



# Relatório Semestral de Reclamações 1º - 2021

Brasília/DF, julho de 2021

# SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES COM CONSUMIDORES (SRC)

## Gerência de Tratamento de Solicitações (RCTS)

**Elisa Vieira Leonel**

*Superintendente de Relações com Consumidores*

**Cristiana Camarate S M Leão Quinalia**

*Gerente de Tratamento de Solicitações*

**Gabriel Bahia Caldas**

**Adriano Cortez Marcomini**

*Elaboradores*

---

# Reclamações de Consumidores no Primeiro Semestre de 2021

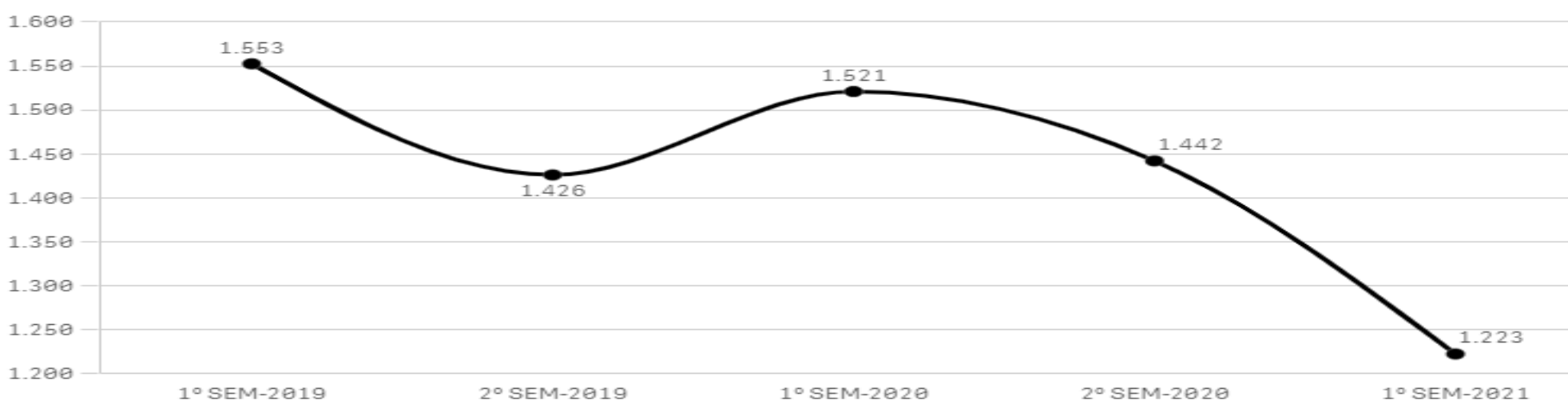
No 1º Semestre/2021, a Anatel recebeu 219,5 mil reclamações a menos (↓15,2%) que no 2º Semestre/2020, passando de 1,44 milhão para 1,23 milhão de reclamações.

Os maiores responsáveis pela queda: **Banda Larga** (↓55,9 mil, ou 15,1%), **Celular Pós-pago** (↓49,1 mil, ou 10,5%) e **Celular Pré-pago** (↓45,0 mil, ou 21,4%). Cabe destacar que todos os serviços apresentaram redução no quantitativo de reclamações em relação ao semestre anterior. Essas reduções 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 que levou a um período de maior importância e necessidade dos serviços de telecomunicações, principalmente no início da crise.

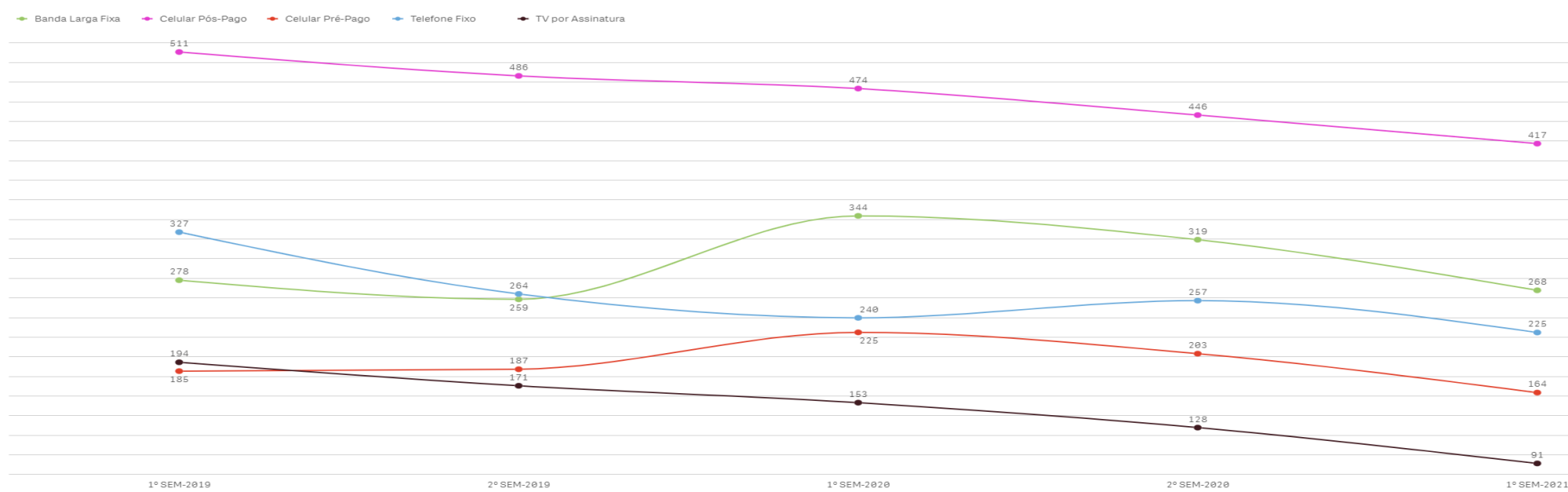
O Índice de Reclamações - IR (reclamações/1.000 acessos) do 1º semestre de 2021 caiu 17,6% em relação ao semestre anterior (0,70 contra 0,85), sendo o menor IR observado para o setor, desde 2015. Insta salientar que a partir 2020 o IR passou a ser calculado sem os acessos do tipo de comunicação máquina à máquina (M2M) e além disso o IR do 1º semestre de 2021 é estimado uma vez que não se dispõe da base de acessos das prestadoras para o mês de junho.

A tendência de queda nas reclamações que já vinha sendo observada antes do início da pandemia, sendo 2020 um ano atípico nesse sentido, uma vez que ocorreram aumentos expressivos nas reclamações, principalmente para os serviços de Banda Larga e Celular Pré-pago. Excetuando o serviço de Banda Larga que apesar de ter reduzido as reclamações, ainda não retornou aos patamares pré-pandemia, todos os demais serviços demonstram terem superado os problemas relacionados à pandemia em termos de reclamações pois tiveram o menor volume histórico no 1º semestre de 2021, desde o 1º semestre de 2015, conduzindo ao menor volume histórico de reclamações geral.

