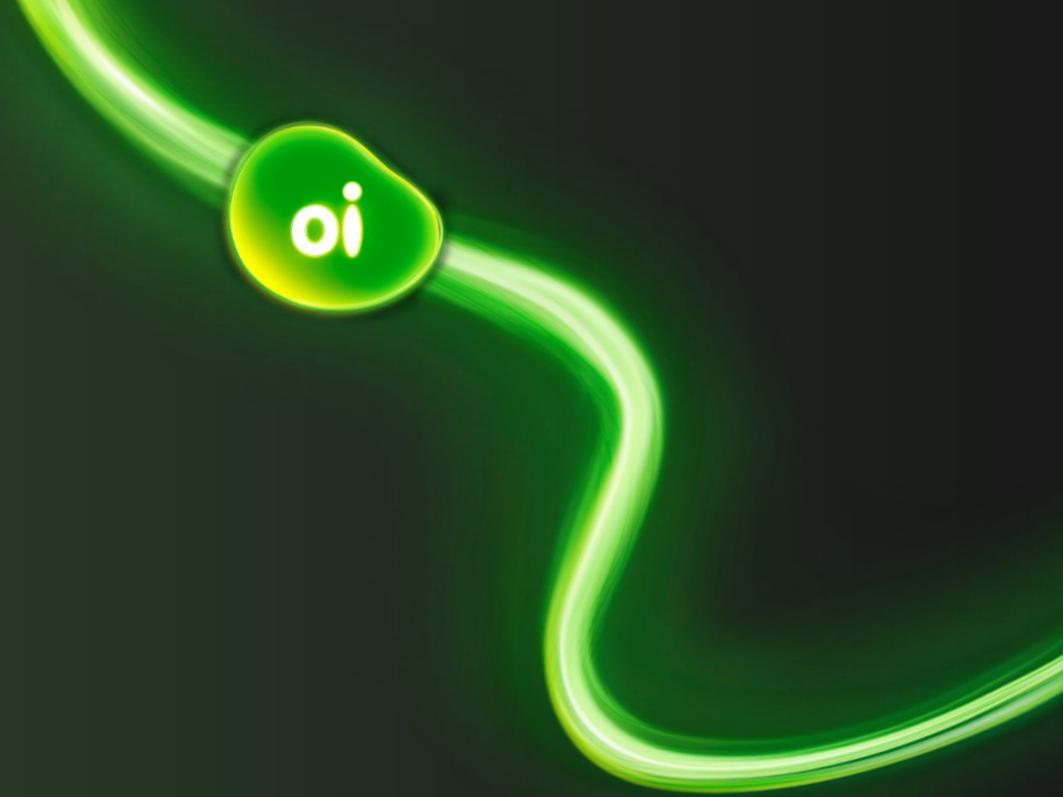
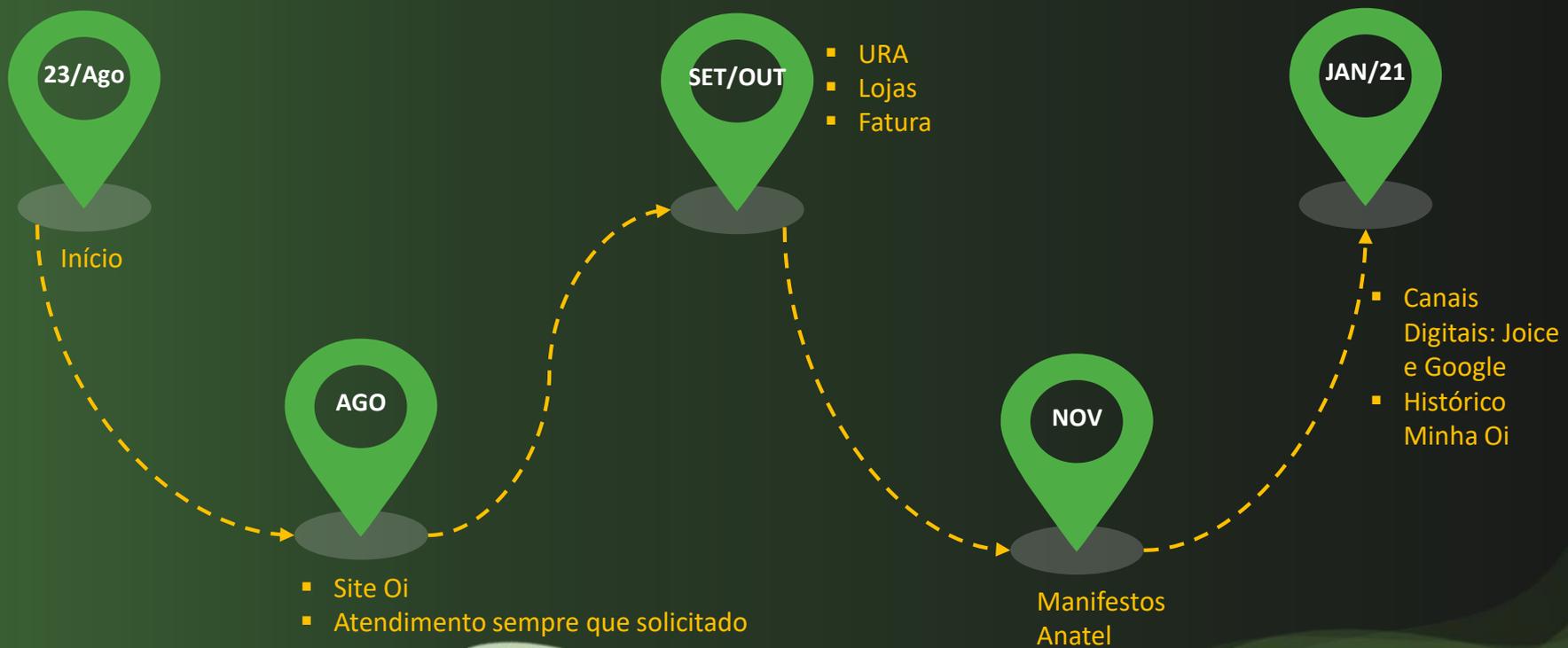
