

MANUAL DE ATENDIMENTO OUVIDORIA CLARO

- **Objetivo do canal:** O canal da Ouvidoria existe para assegurar que os consumidores possam recorrer a uma segunda instância aqui na Claro quando sua demanda não for solucionada ou atendida dentro do prazo pelo SAC. Por isso, é imprescindível que você tenha em mãos o número do protocolo fornecido pela Central de Atendimento.

- **Registro da demanda**

Após registro de uma reclamação não solucionada, ou atendida dentro do prazo pelo SAC, você pode acionar o canal da Ouvidoria, solicitando uma reanálise da tratativa realizada e solução apresentada pelo representante da central de atendimento.

- **Requisito**

É imprescindível que você tenha em mãos o número do protocolo fornecido pela Central de Atendimento.

- **Canais de entrada:**

Telefones de segunda à sexta-feira, das 08h às 18h
0800-701-0180 serviços residenciais e combo multi
0800-020-0200 serviços móveis, Corporativo e Nextel

Aplicativo Minha Claro > Atendimento > Ouvidoria (Google Play e Apple Store), apenas para serviço Claro Móvel.

- **Tratativa da Reclamação:** Na Ouvidoria todas as demandas serão tratadas com total independência e imparcialidade, e acompanhadas de perto até a sua efetiva conclusão, bem como, serão utilizadas para o trabalho de melhoria contínua de nossos, produtos, processos, serviços e atendimento.
- **Prazo:** O atendimento da sua reclamação será em até 10 dias, a contar do dia seguinte ao registro do protocolo. O retorno será através do e-mail ou telefones contidos em nosso cadastro. Fique atento, faremos pelo menos três tentativas de contato com você, em dias e horário diferentes e, caso o contato seja imprescindível para a solução, enviaremos uma mensagem solicitando um novo contato conosco.
- **Réplica:** Caso você entenda que a sua demanda não foi completamente atendida ou esclarecida pelo nosso canal de Ouvidoria, você poderá reabrir seu protocolo para uma nova avaliação.
- **Registro de reclamação na ANATEL:** Caso você entenda que a sua demanda não foi completamente atendida ou esclarecida pelo canal de Ouvidoria, você poderá de recorrer diretamente a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), mas lembre-se de ter sempre em mãos o protocolo fornecido pela Ouvidoria, pois ele é necessário para o registro de sua demanda junto à Agência.

Canais de contato:

Telefone 1331

Site www.anatel.gov.br

Aplicativo Anatel Consumidor (Google Play e Apple Store)