

POR QUE EXIGIR NÚMERO DE PROTOCOLO?



Você precisou entrar em contato com sua operadora para fazer uma solicitação? Essa interação vai gerar um número de protocolo.

Por que anotar?

Se você tiver algum problema com a prestadora, o protocolo é a comprovação de seus pedidos ou reclamações. O número também é necessário para quem deseja procurar a Anatel e registrar uma reclamação contra a prestadora por não ter resolvido seu problema.



Fique de olho: todo atendimento gera protocolo, tenha ele ocorrido na loja, por telefone ou pela internet.

Já reparou que entre os números do protocolo há uma sequência de quatro dígitos que corresponde ao ano? Essa informação ajuda o consumidor a organizar suas demandas.

Não anotei. Como faço?

Anote sempre, o protocolo é a prova de que você registrou uma reclamação ou fez uma solicitação. Mas se você se esqueceu de anotar, nem tudo está perdido! A prestadora deve enviá-lo para você, com data e hora do contato, nas próximas 24 horas. Poderá ser por mensagem de texto (SMS) ou por e-mail. O protocolo também vai estar disponível imediatamente no espaço reservado ao consumidor, que você acessa gratuitamente por *login* e senha no site da prestadora de telefonia móvel, fixa, internet ou TV por assinatura.

Por telefone

O protocolo deve ser informado logo no início do atendimento quando é você que liga para o *call center*. Mas se foi a prestadora que ligou – e vendeu um produto via *telemarketing*, por exemplo – o protocolo deve ser entregue a qualquer momento durante a ligação.

Além disso, é comum que as prestadoras forneçam mais de um número de protocolo: um no início do atendimento e outro após registrar sua demanda específica.

Posso consultar meu histórico de protocolos?

Sim. Os protocolos dos últimos seis meses ficam disponíveis no espaço reservado do consumidor. Lá você pode ver o número do protocolo, data e hora da solicitação, conclusão do atendimento, síntese da demanda, classificação e encaminhamento dado pela prestadora.