Relatório Semestral de Reclamações 1º -2022

Brasília/DF, agosto de 2022

SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES COM CONSUMIDORES (SRC)

Gerência de Tratamento de Solicitações (RCTS)

Cristiana Camarate S M Leão Quinalia
Superintendente de Relações com Consumidores

Augusto Sussumu Katagiri
Gerente de Tratamento de Solicitações

Gabriel Bahia Caldas
Coordenador do Processo de Monitoramento
Elaborador

Reclamações de Consumidores no Primeiro Semestre de 2022

No 1º Semestre/2022, a Anatel recebeu 66,2 mil reclamações a menos (↓6,5%) que no 2º Semestre/2021, passando de 1,02 milhão para 951 mil reclamações.

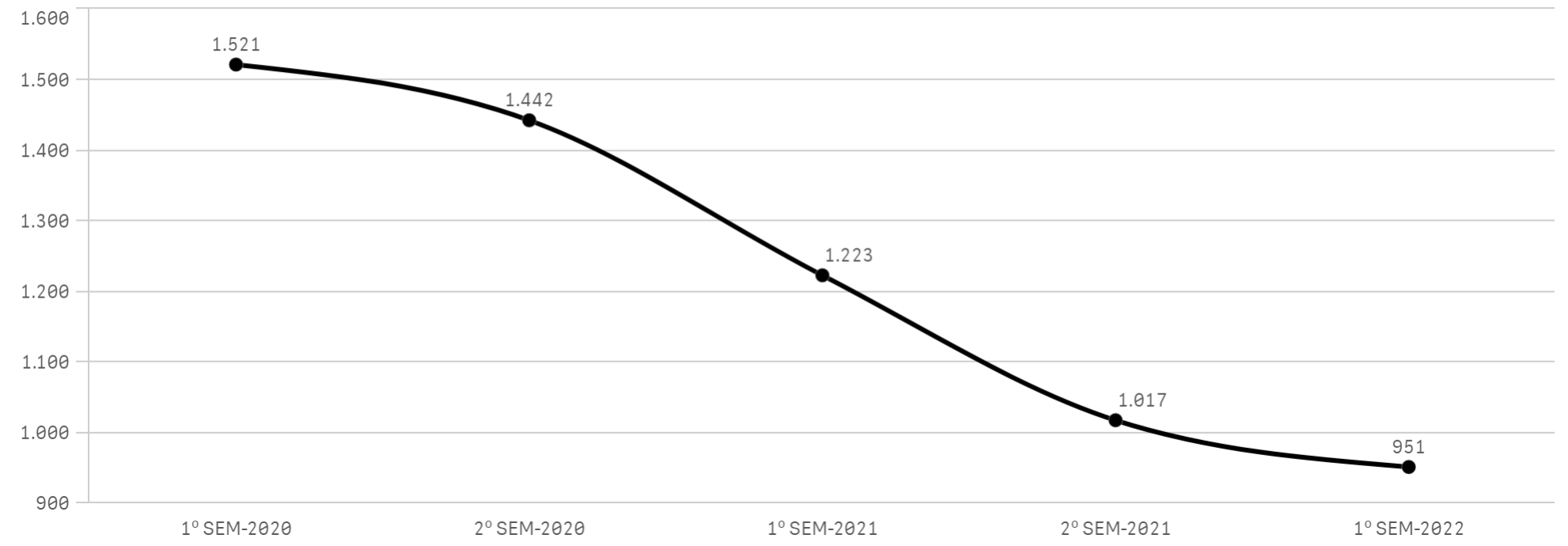
Os maiores responsáveis pela queda: **Telefone Fixo** (↓28,0 mil, ou ↓7,1%) e **Celular Pós-pago** (↓27,4 mil, ou ↓7,1%). Cabe destacar que todos os serviços apresentaram redução no quantitativo de reclamações em relação ao semestre anterior. Essas reduções confirmam a tendência de queda nas reclamações que já tinha sido observada no relatório anterior e que ocorrem após os grandes aumentos que foram registrados ao longo do ano de 2020 como resultado da crise em relação a pandemia da COVID-19.

O Índice de Reclamações - IR (reclamações/1.000 acessos) do 1º semestre de 2022 caiu 7,3% em relação ao semestre anterior (0,51 contra 0,55), sendo, mais uma vez, o menor IR observado para o setor, desde 2015. Insta salientar que a partir 2020 o IR passou a ser calculado sem os acessos do tipo de comunicação máquina à máquina (*M2M)* e além disso o IR do 1º semestre de 2022 é estimado uma vez que não se dispõe da base de acessos das prestadoras para o mês de junho.

No Relatório Semestral das Reclamações do 1º semestre de 2021 (SEI nº 7162335) foi observado o retorno à tendência de queda nas reclamações que se apresentava antes da pandemia, no entanto o serviço de banda larga ainda não tinha retornado aos patamares observados antes de 2020, no entanto, para o 1º semestre de 2022 o serviço já apresenta níveis de reclamações melhores do que os observados em 2019.

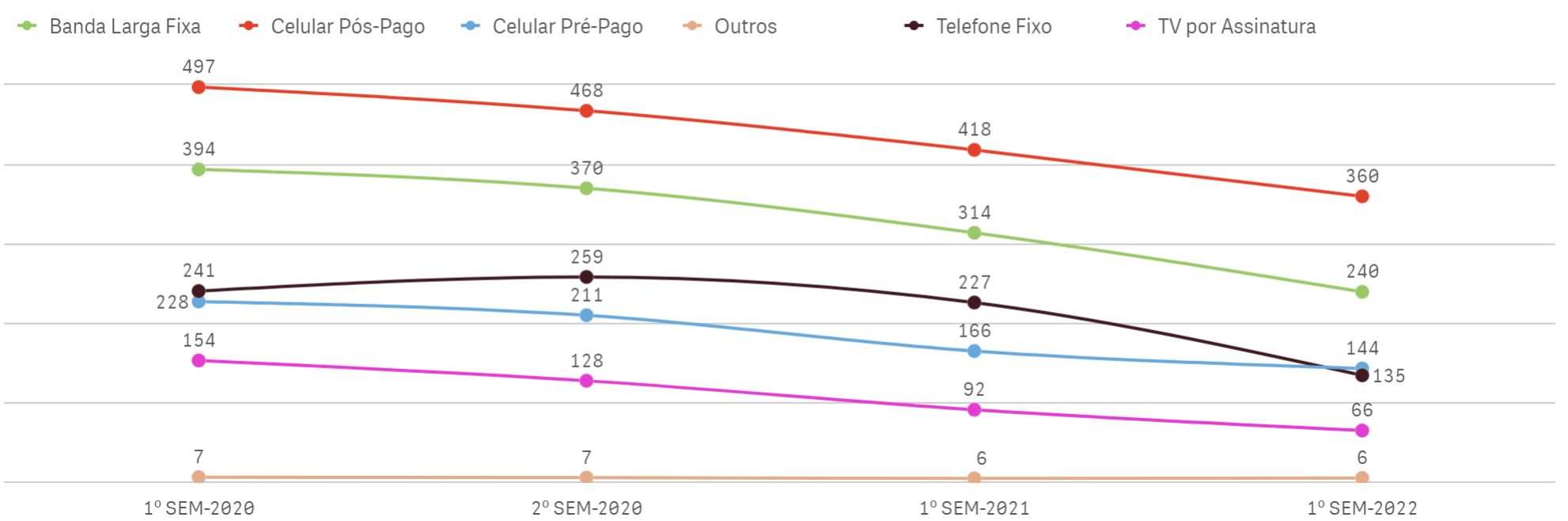
Evolução de Reclamações do Setor por Semestre (x1000)*

1º semestre de 2022



Evolução Semestral de Reclamações - Serviço (x1000)*

1º semestre de 2022



Tabelas de Evolução

Variação de Reclamações de Banda Larga Fixa por Marca

1º semestre de 2022

Marca	1º Sem de 2021	2º Sem de 2021	1º Sem de 2022	1º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022	2º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022
Totais	**314.238**	**245.798**	**240.098**	**-23,59%**	**-2,32%**
ALGAR	5.506	6.481	5.430	-1,38%	-16,22%
CLARO	90.223	71.137	73.390	-18,66%	3,17%
OI	59.047	46.603	44.556	-24,54%	-4,39%
Outros	46.396	40.320	39.876	-14,05%	-1,10%
SERCOMTEL	431	422	284	-34,11%	-32,70%
SKY	2.201	1.395	1.036	-52,93%	-25,73%
TIM	22.868	14.006	12.584	-44,97%	-10,15%
VIVO	87.566	65.434	62.942	-28,12%	-3,81%

Variação de Reclamações de Telefone Fixo por Marca

1º semestre de 2022

Marca	1º Sem de 2021	2º Sem de 2021	1º Sem de 2022	1º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022	2º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022
Totais	**226.659**	**163.241**	**135.271**	**-40,32%**	**-17,13%**
ALGAR	2.007	2.539	1.816	-9,52%	-28,48%
CLARO	28.434	21.856	20.943	-26,35%	-4,18%
OI	128.251	84.743	69.097	-46,12%	-18,46%
Outros	1.825	1.558	1.482	-18,79%	-4,88%
SERCOMTEL	266	293	247	-7,14%	-15,70%
TIM	6.164	3.997	3.308	-46,33%	-17,24%
VIVO	59.712	48.255	38.378	-35,73%	-20,47%

Variação de Reclamações de TV por Assinatura por Marca

1º semestre de 2022

Marca	1º Sem de 2021	2º Sem de 2021	1º Sem de 2022	1º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022	2º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022
Totais	**91.966**	**66.978**	**65.877**	**-28,37%**	**-1,64%**
ALGAR	39	2	0	-100,00%	-100,00%
CLARO	40.810	30.720	34.846	-14,61%	13,43%
OI	11.609	10.259	8.814	-24,08%	-14,09%
Outros	613	418	381	-37,85%	-8,85%
SKY	28.433	18.781	15.698	-44,79%	-16,42%
VIVO	10.462	6.798	6.138	-41,33%	-9,71%

