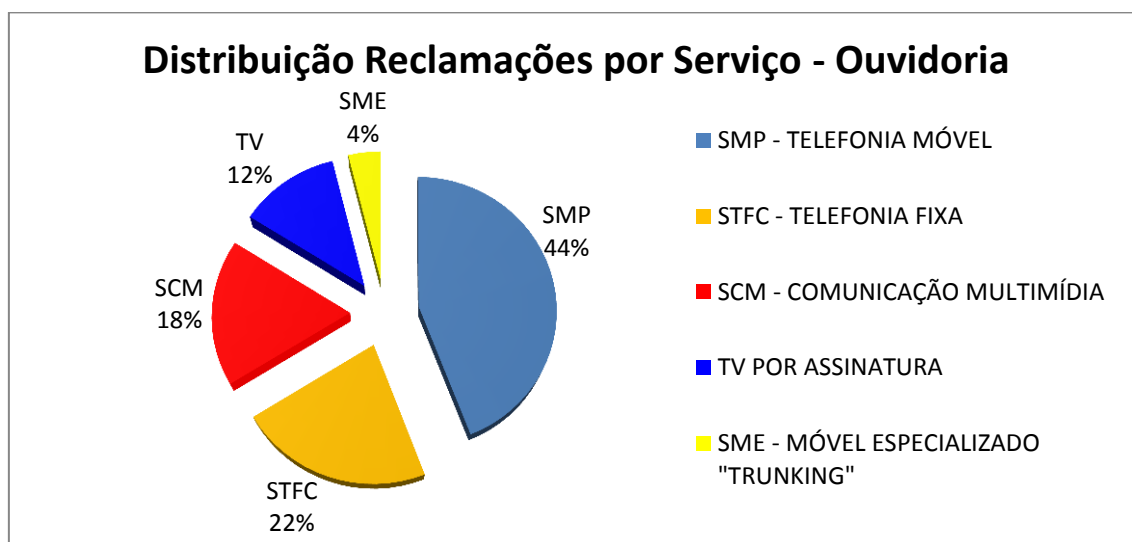




RECLAMAÇÕES TOTAIS RECEBIDAS NA OUVIDORIA POR TIPO DE SERVIÇO

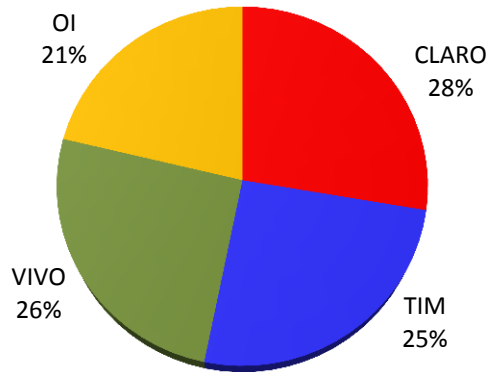
As estatísticas das reclamações recebidas na Ouvidoria tem um perfil diferente daquelas recebidas pela Central de Atendimento da Anatel. Isto porque, de modo geral, dizem respeito às dificuldades cadastrais e/ou ao atendimento dado pela Agência em face de reclamações contra as prestadoras.

Os gráficos abaixo são referentes aos atendimentos realizados no mês de março de 2012.

