

Panorama de Reclamações na Anatel em 2022

CDUST

13 de junho de 2023



O Panorama de Reclamações

- ✓ **Processo de monitoramento contínuo das reclamações registradas na Anatel**
- ✓ **Subsidia o processo de Inteligência e de Fiscalização Regulatória**

Volume de Reclamações:

- ✓ Reclamações registradas no Anatel Consumidor por meio dos canais 1331, APP, Site

Índice de Reclamações:

- ✓ Ponderação da quantidade de reclamações pela base de assinantes
- ✓ Permite comparar prestadoras e serviços

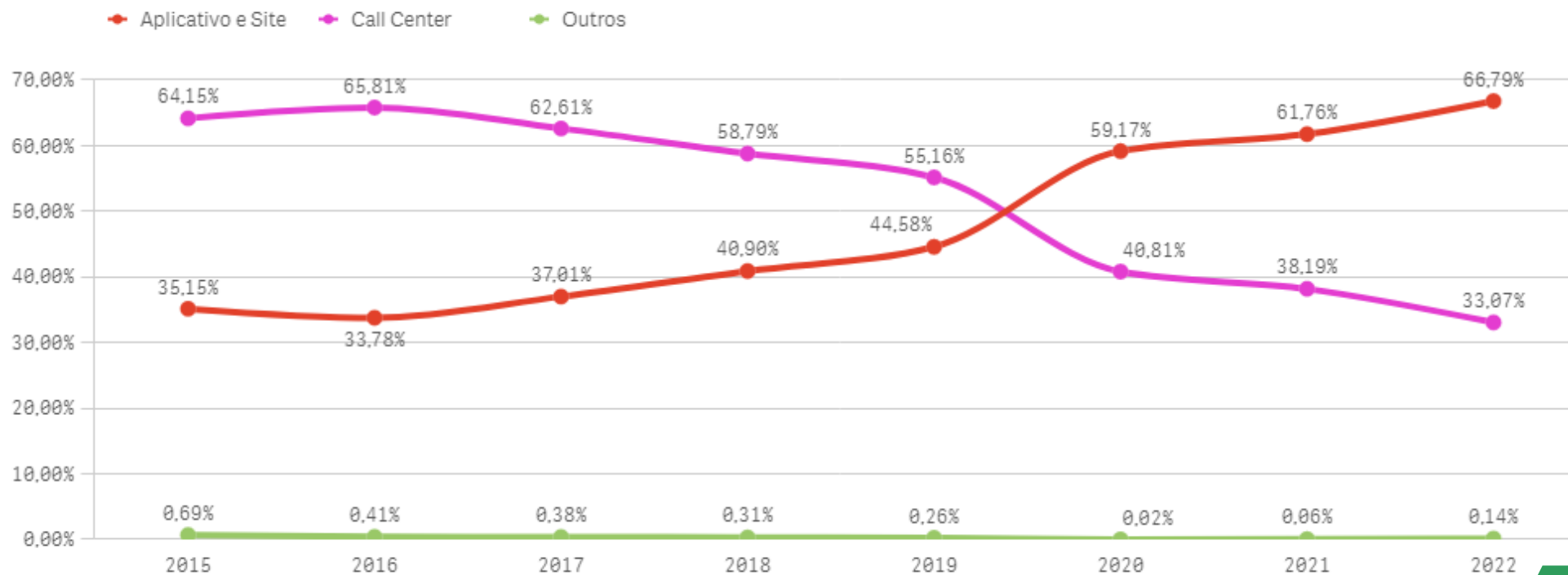
Relatório disponível no SEI:

- ✓ 53500.037189/2022-35
- ✓ Relatório Panorama das Reclamações - 2022 (9884173)