Tabelas de Evolução

Variação de Reclamações de Celular Pós-Pago por Marca

1º semestre de 2022

Marca	1º Sem de 2021	2º Sem de 2021	1º Sem de 2022	1º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022	2º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022
Totais	**418.349**	**387.440**	**360.068**	**-13,93%**	**-7,06%**
ALGAR	954	1.010	680	-28,72%	-32,67%
CLARO	127.900	105.432	121.794	-4,77%	15,52%
OI	51.675	52.523	24.372	-52,84%	-53,60%
OI / CLARO	0	0	2.852	-	-
OI / TIM	0	0	4.983	-	-
OI / VIVO	0	0	1.732	-	-
Outros	993	791	1.015	2,22%	28,32%
SERCOMTEL	13	23	9	-30,77%	-60,87%
TIM	123.594	94.162	110.617	-10,50%	17,48%
VIVO	113.220	133.499	92.014	-18,73%	-31,08%

Variação de Reclamações de Celular Pré-Pago por Marca

1º semestre de 2022

Marca	1º Sem de 2021	2º Sem de 2021	1º Sem de 2022	1º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022	2º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022
Totais	**165.683**	**147.992**	**143.739**	**-13,24%**	**-2,87%**
CLARO	36.859	34.931	37.814	2,59%	8,25%
TIM	59.922	37.511	39.242	-34,51%	4,61%
VIVO	37.733	41.004	36.819	-2,42%	-10,21%
SERCOMTEL	25	14	12	-52,00%	-14,29%
Outros	2.144	1.656	1.400	-34,70%	-15,46%
ALGAR	477	615	489	2,52%	-20,49%
OI	28.523	32.261	20.080	-29,60%	-37,76%
OI / TIM	0	0	3.340	-	-
OI / CLARO	0	0	2.628	-	-
OI / VIVO	0	0	1.915	-	-

Destaques

Assim como em 2021, mais uma vez o cenário geral é de redução generalizada nas reclamações, aparecendo poucos pontos de atenção. Todos os serviços apresentaram redução geral nas reclamações, no entanto algumas prestadoras apresentaram aumento nas reclamações. Os grupos Claro e Tim tiveram aumento geral nas reclamações.

Banda Larga: aumento de 3,2% na Claro

As reclamações sobre banda larga tiveram um grande aumento em 2020 no período da pandemia causada pela COVID-19 (394 mil reclamações no 1º semestre de 2020). Em 2021 foi observada redução nas reclamações para todos os serviços, no entanto o serviço de banda larga, mesmo com a redução (314 mil reclamações no 1º semestre de 2021), não havia retornado ao patamar observado no período pré-pandemia (282 mil reclamações no 2º semestre de 2019). Agora no primeiro semestre de 2022 é possível verificar a consolidação da redução das reclamações para esse serviço, pois foram atingidos números de reclamações similares e melhores dos que os observados no ano de 2019 (240 mil reclamações no 1º semestre de 2022). Apesar da redução, é possível notar um aumento nas reclamações sobre cobrança.

Claro: O grupo Claro foi o único grupo a apresentar aumento nas reclamações de banda larga, na ordem de 3,2% (↑2,3 mil). É possível notar um aumento nas reclamações sobre *Cobrança* e *Cancelamento*.

Celular Pós-pago: aumento de 17,5% para Tim, 15,5% para Claro e 28,3% para outros

As reclamações diminuem há seis semestres consecutivos, (↓27,4 mil, ou ↓7,1% no 1º semestre de 2022 em relação ao trimestre anterior), queda que pode ser atribuída principalmente ao grupo **Vivo**.

Oi: Durante o 1º semestre de 2022 ocorreu a venda da parte móvel da Oi para as operadoras Claro, Vivo e Tim. Deste modo, as reclamações da Oi Móvel são consideradas até o mês de abril de 2022 quando ocorreu a venda. A partir do mês de maio deu-se início ao período de transição para que as prestadoras compradoras façam a migração dos consumidores da Oi para a sua base. Durante esse período de transição, as reclamações que chegam à Anatel para a Oi estão sendo consideradas como reclamações para Oi/Claro, Oi/Tim e Oi/Vivo, conforme for a prestadora de destino do consumidor. Ao somar a reclamações de Oi, Oi/Claro, Oi/Tim e Oi/Vivo é possível observar que teria ocorrido uma redução expressiva caso essas reclamações ainda fossem da Oi, embora a migração para as empresas compradoras esteja em fase inicial e a maior parte dos consumidores ainda utilize os serviços da Oi.

Tim e Claro: Os grupos Tim e Claro tiveram, respectivamente, aumento de 17,5% (↑16,5 mil) e 15,5% (↑16,4 mil) nas reclamações em relação ao semestre anterior. É possível notar que o aumento se concentra principalmente nas reclamações sobre *Cobrança* para os dois grupos. Em segundo plano também ocorreram aumentos significativos nas reclamações sobre *Plano de serviços, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias* e sobre *Cancelamento* para o grupo Tim, enquanto para Claro também há destaque no aumento das reclamações sobre *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão* e *Cancelamento*.

Outros: Outros grupos econômicos conjuntamente tiveram um aumento de 28,32% (↑224). A maior parte do aumento nas reclamações se refere a problemas com portabilidade.

Destaques

Celular Pré-pago: aumento de 8,3% na Claro e 4,6% na Tim

As reclamações diminuem há quatro semestres consecutivos, mas ainda assim as reclamações sobre *Cancelamento*, em especial *Cancelamento indevido ou não solicitado* mais uma vez apresentam aumentos significativos. Também há aumento considerável nas reclamações sobre *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão*. Cabe relembrar que o aumento nas reclamações para esses problemas ocorreram de forma simultânea ao agravamento da crise relacionada ao vírus da COVID-19, no entanto, enquanto na maioria dos casos ocorreu a recuperação e redução das reclamações para os níveis observado antes da pandemia, esses assuntos continuaram apresentando aumento com o tempo.

Oi: Assim como mencionado para a Oi no Celular Pós-pago, o mesmo se aplica para o serviço Pré-pago. Ao somar a reclamações de Oi, Oi/Claro, Oi/Tim e Oi/Vivo é possível observar que teria ocorrido uma redução caso essas reclamações ainda fossem da Oi.

Claro: O grupo Claro apresentou aumento de 8,3% (↑2,9 mil) nas reclamações. Esse aumento se distribui principalmente para os assuntos de *Cancelamento* e *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão*.

Tim: O grupo Tim apresentou aumento de 4,6% (↑1,7 mil) nas reclamações. Esse aumento se distribui principalmente para os assuntos de *Plano de serviços, oferta, bônus e promoções e mensagens publicitárias* e *Cancelamento*.

Telefonia Fixa - redução em todos os grupos

O serviço apresentou redução nas reclamações para os principais grupos econômicos.

Oi: apesar da redução de 18,5% (↓15,6 mil) observada no 1º semestre de 2022 quando comparado com o semestre anterior, chama atenção o aumento de 4,2 mil reclamações sobre *Qualidade, funcionamento e reparo*.

TV por Assinatura – aumento de 13,4% para Claro

O serviço apresentou redução nas reclamações na ordem de 1,6%.

Claro: O grupo Claro apresentou aumento de 13,4% (↑4,1 mil) nas reclamações. Esses aumento se distribui principalmente para os assuntos de *Cobrança* e *Cancelamento*.

Análise Geral

Durante o 1º semestre de 2021, foram registradas 1.222.685 reclamações na Anatel, representando uma queda de 19,6% em relação ao mesmo período do ano anterior e 15,2% abaixo do registrado no 2º semestre de 2020. Cabe salientar que em geral, o primeiro semestre do ano tem mais reclamações do que o segundo Durante o 1º semestre de 2022, foram registradas 951.303 reclamações na Anatel, representando uma queda de 22,2% em relação ao mesmo período do ano anterior e 6,5% abaixo do registrado no 2º semestre de 2021. Cabe salientar que em geral, o primeiro semestre do ano tem mais reclamações do que o segundo semestre, sendo que apenas em 2015 essa tendência não ocorreu.

Todos os serviços apresentaram redução nas reclamações, sendo que em números absolutos, os serviços que mais contribuíram para a redução no número de registros foram a Telefonia Fixa e o Celular Pós-pago.

Variação do Número de Reclamações por Serviço

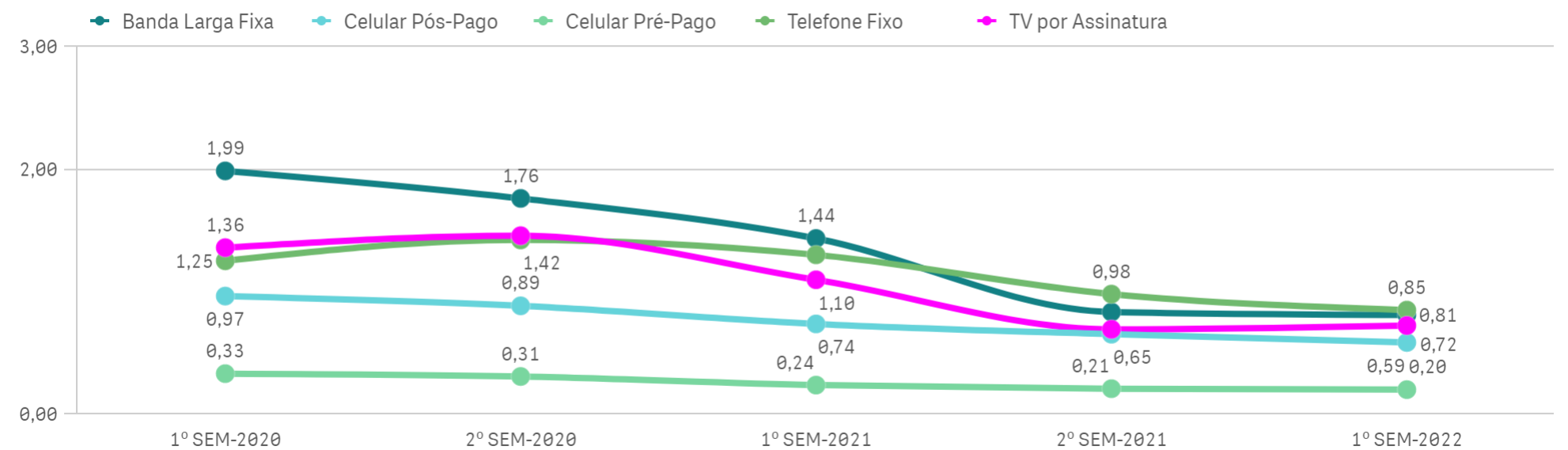
1º semestre de 2022

Serviço	2021-1	2021-2	2022-1	2021-1 -> 2022-1	2021-2 -> 2022-1
Totais	**1.222.676**	**1.017.473**	**951.303**	**-22,20%**	**-6,50%**
Banda Larga Fixa	314.238	245.798	240.098	-23,59%	-2,32%
Celular Pós-Pago	418.393	387.440	360.068	-13,94%	-7,06%
Celular Pré-Pago	165.686	147.992	143.739	-13,25%	-2,87%
Outros	5.734	6.024	6.250	9,00%	3,75%
Telefone Fixo	226.659	163.241	135.271	-40,32%	-17,13%
TV por Assinatura	91.966	66.978	65.877	-28,37%	-1,64%