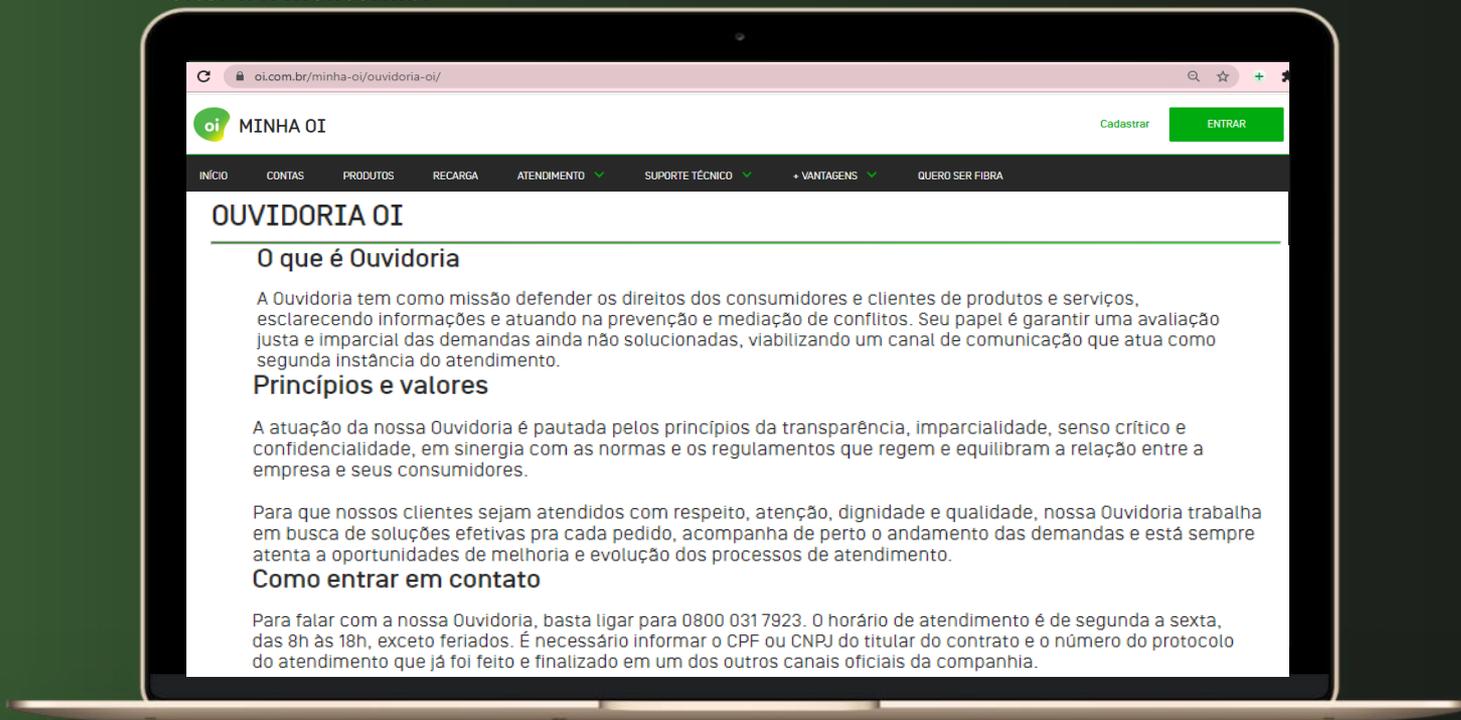


