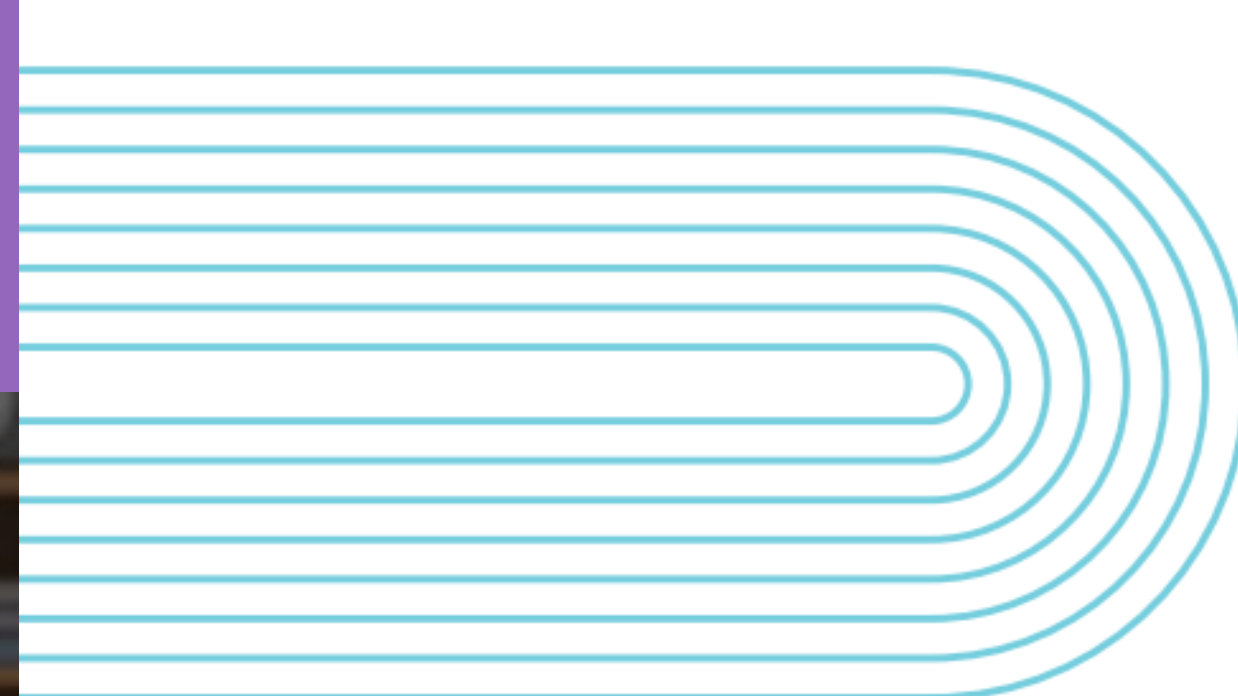
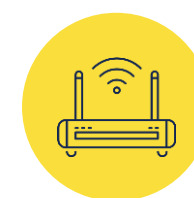
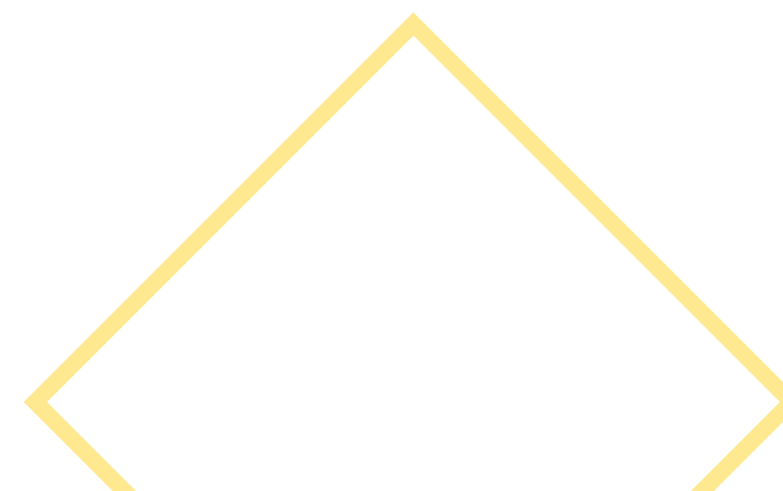




PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA



2025



O QUE A PESQUISA MEDE

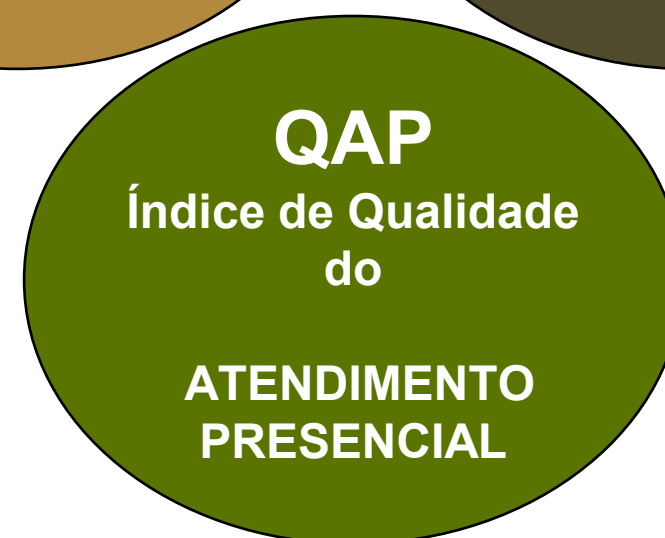
Satisfação
Geral



- Possibilita rankings por UF
- Alimenta modelo de qualidade RQUAL

Indicador de
Qualidade Percebida
(IQP)

Qualidade
Percebida



SOBRE A PESQUISA 2025

Período de Coleta (entrevistas): julho de 2025 a fevereiro de 2026

Empresa pesquisadora: Kantar TNS

Nível de confiança: 95%

Margem de erro (a priori): 5% da média do ISG



Em 2025 os estratos Nio/AP, Nio/PI, Nio/SP e Nio/TO estavam no Plano Amostral de Telefonia Fixa. Não foi possível finalizar as coletas deles por dificuldade para conclusão de entrevistas.

ENTREVISTAS REALIZADAS - PESQUISA 2025				
Serviço	UFs	Prestadoras	Estratos*	Entrevistas
 Internet Fixa	27	15	111	18.996
 Celular Pós-pago	27	4	84	12.289
 Celular Pré-pago	27	4	84	10.867
 Telefonia Fixa	24	7	65	11.839
 TV por Assinatura	20	3	29	4.536
Totais	27	15	373	58.527

Para participar da Pesquisa a prestadora deve ter pelo menos 10 mil acessos elegíveis na UF, excluídos acessos de pessoas jurídicas e acessos sem serviço de voz.

*Estrato na Pesquisa é o conjunto de consumidores de um determinado serviço, de uma determinada prestadora e de uma determinada Unidade da Federação.

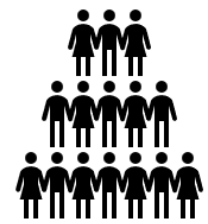
PRESTADORAS PARTICIPANTES

					
Participação Obrigatória	Internet Fixa Claro Tim Vivo Nio*	Celular Pós-pago Claro Tim Vivo	Celular Pré-pago Claro Tim Vivo	Telefonia Fixa Claro Tim Vivo Nio*	TV por Assinatura Claro Vivo
Participação Voluntária (PPPs)	Algar BR Super Brisanet Dtel* GB Online Ligga Proxima Tely Unifique Valenet Vero	Algar	Algar	Algar Unifique Valenet	Unifique