**Evolução de Reclamações do Setor por Semestre (x1000)\***  
1º semestre de 2021



**Evolução Semestral de Reclamações por Serviço (em milhares)\***  
1º semestre de 2021



# Pontos de Atenção

## Variação de Reclamações de Banda Larga Fixa por Marca

1º semestre de 2021

Marca	1º Sem de 2020	2º Sem de 2020	1º Sem de 2021	1º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021	2º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021
<b>Totais</b>	<b>393.910</b>	<b>370.165</b>	<b>314.235</b>	<b>-20,23%</b>	<b>-15,11%</b>
ALGAR	5.410	5.465	5.506	1,77%	0,75%
CLARO	131.910	115.506	90.223	-31,60%	-21,89%
OI	72.003	69.283	59.047	-17,99%	-14,77%
Outros	50.197	50.762	46.393	-7,58%	-8,61%
SERCOMTEL	339	342	431	27,14%	26,02%
SKY	5.011	3.668	2.201	-56,08%	-39,99%
TIM	38.831	29.004	22.868	-41,11%	-21,16%
VIVO	90.209	96.135	87.566	-2,93%	-8,91%

## Variação de Reclamações de TV por Assinatura por Marca

1º semestre de 2021

Marca	1º Sem de 2020	2º Sem de 2020	1º Sem de 2021	1º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021	2º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021
<b>Totais</b>	<b>153.816</b>	<b>128.361</b>	<b>91.966</b>	<b>-40,21%</b>	<b>-28,35%</b>
ALGAR	412	209	39	-90,53%	-81,34%
CLARO	73.834	57.815	40.810	-44,73%	-29,41%
OI	14.005	13.004	11.609	-17,11%	-10,73%
Outros	534	493	613	14,79%	24,34%
SKY	51.884	44.680	28.433	-45,20%	-36,36%
VIVO	13.147	12.160	10.462	-20,42%	-13,96%

## Variação de Reclamações de Celular Pós-Pago por Marca

1º semestre de 2021

Marca	1º Sem de 2020	2º Sem de 2020	1º Sem de 2021	1º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021	2º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021
<b>Totais</b>	<b>497.174</b>	<b>467.519</b>	<b>418.396</b>	<b>-15,85%</b>	<b>-10,51%</b>
ALGAR	1.101	1.088	954	-13,35%	-12,32%
CLARO	138.181	122.616	127.900	-7,44%	4,31%
OI	68.056	59.691	51.675	-24,07%	-13,43%
Outros	23.660	21.035	1.037	-95,62%	-95,07%
SERCOMTEL	7	10	13	85,71%	30,00%
TIM	147.216	134.496	123.596	-16,04%	-8,10%
VIVO	118.953	128.583	113.221	-4,82%	-11,95%

## Variação de Reclamações de Celular Pré-Pago por Marca

1º semestre de 2021

Marca	1º Sem de 2020	2º Sem de 2020	1º Sem de 2021	1º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021	2º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021
<b>Totais</b>	<b>227.880</b>	<b>210.699</b>	<b>165.693</b>	<b>-27,29%</b>	<b>-21,36%</b>
ALGAR	460	413	477	3,70%	15,50%
CLARO	47.066	41.274	36.859	-21,69%	-10,70%
OI	33.650	30.933	28.523	-15,24%	-7,79%
Outros	2.925	7.477	2.147	-26,60%	-71,29%
SERCOMTEL	10	13	25	150,00%	92,31%
TIM	100.031	86.925	59.922	-40,10%	-31,06%
VIVO	43.738	43.664	37.740	-13,71%	-13,57%

## Variação de Reclamações de Telefone Fixo por Marca

1º semestre de 2021

Marca	1º Sem de 2020	2º Sem de 2020	1º Sem de 2021	1º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021	2º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021
<b>Totais</b>	<b>241.039</b>	<b>258.771</b>	<b>226.659</b>	<b>-5,97%</b>	<b>-12,41%</b>
ALGAR	2.013	2.040	2.007	-0,30%	-1,62%
CLARO	41.206	36.712	28.434	-31,00%	-22,55%
OI	106.500	136.630	128.251	20,42%	-6,13%
Outros	1.257	1.470	1.825	45,19%	24,15%
SERCOMTEL	210	182	266	26,67%	46,15%
TIM	8.930	7.925	6.164	-30,97%	-22,22%
VIVO	80.923	73.812	59.712	-26,21%	-19,10%

## Destques

Em um cenário positivo de queda generalizada nas reclamações para a maior parte das prestadoras em todos os serviços, aparecem poucos pontos negativos de atenção.

### Telefonia Fixa

O serviço apresentou aumento nas reclamações no 2º semestre de 2020 e redução no 1º semestre de 2021. A redução nas reclamações observada no 1º semestre de 2021 foi de 12,4% em relação ao 2º semestre de 2020 e de 6,0% em relação ao 1º semestre de 2020.

**Oi:** apesar da redução de 6,3% observada no 1º semestre de 2021 quando comparado com o semestre anterior, chama atenção o aumento de 20,4% quando se compara com o mesmo período do ano anterior enquanto os demais grandes grupos apresentam redução nas reclamações.

Assunto com maior aumento (Oi – Telefonia Fixa): *Qualidade, Funcionamento e Reparo.*

### Celular Pós-pago:

As reclamações diminuem há quatro semestres consecutivos, (↓29,7 mil, ou ↓10,5% no 1º semestre de 2021 em relação ao trimestre anterior), queda que pode ser atribuída principalmente aos grupos **Oi**, **Vivo** e **Tim**.

**Claro:** No primeiro semestre de 2021 a Claro apresentou um aumento de 4,3% nas reclamações sobre Celular Pós-pago, no entanto é importante ressaltar que ocorreu a incorporação da Nextel pela Claro nesse período, de modo que o incremento das reclamações da Nextel resultou no aumento das reclamações para o grupo Claro.

### Celular Pré-pago:

As reclamações diminuem há dois semestres consecutivos, mas ainda assim as reclamações sobre *Cancelamento*, em especial *Cancelamento indevido ou não solicitado* apresentam aumentos significativos. Esses aumentos são um destaque para as prestadoras **Vivo**, **Oi** e **Claro**. Cabe lembrar que o aumento nas reclamações para esse problema ocorreu de forma simultânea ao agravamento da crise relacionada ao vírus da COVID-19, no entanto, enquanto na maioria dos casos vem ocorrendo a recuperação e redução das reclamações para os níveis observado antes da pandemia, isso não vem ocorrendo para o problema de cancelamento indevido para o serviço pré-pago.

### Banda Larga:

As reclamações diminuem há dois semestres consecutivos, no entanto, ao contrário dos demais serviços ainda não retornou aos patamares observados no período pré-pandemia e se consolida como o serviço proporcionalmente mais reclamado na Anatel, lugar que era ocupado pelo serviço de **TV por Assinatura**, mas que já apresenta reduções consecutivas nas reclamações há quatro semestres consecutivos.

