Manual Coleta
Pesquisa de Satisfação - Dados Cadastrais dos Assinantes

Versão 2026-01, de 17/03/2026

1. Introdução

O presente documento contém orientações a respeito do envio do arquivo com a **base de clientes** de que trata o item 5 do Manual de Aplicação da Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações[1].

A partir de 2023, os arquivos com as bases de clientes das prestadoras passaram a ser enviados por meio do sistema coleta. A seguir, link para o Manual do Sistema Coleta: https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/coleta-de-dados-setoriais/manual-do-sistema-coleta-de-dados-anatel

Ressaltamos que o prazo para envio das informações de que trata este documento é até **30/04/2026**, conforme Calendário Anual disposto no Manual de Aplicação.

IMPORTANTE:

- **SIGILO:** **as bases cadastrais devem incluir** os usuários que solicitaram o sigilo de que trata o art. 3º, VI, da Lei Geral de Telecomunicações. Ou seja, o cadastro de todos os serviços deverá conter registros de consumidores Pessoa Física, tenham ou não solicitado o sigilo acima referido. **O quantitativo desses registros deve ser equivalente ao total de acessos PF informados à Anatel na data de referência.**

- **MUNICÍPIOS E UFs DO SMP:** Para o envio dos relatórios quantitativos (caso necessários) e para o envio das bases de clientes do serviço de telefonia móvel, a associação dos registros aos municípios e UFs deve ser feita tendo por base o algoritmo de que trata item 7.2 (subitem 9, "Município") do Manual de Envio da Coleta de Dados de Acessos do SMP, disponível na página específica da Agência. A UF será a mesma do município e os Códigos Nacionais dos telefones de contato serão os mesmos registrados no SIM CARD (chip).

[1] Trata-se da base cadastral, com as informações pertinentes para realização da pesquisa, conforme a versão vigente do Manual, que pode ser acessada no link

1. Base de Clientes

O que é: arquivo a ser enviado pelas prestadoras para a Anatel com a relação de todo o universo de clientes ativos e elegíveis, isto é, acessos registrados em nome de pessoas físicas e, para o caso da Telefonia Móvel, excluídos os acessos habilitados apenas para o serviço de dados (sem acesso ao canal de voz).

Propósito: servir como fonte para sorteio dos contatos que serão convidados a participar das pesquisas através de entrevistas por telefone.

Meio de envio do arquivo: Sistema Coleta (https://apps.anatel.gov.br/ColetaDados/)
Nome da coleta no Sistema Coleta: Pesquisa de Satisfação - Dados Cadastrais dos Assinantes.

Formato: arquivo no formato **CSV** com valores separados por **ponto-e-vírgula (;) e *encoding* "UTF-8 BOM"**.

Data de referência (para extração dos dados): 31/03/2026.

Prazo para envio: 30/04/2026.

O arquivo com a base de clientes deve conter o universo qualificado de usuários registrados na prestadora. Por "qualificado" entenda-se que:

- Devem ser incluídos somente os usuários **pessoas físicas com CPF válido**;
- Devem ser excluídos os usuários cujos cadastros estão em nome de **pessoa jurídica**; e
- No caso da telefonia móvel (pré e pós-paga), devem ser excluídos os acessos que não suportam voz.

O resultado será a relação, um por um, dos usuários registrados que possuem os requisitos "pessoa física" + "acesso que suporta voz" – no caso da telefonia móvel (pós e pré-paga) – e "pessoa física" – para os demais serviços.

2. Leiaute do Arquivo da Base de Clientes

Os dados que devem ser enviados na base de clientes, considerando o universo qualificado **em todos os serviços**, são os que seguem:

1) **Ano e mês de referência dos dados:**
   a) Ano e mês de referência dos dados da base de clientes. **ATENÇÃO!** Este campo foi alterado para aceitar apenas **03** como valor do mês, que é o mês de referência dos dados.
      i) De preenchimento obrigatório, o campo deve conter 6 dígitos, sendo os 4 primeiros o ano e os dois últimos o mês de referência dos dados.
   b) Nome da coluna no arquivo: **ANO_MES**
   c) Exemplo: **202603 (Em 2026, a coluna ANO_MES deve ser preenchida obrigatoriamente com este valor).**