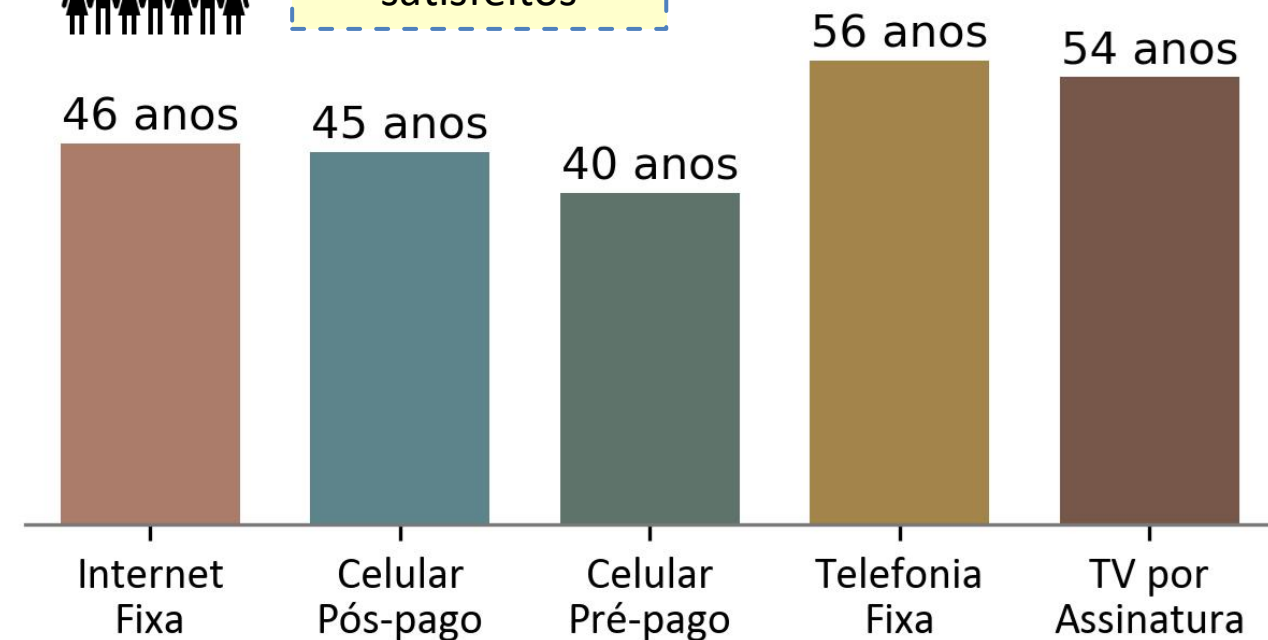
*Primeiro ano de participação das prestadoras Nio e Dtel