# 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 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 Banda Larga, o Celular Pós-pago e o Celular Pré-pago.

## Varição do Número de Reclamações por Serviço

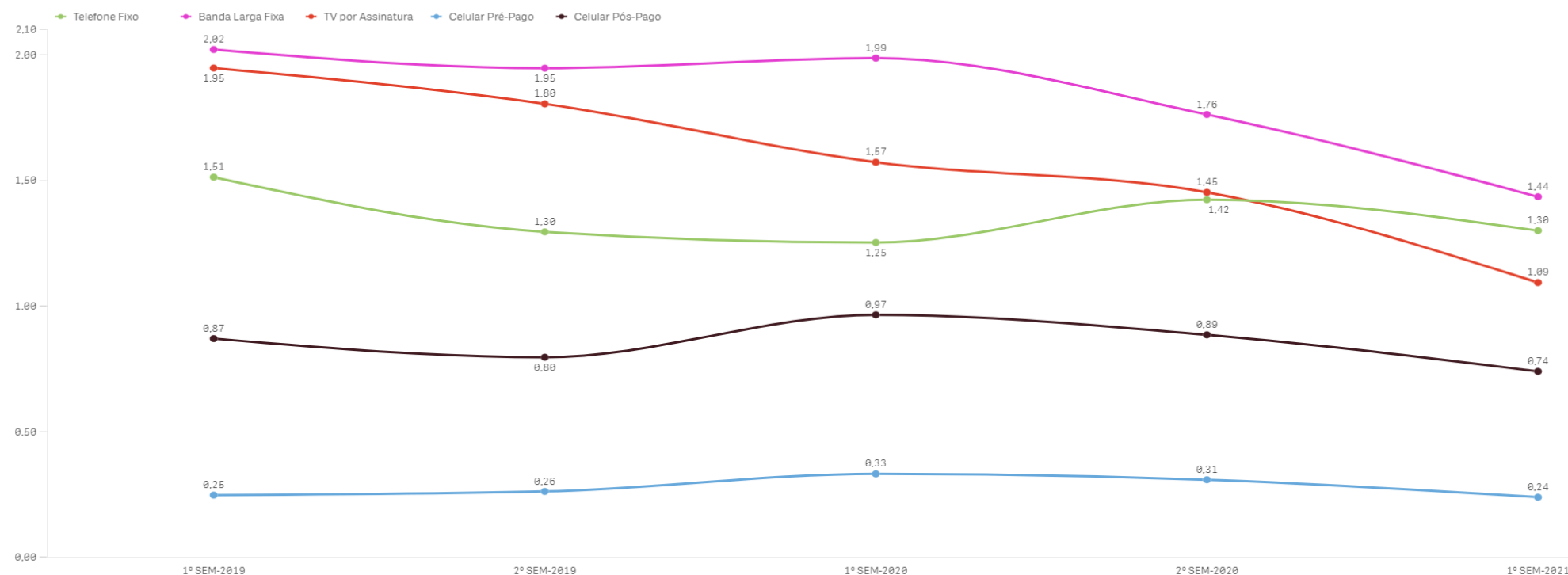
1º semestre de 2021

Serviço	Q	1º Sem de 2020	2º Sem de 2020	1º Sem de 2021	1º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021	2º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021
<b>Totais</b>		<b>1.521.035</b>	<b>1.442.160</b>	<b>1.222.685</b>	<b>-19,61%</b>	<b>-15,22%</b>
Banda Larga Fixa		393.910	370.165	314.235	-20,23%	-15,11%
Celular Pós-Pago		497.174	467.519	418.396	-15,85%	-10,51%
Celular Pré-Pago		227.880	210.699	165.693	-27,29%	-21,36%
Outros		7.216	6.645	5.736	-20,51%	-13,68%
Telefone Fixo		241.039	258.771	226.659	-5,97%	-12,41%
TV por Assinatura		153.816	128.361	91.966	-40,21%	-28,35%

Ainda considerando números absolutos de reclamações, os serviços de TV por Assinatura e Telefonia Fixa também apresentaram reduções expressivas. Essas reduções também são observadas ao analisar os Índices de Reclamações (reclamações/1.000 acessos) desses serviços.

## Evolução de IR por Serviço

1º semestre de 2021



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

Avaliando a variação do IR, nota-se que todos os serviços apresentam redução nos IRs, sendo que apenas para o serviço de Telefonia Fixa essas reduções não são consecutivas. O serviço de Telefonia Fixa também é o único em que o IR de 1º semestre de 2021 permanece maior do que no mesmo período de 2020.

Os consumidores de Banda Larga são, proporcionalmente, os que mais reclamam na Anatel desde 2019 e vem se consolidando como o serviço que é proporcionalmente mais reclamado na Anatel, posição que era historicamente ocupada pelo serviço de TV por Assinatura. No 1º semestre de 2021, o serviço de Telefonia Fixa também foi proporcionalmente mais reclamado do que o de TV por Assinatura.

# Análise Geral

Considerando o IR do setor nos últimos semestres, é possível perceber no gráfico acima que, os dois serviços historicamente mais reclamados (Banda Larga e TV por Assinatura) estão atualmente em seus melhores patamares de IR já alcançado. Os demais serviços estão dentro de uma variação já observada anteriormente.

## Variação de IR por Marca

1º semestre de 2021

Marca	1º Sem de 2020	2º Sem de 2020	1º Sem de 2021	1º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021	2º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021
<b>Totais</b>	<b>0,89</b>	<b>0,85</b>	<b>0,70</b>	<b>-21,02%</b>	<b>-16,83%</b>
ALGAR	0,45	0,43	0,58	28,50%	33,80%
CLARO	0,96	0,84	0,67	-30,58%	-20,41%
OI	0,96	1,02	0,88	-8,05%	-13,30%
SERCOMTEL	0,17	0,17	0,25	46,51%	53,38%
SKY	1,97	1,67	1,15	-41,63%	-31,14%
TIM	0,97	0,88	0,72	-25,75%	-17,98%
VIVO	0,70	0,71	0,60	-13,73%	-14,62%

Abrindo os números por prestadora, e considerando-se todos os serviços, observa-se uma redução geral nos registros contra todos os grupos econômicos, excetuando apenas a Sercomtel, que teve um leve aumento de 188 reclamações.

Em números absolutos, os principais destaques na redução das reclamações são os grupos Claro, Tim e Vivo. Oi e Sky também apresentaram reduções expressivas nas reclamações.