Ouvidoria oi



DIVULGAÇÃO



Site: www.oi.com.br

DIVULGAÇÃO ura, lojas, fatura e manifestos anatel



LOJA

**CRÍTICAS E SUGESTÕES,
DENÚNCIAS, ELOGIOS OU
RESOLVER ALGUMA RECLAMAÇÃO.**

LIGUE 0800 031 7923

Informar o CPF ou CNPJ do titular do contrato e o número do protocolo do atendimento já realizado em outros canais oficiais da Oi.
O horário de atendimento é de segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto feriados.



URA

A Oi possui um canal de Ouvidoria que funciona de segunda a sexta, exceto feriados, das 8h às 18h. O número é 0800 031 7923. Vou repetir: 0800 031 7923. Pra ter acesso a esse canal, é necessário ter em mãos o CPF do titular e o número do protocolo da sua solicitação efetuada e já finalizada em um de nossos atendimentos



MANIFESTOS ANATEL

Em caso de informações complementares ou possua novas solicitações entre em contato com nossa Ouvidoria informando o número deste protocolo Anatel através do telefone 0800 031 7923, de segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto feriados



FATURA

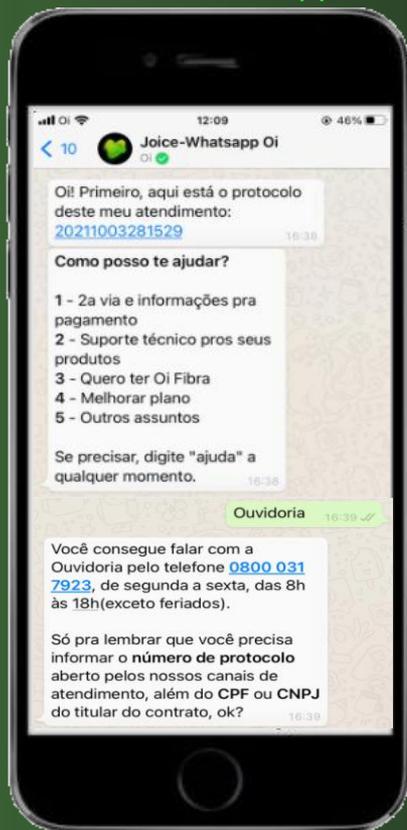
<input type="checkbox"/> 01. MUDOU-SE	<input type="checkbox"/> 07. AUSENTE
<input type="checkbox"/> 02. ENDEREÇO INSUFICIENTE	<input type="checkbox"/> 08. NÃO PROCURADO
<input type="checkbox"/> 03. NÃO EXISTE N° INDICADO	<input type="checkbox"/> 10. OBJETO DANIFICADO
<input type="checkbox"/> 04. FALECIDO	<input type="checkbox"/> 11. END. DESCONHECIDO
<input type="checkbox"/> 05. DESCONHECIDO	<input type="checkbox"/> 12. FALTA COMPLEMENTOS
<input type="checkbox"/> 06. RECUSADO	<input type="checkbox"/> 13. CAIXA POSTAL CA

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR:

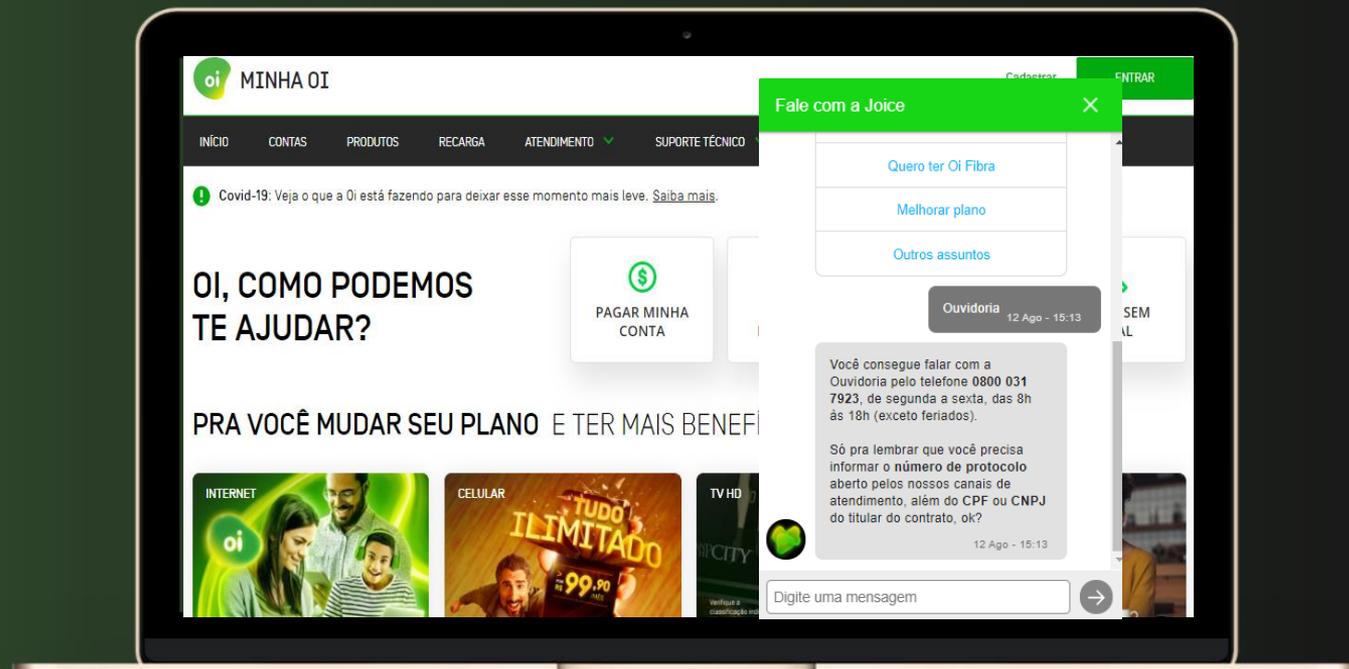
Fax 103 31 para AL, AM, AP, BA, CE, ES, MA, MG, PA, PB, PE, PI, RJ, RN, RR e SE
 Fone 103 14 para AC, DF, GO, MS, MT, PR, RO, RS, SC e TO
 TV 106 21
 Pô +144 do Oi ou 1067 de qualquer telefone
 Empresarial 0800 031 0800
 Corporativo 0800 031 8031
 Ouvidoria 0800 031 7923 - Horário de Atendimento: Seg a Sex das 8h às 18h