Ainda considerando números absolutos de reclamações, os serviços de Banda Larga e Celular Pré-pago também apresentaram reduções consideráveis. Essas reduções também são observadas ao analisar os Índices de Reclamações (reclamações/1.000 acessos) desses serviços, excetuando a TV por Assinatura que apesar da redução de 1,1 mil reclamações, o IR variou de 0,69 para 0,72.

Evolução de IR do Setor por Serviço

1º semestre de 2022



** Os acessos de 2020 em diante são sem M2M.*

Avaliando a variação do os Índices de Reclamações (reclamações/1.000 acessos) (IR), nota-se que excetuando o serviço de TV por Assinatura que apesar da redução de 1,1 mil reclamações, o IR variou de 0,69 para 0,72, os demais serviços apresentaram redução também no IR. O serviço de TV por Assinatura também é o único em que o IR de 1º semestre de 2022 não é o menor IR da série histórica.

O serviço de Banda Larga vinha se consolidando como o serviço é proporcionalmente mais reclamado na Anatel, mas desde o 2º semestre de 2021 o posto foi ocupado pelo serviço de Telefonia Fixa. O serviço de Banda Larga ficou sendo o segundo proporcionalmente mais reclamado e o de TV por Assinatura o terceiro.

Análise Geral

Considerando o IR do setor nos últimos semestres, é possível perceber no gráfico anterior que, todos os serviços atingiram um patamar de reclamações inferior ao que era observado historicamente. Mesmo no caso do Celular Pré-pago, que já era o serviço proporcionalmente menos reclamado é possível observar melhorias.

Variação de IR por Marca

1º semestre de 2022

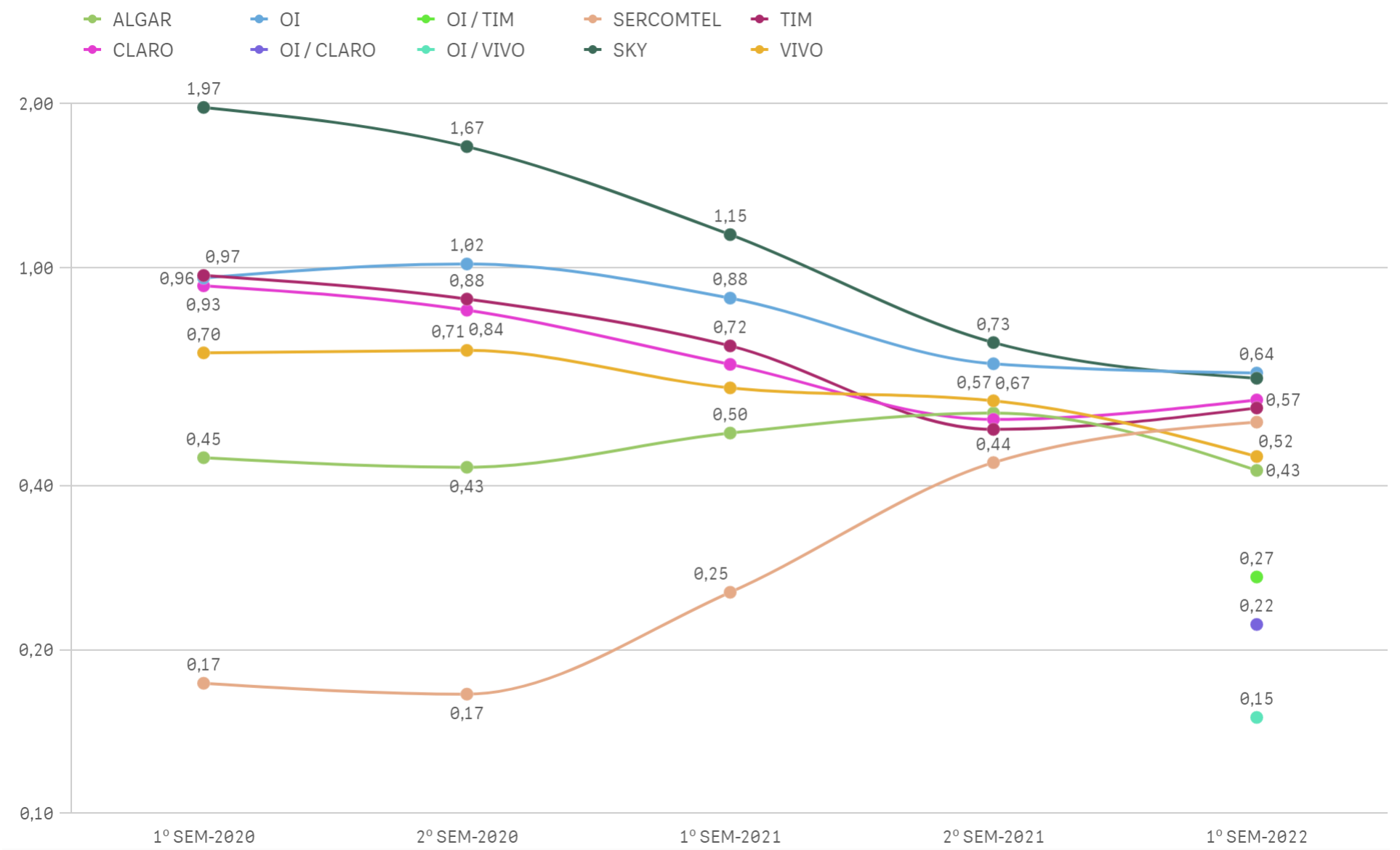
Marca	1º Sem de 2021	2º Sem de 2021	1º Sem de 2022	1º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022	2º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022
Totais	**0,70**	**0,57**	**0,53**	**-25,17%**	**-7,52%**
ALGAR	0,50	0,54	0,43	-14,59%	-21,52%
CLARO	0,67	0,53	0,57	-13,94%	8,58%
OI	0,88	0,67	0,64	-27,12%	-3,85%
OI / CLARO	-	-	0,22	-	-
OI / TIM	-	-	0,27	-	-
OI / VIVO	-	-	0,15	-	-
SERCOMTEL	0,25	0,44	0,52	105,08%	18,62%
SKY	1,15	0,73	0,63	-45,47%	-13,99%
TIM	0,72	0,51	0,55	-23,07%	9,46%
VIVO	0,60	0,57	0,45	-25,16%	-20,96%

Abrindo os números por prestadora, e considerando-se todos os serviços, observa-se uma redução geral nos registros para a maior parte dos grupos econômicos, excetuando Claro e Tim que tiveram aumentos consideráveis

Em números absolutos, os principais destaques na redução das reclamações são para o grupo Vivo. O grupo Oi também teve redução expressiva nas reclamações, mas há de se levar em consideração que ocorreu a venda da parte móvel da Oi para os grupos Claro, Tim e Vivo.

Evolução de IR do Setor por Marca

1º semestre de 2022



** Os acessos de 2020 em diante são sem M2M.*

Análise Geral

Variação do Número de Reclamações por Marca
1º semestre de 2022

Marca	2021-1	2021-2	2022-1	2021-1 -> 2022-1	2021-2 -> 2022-1
Totais	**1.222.676**	**1.017.473**	**951.303**	**-22,20%**	**-6,50%**
ALGAR	8.983	10.647	8.415	-6,32%	-20,96%
CLARO	324.226	264.076	288.787	-10,93%	9,36%
NEXTEL	47	0	0	-100,00%	-
OI	279.105	226.389	166.919	-40,19%	-26,27%
OI / CLARO	0	0	5.480	-	-
OI / TIM	0	0	8.323	-	-
OI / VIVO	0	0	3.647	-	-
Outros	57.705	50.767	50.404	-12,65%	-0,72%
SERCOMTEL	735	752	552	-24,90%	-26,60%
SKY	30.634	20.176	16.734	-45,37%	-17,06%
TIM	212.548	149.676	165.751	-22,02%	10,74%
VIVO	308.693	294.990	236.291	-23,45%	-19,90%

Na análise semestral por prestadora não se observa nenhum destaque negativo relevante uma vez que o único aumento nas reclamações apresentado pelo grupo Sercomtel, representa pouco impacto em termos absolutos.

Cabe salientar que para os demais grupos econômicos designados como “Outros” não é viável o cômputo do IR em razão de que nem todos os grupos econômicos que o compõem informam o seu quantitativo de acessos para a Anatel.

O grupo Sercomtel, apesar de ter tido redução nas reclamações, apresentou aumento no IR que passou de 0,44 para 0,60.

Para todos os demais grupos em que ocorreu redução nas reclamações, pode-se dizer que reflete uma redução real uma vez que os IRs também apresentaram reduções, eliminando a hipótese de as reclamações terem caído somente em razão de possível diminuição na quantidade de assinantes.