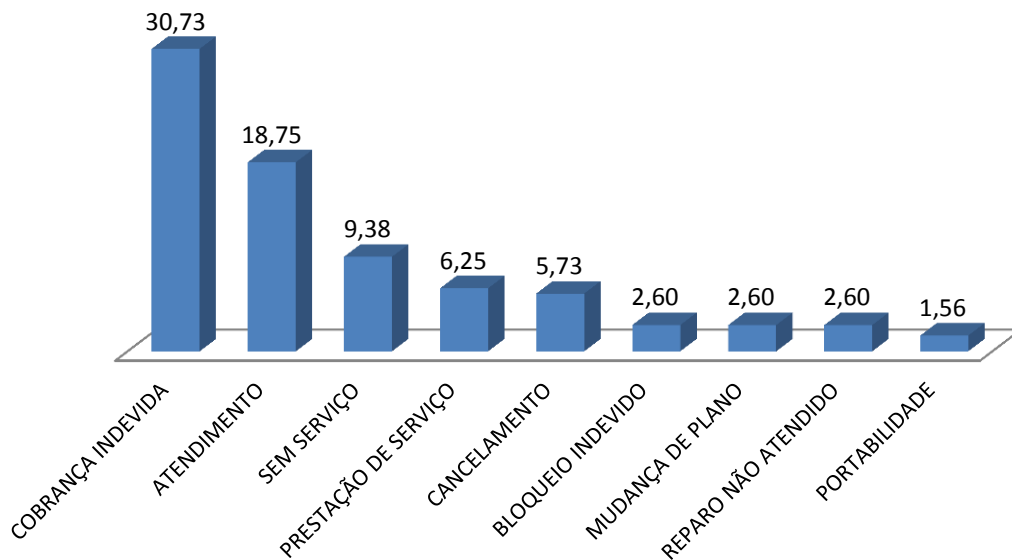


RECLAMAÇÕES CONTRA TELEFONIA CELULAR- SMP

SMP - Distribuição por Empresa

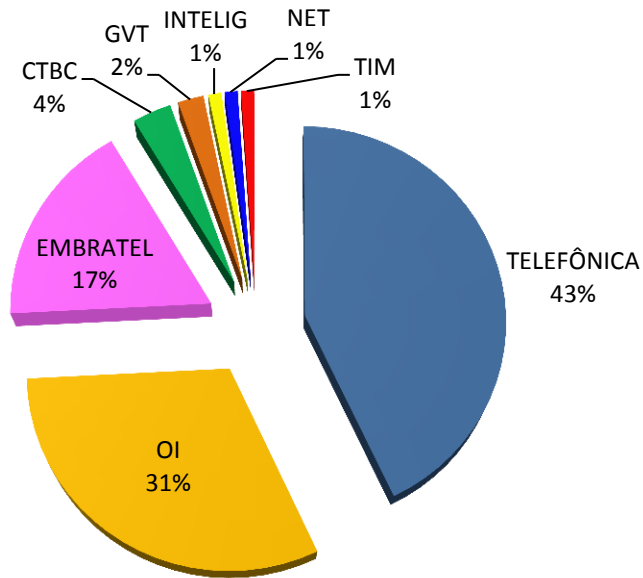


SMP - Motivos das Reclamações (%)