DIVULGAÇÃO nos canais digitais: Joice

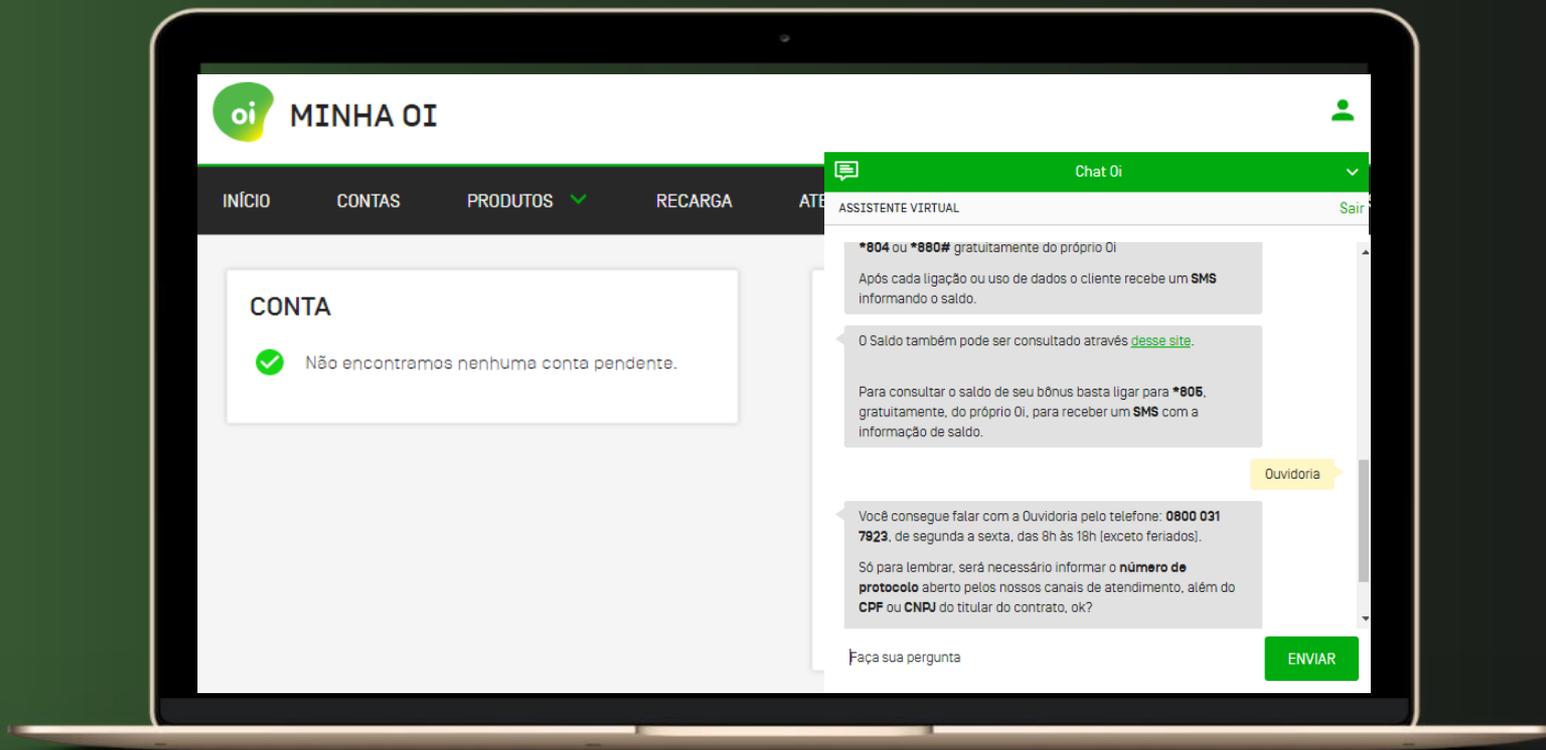
Joice no Whatsapp



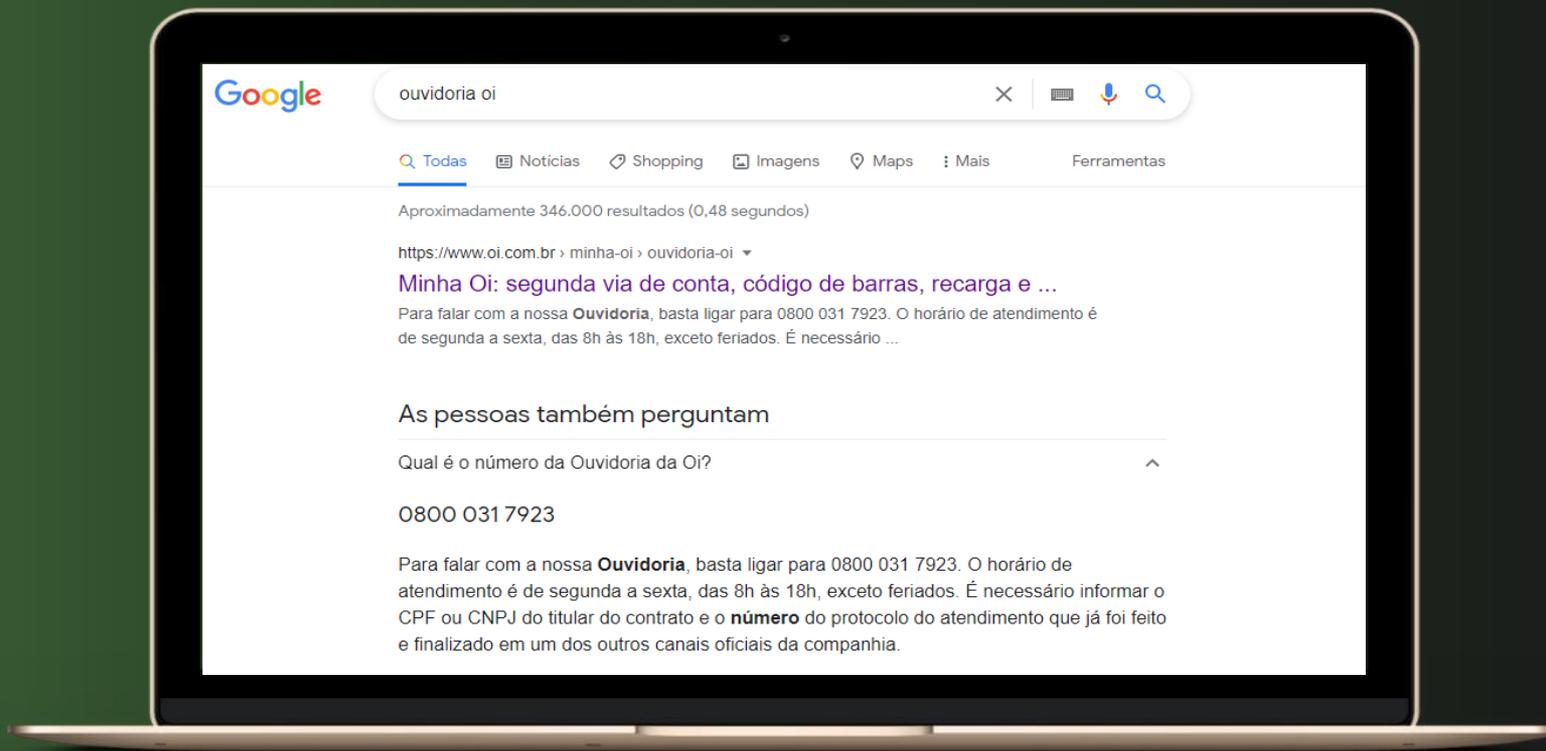
Joice no site Oi



DIVULGAÇÃO nos canais digitais: chat no minha oi



DIVULGAÇÃO CANAIS DIGITAIS : google



histórico protocolo específico da Ouvidoria



oi MINHA OI

INÍCIO CONTAS PRODUTOS ▾ RECARGA ATENDIMENTO ▾ SUPORTE TÉCNICO ▾ + VANTAGENS ▾

CONSULTA HISTÓRICO DE PROTOCOLOS

Você pode consultar todos seus protocolos nos últimos 6 meses

ESCOLHA A ORIGEM ▾
Ouvidoria ▾

ESCOLHA O PERÍODO ▾
3 Meses ▾

ESCOLHA O PRODUTO ▾
Todos ▾

ESCOLHA A SITUAÇÃO ▾
Todos ▾

● PROTOCOLO 2021060102439 ↗
Status Fechado

Terminal	Categoria	Subcategoria	Abertura	Resolução
[62] 98487-8756	Ouvidoria	Cancelamento	06/01/2021 às 3:59:03 PM	06/01/2021 às 3:59:09 PM