2) **CNPJ da prestadora:**
   a) CNPJ da prestadora cadastrado para a coleta. **ATENÇÃO!** Mesmo que a empresa tenha diversos CNPJ, o campo CNPJ da base de clientes deve ser **preenchido com um único valor de CNPJ,** que deve ser o mesmo cadastrado para a prestadora na coleta.
      i) De preenchimento obrigatório, o campo deve conter exatamente 14 caracteres numéricos (**sem** traços e/ou pontos ou quaisquer caracteres especiais), mas em formato de texto (de forma que conste o **zero à esquerda**, se houver).
   b) Nome da coluna no arquivo: **CNPJ_PRESTADORA**

3) **Número do serviço:**
   a) Número do serviço do registro.
      i) De preenchimento obrigatório, o campo deve conter exatamente 3 caracteres numéricos, mas em formato de texto (de forma que conste o **zero à esquerda**, se houver) de acordo o serviço do registro;
      ii) Para os registros da telefonia móvel pós e pré-paga o campo deve ser preenchido com o valor 010;
      iii) Para os registros da banda larga fixa, o campo deve ser preenchido com o valor 045;
      iv) Para os registros da telefonia fixa, o campo deve ser preenchido com o valor 171;
      v) Para os registros da tv por assinatura, o campo deve ser preenchido com o valor 750.
   b) Nome da coluna no arquivo: **NU_SERVICO**
   c) Exemplos: **010 171 750**

4) **Tipo de Cobrança:**
   a) Tipo de cobrança para o serviço de telefonia móvel.
      i) Deve ser preenchido obrigatoriamente apenas para os registros da telefonia móvel e conter exatamente um caractere numérico, sendo 1 para registros pré-pagos e 2 para registros pós-pagos;
      ii) Planos Controle são considerados, para efeitos da pesquisa, como pós-pago;
      iii) Para os **demais serviços**, o campo **deve estar em branco (sem conteúdo)**.
      iv) **OBSERVAÇÃO:** Mesmo que não tenha essa informação, o arquivo deve ser enviado com essa coluna, com o título informado, mas sem conteúdo (em branco).
   b) Nome da coluna no arquivo: **ID_TP_COBRANCA**
   c) Exemplos: **1 2**

5) **Código IBGE do Município:**
   a) Código IBGE do município de cadastro ou de moradia do usuário, a depender do serviço.
      i) No caso da banda larga fixa, telefonia fixa e TV por assinatura, o código do IBGE do município registrado no cadastro do usuário.
      ii) No caso da telefonia móvel pós e pré-paga, a associação dos registros aos códigos do IBGE dos municípios deve ser feita tendo por base o algoritmo de que trata item 7.2 (subitem 9, "Município") do Manual de Envio da Coleta de Dados de Acessos do SMP, disponível na página específica da Agência
      iii) De preenchimento obrigatório, o campo deve conter exatamente 7 dígitos conforme site do ibge: https://www.ibge.gov.br/explica/codigos-dos-municipios.php
   b) Nome da coluna no arquivo: **COD_MUNICIPIO_IBGE**
   c) Exemplos (respectivamente, Brasília/DF e Franca/SP): **5300108 3516200**

6) **CPF do usuário:**
   a) Número do CPF registrado no cadastro do usuário.
      i) De preenchimento obrigatório, deve conter exatamente 11 caracteres numéricos (**sem** traços e/ou pontos ou quaisquer caracteres especiais), mas em formato de texto (de forma que conste o **zero à esquerda**, se houver)
   b) Nome da coluna no arquivo: **CPF_ASSINANTE_TITULAR**
   c) Exemplos: **01234567890 98765432100**

7) **DDD 1:**
   a) Número do código nacional correspondente ao principal número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro.
      i) No caso dos serviços de telefonia móvel e telefonia fixa, deve corresponder ao DDD do acesso contratado.
      ii) Para telefone móvel, equivale ao CN do SIM CARD (chip) relativo ao Telefone 1.
      iii) De preenchimento obrigatório, deve conter apenas 2 caracteres numéricos (**sem** parênteses ou quaisquer caracteres especiais), representativos de códigos nacionais existentes no Brasil.
   b) Nome da coluna no arquivo: **DDD1**
   c) Exemplos: **61 11 98**