PERFIL DOS CONSUMIDORES

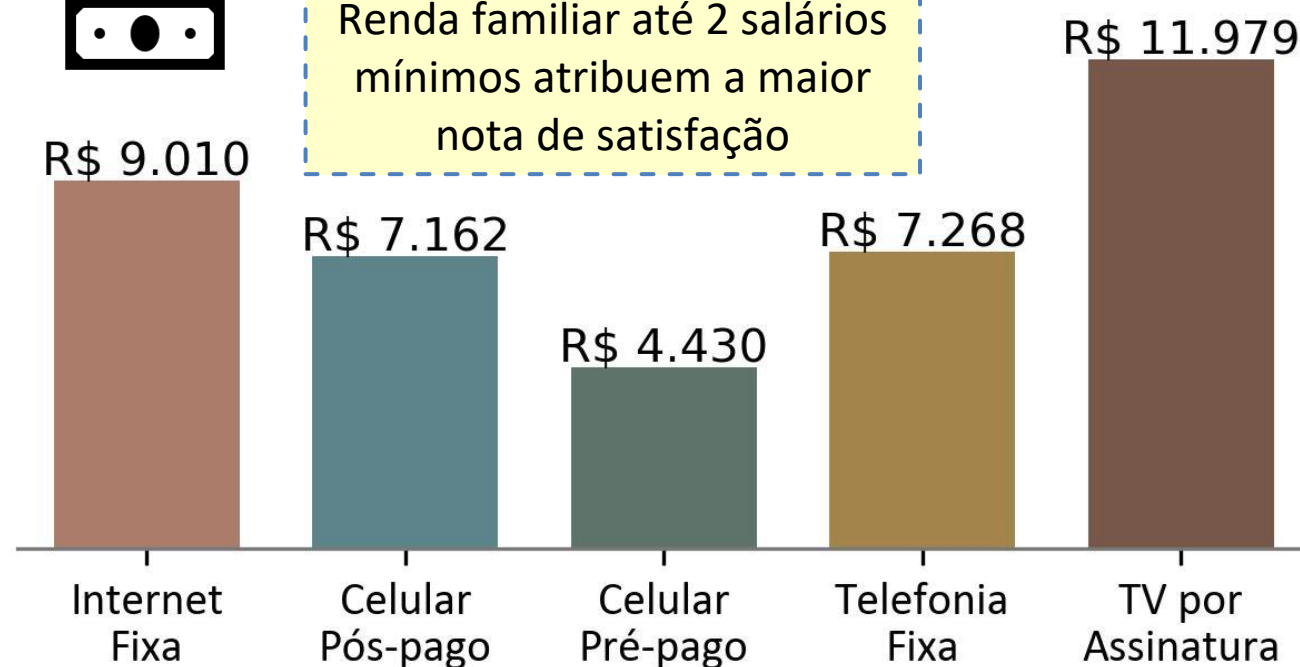
PERFIL DOS CONSUMIDORES



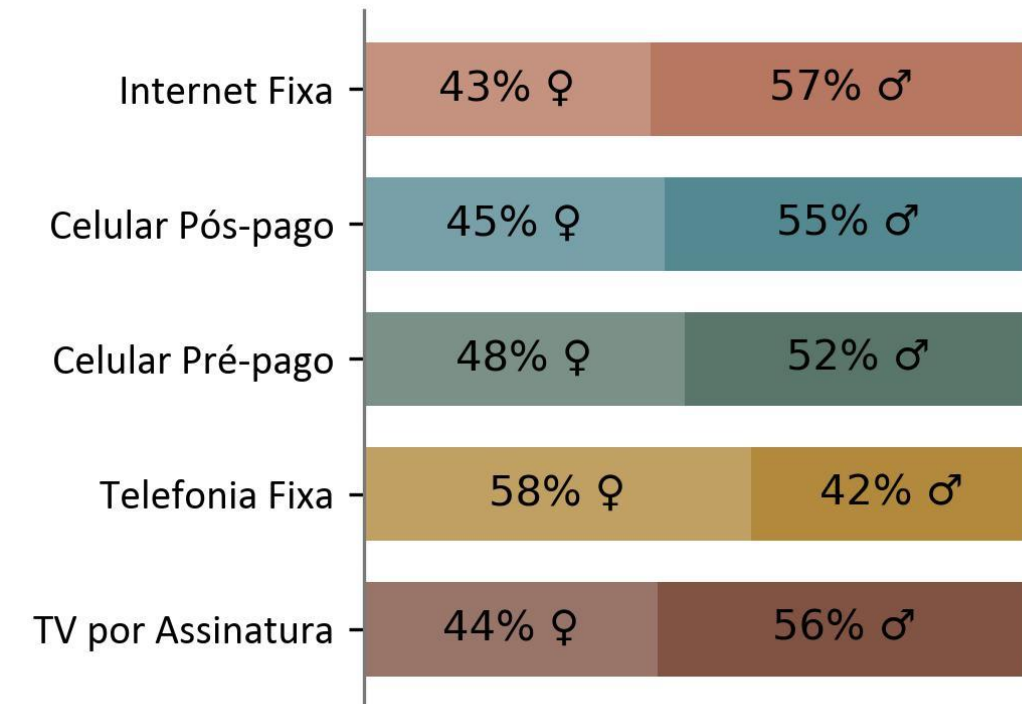
Em geral...
Menores de 24
são os mais
satisfeitos



