

## CONSUMIDOR

### Anatel publica resultados da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2024

*A Anatel entrevistou 64 mil consumidores de 15 prestadoras de serviços de telecomunicações, entre julho e novembro de 2024.*

A Anatel divulgou nesta quinta-feira (13/3), os resultados da sua 10ª edição da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida que comemora 10 anos de existência sendo uma das maiores pesquisas realizadas no Brasil.

A Pesquisa, que é realizada anualmente com os consumidores dos serviços de telefonia fixa, telefonia celular (pré-paga e pós-paga), internet fixa e TV por assinatura, mede simultaneamente duas dimensões: a de satisfação e a de qualidade percebida pelos consumidores.

Os resultados da Pesquisa permitem aos consumidores conhecer, por unidade da federação, a satisfação e a percepção de qualidade dos consumidores, por prestadora e por serviço.

Na dimensão de satisfação é calculado o Índice de Satisfação Geral (ISG), que é também utilizado na composição do selo de qualidade a ser atribuído pela Agência às prestadoras, modelo do RQUAL. Na dimensão da qualidade são avaliados os atributos da qualidade da informação ao consumidor, qualidade do funcionamento, qualidade do atendimento telefônico, digital e presencial e qualidade da cobrança ou recarga dos serviços contratados pelo consumidor.

A metodologia da Pesquisa também permite medir a influência das diferentes dimensões de percepção de qualidade sobre a satisfação geral. Isto permitiu aferir, por exemplo, com base nos resultados de

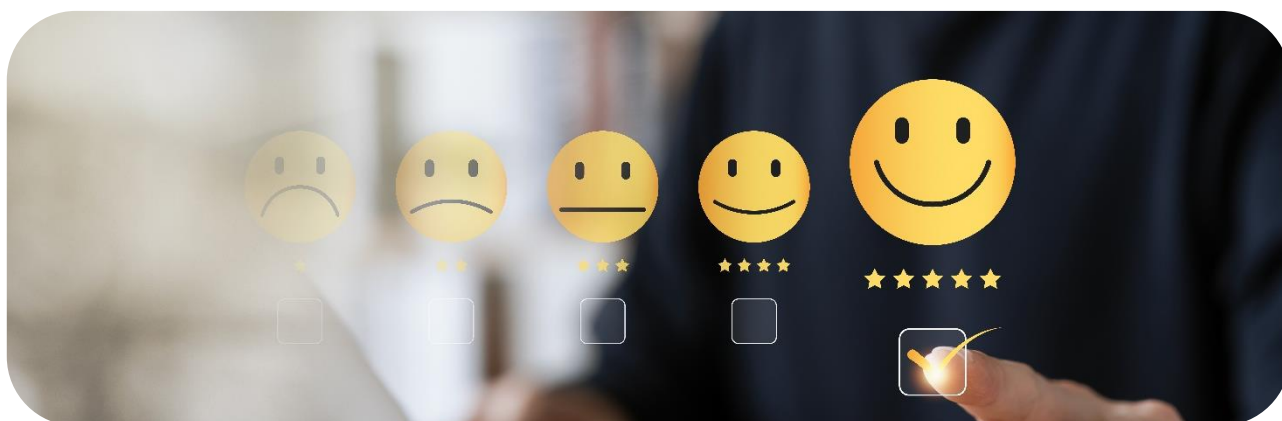
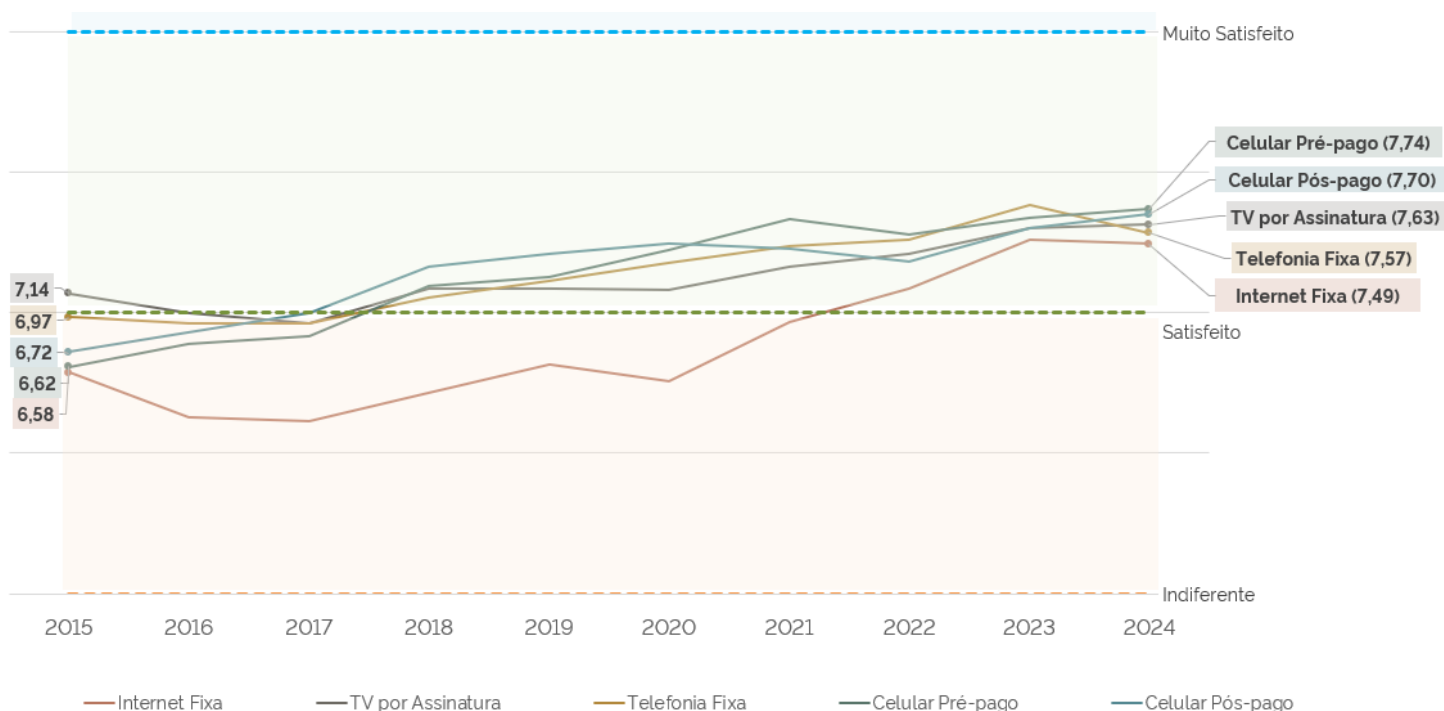


