;



Ter aguardado o prazo informado para atendimento da sua solicitação;



Ter o número do protocolo fornecido em seu atendimento anterior, pois ele será utilizado para acesso ao atendimento da nossa Ouvidoria.

Então, se você já conversou com a gente em nossos Canais de Atendimento e mesmo assim não conseguiu resolver o que precisava, pode falar com a nossa Ouvidoria ligando para 0800 775 12 12 de segunda à sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

Estas perguntas e respostas ajudam você a entender melhor alguns detalhes do funcionamento da nossa Ouvidoria:

Como é feito o Atendimento da Ouvidoria?

Com o protocolo de nossa Central de Atendimento, Canais Digitais ou Auto Atendimento, você pode acessar nossa Ouvidoria. A tratativa para sua solicitação pode ser feita no momento do atendimento ou, em casos em que haja necessidade de atuação de outras equipes, a solução será dada posteriormente.

Qual é o prazo para tratativa das solicitações feitas na Ouvidoria?

O prazo é de até 10 dias corridos, mas nossos esforços são para que a solução seja realizada de imediato. Existem situações que dependem da atuação de equipes especializadas, e o prazo para tratamento será informado para você no decorrer do atendimento, sempre buscando respeitar o prazo limite informado acima.

Como é feito o retorno ao Cliente das demandas tratadas pela Ouvidoria e não solucionadas de forma imediata?

Nos casos em que há necessidade de tempo maior para a tratativa da solicitação, o retorno com a solução é feito por telefone e, no caso de tentativas sem sucesso, é enviado um e-mail.

O que preciso para abrir uma solicitação na Ouvidoria?

É necessário ter o número de protocolo do seu atendimento anterior, o qual será validado automaticamente pelo nosso sistema. Todos os protocolos, tanto de atendimento (URA, Atendimento Humano...) como de auto atendimento (Meu Vivo, Whatsapp...) são válidos para o acesso à Ouvidoria.

Onde encontro o número do meu protocolo anterior?

Você pode acessar o histórico de protocolos dos últimos 6 meses em nosso site, através da opção “Atendimento e Suporte”, “Consulta de Protocolos”.

O protocolo de atendimento tem validade?

Sim. O protocolo de atendimento tem validade de 180 dias, e caso o seu atendimento anterior seja de data superior a este período, será necessário buscar uma solução em nossos canais de atendimento.

Será fornecido um novo protocolo de atendimento pela Ouvidoria?

Sim. No atendimento feito pela nossa Ouvidoria será fornecido um novo número de protocolo que também ficará disponível para consulta no histórico de protocolos do nosso site.

E se eu não ficar satisfeito com a solução apresentada pela Ouvidoria?

Se mesmo após a finalização do atendimento pela nossa Ouvidoria, você ainda tiver alguma insatisfação com a solução apresentada, é possível registrar uma solicitação na ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), e é importante que você tenha em mãos o número do protocolo fornecido pela nossa Ouvidoria, pois ele será validado para fazer a abertura da solicitação na ANATEL, ok?