

# CÓDIGO DE PRÁTICAS



# Introdução

Este Código de Práticas reflete o **compromisso da Oi com a excelência no atendimento ao cliente**. Nosso objetivo é proporcionar uma experiência positiva, transparente e eficiente em todos os pontos de contato.



Este guia apresenta os princípios fundamentais que norteiam nossas ações, os canais de atendimento disponíveis e os procedimentos que garantem seus direitos como consumidor.

## Princípios fundamentais do atendimento Oi

Todo atendimento deve ser guiado pelos princípios:



**Empatia:** Colocar-se no lugar do cliente para **compreender suas necessidades** e possíveis frustrações.



**Cortesia:** Manter uma **comunicação respeitosa**, cordial e profissional em todas as interações.



**Transparência:** Fornecer **informações claras**, completas e precisas, evitando omissões.



**Agilidade e Eficiência:** Buscar resolver as solicitações já no **primeiro contato**.



**Resolutividade:** Focar na **solução definitiva** da demanda apresentada pelo cliente.

# Condições de Atendimento



Todo atendimento deve ser iniciado com a **identificação do atendente**.



Para garantir segurança e precisão, **poderão ser solicitados dados** como: CPF, CNPJ, Razão Social, número de protocolo anteriores ou outras informações.



Todo atendimento deve **gerar um número de protocolo**, informado ao cliente no início do contato. Este número permite o rastreamento da solicitação.



**As ligações** para o Serviço de Atendimento ao Cliente [SAC] **são gravadas**, e o cliente será informado sobre isso para garantir a segurança de ambas as partes; podendo solicitar o resgate da gravação da chamada em até 90 dias.



## Informações para você

... **Direito à informação clara e adequada [art. 6º, III e art. 31 do CDC]:** Todas as informações sobre serviços, cobranças, promoções e contratos devem ser claras, precisas e em língua portuguesa, sem termos técnicos confusos.

- Reforçar que valores totais (inclusive com taxas e encargos) devem ser informados previamente.

---

... **Direito ao atendimento eficaz e gratuito [art. 39, V; art. 42, parágrafo único]:** Garantir que o SAC seja gratuito em todas as modalidades de contato, inclusive para celulares.

- Prever que o tempo de espera em atendimento telefônico seja em 70% dos atendimentos em até 60 segundos e que o consumidor possa sempre falar com um atendente humano.

- Caso sua ligação seja interrompida durante o atendimento, nosso time realiza um novo contato, automaticamente, para o número que você estava falando com a Oi.

# Fluxo do nosso Atendimento



## RECEPÇÃO E SAUDAÇÃO

Cumprimentar o cliente com cordialidade e se identificar. Informar o número do protocolo.



## ESCUITA ATIVA

Ouvir (ou ler) atentamente a demanda do cliente, sem interrupções, fazendo perguntas para esclarecer todas as dúvidas.



## REGISTRO DA DEMANDA

Registrar com precisão todas as informações relevantes, classificando corretamente o tipo de solicitação.



## ANÁLISE E RESOLUÇÃO

Sempre que possível, resolver a solicitação no primeiro contato. Caso contrário, explicar claramente os motivos e os próximos passos.



## ENCAMINHAMENTO

Se for necessária a atuação de outra área, informar ao cliente qual será a área responsável e o prazo estimado para retorno.



## COMUNICAÇÃO DA SOLUÇÃO

Se for necessária a atuação de outra área, informar ao cliente qual será a área responsável e o prazo estimado para retorno.

## CONFIRMAÇÃO E ENCERRAMENTO



Confirmar se o cliente está satisfeito com a solução e se há algo mais em que possamos ajudar antes de encerrar o atendimento.

# Nossos Serviços



## A Oi continua presente no seu dia-a-dia.

- Para clientes **Oi Fixo residencial e Oi Fixo empresarial**, a Oi oferece serviço de telefonia fixa apenas para localidades específicas.
- Para clientes **Oi Soluções [Corporativo e Atacado]** a Oi oferece um portfólio completo de soluções digitais que podem ser customizadas para grandes empresas públicas ou privadas.