Evolução de IR do Setor por Marca
1º semestre de 2022

** Os acessos de 2020 em diante são sem M2M.*

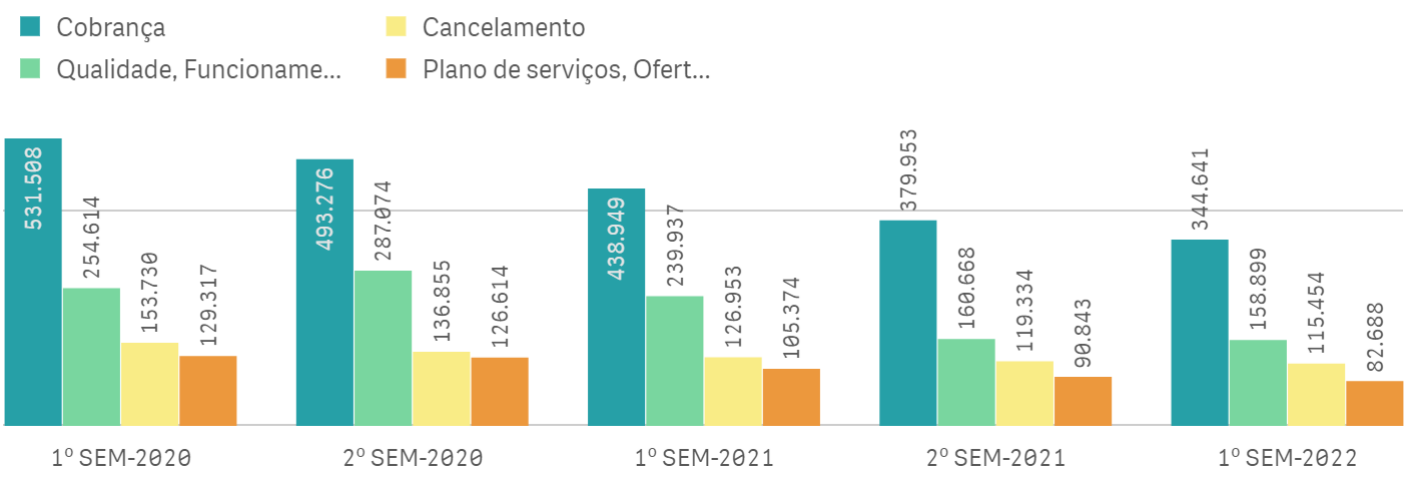
Análise dos Assuntos e Problemas

Analisando as variações de reclamações por assunto, entre os dez assuntos mais reclamados, nove apresentaram redução nas reclamações, sendo que o único aumento ocorreu para bloqueio, desbloqueio ou suspensão. Os demais assuntos também apresentam redução nas reclamações de modo geral, conforme observado na tabela a seguir.

Em termos absolutos, os assuntos *Cobrança, Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias* e *Atendimento* foram os que mais contribuíram para a redução nas reclamações, seguidos por *Cancelamento* e *Crédito Pré-pago*.

Assuntos mais Reclamados

1º semestre de 2022



Variação de Reclamações por Assunto

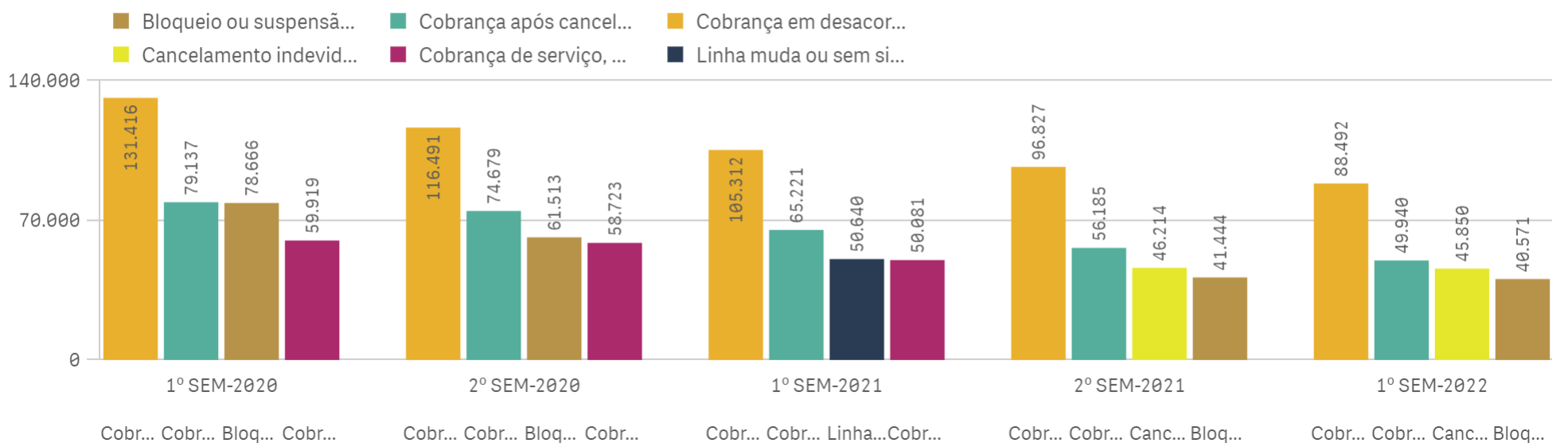
1º semestre de 2022

Assunto	1º Sem de 2021	2º Sem de 2021	1º Sem de 2022	1º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022	2º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022
Totais	**1.222.676**	**1.017.473**	**951.303**	**-22,20%**	**-6,50%**
Cobrança	438.949	379.953	344.641	-21,48%	-9,29%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	105.374	90.843	82.688	-21,53%	-8,98%
Cancelamento	126.953	119.334	115.454	-9,06%	-3,25%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	239.937	160.668	158.899	-33,77%	-1,10%
Outros	311.463	266.675	249.621	-19,86%	-6,40%

Considerando os problemas mais reclamados por semestre é possível notar que há uma mudança no cenário ao longo dos semestres a partir do terceiro problema mais reclamado, mas historicamente o problema Cobrança é o mais reclamado e vem apresentando reduções significativas. Nota-se a partir do 2º semestre de 2021 que o problema Cancelamento indevido ou não solicitado passa a aparecer entre os quatro mais reclamados, na terceira posição.

Problemas mais Reclamados

1º semestre de 2022



Análise dos Serviços

Banda Larga Fixa

O serviço de Banda Larga apresentou redução de 2,3% (↓5,7 mil) nas reclamações. Essa redução foi puxada principalmente pelos assuntos de *Qualidade, Funcionamento e Plano de serviços, oferta, bônus promoções e mensagens publicitárias.* No sentido oposto, apresentou aumento nas reclamações sobre *Cobrança*.

Cobrança e Qualidade protagonizam como os principais ofensores nas reclamações sobre Banda Larga. Desde o 2º semestre de 2021 as reclamações sobre *Cobrança* voltaram a superar as reclamações sobre *Qualidade*.

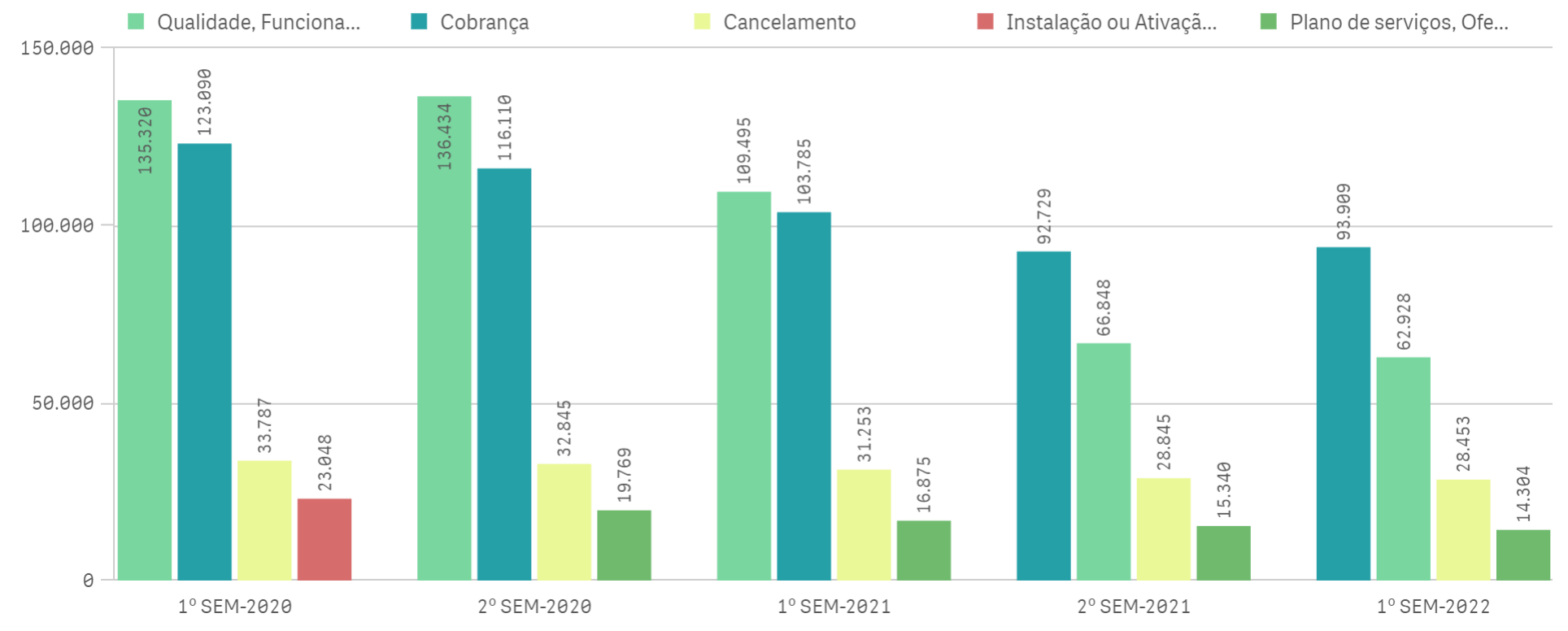
Variação de Reclamações de Banda Larga Fixa por Assunto