Canais de Atendimento

Representatividade dos canais de atendimento no registro de reclamações

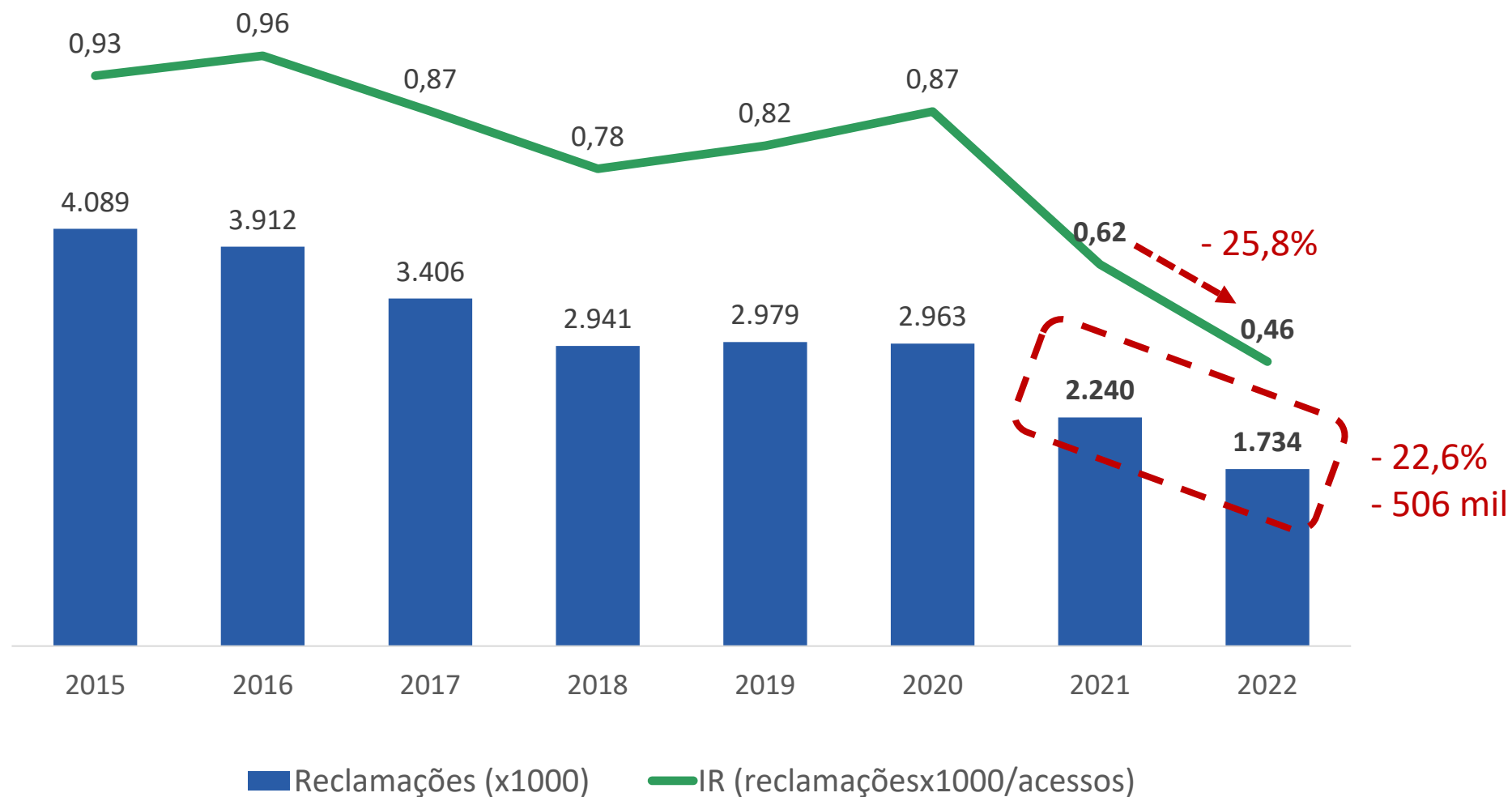


FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2023

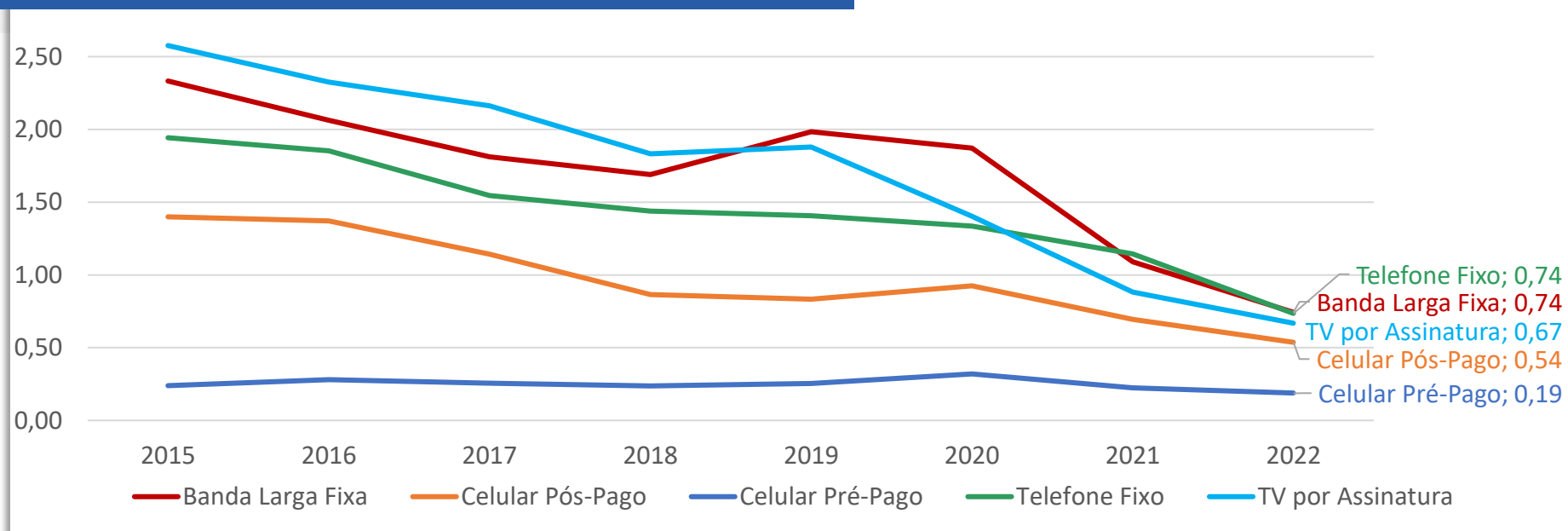


Volume de Reclamações

Índice de Reclamações



Evolução: IR e Volume Serviços