## Evolução de IR do Setor por Marca

1º semestre de 2021



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

## Varição de Reclamações por Marca

1º semestre de 2021

Marca	1º Sem de 2020	2º Sem de 2020	1º Sem de 2021	1º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021	2º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021
<b>Totais</b>	<b>1.495.898</b>	<b>1.420.943</b>	<b>1.222.638</b>	<b>-18,27%</b>	<b>-13,96%</b>
ALGAR	9.396	9.215	8.983	-4,40%	-2,52%
CLARO	432.197	373.923	324.226	-24,98%	-13,29%
OI	294.214	309.541	279.105	-5,14%	-9,83%
Outros	60.652	66.665	57.704	-4,86%	-13,44%
SERCOMTEL	566	547	735	29,86%	34,37%
SKY	56.895	48.348	30.634	-46,16%	-36,64%
TIM	295.008	258.350	212.550	-27,95%	-17,73%
VIVO	346.970	354.354	308.701	-11,03%	-12,88%

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.

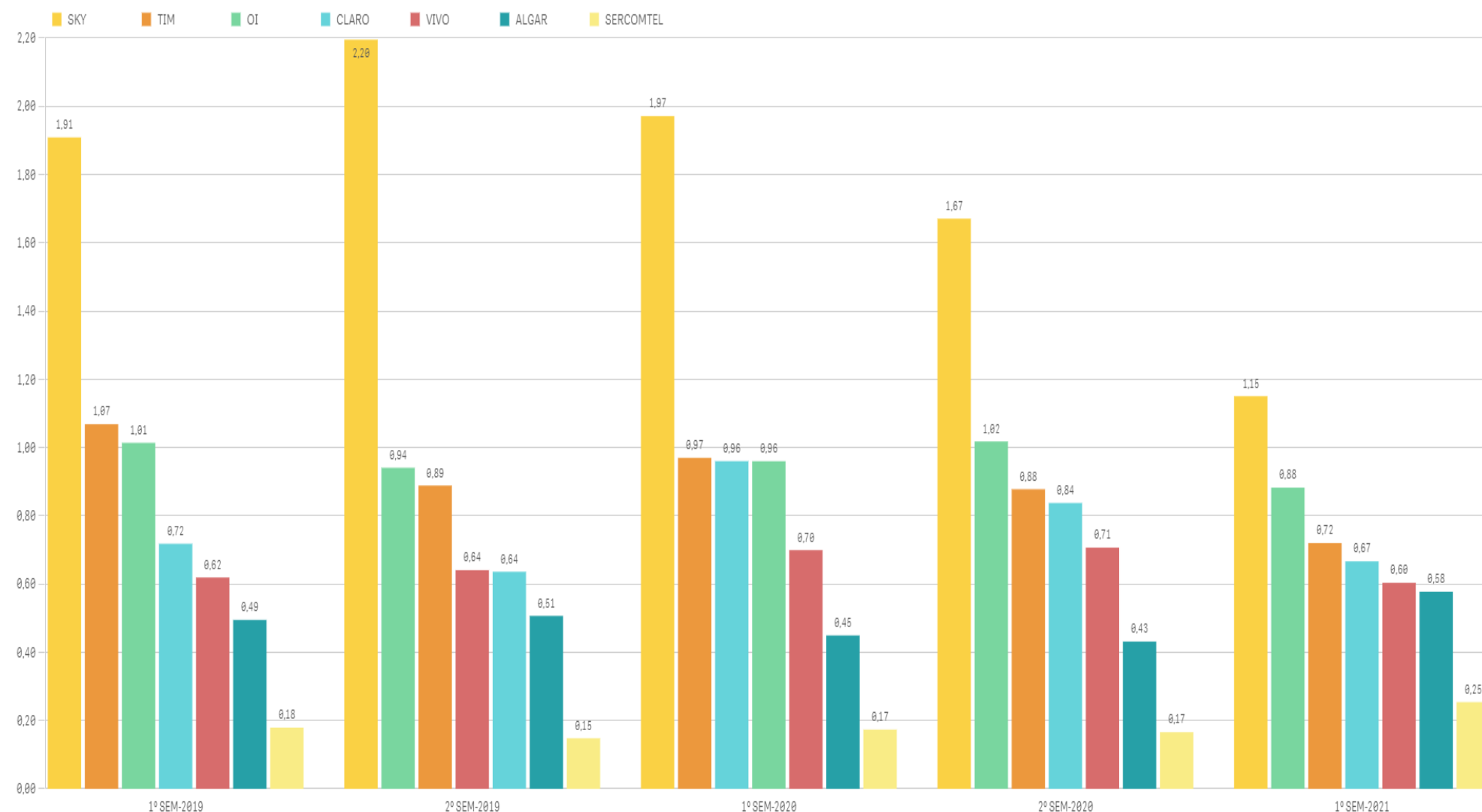
Cabe salientar que para os demais grupos econômicos designados como “Outros” não é viável o cálculo do IR em razão de que nem todos os grupos econômicos que o compõem informam o seu quantitativo de acessos para a Anatel.

O grupo Algar, apesar de ter tido redução nas reclamações, apresentou aumento no IR que passou de 0,43 para 0,58.

Para todos os demais grupos em que ocorreu redução nas reclamações, pode-se dizer que reflete uma redução real nas reclamações 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 2021



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

# Análise dos Assuntos e Problemas

Analisando as variações de reclamações por assunto, os quatro assuntos mais reclamados apresentaram redução nas reclamações e os demais assuntos também apresentam redução nas reclamações de modo geral, conforme observado na tabela a seguir.

Em termos absolutos, os assuntos *Cobrança* e *Qualidade, Funcionamento e Reparo* foram os que mais contribuíram para a redução dos registros no último semestre, seguidos de *Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias* e *Cancelamento*.