8) **Telefone 1:**
   a) Principal número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro.
      i) No caso dos serviços de telefonia móvel e telefonia fixa, deve corresponder ao telefone do acesso contratado.
      ii) Para os serviços de banda larga e TV por assinatura, **a fim de maximizar as chances de sucesso no contato**, é importante que seja um número de telefone celular, sempre que houver essa informação no cadastro.
      iii) De preenchimento obrigatório, deve conter apenas 8 ou 9 caracteres numéricos (**sem** o DDD, **sem** parênteses, pontos, traços ou quaisquer caracteres especiais), representativos de numeração existente.
   b) Nome da coluna no arquivo: **TELEFONE1**

c) Exemplos: **987654321 23456789**

9) **DDD 2:**
   a) Número do código nacional correspondente a um segundo número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro e, em caso de número de celular, equivale ao CN do SIM CARD (chip) relativo ao Telefone 2, se houver.
      i) Deve conter apenas 2 caracteres numéricos (**sem** parênteses ou quaisquer caracteres especiais), representativos de códigos nacionais existentes no Brasil.
      ii) **OBSERVAÇÃO:** Mesmo que não tenha essa informação, o arquivo deve ser enviado com essa coluna, com o título informado, mas sem conteúdo (em branco).
   b) Nome da coluna no arquivo: **DDD2**
   c) Exemplos: **ver DDD1**

10) **Telefone 2:**
   a) Segundo número de telefone para contato com o usuário, conforme registrado em seu cadastro, se houver.
      i) Para o STFC, em que o Telefone 1 é associado ao acesso contratado, é importante que haja também um contato de telefone celular (seja como Telefone 2), sempre que houver essa informação no cadastro, **a fim de maximizar as chances de sucesso no contato.**
      ii) Deve conter apenas 8 ou 9 caracteres numéricos (**sem** o DDD, **sem** parênteses, pontos, traços ou quaisquer caracteres especiais), representativos de numeração existente.
      iii) **OBSERVAÇÃO:** Mesmo que não tenha essa informação, o arquivo deve ser enviado com essa coluna, com o título informado, mas sem conteúdo (em branco).
   b) Nome da coluna no arquivo: **TELEFONE2**
   c) Exemplos: **ver TELEFONE1**

3. Orientações sobre Leiaute e Regras de Qualidade para Envio do Arquivo no Sistema Coleta

O envio de arquivo fora do padrão do leiaute e/ou das regras de qualidade não será aceito pelo sistema coleta. A seguir, são listadas as orientações gerais sobre o leiaute e as regras de qualidade obrigatórias.

1) ORIENTAÇÕES GERAIS QUANTO AO LEIAUTE:

a) O sistema coleta não aceita arquivos que não estejam em conformidade com o leiaute especificado neste documento.
   i) Ou seja, não é possível enviar arquivos em que há alguma coluna com nome diferente do leiaute, ou que há menos ou mais colunas do que as previstas;
   ii) O sistema também não permite enviar apenas os registros (linhas) que estão em conformidade com as regras do leiaute. Enquanto há registros fora das regras, não é possível carregar o arquivo no sistema.

b) A seguir, tabela com resumo das regras de leiaute apresentadas no item 2:

Nome da Coluna	Descrição	Preenchimento Obrigatório?	Tipo	Número de caracteres
ANO_MES	Ano e Mês de referência dos dados, no formato AAAAMM, com exatamente 6 dígitos. Aceita apenas 03 como valor do mês.	Sim	Número inteiro	6
CNPJ_PRESTADORA	Número CNPJ da empresa prestadora, conforme cadastrado na coleta, com 14 dígitos, incluindo zeros à esquerda.	Sim	Texto com limitação de caracteres	14
NU_SERVICO	Código do Serviço correspondente na Anatel. Valores possíveis: "010" (Telefonia Móvel - SMP); "045" (Banda Larga Fixa - SCM); "171" (Telefonia Fixa - STFC); e "750" (TV por Assinatura - SEAC).	Sim	Texto com limitação de caracteres	3
ID_TP_COBRANCA	Tipo de cobrança de serviços no caso de assinante do serviço "010" (Telefonia Móvel - SMP). Valores possíveis: "1" (Pré-Pago); e "2" (Pós-Pago).	Sim para o serviço “010”. Em branco para demais serviços	Número inteiro	1
COD_MUNICIPIO_IBGE	Código IBGE de identificação do Município, com 7 dígitos, correspondente ao cadastro ou à moradia do Assinante Titular.	Sim	Número inteiro	7
CPF_ASSINANTE_TITULAR	CPF do Assinante Titular com exatamente 11 dígitos, incluindo zeros à esquerda.	Sim	Texto com limitação de caracteres	11
DDD1	Número do DDD com exatamente dois dígitos do Telefone 1 do Assinante Titular.	Sim	Número inteiro	2
TELEFONE1	Número do Telefone 1 do Assinante Titular com exatamente 8 ou 9 dígitos.	Sim	Número inteiro	8 ou 9
DDD2	Número do DDD com exatamente dois dígitos do Telefone 2 do Assinante Titular.	Não	Número inteiro	2
TELEFONE2	Número do Telefone 2 do Assinante Titular com exatamente 8 ou 9 dígitos.	Não	Número inteiro	8 ou 9

Tabela 1 – Resumo do Leiaute do arquivo da base de clientes

2) ORIENTAÇÕES GERAIS QUANTO ÀS REGRAS DE QUALIDADE POR COLUNA:

a) Coluna **ANO_MES**. O sistema coleta não aceita arquivos em que:

i) o valor dos quatro primeiros dígitos da coluna **ANO_MES** é diferente do ano de referência da coleta cadastrado no sistema;
ii) o valor dos dois últimos dígitos da coluna **ANO_MES** seja diferente de **03**, que é o mês de referência dos dados.

b) Coluna **CNPJ_PRESTADORA**. O sistema coleta não aceita arquivos em que o valor do **CNPJ_PRESTADORA** é diferente do CNPJ cadastrado no sistema para a coleta da prestadora.

c) Coluna **COD_MUNICIPIO_IBGE**. O sistema coleta não aceita arquivos com algum registro em que o valor do **COD_MUNICIPIO_IBGE** não seja um valor válido para um dos municípios brasileiros.

d) Coluna **CPF_ASSINANTE_TITULAR.** O sistema coleta não aceita arquivos com algum registro em que o valor do **CPF_ASSINANTE_TITULAR**
i) Não esteja de acordo com as regras de validação dos dígitos verificadores;
ii) Em que todos os números do radical sejam iguais.

e) Coluna **DDD1.** O sistema coleta não aceita arquivos com algum registro em que o valor do **DDD1** não está na lista de Códigos Nacionais[2] utilizados no Brasil.

f) Coluna **TELEFONE1.** O sistema coleta não aceita arquivos com algum registro em que o valor do **TELEFONE1**
i) tenha 9 dígitos e não comece com “9” (indicativo de telefone móvel);
ii) tenha 8 dígitos e não comece com “2”, “3, “4”, “5” (indicativo de telefone fixo).

g) Coluna **DDD2.** O sistema coleta não aceita arquivos com algum registro em que o valor do **DDD2** não está na lista de Códigos Nacionais[2] utilizados no Brasil.

h) Coluna **TELEFONE2.** O sistema coleta não aceita arquivos com algum registro em que o valor do **TELEFONE2**
i) tenha 9 dígitos e não comece com “9” (indicativo de telefone móvel);
ii) tenha 8 dígitos e não comece com “2”, “3, “4”, “5” (indicativo de telefone fixo).

3) ORIENTAÇÕES GERAIS QUANTO ÀS REGRAS DE QUALIDADE REFERENTES A MAIS DE UMA COLUNA:

a) O sistema coleta não carrega arquivos com algum registro de **qualquer serviço** em uma das seguintes situações:
i) Os valores das colunas **DDD1 + TELEFONE1** são iguais aos valores das colunas **DDD2 + TELEFONE2**;
ii) a coluna **TELEFONE2** está preenchida e a coluna **DDD2** está vazia, ou o contrário;

[2] Disponíveis em http://dados.gov.br/dataset/codigos-nacionais-cn

	ANO_MES	CNPJ_PRESTADORA	NU_SERVICO	ID_TP_COBRANCA	COD_MUNICIPIO_IBGE	CPF_ASSINANTE_TITULAR	DDD1	TELEFONE1	DDD2	TELEFONE2
i)	202303	12345678912345	750		5300108	10101010100	31	910101010	31	910101010
ii)	202303	12345678912345	010	2	5300108	10101010101	61	30101010		30101010