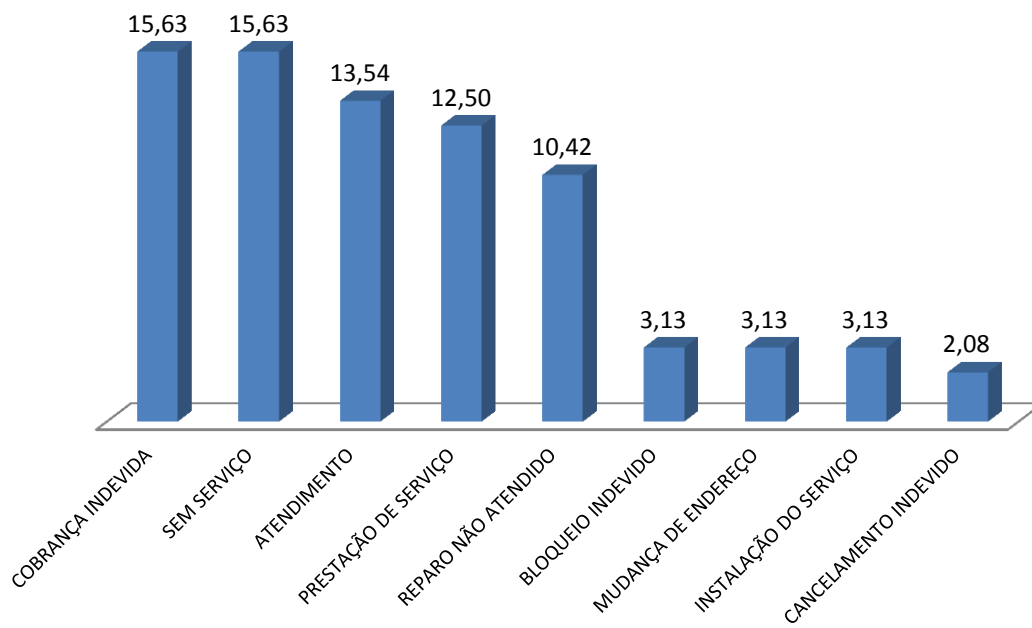


RECLAMAÇÕES CONTRA TELEFONIA FIXA – STFC

STFC - Reclamações por Empresa

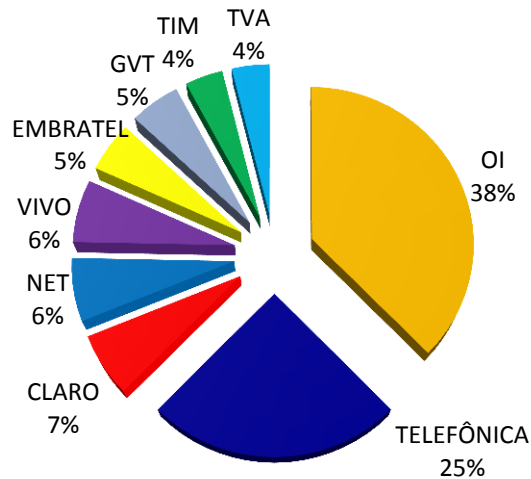


STFC - Motivos das Reclamações (%)