1º semestre de 2022

Assunto	1º Sem de 2021	2º Sem de 2021	1º Sem de 2022	1º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022	2º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022
Totais	**314.238**	**245.798**	**240.098**	**-23,59%**	**-2,32%**
Cobrança	103.785	92.729	93.909	-9,52%	1,27%
Cancelamento	31.253	28.845	28.453	-8,96%	-1,36%
Atendimento	14.168	11.863	11.467	-19,06%	-3,34%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	109.495	66.848	62.928	-42,53%	-5,86%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	16.875	15.340	14.304	-15,24%	-6,75%

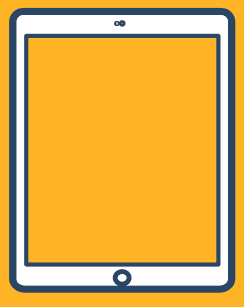
Reclamações de Banda Larga Fixa por Assunto

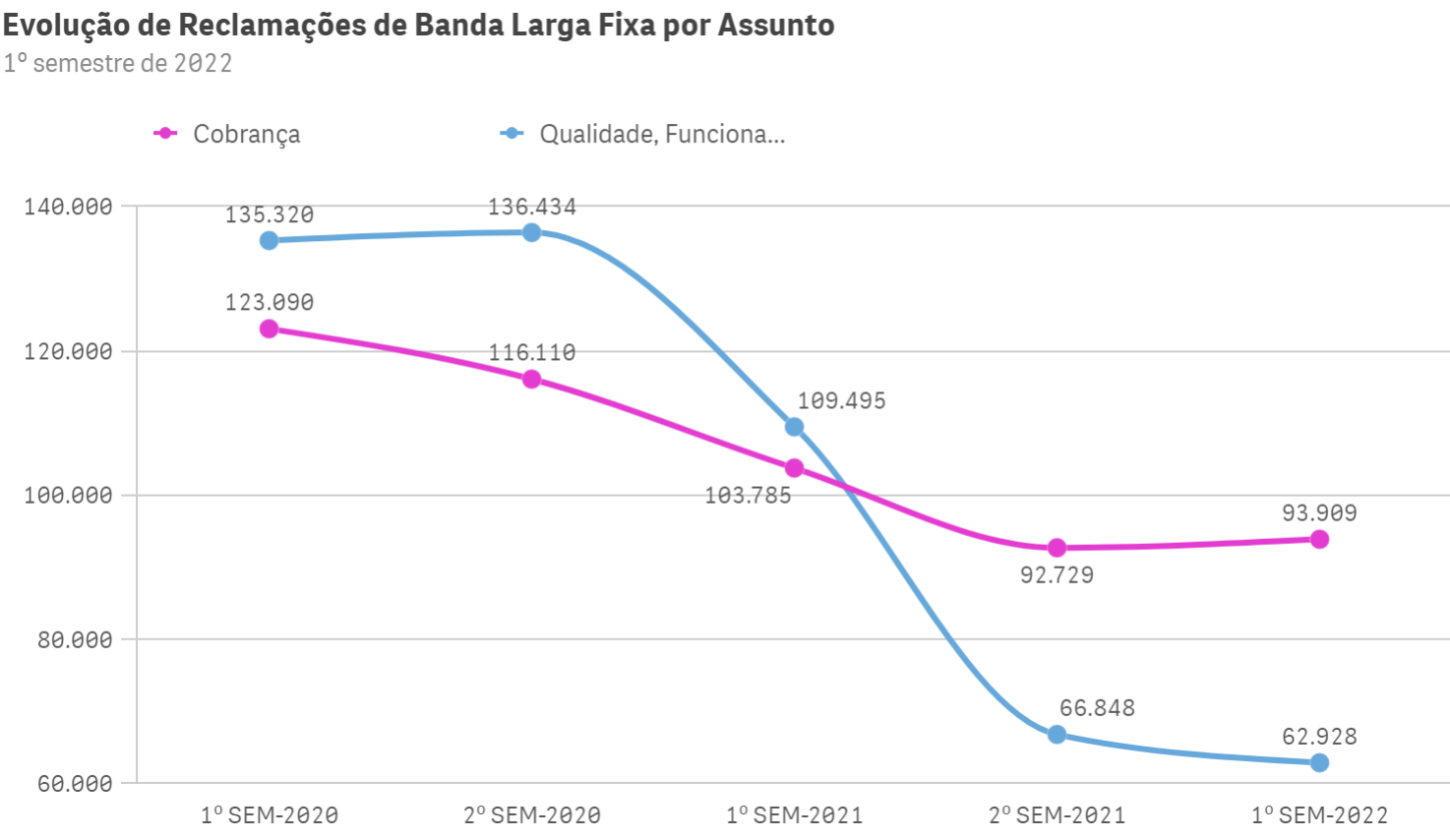
1º semestre de 2022



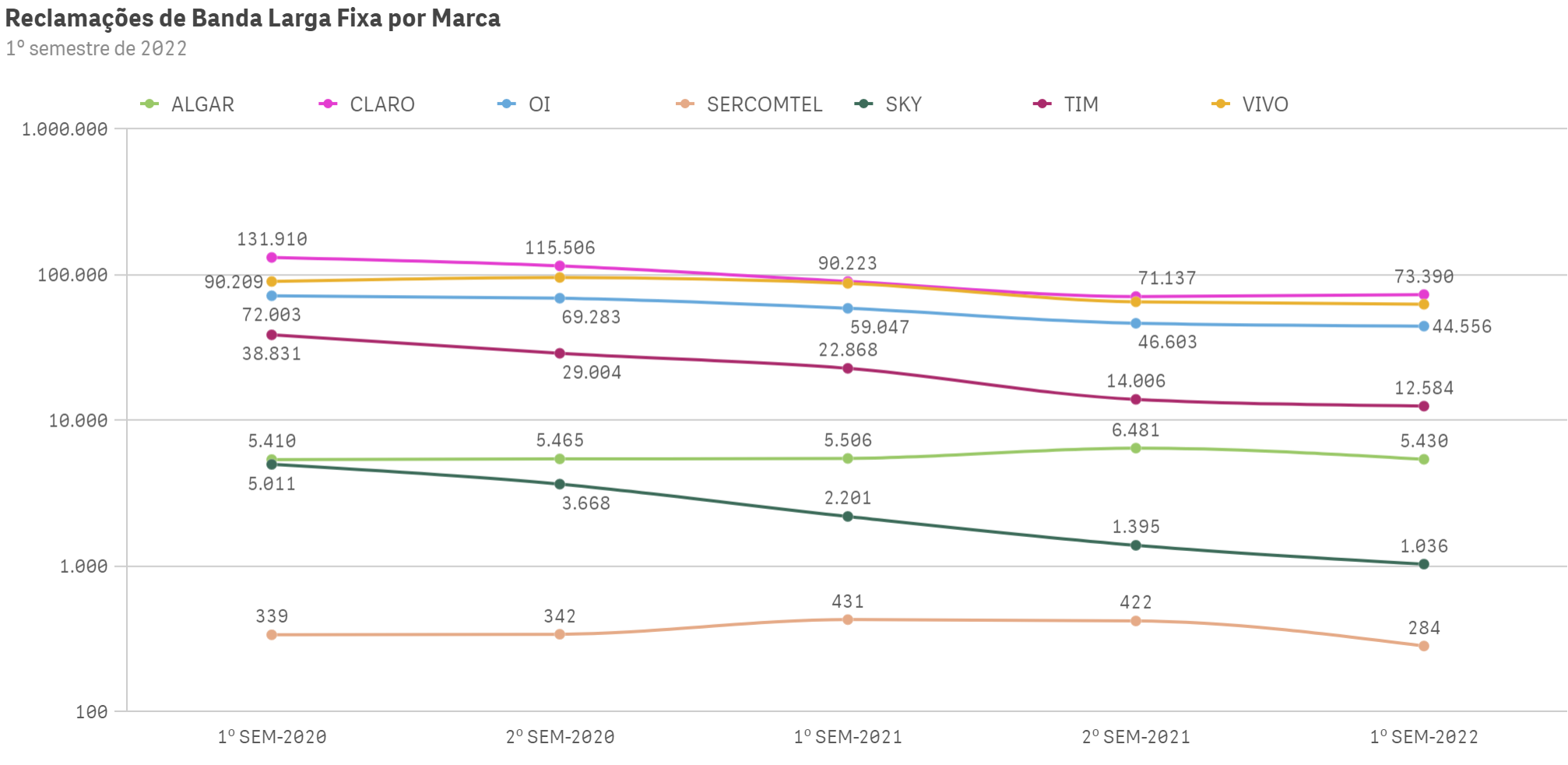
Análise dos Serviços

Banda Larga Fixa



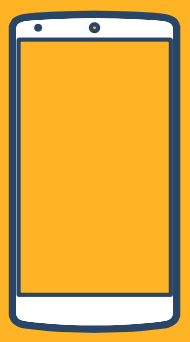


Ao levar em conta as prestadoras de serviços de Banda Larga, a Claro foi o único grupo a apresentar aumento nas reclamações, enquanto os grupos Vivo e Oi tiveram as maiores reduções. Analisando o aumento para o grupo Claro, nota-se que a ocorrência se deu principalmente em função dos aumentos nas reclamações sobre *Cobrança* e *Cancelamento*. Ao analisar mais detalhadamente, verifica-se dentro das reclamações sobre *Cobrança* os principais aumentos foram sobre *Cobrança em desacordo com o contratado* e *Cobrança de Internet (dados) com valor incorreto*. Já para o ofensor *Cancelamento*, o principais aumentos ocorreram para os problemas *Cancelamento solicitado por meio de atendente não efetuado* e *Não consegue registrar pedido de cancelamento por meio de atendente*.



Análise dos Serviços

Celular Pós-Pago



Para o serviço Celular Pós-pago, entre os assuntos mais reclamados o destaque é na redução expressiva nas reclamações sobre *Cobrança*.