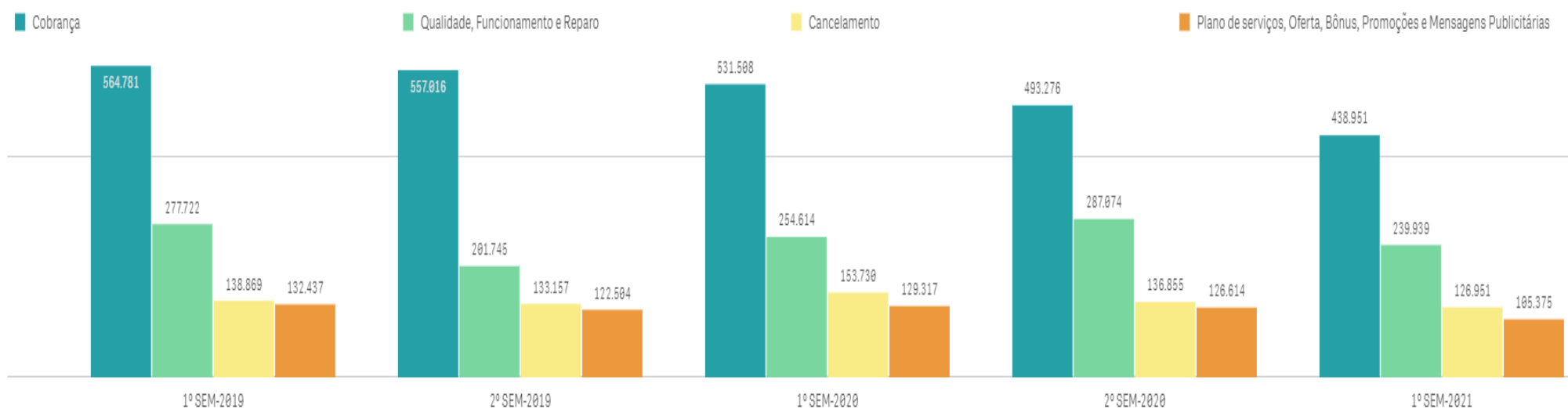
## Variação de Reclamações por Assunto

1º semestre de 2021

Assunto	1º Sem de 2020	2º Sem de 2020	1º Sem de 2021	1º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021	2º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021
<b>Totais</b>	<b>1.521.035</b>	<b>1.442.160</b>	<b>1.222.685</b>	<b>-19,61%</b>	<b>-15,22%</b>
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	129.317	126.614	105.375	-18,51%	-16,77%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	254.614	287.074	239.939	-5,76%	-16,42%
Cobrança	531.623	493.388	439.029	-17,42%	-11,02%
Cancelamento	153.730	136.855	126.951	-17,42%	-7,24%
Outros	451.751	398.229	311.391	-31,07%	-21,81%

## Assuntos mais Reclamados

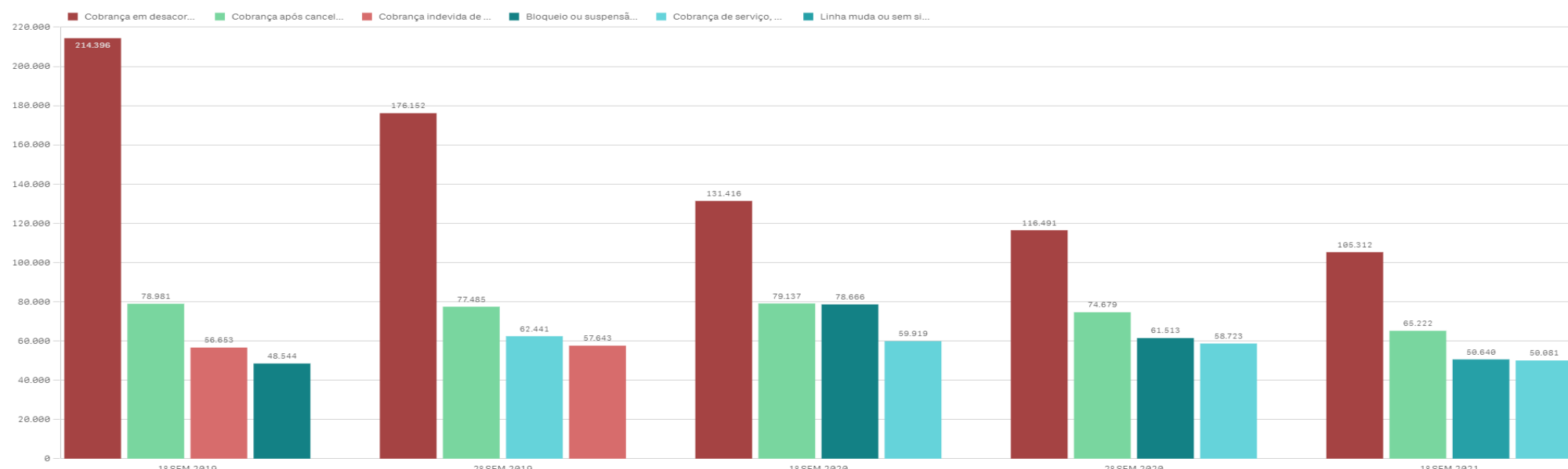
1º semestre de 2021



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 desde 2019, saindo de 234 mil reclamações no 1º semestre de 2019 para 105 mil no 1º semestre de 2021.

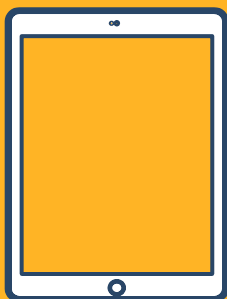
## Problemas mais Reclamados

1º semestre de 2021



# Análise dos Serviços

## Banda Larga Fixa



O serviço de Banda Larga foi o que apresentou a maior redução de reclamações no primeiro semestre de 2021. Essa redução foi puxada principalmente pelos assuntos de *Qualidade, Funcionamento e Reparo* e *Cobrança*, no entanto é o único serviço que não retornou ao nível de reclamações observado no período pré-pandemia, tendo sido também o que mais apresentou aumento nas reclamações no início da pandemia.

### Variação de Reclamações de Banda Larga Fixa por Assunto

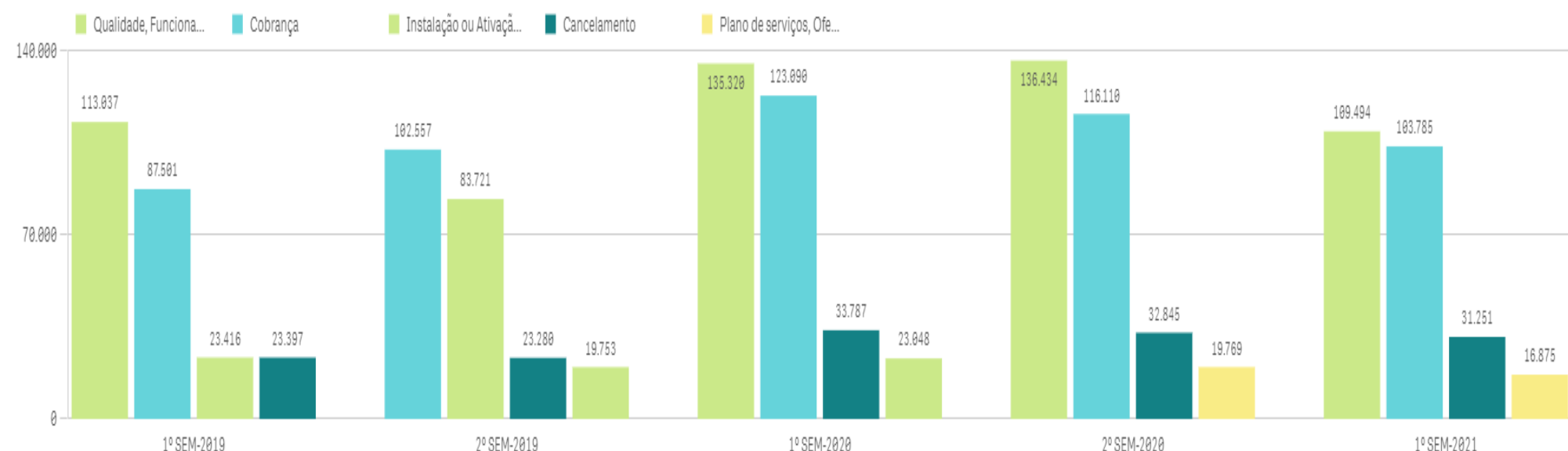
1º semestre de 2021

Assunto	1º Sem de 2020	2º Sem de 2020	1º Sem de 2021	1º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021	2º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021
<b>Totais</b>	<b>393.910</b>	<b>370.165</b>	<b>314.235</b>	<b>-20,23%</b>	<b>-15,11%</b>
Cancelamento	33.787	32.845	31.251	-7,51%	-4,85%
Cobrança	123.090	116.110	103.785	-15,68%	-10,61%
Atendimento	22.670	17.554	14.168	-37,50%	-19,29%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	135.320	136.434	109.494	-19,09%	-19,75%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	23.048	17.971	13.498	-41,44%	-24,89%