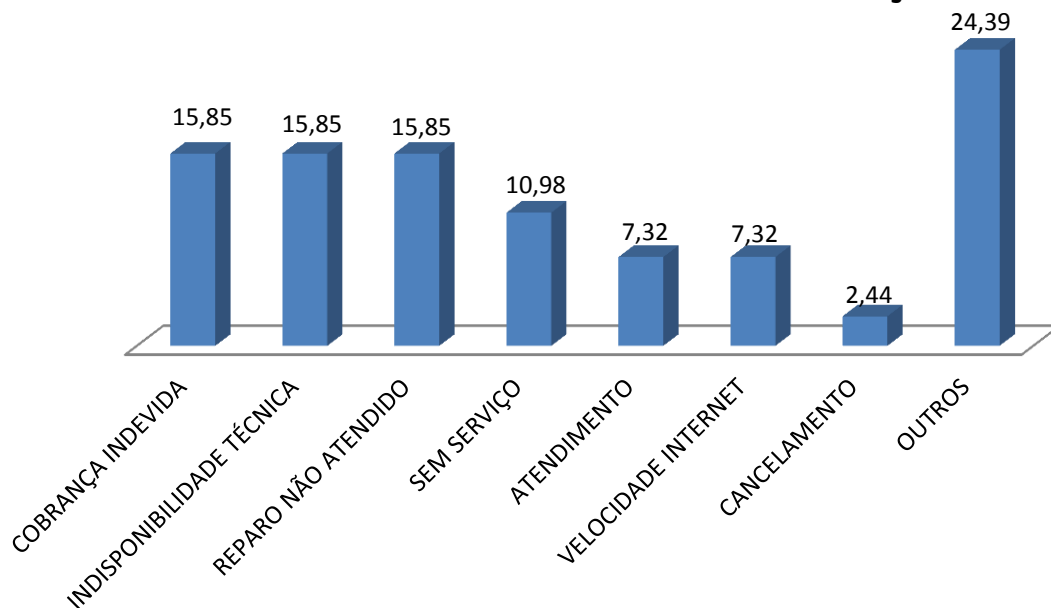


RECLAMAÇÕES CONTRA FORNECIMENTO DE INTERNET E 3G - SCM

SCM - INTERNET E 3G - Reclamações por Empresa

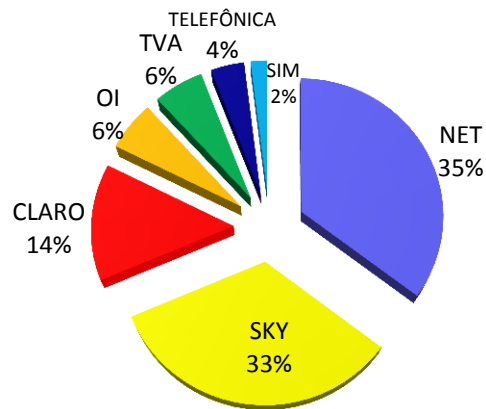


SCM - INTERNET - Motivos das Reclamações

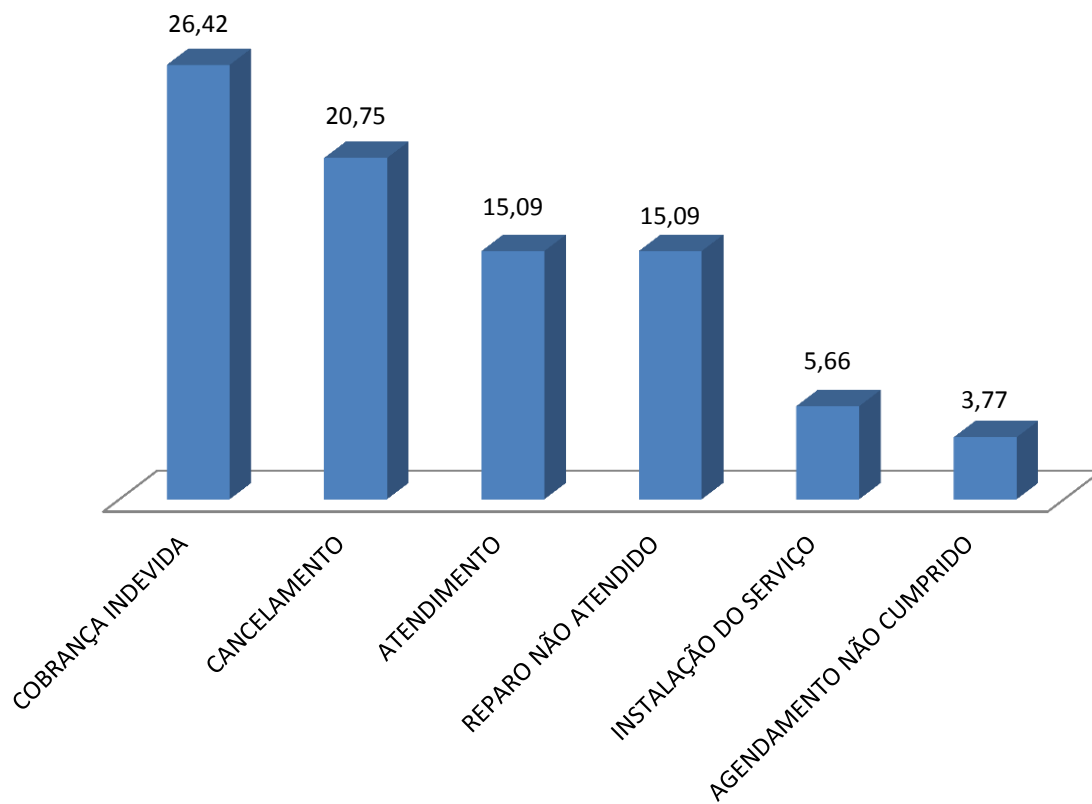


RECLAMAÇÕES CONTRA PRESTADORAS DE TV POR ASSINATURA

TV - Reclamações por Empresa



TV - Motivos das Reclamações (%)



RECLAMAÇÕES CONTRA SERVIÇO MÓVEL ESPECIALIZADO