Ao levar em conta as prestadoras de serviço celular pós-pago, é possível notar que Tim, Claro e Oi apresentaram aumento no primeiro semestre de 2022, com destaque para Tim e Claro que tiveram aumentos expressivos. Destaque nas reduções das reclamações da Vivo.

Analisando o aumento para os grupos Tim e Claro, nota-se que a ocorrência se deu principalmente em função dos aumentos nas reclamações sobre *Cobrança* para os dois grupos. Em segundo plano também ocorreram aumentos significativos nas reclamações sobre *Plano de serviços, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias* e sobre *Cancelamento* para o grupo Tim, enquanto para Claro também há destaque no aumento das reclamações sobre *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão* e *Cancelamento.*

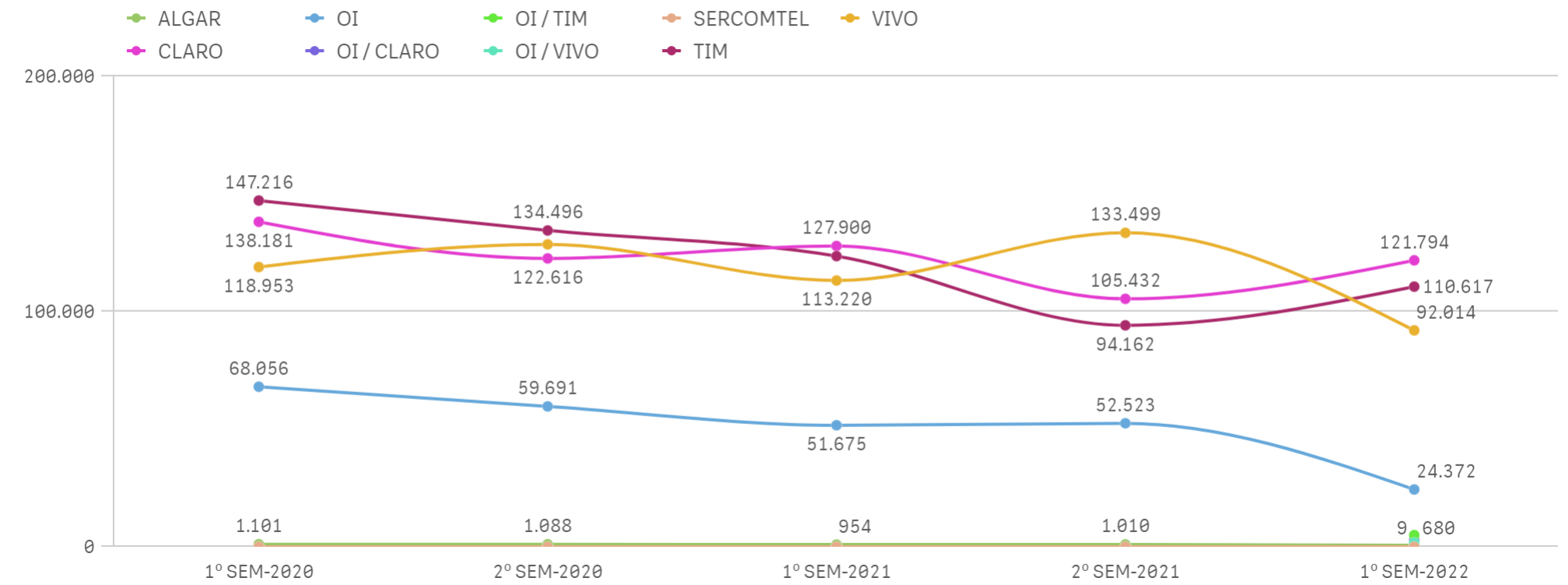
Variação de Reclamações de Celular Pós-Pago por Assunto

1º semestre de 2022

Assunto	1º Sem de 2021	2º Sem de 2021	1º Sem de 2022	1º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022	2º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022
Totais	**418.349**	**387.440**	**360.068**	**-13,93%**	**-7,06%**
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	30.720	28.451	27.765	-9,62%	-2,41%
Cancelamento	39.069	38.112	35.059	-10,26%	-8,01%
Cobrança	201.007	188.335	176.420	-12,23%	-6,33%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	40.843	37.981	36.609	-10,37%	-3,61%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	37.872	32.068	29.934	-20,96%	-6,65%

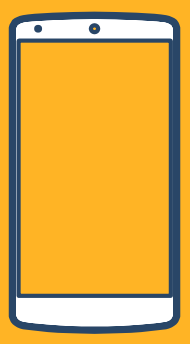
Reclamações de Celular Pós-Pago por Marca

1º semestre de 2022



Análise dos Serviços

Celular Pós-Pago



Ao analisar mais detalhadamente, verifica-se entre as reclamações sobre *Cobrança* os principais aumentos foram sobre *Cobrança em desacordo com o contratado e Cobrança de valores ou taxas não informados anteriormente* para ambos os grupos, além de *Cobrança de Internet (dados) com valor incorreto* para a Claro e *Cobrança de serviço produto ou plano não contratado* para a Tim.

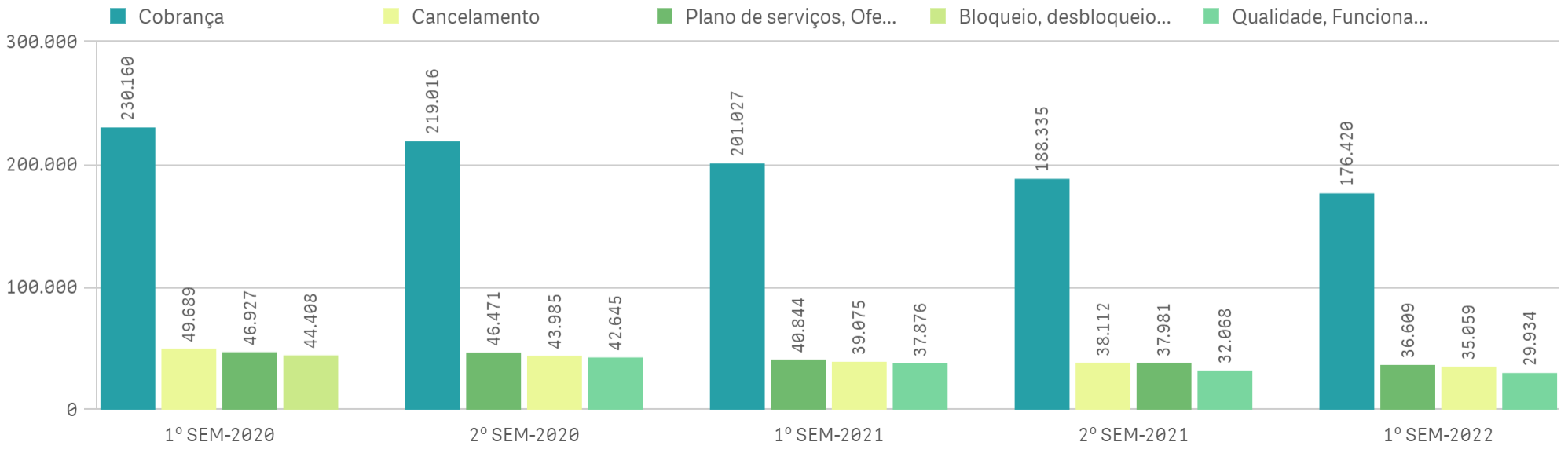
Já para o ofensor *Cancelamento*, o principais aumentos ocorreram para os problemas *Não consegue registrar pedido de cancelamento por meio de atendente* para os dois grupos, além de *Cancelamento solicitado por meio de atendente não efetuado* para o grupo Tim e *Cancelamento indevido ou não solicitado* para o grupo Claro.

No caso da Tim ainda há o ofensor *Plano de serviços, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias*, para o qual o principal ofensor é *Não consegue alterar o plano de serviço*, mas também possuem aumentos relevantes os problemas *Plano de serviço alterado indevidamente pela operadora* e *Condições contratuais alteradas sem aviso prévio*.

Por fim, para o grupo Claro ainda restou o ofensor *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão*, para o qual o principal aumento ocorreu para o problema *Bloqueio ou suspensão indevido*.

Reclamações de Celular Pós-Pago por Assunto

1º semestre de 2022



Análise dos Serviços

Celular Pré-Pago

Para o serviço celular pré-pago, destaca-se o aumento nas reclamações sobre *Cancelamento e Bloqueio, desbloqueio ou suspensão*. Por outro lado, há o destaque positivo para a redução nas reclamações sobre *Crédito Pré-pago* e *Plano de serviços, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias.*

Ao levar em consideração as prestadoras de serviço de telefonia móvel pré-paga, os grupos Claro e Tim apresentaram aumento nas reclamações, principalmente para o assunto *Cancelamento* para ambos os grupos, *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão* para a Claro e *Plano de serviços, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias* para a Tim.