## E onde você pode nos encontrar?

### Se liga nos nossos

### Canais de Atendimento



# Canais Digitais Oi



Fique por dentro dos nossos canais digitais e conte conosco sempre que precisar.

CANAL DE ATENDIMENTO [DIGITAL]	ENDEREÇO	SERVIÇOS
Site Oi	<a href="http://www.oi.com.br">www.oi.com.br</a>	É o canal informativo sobre a Oi, onde o cliente tem as atualizações sobre os produtos e serviços disponíveis e direcionamento para os demais canais de atendimento.
Portal Oi Soluções [Clientes Corporativo e Atacado]	<a href="http://www.portaloisolucoes.oi.com.br">www.portaloisolucoes.oi.com.br</a>	Dúvidas, solicitações, reclamações e cancelamentos.
Minha Oi [Cliente Varejo]	<a href="http://www.oi.com.br/minha-oi/">www.oi.com.br/minha-oi/</a>	2ª Via de Contas
Contas Pequenas e Médias Empresas [Clientes Empresariais]	<a href="https://www.oicontasb2b.com.br/">https://www.oicontasb2b.com.br/</a>	2ª Via de Contas
Oi Negocia [Cliente Varejo]	<a href="http://www.oi.com.br/negociacao/">www.oi.com.br/negociacao/</a>	2ª Via de Contas e Negociar Dívidas
Oi com Acessibilidade	<a href="http://www.oi.com.br/acessibilidade">www.oi.com.br/acessibilidade</a>	2ª Via de Contas, Bloqueio e Desbloqueio de Serviço, Correção de dados cadastrais, Contestação de Contas, Cancelamento, Solicitação de Serviços, Suporte Técnico e Informações sobre a Oi.
Aplicativo - Centro de LIBRAS	Disponível para computador e na loja de aplicativos do seu celular (smartphone ou tablet)	2ª Via de Contas, Bloqueio e Desbloqueio de Serviço, Correção de dados cadastrais, Contestação de Contas, Cancelamento, Solicitação de Serviços, Suporte Técnico e Informações sobre a Oi
Ouvidoria	<a href="http://www.oi.com.br/minha-oi/ouvidoria-oi/">www.oi.com.br/minha-oi/ouvidoria-oi/</a>	É o canal informativo sobre a Ouvidoria Oi, onde disponibilizamos as regras para acionar este canal.

SERVIÇOS	PRAZO
Pedido de informação   Cancelamento de produtos	Imediato
Solicitações   Reclamações   Contestação	7 dias corridos
Instalações   Reinstalações	7 dias corridos
Suporte Técnico [Reparo]	48h
Resgate de Gravação de chamadas	10 dias corridos



## Fique Ligado!

1- As **demandas da Oi Soluções [Clientes Corporativo e Atacado]** variam em natureza, complexidade e volume. Por isso, não há um prazo único aplicável a todas as solicitações.

... Nosso compromisso é com um atendimento ágil, estruturado e eficaz.

... Para casos mais complexos ou de alto volume, os prazos e formatos de entrega são acordados diretamente com o cliente.

... O cliente poderá desistir de uma contratação feita por telefone, internet ou fora do estabelecimento comercial em até 7 dias corridos, com reembolso integral e imediato.

---

2- Em hipótese de **cobrança equivocada ou indevida**, o consumidor terá direito à devolução em dobro do valor pago em excesso, corrigido monetariamente, conforme disposto no Art. 42 do Código de Defesa do Consumidor.

# Acessibilidade para todos os públicos



A Oi disponibiliza para você a Central de Atendimento online por Libras.



Na Central de Libras, um intérprete especializado em Língua Brasileira de Sinais será responsável por intermediar o seu atendimento com um representante da Oi através de videochamada.



Você pode acessar por intermédio do site da Oi: [www.oi.com.br/acessibilidade](http://www.oi.com.br/acessibilidade) ou diretamente pelo link <https://call.icom-libras.com.br/oi> ou baixar o aplicativo Central de LIBRAS (disponíveis no Google Play e App store).