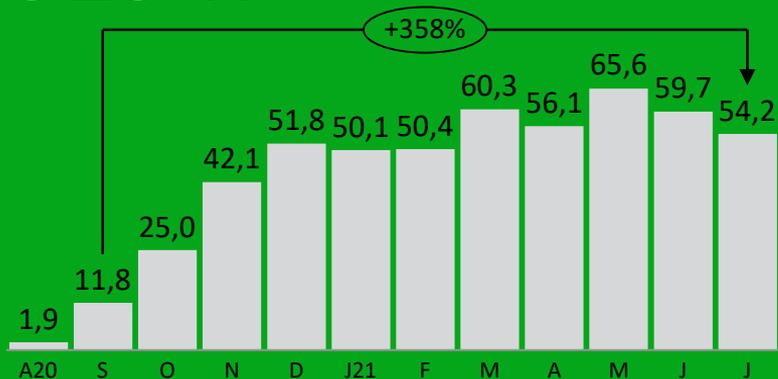


NOSSOS RESULTADOS

crescimento contínuo evidencia que mais clientes conhecem o canal da ouvidoria oi

Chamadas recebidas até JULHO

529 K



8,2

SATISFAÇÃO

Nota de 01 a 10

Jul: 8,4

99%

RESOLUÇÃO NO PRAZO

Prazo de 10 dias corridos

93%

SEM NECESSIDADE DE ACIONAR ANATEL

% que não aciona Anatel em 7 dias após contato com Ouvidoria Call Center

59%

RESOLUÇÃO ONLINE

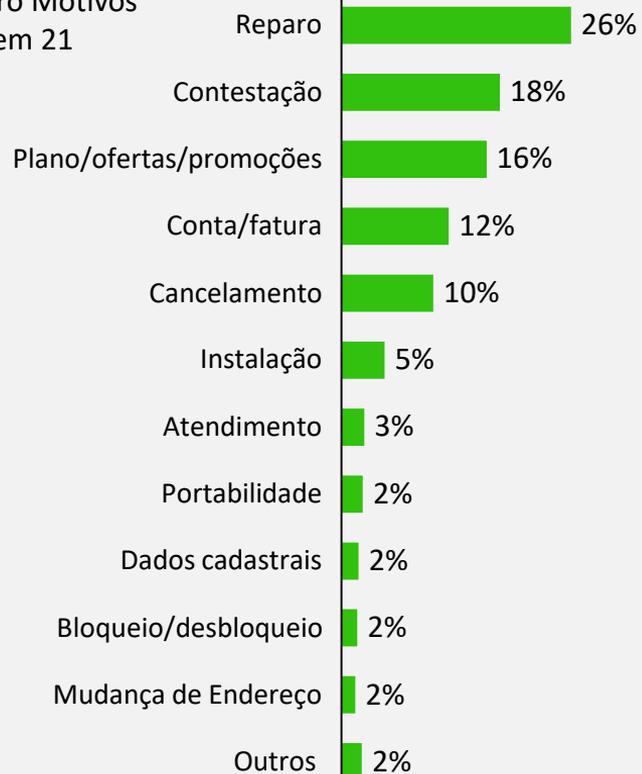
% de solução on line sem passar para backoffice

Jul: 64%

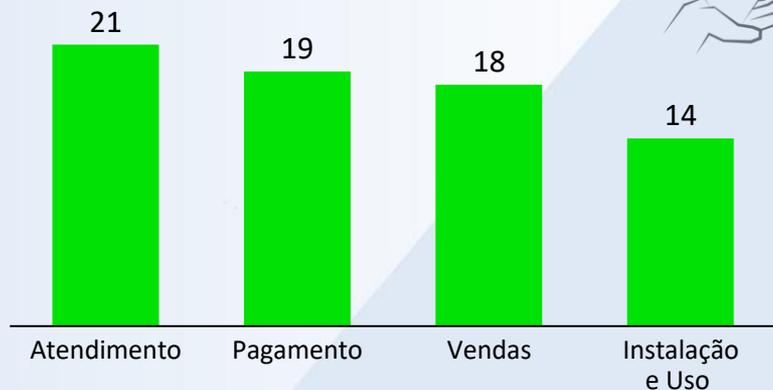
Dados Acumulados Ago/20 até Jul /21

Ouvidoria e NPS impulsionam 72 iniciativas de melhoria na experiência do cliente

Macro Motivos 1º Sem 21



Iniciativas x Jornadas



Programa transformacional de customer experience

4 grandes frentes suportam a transformação da companhia para a centralidade do cliente



