

Reclamações registradas na Anatel (em milhares)

fonte: SRC/Sistema Focus

	2018	2017	2018 / 2017
jan	270,7	328,2	-17,5%
fev		270,0	
mar		323,4	
abr		258,8	
mai		312,6	
jun		276,8	
jul		281,1	
ago		310,8	
set		264,2	
out		277,6	
nov		263,3	
dez		238,7	
ano	270,7	3.405,7	
Jan a jan	270,7	328,2	-17,5%

Reclamações registradas na Anatel - Telefonia Móvel e Telefonia Fixa (em milhares)

fonte: SRC/Sistema Focus

	Telefonia Móvel			Telefonia Fixa		
	2018	2017	Cresc. 2018/ 2017	2018	2017	Var. 2018/ 2017
jan	125,0	159,0	-21,3%	62,4	75,0	-16,9%
fev		128,7			63,2	
mar		153,1			74,2	
abr		125,6			54,9	
mai		152,4			67,4	
jun		131,6			60,0	
jul		133,5			60,6	
ago		145,5			73,0	
set		128,3			59,4	
out		131,2			64,0	
nov		127,4			57,4	
dez		113,7			51,8	
Ano	125,0	1.629,9		62,4	761,0	
Jan a jan	125,0	159,0	-21,3%	62,4	75,0	-16,9%

Reclamações registradas na Anatel - Banda Larga Fixa e TV por assinatura (em milhares)

fonte: SRC/Sistema Focus

	Banda Larga Fixa			TV por assinatura		
	2018	2017	Cresc. 2018/ 2017	2018	2017	Var. 2018/ 2017
jan	43,8	51,5	-15,0%	37,4	41,1	-9,0%
fev		42,1			34,7	
mar		49,0			45,4	
abr		39,7			37,1	
mai		45,9			45,2	
jun		42,0			41,2	
jul		43,9			41,0	
ago		47,8			42,3	
set		40,5			34,2	
out		44,3			35,9	
nov		40,6			35,8	
dez		37,9			33,4	
Ano	43,8	525,3		37,4	467,4	
Jan a jan	43,8	51,5	-15,0%	37,4	41,1	-9,0%

Reclamações registradas na Anatel - Telefonia Móvel (em milhares)

Principais prestadoras de abrangência nacional

fonte: SRC/Sistema Focus

	2018		2017		VARIÇÃO	
	jan	jan-jan	jan	jan-jan	jan 18/ jan 17	jan-jan 18/ jan-jan 17
CLARO	24,8	-	32,2	-	-22,9%	-
NEXTEL	6,2	-	11,0	-	-43,2%	-
OI	17,5	-	20,2	-	-13,7%	-
TIM	50,8	-	50,3	-	0,9%	-
VIVO	25,4	-	44,9	-	-43,5%	-

Reclamações registradas na Anatel - Telefonia Fixa (em milhares)

Principais prestadoras de abrangência nacional

fonte: SRC/Sistema Focus

	2018		2017		VARIÇÃO	
	jan	jan-jan	jan	jan-jan	jan 18/ jan 17	jan-jan 18/ jan-jan 17
NET	8,0	-	9,3	-	-14,5%	-
OI	32,7	-	40,3	-	-19,0%	-
VIVO	19,5	-	23,6	-	-17,4%	-

*A NET contém as reclamações registradas contra a Claro

Reclamações registradas na Anatel - TV por assinatura (em milhares)

Principais prestadoras de abrangência nacional

fonte: SRC/Sistema Focus

	2018		2017		VARIÇÃO	
	jan	jan-jan	jan	jan-jan	jan 18/ jan 17	jan-jan 18/ jan-jan 17
NET/CLARO	16,9	-	20,1	-	-15,7%	-
CLARO	4,2	-	6,7	-	-37,4%	-
NET	12,7	-	13,4	-	-4,8%	-
OI	3,1	-	4,9	-	-37,1%	-
SKY	14,4	-	12,8	-	12,7%	-
VIVO	2,7	-	3,0	-	-8,8%	-

Reclamações registradas na Anatel - Banda Larga Fixa (em milhares)

Principais prestadoras de abrangência nacional

fonte: SRC/Sistema Focus

	2018		2017		VARIÇÃO	
	jan	jan-jan	jan	jan-jan	jan 18/ jan 17	jan-jan 18/ jan-jan 17
NET	7,4	-	7,3	-	1,4%	-
OI	17,2	-	24,0	-	-28,3%	-
VIVO	12,2	-	15,0	-	-19,0%	-

Reclamações Registradas na Anatel (em milhares) (Jan a jan)

	2018			2017			VARIÇÃO		
	dez/2017	jan	jan-jan	dez	jan	jan-jan	jan 18/ dez 17	jan 18/ jan 17	jan-jan 18/ jan-jan 17
AC	0,20	0,20	-	0,20	0,21	-	0,0%	-2,9%	-
AL	1,16	1,30	-	1,16	1,37	-	11,9%	-4,9%	-
AM	1,30	1,51	-	1,30	1,85	-	16,6%	-17,9%	-
AP	0,14	0,16	-	0,14	0,19	-	9,8%	-18,7%	-
BA	15,07	16,55	-	15,07	19,97	-	9,8%	-17,1%	-
CE	5,35	5,95	-	5,35	7,31	-	11,3%	-18,6%	-
DF	5,30	5,99	-	5,30	6,81	-	13,0%	-12,1%	-
ES	3,15	3,57	-	3,15	5,05	-	13,1%	-29,3%	-
GO	7,70	8,68	-	7,70	10,93	-	12,7%	-20,6%	-
MA	1,94	2,30	-	1,94	2,89	-	18,5%	-20,2%	-
MG	33,37	36,87	-	33,37	47,27	-	10,5%	-22,0%	-
MS	1,68	1,94	-	1,68	2,23	-	15,4%	-13,1%	-
MT	1,72	1,86	-	1,72	2,40	-	8,3%	-22,4%	-
PA	3,04	3,43	-	3,04	4,53	-	12,8%	-24,2%	-
PB	2,13	2,54	-	2,13	2,62	-	19,4%	-2,9%	-
PE	6,40	7,18	-	6,40	8,50	-	12,2%	-15,6%	-
PI	1,38	1,69	-	1,38	1,80	-	22,0%	-6,5%	-
PR	11,24	12,69	-	11,24	14,54	-	12,9%	-12,7%	-
RJ	37,27	42,17	-	37,27	53,04	-	13,2%	-20,5%	-
RN	1,58	1,61	-	1,58	1,84	-	2,3%	-12,4%	-
RO	0,49	0,52	-	0,49	0,75	-	7,4%	-30,3%	-
RR	0,16	0,15	-	0,16	0,19	-	-8,1%	-23,8%	-
RS	9,59	10,31	-	9,59	14,37	-	7,5%	-28,3%	-
SC	6,29	7,46	-	6,29	9,13	-	18,6%	-18,3%	-
SE	1,83	1,98	-	1,83	2,43	-	8,2%	-18,5%	-
SP	75,01	85,66	-	75,01	102,31	-	14,2%	-16,3%	-
TO	0,42	0,58	-	0,42	0,63	-	36,2%	-7,8%	-
UF Não Declarada	3,83	5,92	-	3,83	3,09	-	54,5%	91,6%	-
Total	238,74	270,75	-	238,74	328,22	-	13,4%	-17,5%	-