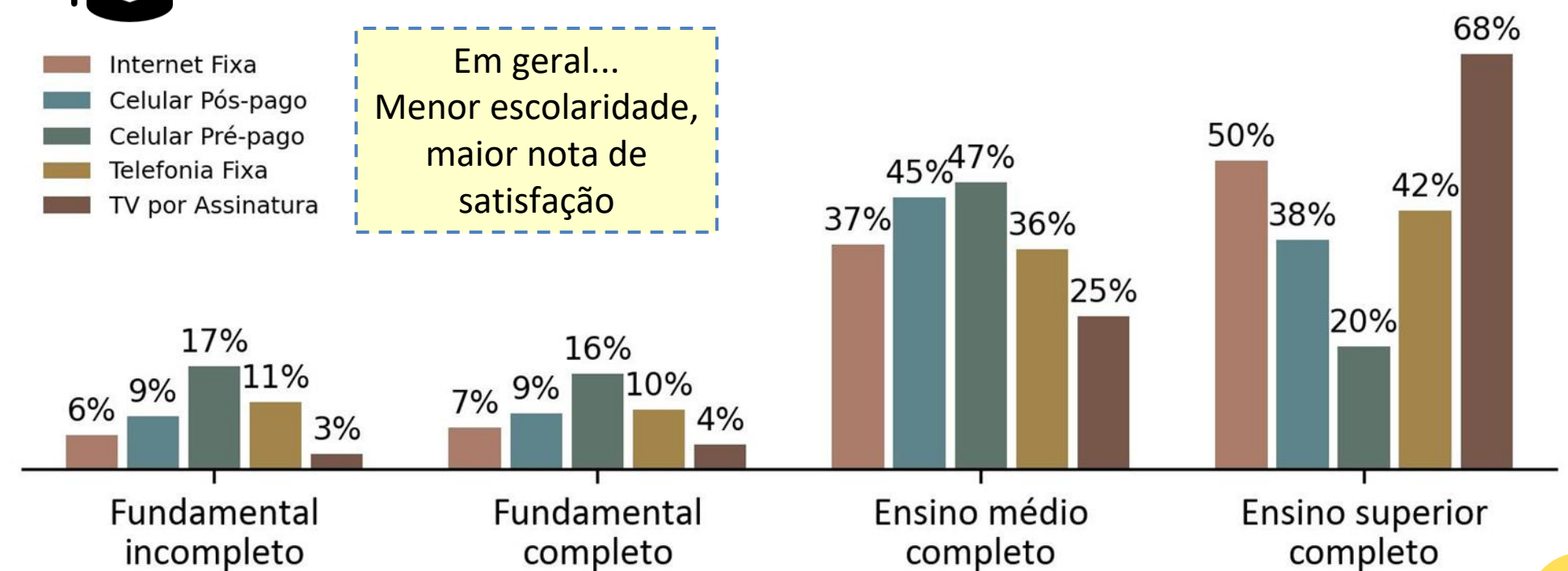
Em geral...
Renda familiar até 2 salários
mínimos atribuem a maior
nota de satisfação



Em geral...
Mulheres dão notas mais altas
para satisfação



Em geral...
Menor escolaridade,
maior nota de
satisfação



Quantidade de faixas reduzidas para melhor visualização dos dados

Meta
Estratégica 2027
antecipa
da



Internet Fixa

Aumento na
satisfação



Telefonia Fixa

Aumento na
satisfação



Telefonia Celular

Mais satisfeitos



TV por assinatura

Queda nos
indicadores de
satisfação e
qualidade

Aumento na **Qualidade do**

Funcionamento para todos os serviços
(com exceção de TV por Assinatura)



Queda nos contatos com as
prestadoras sobre problemas de
funcionamento

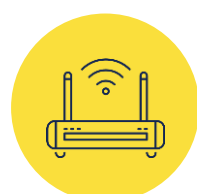


Qualidade do Atendimento Telefônico

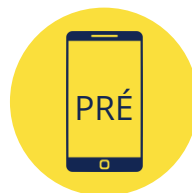
pior índice avaliado



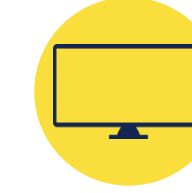
Qualidade do Funcionamento
impacta a satisfação