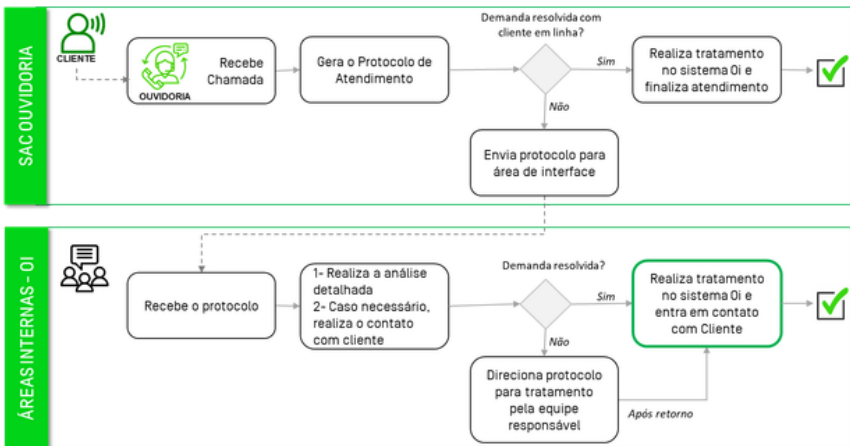
## Ouvidoria Oi

A Ouvidoria tem como missão defender os direitos dos consumidores e clientes de produtos e serviços, esclarecendo informações e atuando na prevenção e mediação de conflitos.

Seu papel é garantir uma avaliação justa e imparcial das demandas ainda não solucionadas, viabilizando um canal de comunicação que atua como segunda instância do atendimento.



# Conheça o fluxo da Ouvidoria



## Manual de atendimento da Ouvidoria Oi

Para acessar a nossa Ouvidoria:

- 1 - Você já deve ter feito contato para a solução da sua demanda em um dos canais da nossa Central de Atendimento;
- 2 - É preciso aguardar o prazo inicial informado pela nossa Central de Atendimento para o atendimento de sua demanda;
- 3 - Você deve ter em mãos o CPF ou CNPJ do titular do contrato e o número do protocolo do atendimento fornecido por nossa Central de Atendimento no primeiro atendimento. Este número será usado para acesso ao atendimento da nossa Ouvidoria;
- 4 - O Protocolo de atendimento caracteriza-se por iniciar a numeração pelo ano de seu registro, contendo entre 13 e 17 caracteres, não sendo aceitos registros dentro do prazo de atendimento ou estarem fechados mais de 180 dias.



## Como posso registrar uma demanda na Ouvidoria da Oi ?

Após o registro de uma demanda não solucionada ou mesmo atendida dentro do prazo pelo SAC sem ter sido completamente resolvida, você pode acionar o canal da Ouvidoria, solicitando uma segunda análise da tratativa realizada e da solução apresentada pelo representante da Central de Atendimento.

O protocolo registrado Central de Atendimento tem validade de 180 dias para aceite de registro em nossa Ouvidoria. Caso o seu protocolo tenha prazo superior a esse período, é necessário entrar em contato novamente em um de nossos canais de atendimento.

## Atendimento Prioritário [Serviço de Utilidade Pública]

### Atendimento Prioritário: Serviços de Utilidade Pública (SUP)



#### Prazo Crítico para Reparos

Prazo Padrão (Referência)

**6 HORAS**

Solicitações não resolvidas de imediato.



Atendimento Oi dedicado  
08000 247 419



**Execução Oi:** Fluxos específicos para Governo e Grandes Corporações via Oi Soluções para garantir a continuidade de serviços essenciais.

# Facilidades disponíveis nos nossos Canais de Atendimento



Os nossos canais de atendimento oferecem vários serviços e você já sai com a resposta que precisa. Simples, prático e rápido!



## Como consigo a 2ª via da minha conta?

Você pode acessar um de nossos Canais Digitais para solicitar a 2ª via de Conta. Escolha o que melhor atende à sua necessidade.