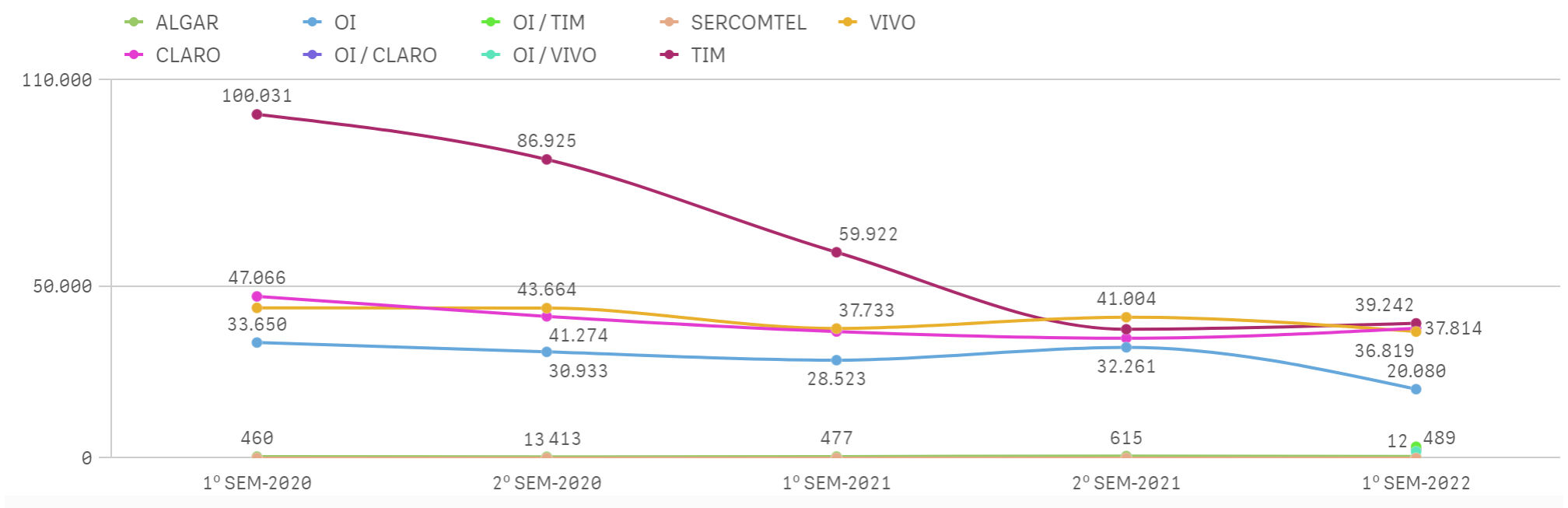
Variação de Reclamações de Celular Pré-Pago por Assunto

1º semestre de 2022

Assunto	1º Sem de 2021	2º Sem de 2021	1º Sem de 2022	1º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022	2º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022
Totais	**165.686**	**147.992**	**143.739**	**-13,25%**	**-2,87%**
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	17.870	16.432	18.773	5,05%	14,25%
Cancelamento	29.627	30.327	33.157	11,91%	9,33%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	14.090	12.213	12.006	-14,79%	-1,69%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	30.204	26.055	22.754	-24,67%	-12,67%
Crédito Pré-pago	30.807	24.792	21.387	-30,58%	-13,73%

Reclamações de Celular Pré-Pago por Marca

1º semestre de 2022



Análise dos Serviços

Celular Pré-Pago

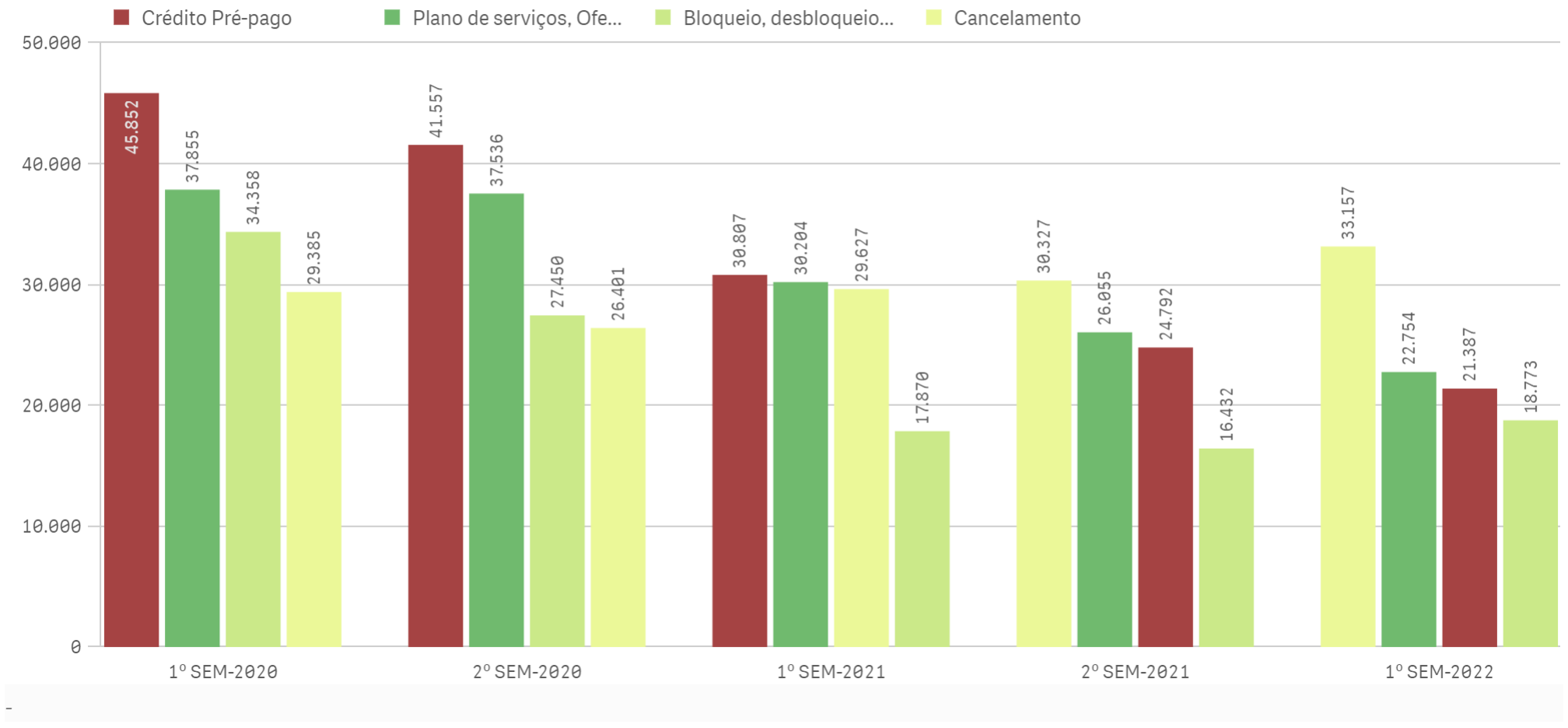
Ao analisar mais detalhadamente os aumentos registrados, nota-se que para o ofensor Cancelamento, o principal aumento ocorreu para o problema Cancelamento indevido ou não solicitado para ambos os grupos.

Para a Tim o assunto Plano de serviços, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias, teve os principais aumentos para os problemas Plano de serviço alterado indevidamente pela operadora e Condições contratuais alteradas sem prévio aviso.

Para o grupo Claro o assunto Bloqueio, desbloqueio ou suspensão teve o principal aumento para o problema Ausência de notificação prévia do consumidor sobre bloqueio ou suspensão.

Reclamações de Celular Pré-Pago por Assunto

1º semestre de 2022



Análise dos Serviços

Telefone Fixo

Ocorreu redução nas reclamações sobre telefonia fixa de modo gral, sendo as mais expressivas para os grupos Oi e Vivo, sendo que todos os grupos apresentaram redução. Ainda assim, chama atenção o aumento significativo nas reclamações sobre *Qualidade, funcionamento e reparo.*

Apesar da redução geral observada para o grupo Oi, foi observado um aumento significativo nas reclamações sobre *Qualidade, funcionamento e reparo*. Analisando mais detalhadamente as reclamações da Oi para esse assunto, verifica-se que os aumentos se concentraram para os problemas *Linha muda ou sem sinal* e *Não cumprimento de agendamento de reparo*.

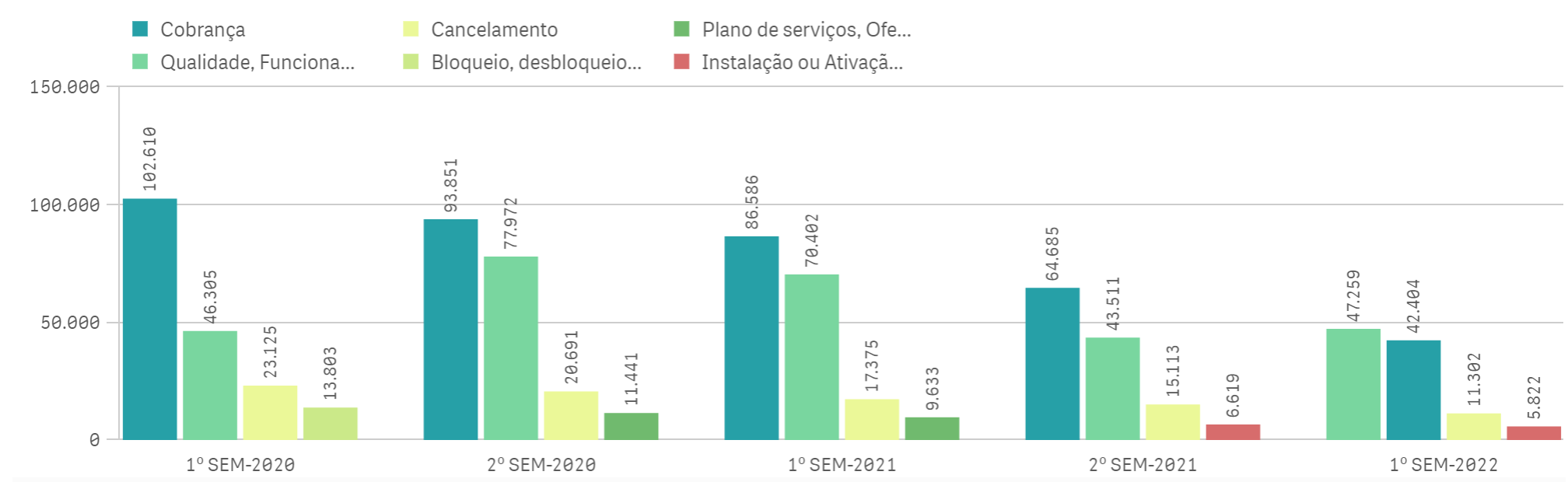
Variação de Reclamações de Telefone Fixo por Assunto

1º semestre de 2022

Assunto	1º Sem de 2021	2º Sem de 2021	1º Sem de 2022	1º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022	2º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022
Totais	**226.659**	**163.241**	**135.271**	**-40,32%**	**-17,13%**
Qualidade, Funcionamento e Reparo	70.402	43.511	47.259	-32,87%	8,61%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	7.897	6.453	5.063	-35,89%	-21,54%
Cancelamento	17.375	15.113	11.302	-34,95%	-25,22%
Cobrança	86.586	64.685	42.404	-51,03%	-34,45%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	9.633	5.905	3.818	-60,37%	-35,34%