Os dois assuntos que apresentaram as maiores reduções nas reclamações protagonizam como os mais reclamados, conforme imagens a seguir, sendo que apenas no 2º semestre de 2019 as reclamações sobre *Cobrança* superaram as de *Qualidade*.

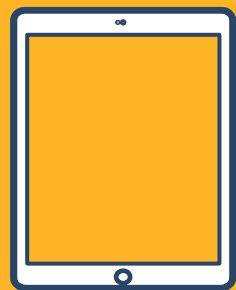
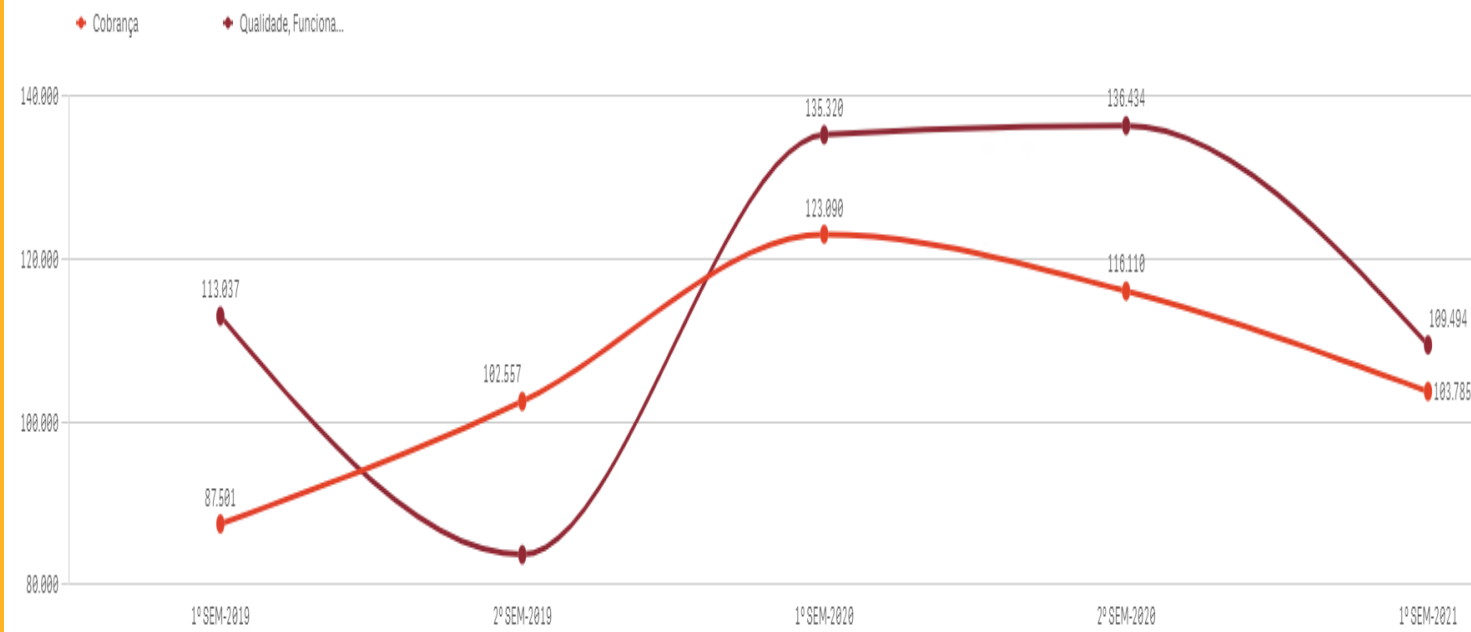
### Reclamações de Banda Larga Fixa por Assunto

1º semestre de 2021



### Evolução de Reclamações de Banda Larga Fixa por Assunto

1º semestre de 2021



# Análise dos Serviços

## Banda Larga Fixa

Ao levar em conta as prestadoras de serviços de Banda Larga, a Claro apresentou a maior redução do volume de reclamações no 1º semestre de 2021, em seguida, os grupos Vivo e Oi também tiveram reduções bastante significativas. Cabe lembrar que a Claro também tinha sido a prestadora que mais tinha aumentado o volume de reclamações no período da crise relacionada a pandemia e agora está em movimento de recuperação, mas ainda longe do que era observado no período pré-pandemia.