Figura 1: Exemplo de registros com problemas de qualidade para qualquer serviço.

b) O sistema coleta não carrega arquivos com algum registro do serviço de **telefonia fixa, identificado pelo valor 171 na coluna NU_SERVICO,** em uma das seguintes situações:
   i) a coluna **ID_TP_COBRANCA** esteja preenchida com algum valor;
   ii) a coluna **DDD1** tenha valor diferente do código nacional do município indicado na coluna **COD_MUNICIPIO_IBGE**;
   iii) a coluna **TELEFONE1** tenha número de caracteres diferente de 8 dígitos e não comece com "2", "3, "4", "5" (indicativo de telefone fixo);
   iv) mais de um registro com valores dos campos **CNPJ_PRESTADORA, NU_SERVICO, DDD1 e TELEFONE1 iguais.** Por princípio, como o **DDD1 + TELEFONE1** para o serviço de telefonia fixa identifica um acesso único, não pode haver mais de um registro com esses valores na base.

	ANO_MES	CNPJ_PRESTADORA	NU_SERVICO	ID_TP_COBRANCA	COD_MUNICIPIO_IBGE	CPF_ASSINANTE_TITULAR	DDD1	TELEFONE1	DDD2	TELEFONE2
i)	202303	12345678912345	171	1	5300108	00101010101	61	21010100		
ii)	202303	12345678912345	171		5300108	00101010102	31	21010100		
iii)	202303	12345678912345	171		5300108	10101010102	61	991010100		
iv)	202303	12345678912345	171		5300108	10101010102	61	31010100		
iv)	202303	12345678912345	171		5300108	10101010102	61	31010100	61	910101015

Figura 2: Exemplo de registros com problemas de qualidade para o serviço de telefonia fixa.

c) O sistema coleta não carrega arquivos com algum registro do serviço de **telefonia móvel, identificado pelo valor 010 na coluna NU_SERVICO,** em uma das seguintes situações:
   i) a coluna **ID_TP_COBRANCA** tenha valor diferente de 1 ou 2;
   ii) a coluna **TELEFONE1** tenha número de caracteres diferente de 9 dígitos e não comece com "9" (indicativo de telefone móvel);
   iii) mais de um registro com valores dos campos **CNPJ_PRESTADORA, NU_SERVICO, DDD1 e TELEFONE1 iguais. P**or princípio, como o **DDD1 + TELEFONE1** para o serviço de telefonia móvel identifica um acesso único, não pode haver mais de um registro com esses valores na base.

	ANO_MES	CNPJ_PRESTADORA	NU_SERVICO	ID_TP_COBRANCA	COD_MUNICIPIO_IBGE	CPF_ASSINANTE_TITULAR	DDD1	TELEFONE1	DDD2	TELEFONE2
i)	202303	12345678912345	010		5300108	10101010100	31	910101010	61	31010101
ii)	202303	12345678912345	010	2	5300108	10101010101	61	30101010		
iii)	202303	12345678912345	010	1	5300108	10101010100	61	910101010	61	31010102
iii)	202303	12345678912345	010	2	5300108	10101010101	61	910101010		

Figura 3: Exemplo de registros com problemas de qualidade para o serviço de telefonia móvel.

d) O sistema coleta não carrega arquivos com algum registro dos serviços de **tv por assinatura ou banda larga fixa, identificados pelos valores 750 e 045 na coluna NU_SERVICO respectivamente,** em que a coluna **ID_TP_COBRANCA** não esteja vazia (sem conteúdo).

ANO_MES	CNPJ_PRESTADORA	NU_SERVICO	ID_TP_COBRANCA	COD_MUNICIPIO_IBGE	CPF_ASSINANTE_TITULAR	DDD1	TELEFONE1	DDD2	TELEFONE2
202303	12345678912345	750	-	5300108	10101010100	61	31010100		
202303	12345678912345	045	2	5300108	10101010101	61	910101012	61	41010100

Figura 4: Exemplo de registros com problemas de qualidade para os serviços de tv por assinatura e banda larga