

Manual da ouvidoria.



O que é?

A Ouvidoria Fibralink está aqui para garantir que você seja sempre bem atendido. Esse canal foi criado para ser acionado depois que você já passou pelos nossos canais de atendimento, mas ainda necessita de assistência adicional. Nossa missão é baseada na confiança e transparência. Por isso, queremos ouvir você com atenção, entender sua jornada e buscar a melhor solução, de forma rápida e eficaz. Aqui, nós revisamos todos os processos e procedimentos internos para garantir que sua experiência com a Fibralink seja sempre valorizada e melhorada.

Quais são os canais de primeiro nível?

Antes de entrar em contato com a Ouvidoria Fibralink, é preciso já ter passado por um dos canais de atendimento abaixo:

Atendimento presencial nas lojas



Clique aqui encontre a loja mais perto de você.

Atendimento por mensagens instantâneas



Whatsapp



Telegram

Atendimento telefônico



0800 345 6068

Aplicativo



PORTAL DO CLIENTE



Google Play



App Store

Site



fibralink.net.br

E-mail



Enviar E-mail

Como funciona?

Entre em contato em algum dos canais de atendimento (presencial, telefônico, redes sociais, site ou app), solicite e guarde o número de protocolo.

Caso sua solicitação não seja resolvida dentro do prazo informado, você pode contactar a Ouvidoria Fibralink, se desejar.

- Para acionar a ouvidoria, acesse o site: fibralink.net.br/ouvidoria, ligue ou envie uma mensagem via whatsapp para (94) 3198-6062. Tenha em mãos CPF ou CNPJ e o número de protocolo finalizado ou com prazo excedido. Esse número de protocolo deve ter sido emitido a menos de 180 dias.
- Para consultar o andamento de uma solicitação na Ouvidoria, tenha em mãos o número do protocolo fornecido pela ouvidoria;
- Consulte a área do cliente em nosso site ou aplicativo, ou acione a Ouvidoria.
- O atendimento da Ouvidoria é válido para todo território em que há presença da Fibralink, com horário de funcionamento das 08h às 18h, em dias úteis, de segunda a sexta-feira e aos sábados de 08h às 12h.
- O prazo para a tratativa da sua solicitação será de até 48 horas úteis. A Ouvidoria poderá, inclusive, atuar de forma imediata ou acionando outras áreas da empresa.
- A cada manifestação registrada no atendimento da Ouvidoria Fibralink você receberá um protocolo, é importante guardá-lo para acompanhamento da tratativa.
- Caso sua demanda necessite de atuação de outras áreas da empresa, não se preocupe! O retorno será realizado via contato telefônico por um de nossos atendentes até a data limite de tratativa.
- O protocolo registrado na Ouvidoria Fibralink subsidiará você para registros na ANATEL caso necessário, porém, este deve estar finalizado fora do prazo de tratativa e também emitido a menos de 180 dias no canal da Ouvidoria.