### Reclamações de Banda Larga Fixa por Marca

1º semestre de 2021



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

### Varição de Reclamações de Celular Pós-Pago por Assunto

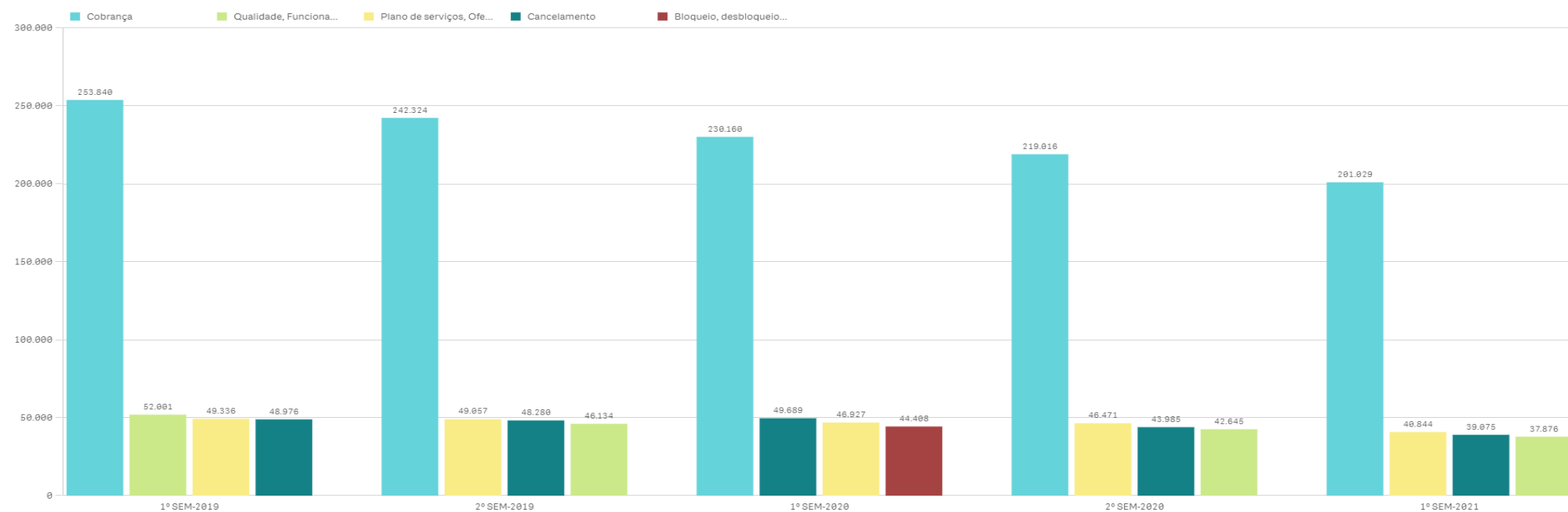
1º semestre de 2021

Assunto	1º Sem de 2020	2º Sem de 2020	1º Sem de 2021	1º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021	2º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021
<b>Totais</b>	<b>497.174</b>	<b>467.519</b>	<b>418.396</b>	<b>-15,85%</b>	<b>-10,51%</b>
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	44.408	34.355	30.724	-30,81%	-10,57%
Cancelamento	49.689	43.985	39.075	-21,36%	-11,16%
Cobrança	230.160	219.016	201.029	-12,66%	-8,21%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	46.927	46.471	40.844	-12,96%	-12,11%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	41.328	42.645	37.876	-8,35%	-11,18%

Ao levar em conta as prestadoras de serviço celular pós-pago, é possível notar que somente Claro e Sercomtel apresentaram aumento no primeiro semestre de 2021, no entanto é importante ressaltar que o aumento ocorrido para o grupo Claro é resultado da incorporação da Nextel nesse período.

Reclamações de Celular Pós-Pago por Assunto

1º semestre de 2021



Reclamações de Celular Pós-Pago por Marca

1º semestre de 2021



# Análise dos Serviços

## Celular Pré-Pago



Para o serviço celular pré-pago, destaca-se o aumento nas reclamações sobre *Cancelamento*, que inclusive retornam ao mesmo patamar observado no 1º semestre de 2020 quando do início da pandemia. Essas reclamações são referentes ao cancelamento indevido ou não solicitado da linha do consumidor. Por outro lado, há o destaque positivo para a redução nas reclamações sobre *Crédito Pré-pago* e *Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão*.

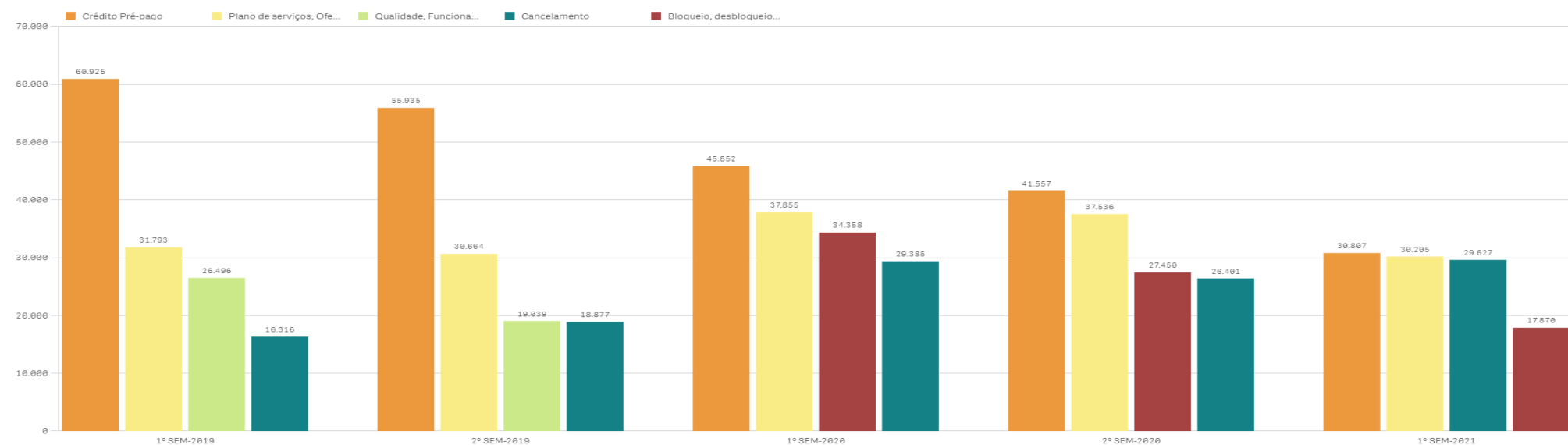
### Varição de Reclamações de Celular Pré-Pago por Assunto

1º semestre de 2021

Assunto	1º Sem de 2020	2º Sem de 2020	1º Sem de 2021	1º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021	2º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021
<b>Totais</b>	<b>227.880</b>	<b>210.699</b>	<b>165.693</b>	<b>-27,29%</b>	<b>-21,36%</b>
Cancelamento	29.385	26.401	29.627	0,82%	12,22%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	37.855	37.536	30.205	-20,21%	-19,53%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	20.247	18.940	14.093	-30,39%	-25,59%
Crédito Pré-pago	45.852	41.557	30.807	-32,81%	-25,87%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	34.358	27.450	17.870	-47,99%	-34,90%

### Reclamações de Celular Pré-Pago por Assunto

1º semestre de 2021



Ao levar em consideração as prestadoras de serviço de telefonia móvel pré-paga, todos os grandes grupos apresentam redução nas reclamações apesar do destaque em relação ao aumento nas reclamações sobre *Cancelamento*. O principal destaque nas quedas das reclamações é para o grupo Tim que passou de 86,9 mil reclamações no 2º semestre de 2020 para 59,9 mil reclamações no 1º semestre de 2021.

### Reclamações de Celular Pré-Pago por Marca

1º semestre de 2021



Para o serviço de telefonia fixa, os quatro assuntos mais reclamados apresentam redução nas reclamações, com os principais destaques para *Qualidade, Funcionamento e Reparo* e *Cobrança*.