Desenho das Jornadas do Cliente



Coleta de Feedbacks e Mensuração da Experiência do Cliente



Medição e Controle de KPIs e Modelo de Governança



Máquina de *Insights* e Causa Raiz + Melhoria Contínua

✓ **Desenho das Jornadas dos Clientes Oi**

- *Owners* e *Sponsors* para cada jornada
- Comunicação e disseminação interna

✓ **Pesquisas de NPS Geral e Transacional**

- Perguntas
- Periodicidade
- Público
- Ferramenta

NPS meta corporativa

✓ **Indicadores e *Dashboards* para cada jornada**

- ✓ **Modelo de Governança** para gestão e acompanhamento da satisfação e dos ofensores

✓ **Metodologia da Máquina de *Insights* e causa raiz**

- ✓ **Implementação do ciclo de melhoria contínua**

board executivo envolvido com responsabilização e atuação direta

Executivos
mobilizados



SPONSOR do COMITÊ (CEO):

Apoiar no engajamento e transformação da organização e validar decisões críticas para o negócio



LÍDER do COMITÊ (Dir. CX): Garantir a governança de CX, efetuar a **rotina de medição e divulgação** interna dos dados de experiência do cliente, **conduzir e mediar comitês**, apoiar na **priorização e crítica de ações**

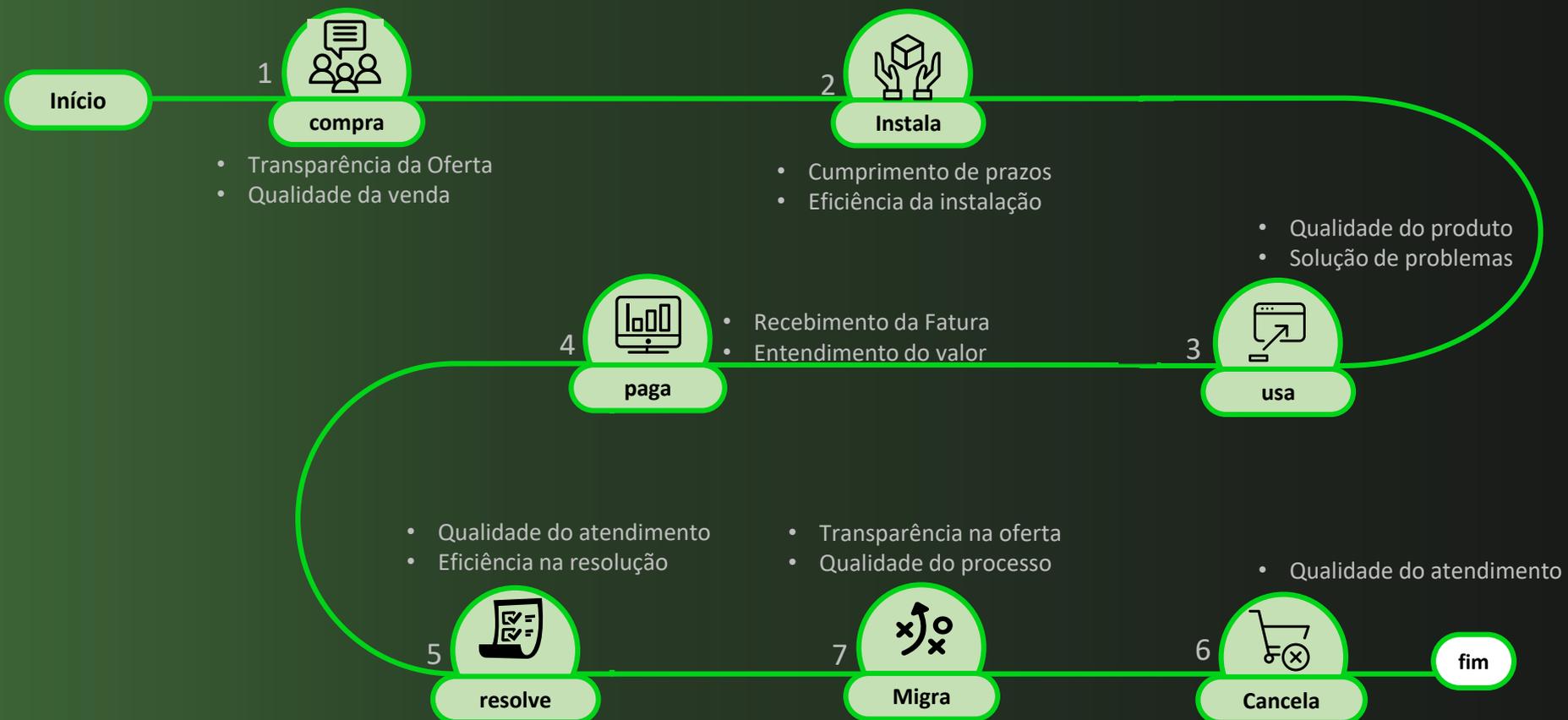


SPONSOR da JORNADA (VP / Dir.): **Facilitador** do tema da jornada, **patrocina** suas iniciativas e garante **alinhamentos** necessários com demais VPs