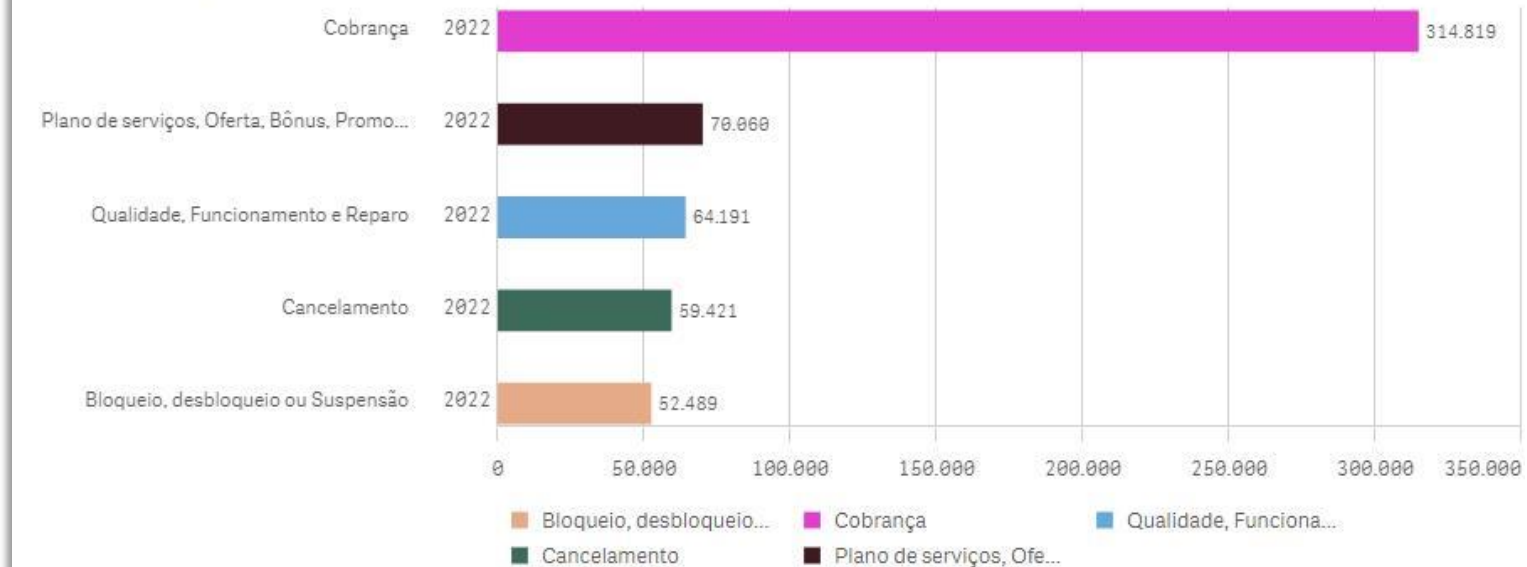


Serviço	2021	2022	var % 2021 -> 2022
Telefone Fixo	389.900	235.146	-39,69%
TV por Assinatura	158.944	117.209	-26,26%
Banda Larga Fixa	560.036	439.167	-21,58%
Celular Pós-Pago	805.833	664.292	-17,56%
Celular Pré-Pago	313.678	265.629	-15,32%
Outros	11.758	12.415	5,59%
Totais	2.240.149	1.733.858	-22,60%