### Varição de Reclamações de Telefone Fixo por Assunto

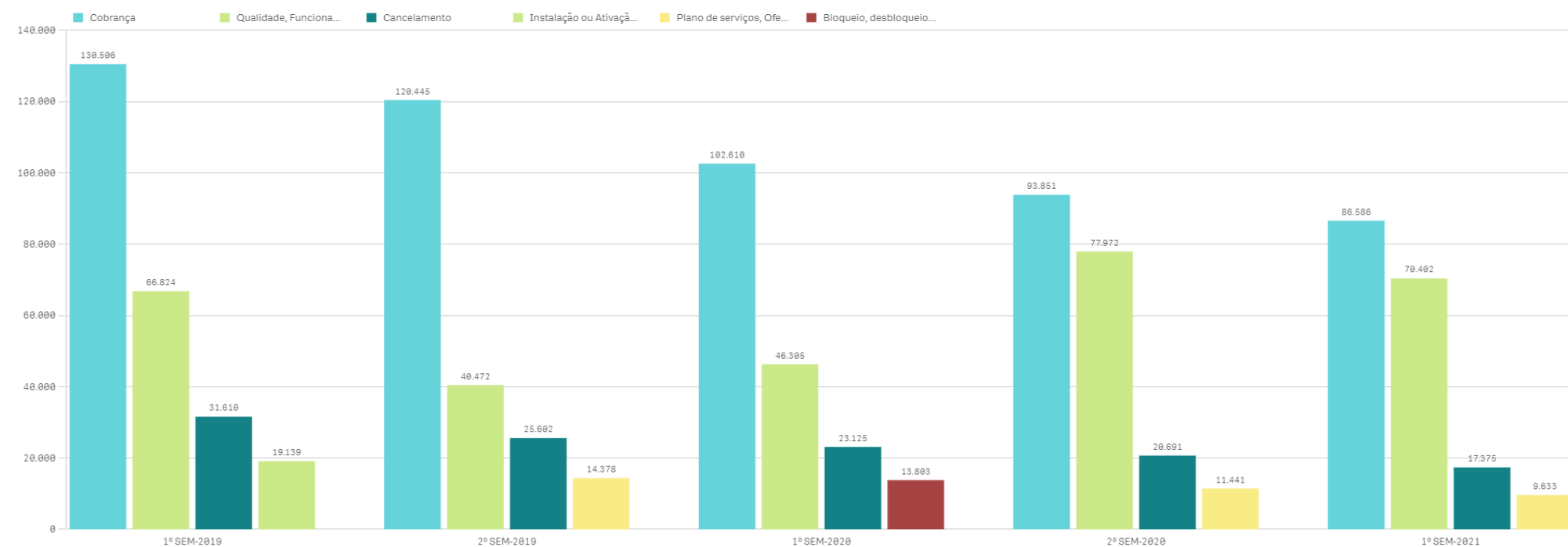
1º semestre de 2021

Assunto	1º Sem de 2020	2º Sem de 2020	1º Sem de 2021	1º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021	2º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021
<b>Totais</b>	<b>241.039</b>	<b>258.771</b>	<b>226.659</b>	<b>-5,97%</b>	<b>-12,41%</b>
Cobrança	102.610	93.851	86.586	-15,62%	-7,74%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	46.305	77.972	70.402	52,04%	-9,71%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	11.869	11.441	9.633	-18,84%	-15,80%
Cancelamento	23.125	20.691	17.375	-24,86%	-16,03%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	13.803	11.112	7.897	-42,79%	-28,93%

Considerando as operadoras de telefonia fixa, a Oi apresenta redução no 1º semestre de 2021 mas mantém patamar elevado em relação as reclamações do 1º semestre de 2020. Todos os grandes grupos apresentam redução nas reclamações, sendo o principal destaque a redução nas reclamações para o grupo Vivo, seguido por Oi e Claro.

### Reclamações de Telefone Fixo por Assunto

1º semestre de 2021



### Reclamações de Telefone Fixo por Marca

1º semestre de 2021



Quanto ao serviço de TV por Assinatura, os principais motivos mais reclamados apresentaram redução nas reclamações, sendo o principal destaque as reclamações sobre *Cobrança*.

## Análise dos Serviços

### TV por Assinatura



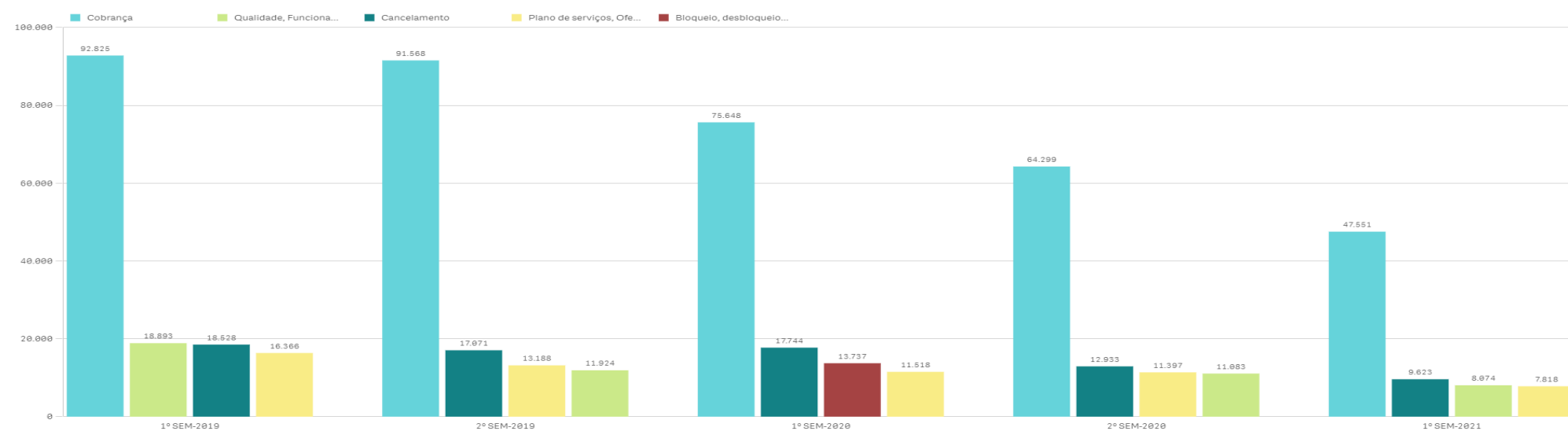
#### Varição de Reclamações de TV por Assinatura por Assunto

1º semestre de 2021

Assunto	1º Sem de 2020	2º Sem de 2020	1º Sem de 2021	1º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021	2º Sem de 2020 -> 1º Sem de 2021
<b>Totais</b>	<b>153.816</b>	<b>128.361</b>	<b>91.966</b>	<b>-40,21%</b>	<b>-28,35%</b>
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	13.737	9.667	6.059	-55,89%	-37,32%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	11.518	11.397	7.818	-32,12%	-31,40%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	11.414	11.083	8.074	-29,26%	-27,15%
Cobrança	75.648	64.299	47.551	-37,14%	-26,05%
Cancelamento	17.744	12.933	9.623	-45,77%	-25,59%

#### Reclamações de TV por Assinatura por Assunto

1º semestre de 2021



Analisando o cenário com as prestadoras de serviço de TV por Assinatura, todos os principais grande grupos apresentaram redução nas reclamações. Os principais destaques nessas reduções são para os grupos Claro e Sky.

#### Reclamações de TV por Assinatura por Marca

1º semestre de 2021