2024, que a satisfação tem forte relação com a qualidade de funcionamento nos serviços fixos pesquisados e forte relação com a qualidade da informação ao consumidor nos serviços móveis.

Ao longo dos 10 anos da realização da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida a pergunta sobre “o quão satisfeito(a) o consumidor está com o serviço da sua prestadora” foi realizada em todas as edições, permitindo sua comparabilidade. Em todos os serviços, é observada melhoria da nota, que pode variar de 0 a 10.

### Evolução da Média da Satisfação com o Serviço

SG1 – O quão satisfeito(a) você está com o serviço da sua prestadora?



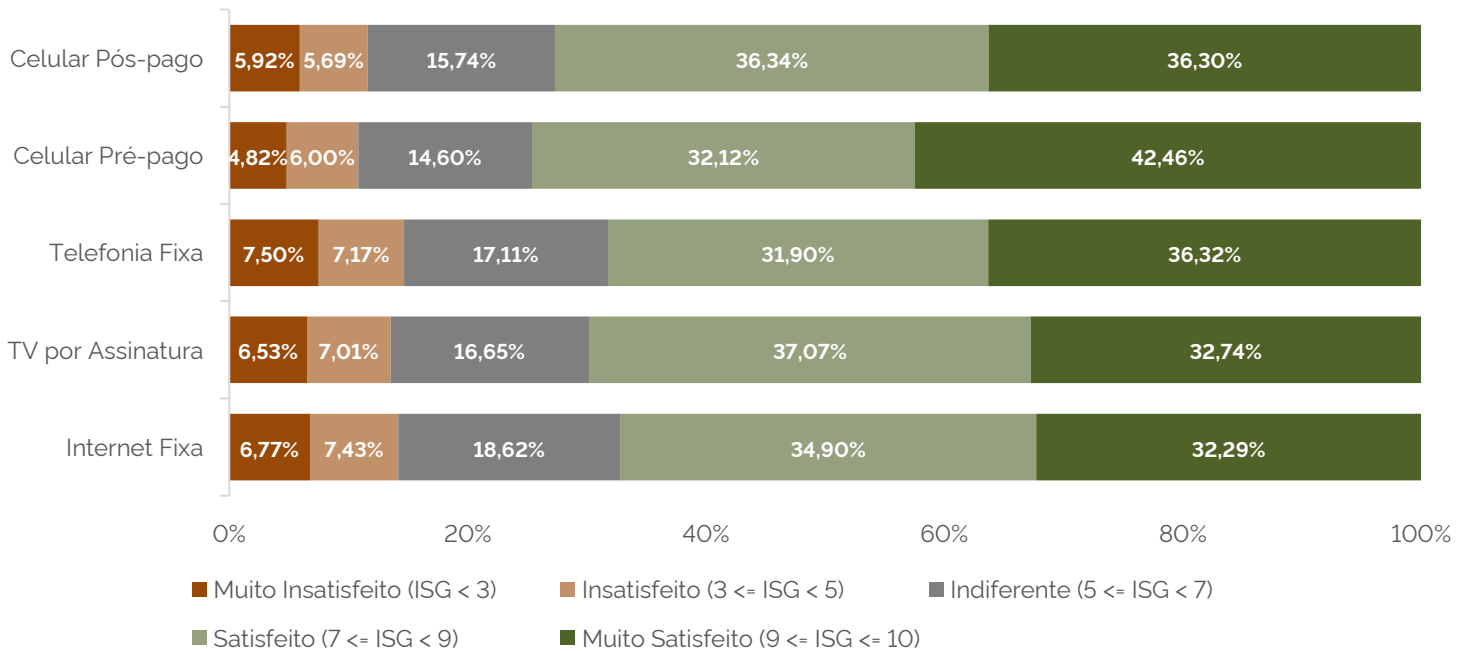
## Satisfação

Mais de dois terços dos consumidores pesquisados de todos os serviços consideram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a prestação do serviço de telecomunicações, de acordo com a Escala CSAT (*Customer Satisfaction Score*). Todavia temos mais de 10% dos consumidores que ainda se declaram muito insatisfeitos ou insatisfeitos.








### Percentuais da População por Nível de Satisfação do ISG

Escala CSAT



As notas nacionais do Índice Geral de Satisfação por prestadora para cada um dos cinco serviços pesquisados seguem abaixo:

### Notas do Índice de Satisfação Geral por Prestadora - Média Brasil 2024

	 Banda Larga	 Pós	 Pré	 Fixo	 TV por Assinatura
<b>MÉDIA BRASIL</b>	7,40 ↔	7,69 ↑	7,88 ↑	7,49 ↓	7,48 ↑
ALGAR	7,29 ↔	7,16 ↔	7,71 ↔	7,61 ↓	
BRISANET	7,74 ↓				
BRSUPER	8,65 ↔				
CLARO	7,05 ↔	7,84 ↑	7,97 ↔	7,52 ↓	7,34 ↔
GBONLINE	7,69 ↔				
LIGGA	7,90 ↑				
OI	7,33 ↔			7,23 ↓	7,26 ↔
PROXIMA	7,44 ↔				
SKY					7,68 ↔
TELY	8,15 *				
TIM	6,69 ↓	7,39 ↔	7,75 ↔	7,20 ↓	
UNIFIQUE	8,13 ↔			8,89 ↔	8,08 ↔
VALENET	7,23 ↔			7,81 ↔	
VERO	7,69 ↔				
VIVO	7,84 ↔	7,74 ↔	7,93 ↑	7,77 ↓	7,69 ↑

↑ Acréscimo estatístico em relação a nota de 2023,  
 ↓ Decréscimo estatístico em relação a nota de 2023,  
 ↔ Estabilidade estatística em relação a nota de 2023,  
 (\*) Prestadoras não pesquisadas no serviço em 2023.

## Qualidade Percebida

As notas nacionais por serviço para cada Indicador de Qualidade Percebida seguem abaixo:

### Notas dos Indicadores de Qualidade Percebida por Serviço - Média Brasil 2024

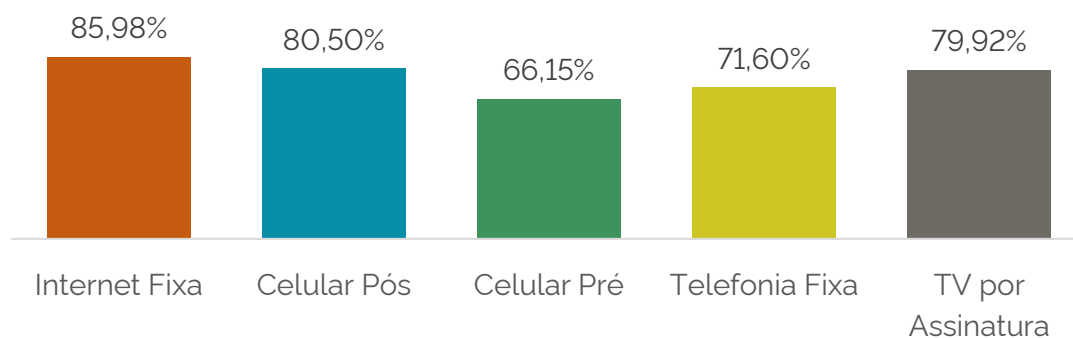
Qualidade	Internet Fixa		Pós		Pré		Fixo		TV por Assinatura	
	Nota	Tendência	Nota	Tendência	Nota	Tendência	Nota	Tendência	Nota	Tendência
da Informação ao Consumidor	7,05	↓	7,18	↑	7,59	↔	6,94	↓	6,82	↑
do Funcionamento	7,69	↔	7,65	↑	7,69	↑	8,09	↓	8,34	↔
da Cobrança / Recarga	8,40	↔	8,18	↑	7,61	↔	8,16	↓	8,25	↔
do Atendimento Telefônico	6,40	↓	6,52	↔	7,08	↔	6,41	↓	6,23	↓
do Atendimento Digital	6,86	↓	7,29	↑	7,61	↔	6,72	↓	6,76	↔
do Atendimento Presencial	7,28	*	7,19	*	7,64	*	6,91	*	7,32	*

- ↑ Acréscimo estatístico em relação a nota de 2023,
- ↓ Decréscimo estatístico em relação a nota de 2023,
- ↔ Estabilidade estatística em relação a nota de 2023,
- (\*) Prestadoras não pesquisadas no serviço em 2023.

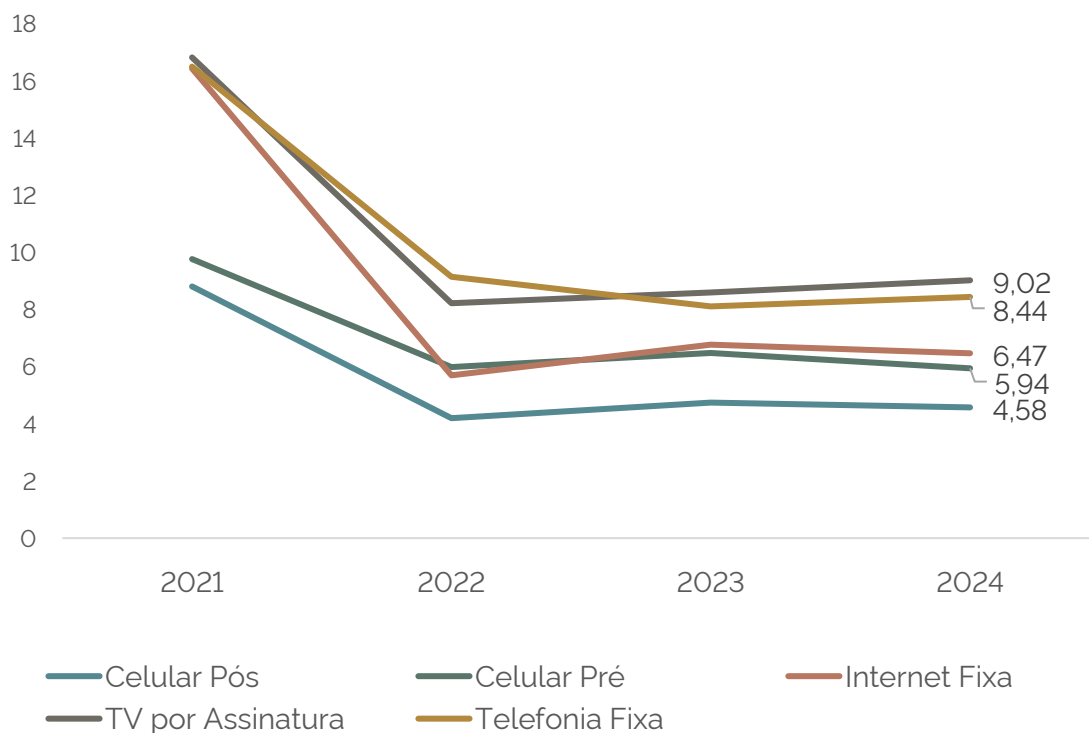
## Perfil e Relação com as Prestadoras

Mais de dois terços dos consumidores de todos os serviços entraram em contato com as suas prestadoras em 2024. Os canais de atendimento mais usados são os digitais.