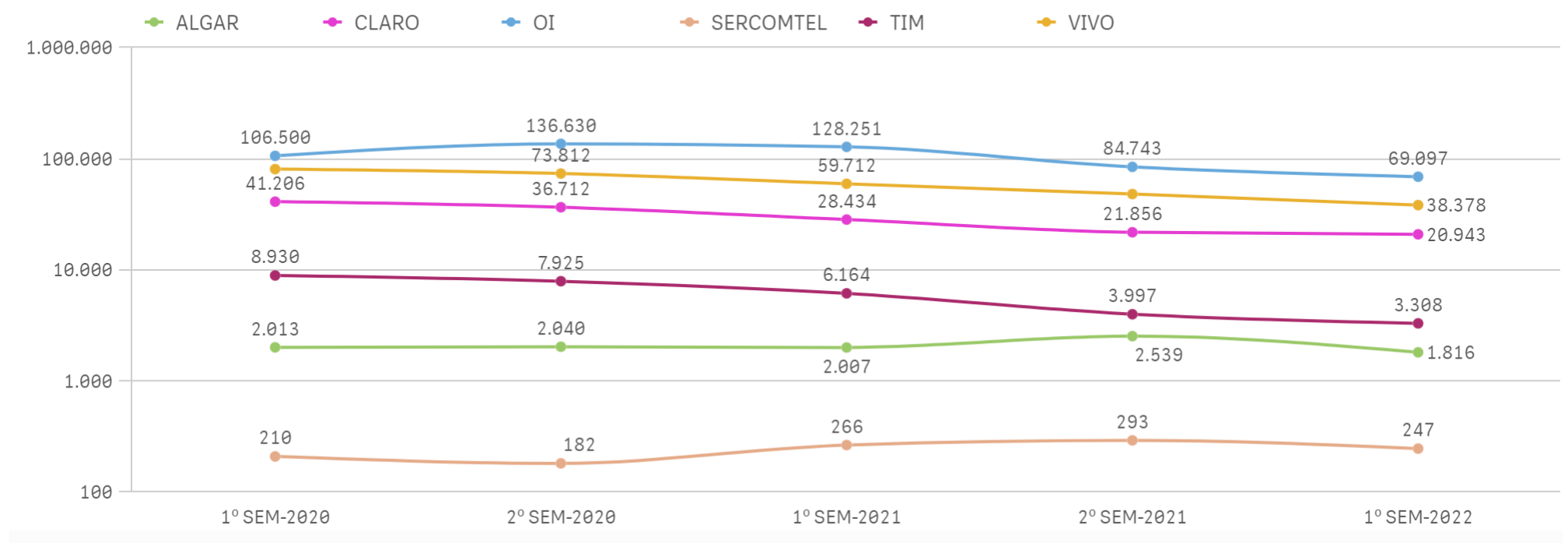
Reclamações de Telefone Fixo por Assunto

1º semestre de 2022



Reclamações de Telefone Fixo por Marca

1º semestre de 2022



Análise dos Serviços

TV por Assinatura

Quanto ao serviço de TV por Assinatura, os principais motivos mais reclamados apresentaram redução nas reclamações, sendo o principal destaque as reclamações sobre *Cobrança*. O grupo Claro foi o único a apresentar aumento nas reclamações no período, sendo que a Sky teve a maior redução.

Os aumentos ocorridos para o grupo Claro se deram principalmente para os assuntos *Cobrança* e *Cancelamento*. Aos analisar detalhadamente as reclamações de *Cobrança* da Claro, nota-se que o principal aumento ocorreu para o problema *Cobrança em desacordo com o contratado*. Já para as reclamações sobre *Cancelamento*, os principais aumentos ocorreram para os problemas *Cancelamento solicitado por meio de atendente não efetuado* e *Não consegue registrar pedido de cancelamento por meio de atendente*.

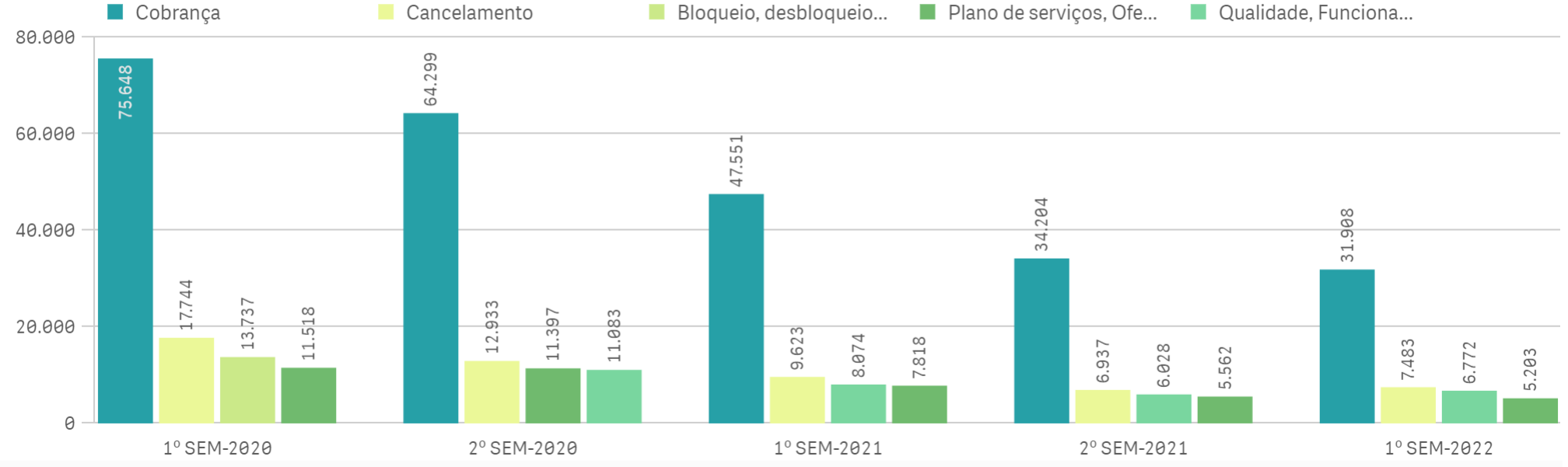
Variação de Reclamações de TV por Assinatura por Assunto

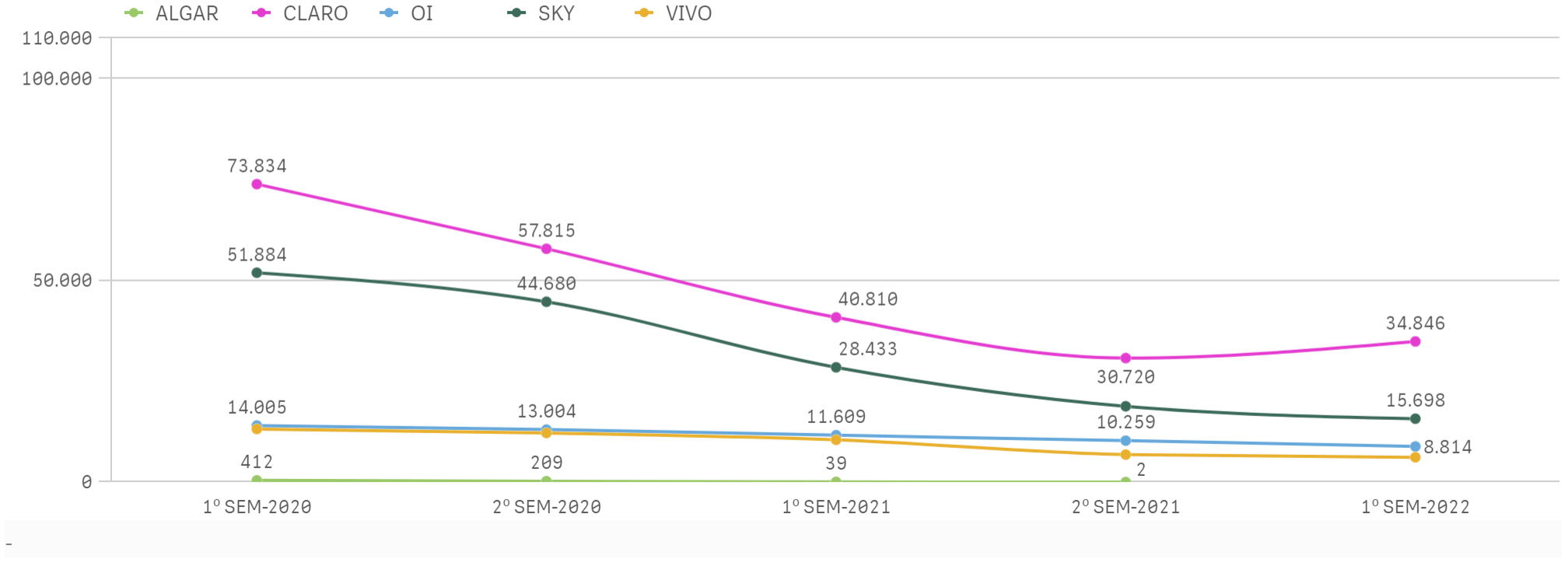
1º semestre de 2022

Assunto	1º Sem de 2021	2º Sem de 2021	1º Sem de 2022	1º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022	2º Sem de 2021 -> 1º Sem de 2022
Totais	**91.966**	**66.978**	**65.877**	**-28,37%**	**-1,64%**
Cobrança	47.551	34.204	31.908	-32,90%	-6,71%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	7.818	5.562	5.203	-33,45%	-6,45%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	6.059	4.911	5.124	-15,43%	4,34%
Cancelamento	9.623	6.937	7.483	-22,24%	7,87%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	8.074	6.028	6.772	-16,13%	12,34%

Reclamações de TV por Assinatura por Assunto

1º semestre de 2022



Reclamações de TV por Assinatura por Marca

1º semestre de 2022