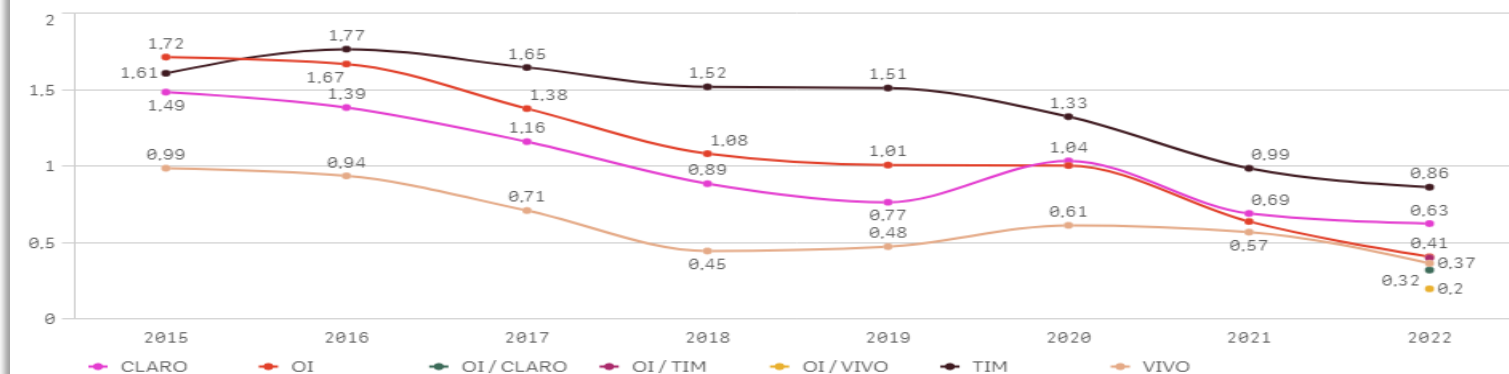
Celular Pós-Pago

Celular Pós-Pago - Assuntos mais reclamados em 2022



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: fev/2023

Celular Pós-Pago - Índice de Reclamações (IR) por Marca

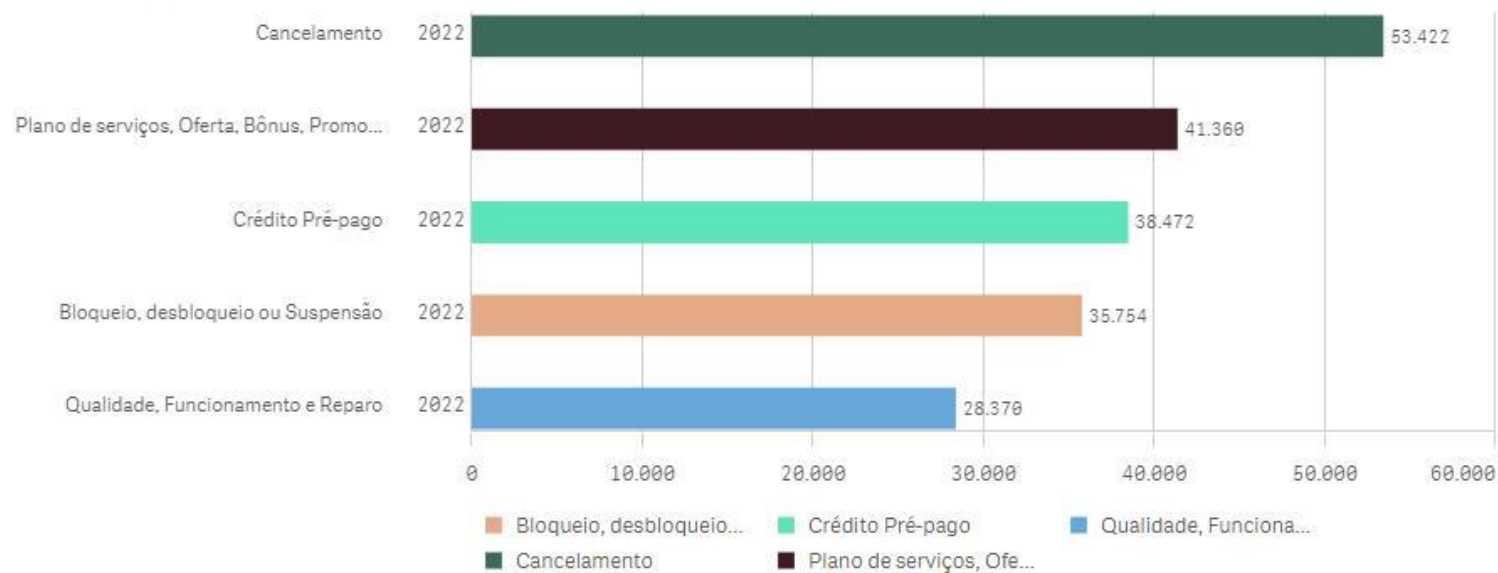


FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2023



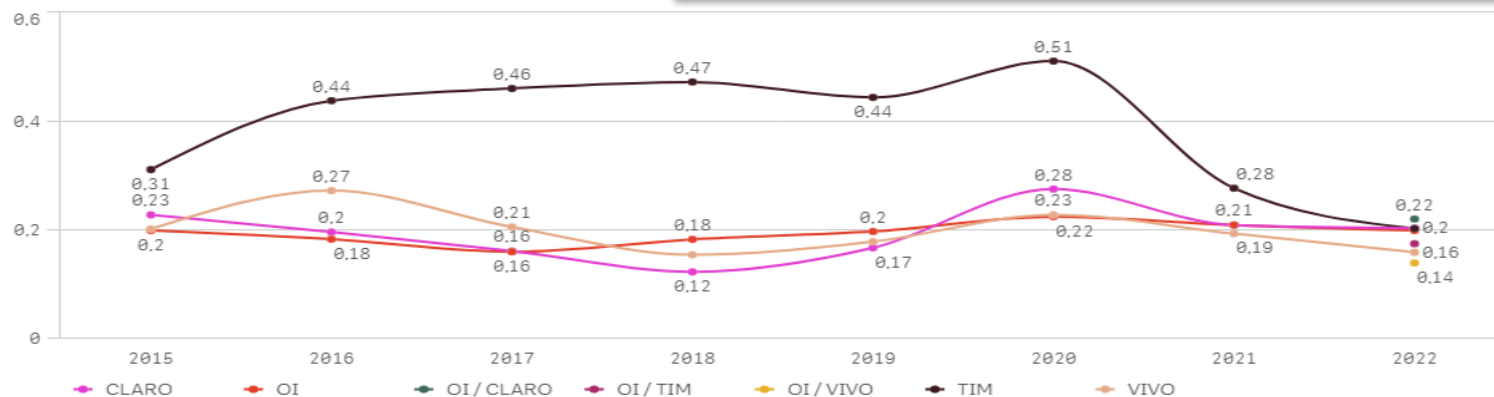
Celular Pré-Pago

Celular Pré-Pago - Assuntos mais reclamados em 2022



Celular Pré-Pago - Índice de Reclamações (IR) por Marca

FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: fev/2023

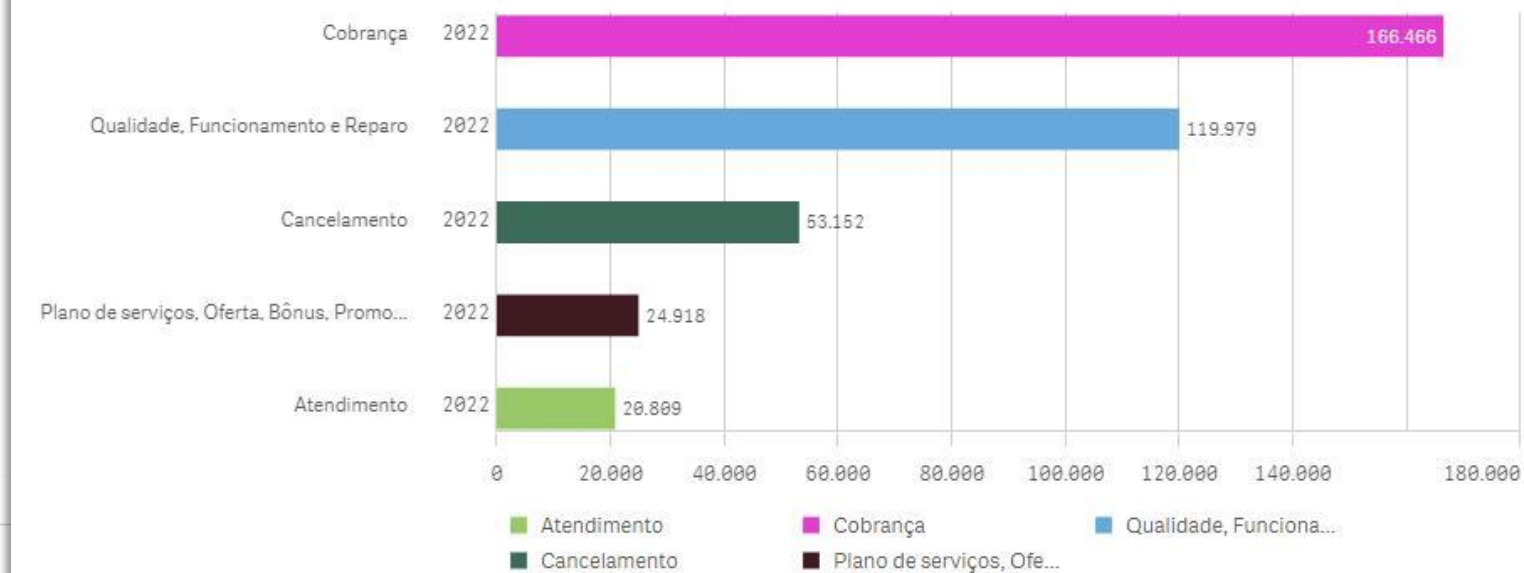


FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2023



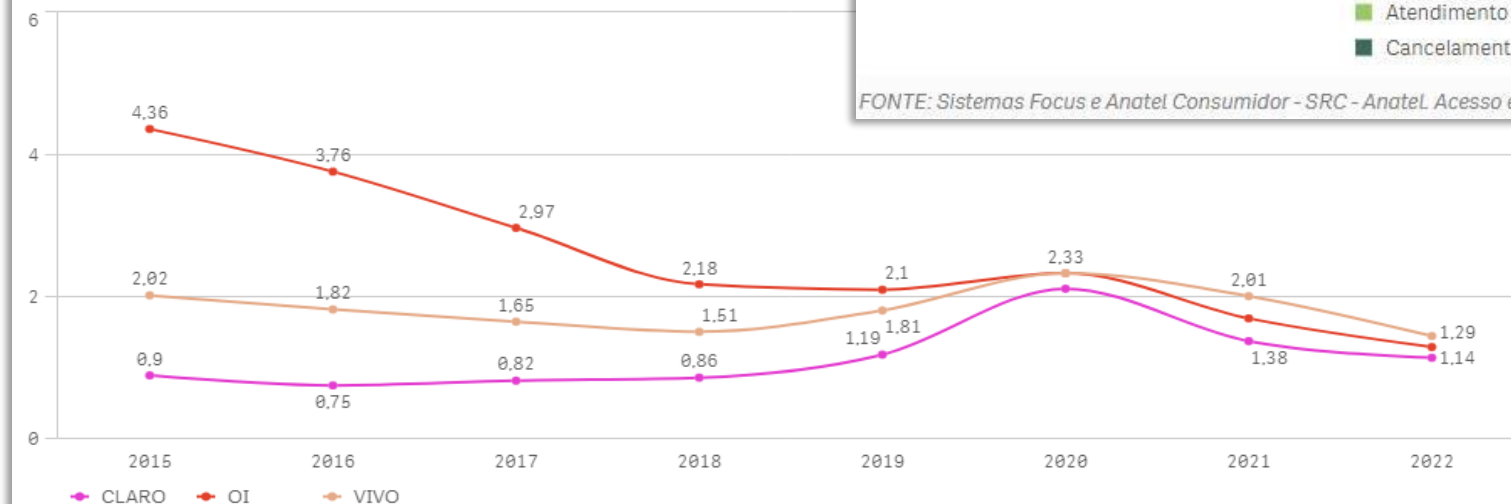
Banda Larga Fixa

Banda Larga Fixa - Assuntos mais reclamados em 2022



Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: fev/2023

Banda Larga Fixa - Índice de Reclamações (IR) por Marca

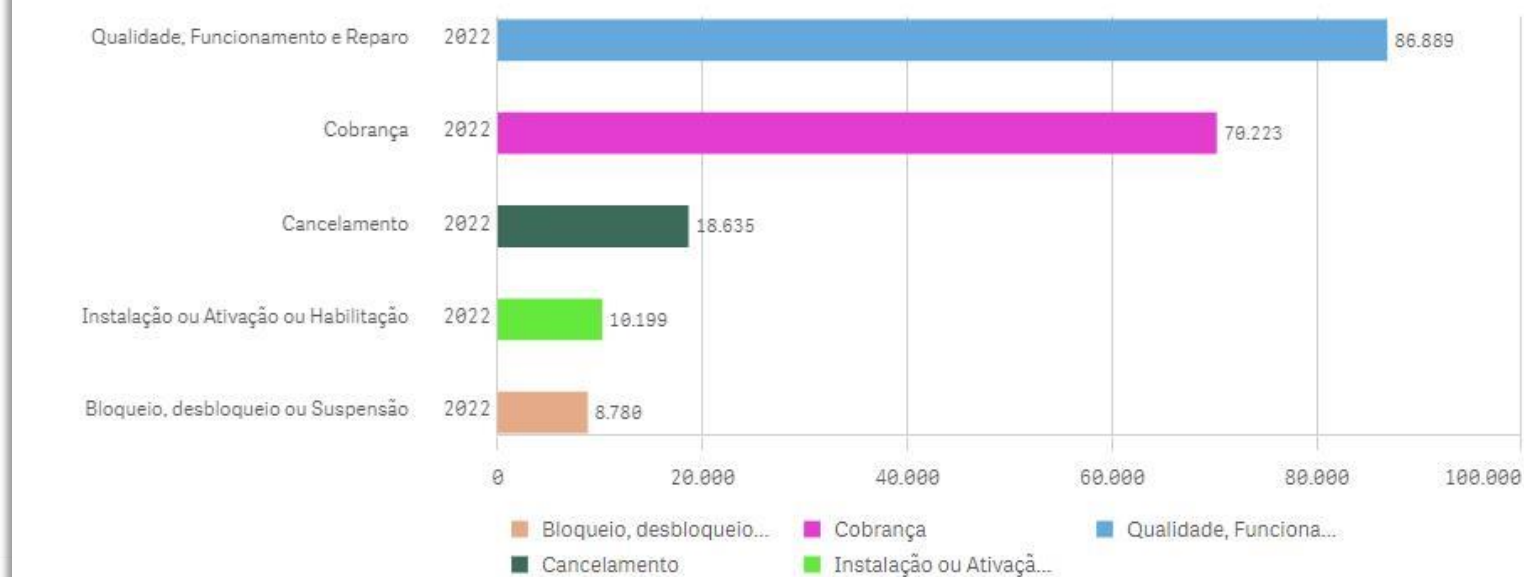


Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: fev/2023



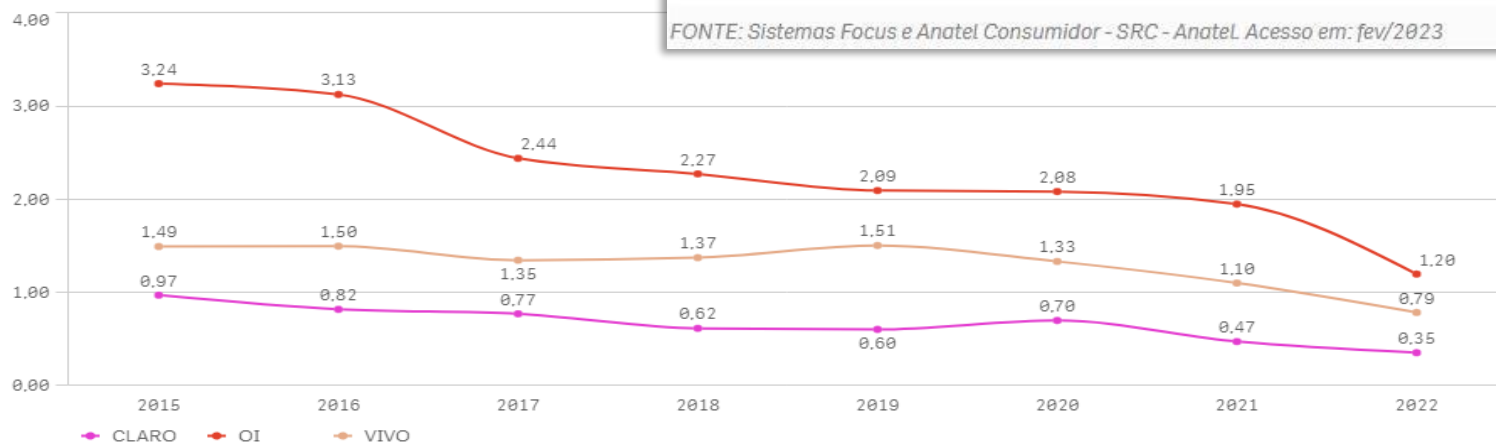
Telefone Fixo

Telefone Fixo - Assuntos mais reclamados em 2022



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: fev/2023