Qualidade da Informação ao
Consumidor
impacta a satisfação



Qualidade do Atendimento
impacta a satisfação



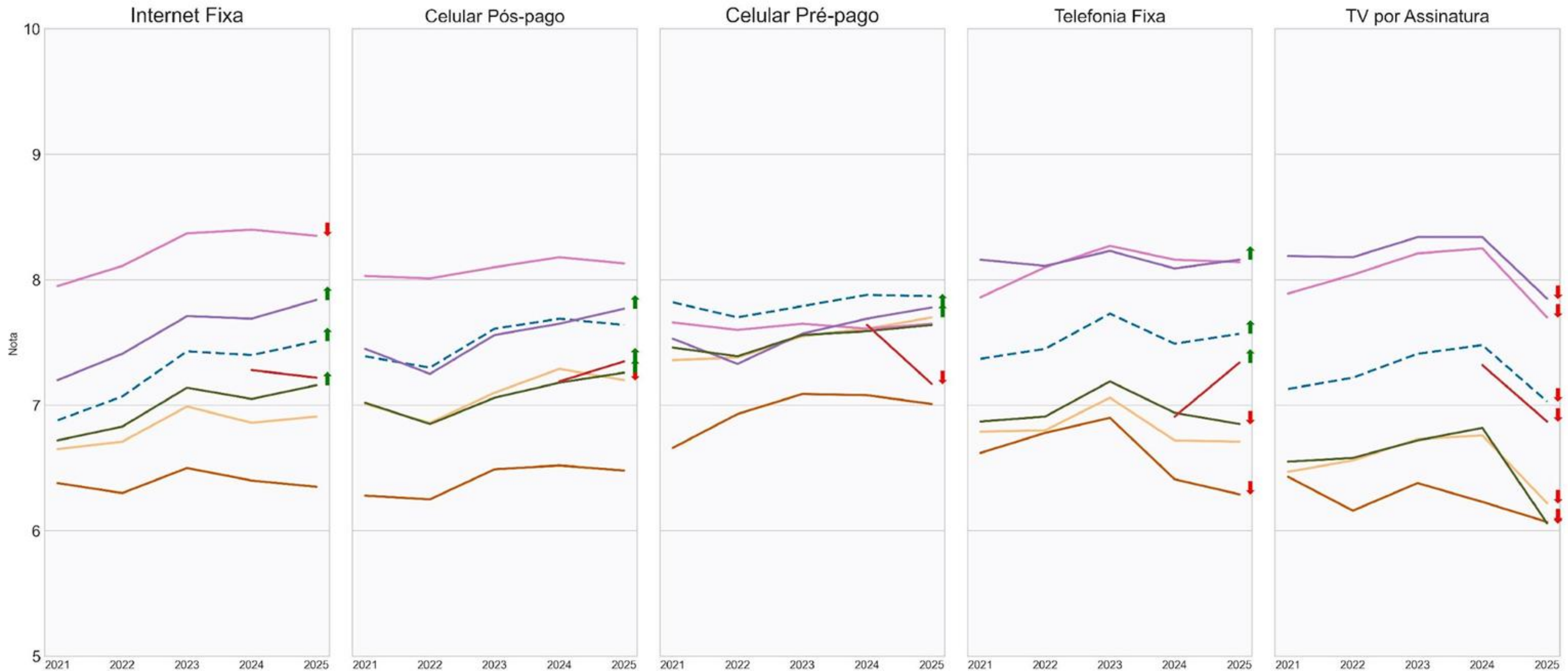
INDICADORES DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA



	Internet Fixa	Celular Pós-pago	Celular Pré-pago	Telefonia Fixa	TV por Assinatura
Índice de Satisfação Geral	7,51 ↑	7,64	7,87	7,57 ↑	7,03 ↓
Qualidade da Informação ao Consumidor	7,16 ↑	7,26 ↑	7,64	6,85 ↓	6,06 ↓
Qualidade do Funcionamento	7,84 ↑	7,77 ↑	7,78 ↑	8,16 ↑	7,85 ↓
Qualidade da Cobrança ou Recarga	8,35 ↓	8,13	7,65	8,14	7,70 ↓
Qualidade do Atendimento Telefônico	6,35	6,48	7,01	6,29 ↓	6,07 ↓
Qualidade do Atendimento Digital	6,91	7,20 ↓	7,70 ↑	6,71	6,22 ↓
Qualidade do Atendimento Presencial	7,22	7,35 ↑	7,17 ↓	7,34 ↑	6,87 ↓