- Oi Fixo residencial: Minha Oi [[www.oi.com.br/minha-oi/](http://www.oi.com.br/minha-oi/)], Oi Negocia [[www.oi.com.br/negociacao/](http://www.oi.com.br/negociacao/)] ou no Atendimento 103 31.
- Oi Fixo empresarial: Portal Contas B2B [[www.oicontasb2b.com.br](http://www.oicontasb2b.com.br)]

## Como posso consultar informações sobre a minha conta na Minha Oi?

Acessando a Minha Oi, você pode consultar diversas informações sobre a sua conta. Confira as diferentes funcionalidades disponíveis:

- 2ª Via da Conta

Acesse a Minha Oi com seu CPF ou email e senha. Selecione um produto no lado esquerdo da tela e depois clique em "2ª via de conta". Lá, você tem acesso a sua 2ª via de conta, podendo salvá-la em PDF ou imprimi-la.

- Conta Detalhada

Acesse a Minha Oi com seu CPF ou email e senha. Selecione um produto no lado esquerdo da tela e depois clique em "Ver Conta Detalhada". Lá, você confere todos os detalhes de consumo, mês a mês, além de poder se cadastrar no Débito Automático e Conta Digital [antiga conta online].

- Últimas Contas


Acesse a Minha Oi com seu CPF ou email e senha. Selecione um produto no lado esquerdo da tela e depois clique em "Última Contas". Lá, você tem acesso a sua média de consumo, além de poder salvar as últimas contas como arquivo Excel ou PDF.



## Canais de Atendimento

### Como cadastro minha conta em Débito Automático?

Acesse a [Minha Oi](#) com seu CPF e senha. Selecione o produto que deseja cadastrar o débito automático. Na aba "Conta" selecione a opção "Cadastro de Débito Automático" e clique na opção "Cadastrar". Informe os dados da sua conta corrente e clique na caixa de confirmação de leitura dos termos e condições.

 Se você é correntista do Banco do Brasil e Santander, mesmo fazendo a solicitação via Oi, você deve entrar em contato com o banco até o 5º dia da adesão para confirmar seu cadastro. Se isso não for feito, a ação não é efetivada. A confirmação pode ser feita através dos canais de auto atendimento do BB e do Santander (internet, caixa eletrônico e central de atendimento).

### O que devo fazer quando já fiz o pagamento, mas ainda consta aberto?

A identificação do pagamento pode levar até 5 dias úteis e antes desse prazo pode ser que o valor ainda conste como pendente na sua lista de dívidas aqui no [Oi Negocia](#).

Para dívidas com TV e Fibra, ligue para 0800 038 0125.

Para dívidas com Oi Fixo ativo: é só pedir para [desbloquear serviço](#) e voltará ao normal em até 24h.

Mas se o pagamento do Oi Fixo foi feito há mais de 5 dias úteis, envie o comprovante para: [comprovantepagamento@oi.net.br](mailto:comprovantepagamento@oi.net.br)

#### *Importante:*

- No assunto do e-mail, escreva o nome completo do titular do produto;
- No corpo do e-mail, inclua o CPF do titular; o número do produto Oi (com DDD) ou do contrato referente à dívida;
- 2 números pra contato, também com DDD
- Valor pago
- Assim que o comprovante for recebido, entramos em contato em até 5 dias úteis.
- Em caso de dúvidas, ligue para 103 31 (cliente pessoa física) ou 0800 031 0800 (clientes pessoa jurídica).

### Meu fixo está mudo. O que devo fazer?

Ligue pra **103 31** [pessoa física] ou **0800 031 0800** [pessoa jurídica].

### O que faz a Oi Soluções?

A Oi Soluções oferece soluções integradas de TI e telecom, por meio de um robusto portfólio de Segurança, Cloud, UC&C (Unified Communications and Collaboration), IoT, Big Data, Aplicações Digitais e Observabilidade, além de dados, internet e voz via fibra ótica.

### Como é feita a cobrança de juros e multas de contas do Oi Fixo pagas em atraso?

A cobrança para pagamento em atraso da conta do Oi Fixo é: multa [valor único] de 2% sobre o valor da conta mais juros simples de 1% ao mês. Essa cobrança acontece na primeira conta emitida após a confirmação do pagamento da(s) conta(s) em atraso.



### Fique Ligado!





**CONTE SEMPRE  
COM A  
GENTE!**