Telefone Fixo - Índice de Reclamações (IR) por Marca

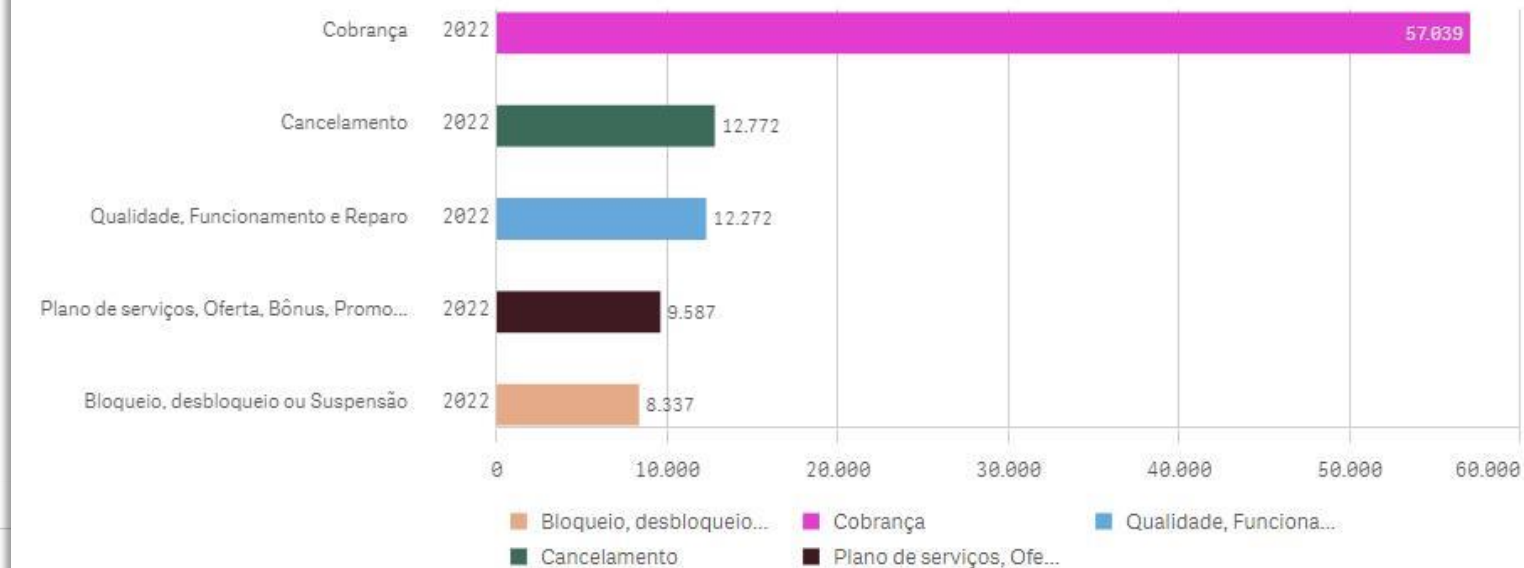


FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: fev/2023



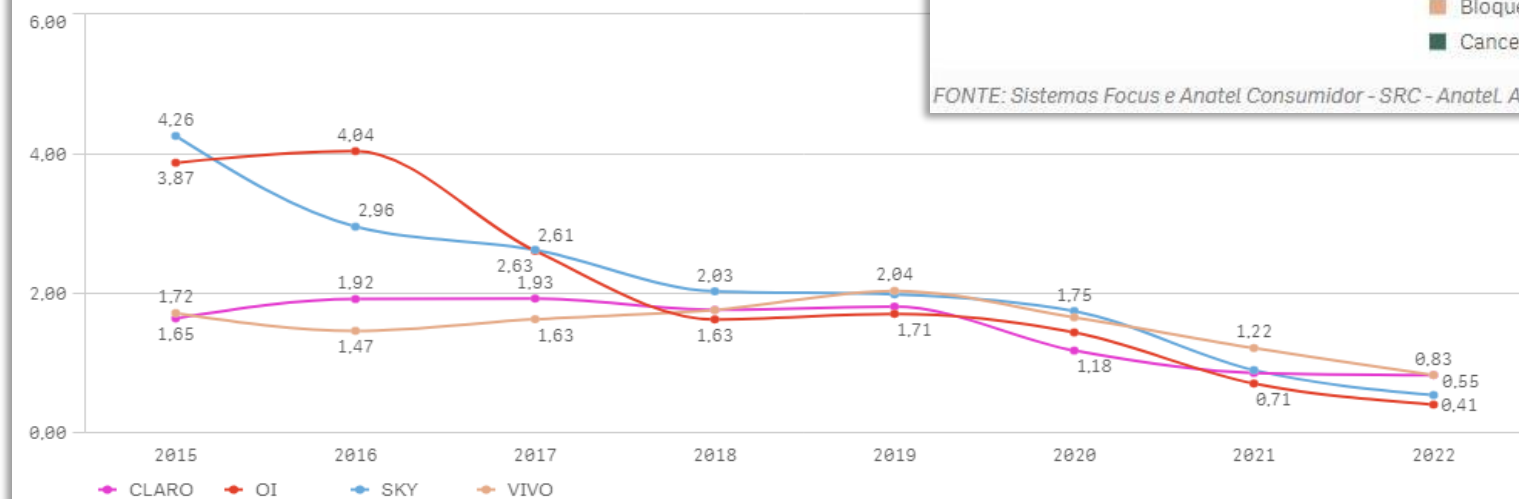
TV por Assinatura

TV por Assinatura - Assuntos mais reclamados em 2022



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: fev/2023

TV por Assinatura - Índice de Reclamações (IR) por Marca



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2023



Principais Ofensores

1 Cobrança de serviços pós-pagos e crédito pré-pago

- ✓ Queda de 26% em relação a 2021;
- ✓ Maior ensejador de registros, com 647 mil reclamações ou 37,3% do total;
- ✓ Cobrança em desacordo com o contratado, cobrança após cancelamento, cobrança de multa rescisória e cobrança de serviço, produto ou plano não contratado são os principais problemas encontrados.

2 Qualidade e funcionamento

- ✓ Queda de 22% em relação a 2021;
- ✓ Representa 18% das reclamações recebidas na Anatel em 2022;
- ✓ A banda larga fixa foi o principal serviço responsável pela redução.

3 Cancelamento

- ✓ Queda de 25% nas reclamações;
- ✓ A principal redução ocorreu na telefonia fixa;
- ✓ Reclamações sobre cancelamento indevido caem no pré-pago.