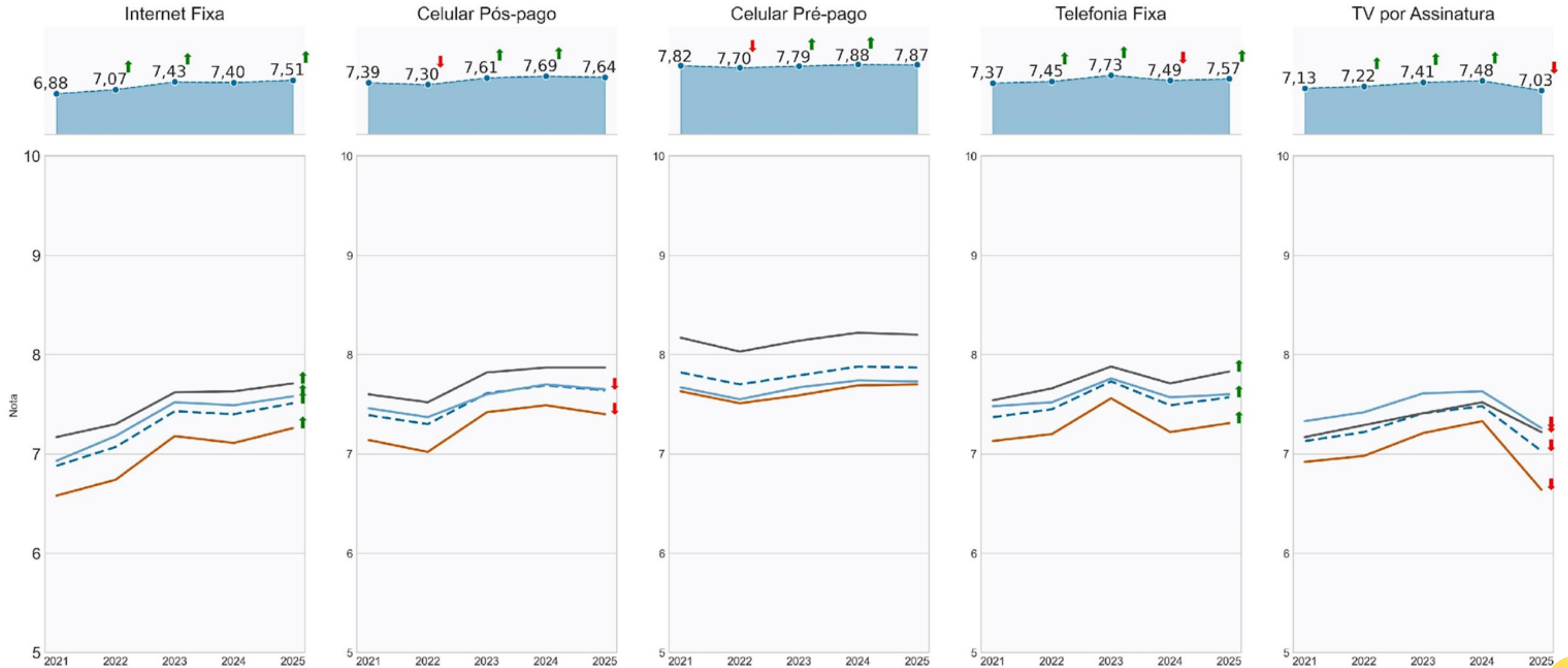
Evolução dos Indicadores de Satisfação e Qualidade Percebida

Satisfação | Funcionamento | Cobrança | Informação | Atendimento Presencial | Atendimento Telefônico | Atendimento Digital