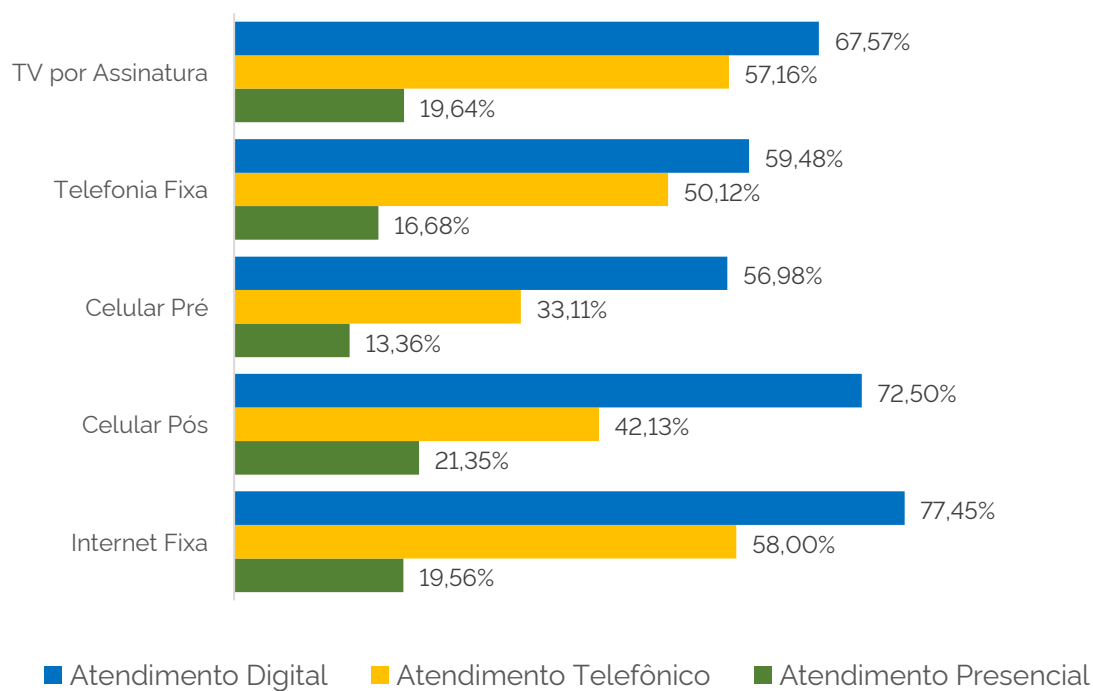
### % Consumidores que entram em contato com a prestadora



### % Consumidores que só entram em contato pelo Atendimento Telefônico



### Tipo de Canal de Atendimento Usado



## Padrões de Uso

No questionário da pesquisa também são realizadas perguntas sobre os padrões de uso dos consumidores.

- ✓ **Uso da Tecnologia:** Quanto à percepção dos consumidores sobre a tecnologia das redes celulares utilizada com maior frequência, apesar da rede 4G ser a mais utilizada, mais de 64% dos consumidores de celular pós-pago e 67% dos consumidores de celular pré-pago, é possível observar um crescimento significativo na percepção de uso mais frequente da rede 5G.
- ✓ **Uso do Wi-fi:** Já quanto a tecnologia para prestação do serviço de internet fixa, é predominante o uso de fibra ótica, com 78% dos consumidores respondendo que esta é a tecnologia do seu serviço.
- ✓ **Uso do telefone fixo:** Nos entrevistados que contratam o serviço de telefonia fixa, 16% responderam que o telefone fixo é o principal meio para realizar chamadas de voz quando está em sua residência. Estes usuários são os que possuem maior idade no grupo, menor renda média e em sua maioria do sexo feminino.
- ✓ **Uso da televisão por assinatura:** 67% dos entrevistados que contratam o serviço de televisão por assinatura declararam usar o serviço diariamente.

A Pesquisa apresenta outras informações sobre padrões de uso dos consumidores. Os resultados desta edição - e das anteriores - podem ser consultados e baixados na [página da Pesquisa no portal da Anatel](#).



Finalmente, importante ressaltar que a Pesquisa traz, além de subsídios à atuação da própria Superintendência de Relações com os Consumidores ao longo de 2025, inúmeras informações e diagnósticos relevantes que contribuem para subsidiar a Anatel no momento de propor ações e medidas regulatórias mais eficazes e efetivas para a melhoria dos serviços de telecomunicações no Brasil.

Pesquisa de  
Satisfação  
e Qualidade  
Percebida