Possíveis causas para as reduções de reclamações

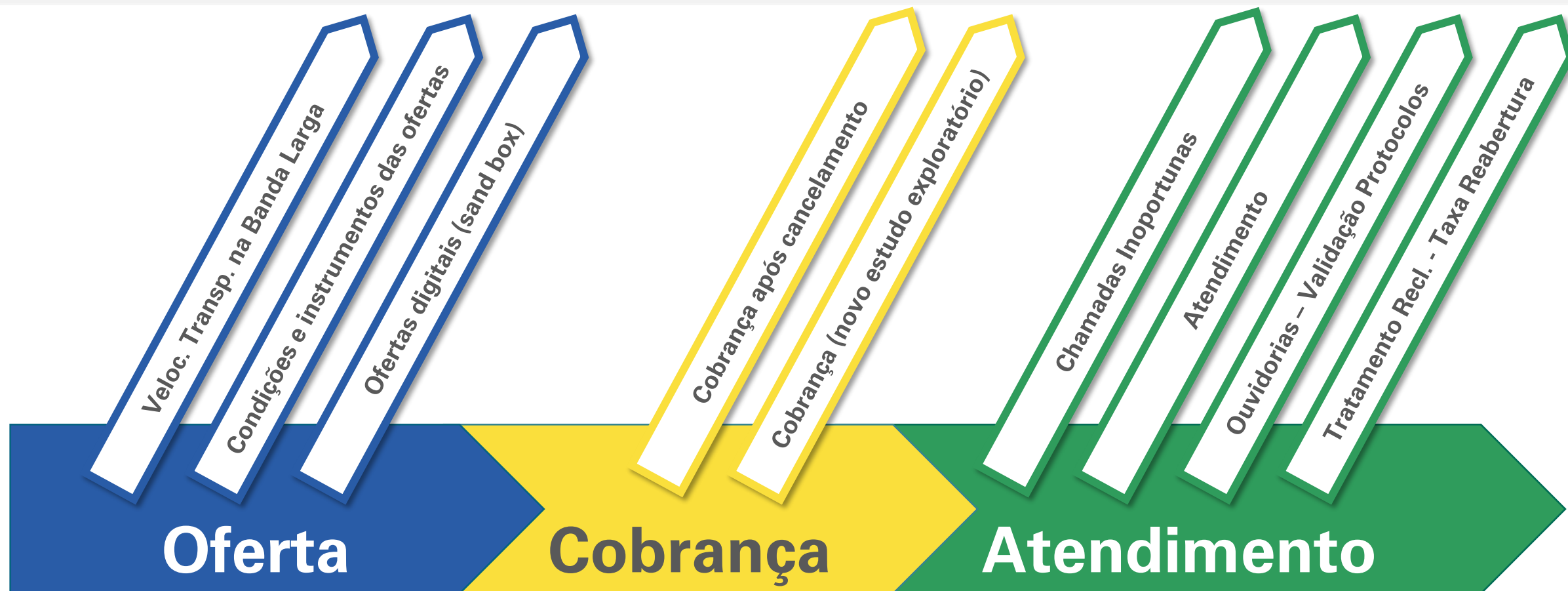
- ✓ Ouvidorias das prestadoras CLARO, OI, SKY, TIM e VIVO, implantadas por determinação da Agência em agosto de 2020:
 - Instauração e instrução de Procedimentos de Fiscalização Regulatória (PFRs) no ano de 2021 voltado à implementação das ouvidorias;
- ✓ Demais ações em concluídas e em andamento na Agência:
 - Procedimentos de Fiscalização Regulatória
 - Termos de Ajustamento de Conduta



**AÇÕES AINDA
NECESSÁRIAS**



Planejamento 2023 / 2024



Migração Oi Móvel

TAC (Tim, Algar, Telefônica)

Projetos
Concluídos

- ✓ Transparência na oferta
- ✓ Migração de planos (downgrade)
- ✓ Serviços Adicionais
- ✓ Cobrança de Dados no 4G

- ✓ Cancelamento
- ✓ Tratamento de Reclamações
- ✓ Espaço Reservado na Internet
- ✓ Implementação de Ouvidorias
- ✓ Chamadas de Telemarketing

Vídeo: O que é Fiscalização Regulatória?



<https://www.youtube.com/watch?v=vdOwpNnfO3g>

Painel de dados da Anatel

Ano Ano-Mês Marca Tipo Serviço Assunto Problema UF Cidade

LIMPAR TipoAtendimento Reclamação Ano 5 de 9

Solicitações (Ref.)

Serviço Q Marca Q UF Q Ano Q AnoMês Q Cidade Q Assunto Q Problema Q

	2019	2020	2021	2022	2023
Outros	15.546	13.861	11.758	12.415	2.994
SCM	580.680	764.075	560.036	439.167	125.671
SeAC	366.556	282.177	158.944	117.209	29.998
SMP_Pós	1.043.533	964.693	805.833	664.292	162.467
SMP_Pré	377.296	438.579	313.678	265.629	69.997
ALGAR	810	873	1.092	911	186
CLARO	52.266	-	-	73.323	27.645
CLARO / NET	9.351	88.340	71.790	-	-
Correios Celular	1.344	3.764	2.203	1.286	363
NEXTEL	2.436	3.555	3	-	-
OI	61.573	64.583	60.784	20.080	2
OI / CLARO	-	-	-	12.200	-
OI / TIM	-	-	-	10.400	-
OI / VIVO	-	-	-	7.538	-
Outros	705	3.083	1.597	1.310	301
SERCOMTEL	21	23	39	24	2
TIM	180.270	186.956	97.433	73.248	20.305
VIVO	68.520	87.402	78.737	65.309	21.193
STFC	595.147	499.810	389.900	235.146	60.542

✓ Dados em forma de TABELA DINÂMICA

✓ Configurável:

- Serviço
- Marca (prestadora)
- Cidade / UF
- Assunto / Problema
- Ano / Mês



OBRIGADO!

www.gov.br/anatel
rcts@anatel.gov.br

AUGUSTO SUSSUMU KATAGIRI