OWNER da JORNADA (Dir.): **Guardião da experiência do cliente** na jornada e atua como o **orquestrador** das squads, a fim de **garantir os resultados** das mesmas

segmentação em jornadas para melhor acionamento da cia

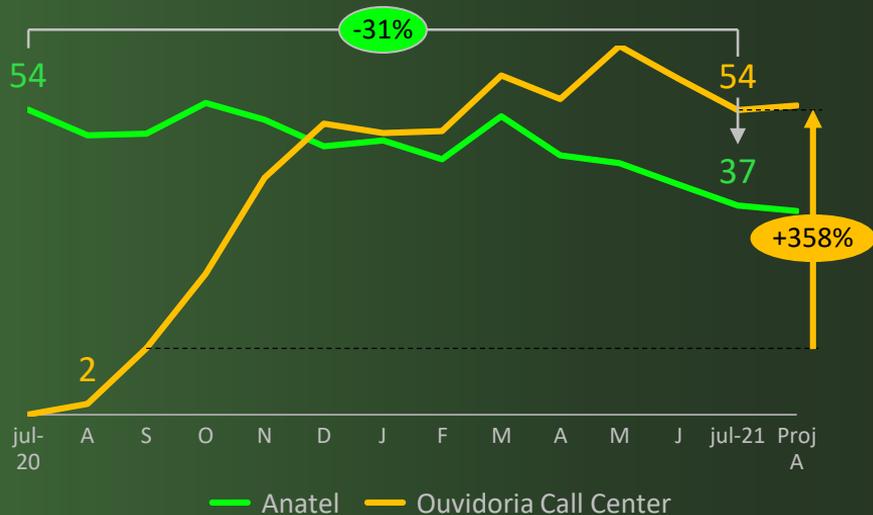




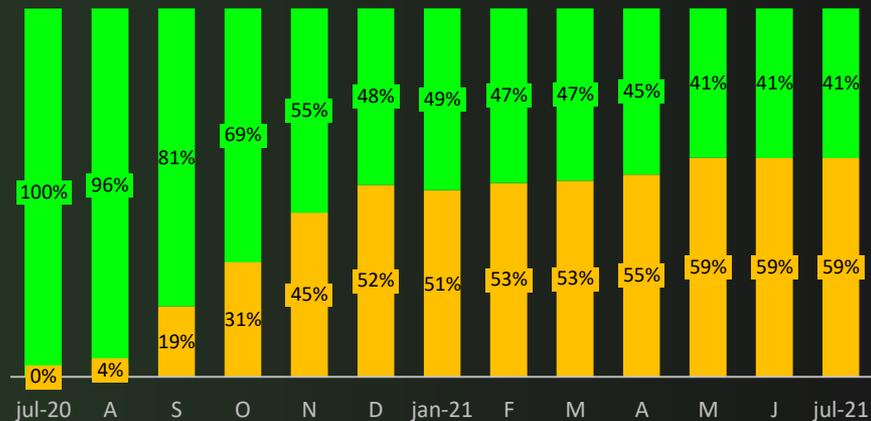
Nosso números : anatel x ouvidoria call center

Participação na Ouvidoria face Anatel aponta que já somos conhecidos.

Volumes Anatel x Ouvidoria



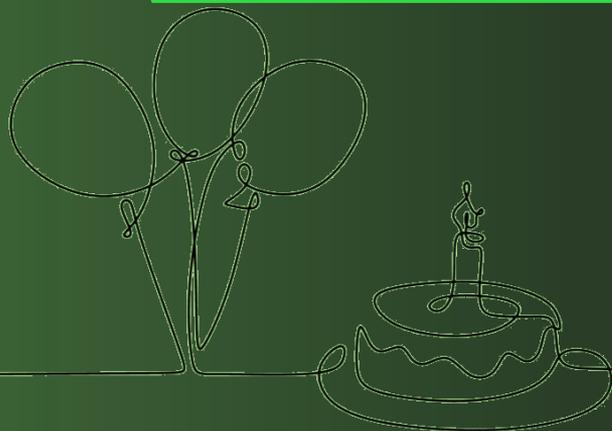
Participação



■ Anatel apresenta queda de 31% YoY. Comparativo trimestres em 2021 queda de 24%.

■ Incremento de 358% Set/20 x Jul/21 aponta que nossa Ouvidoria já é conhecida.

Oi comemora a implantação de 1 ano da ouvidoria



1 ano de Ouvidoria feito com comprometimento, dedicação e seriedade!

A glowing green speech bubble with a white outline, centered on a dark green background. The word "Obrigada" is written in white text inside the bubble.

Obrigada