Índice de Satisfação Geral (ISG) e seus itens de formação

ISG | Satisfação Geral | Intenção de continuar cliente | Recomendação do serviço



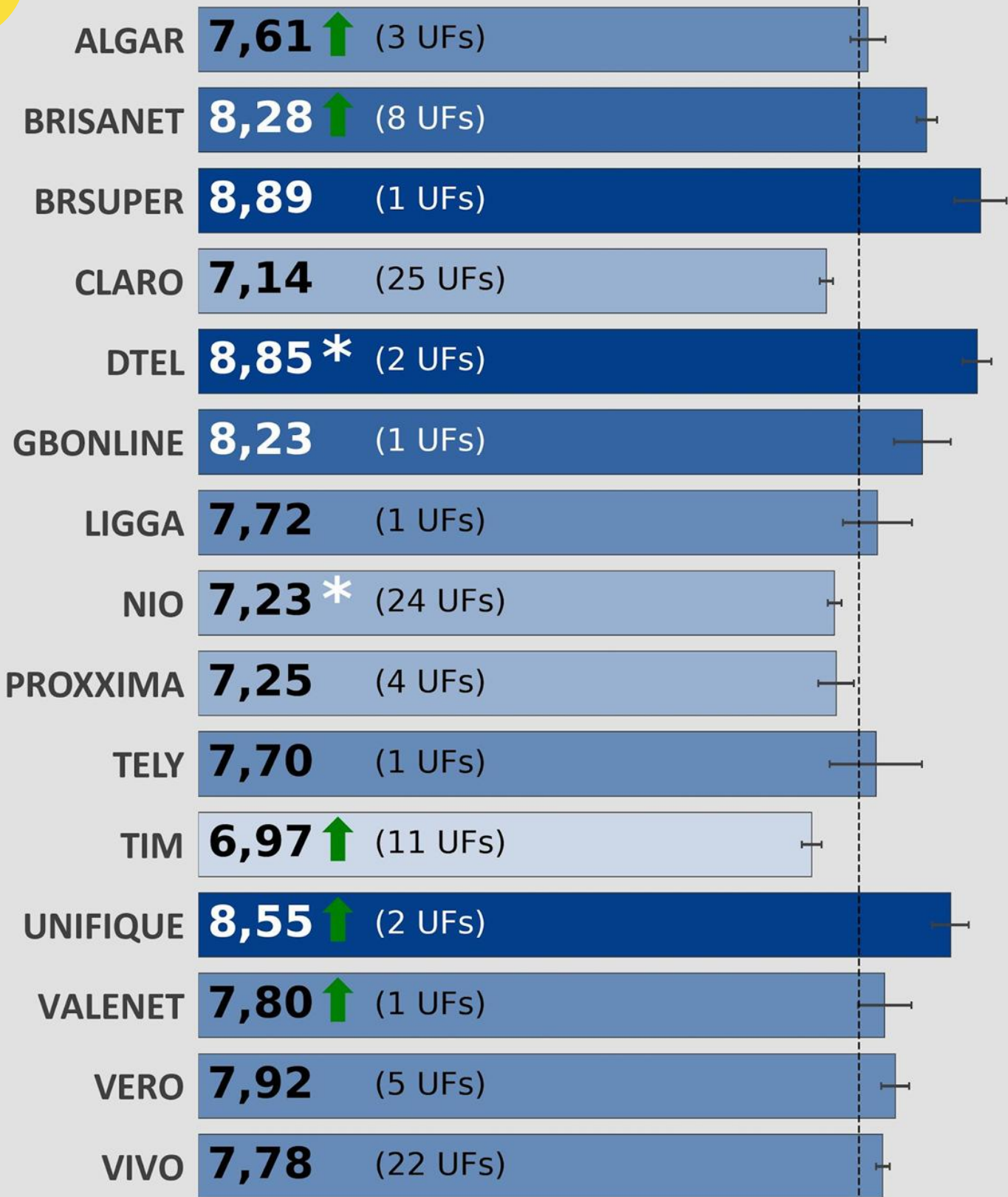
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL (ISG) – Internet



Fixa

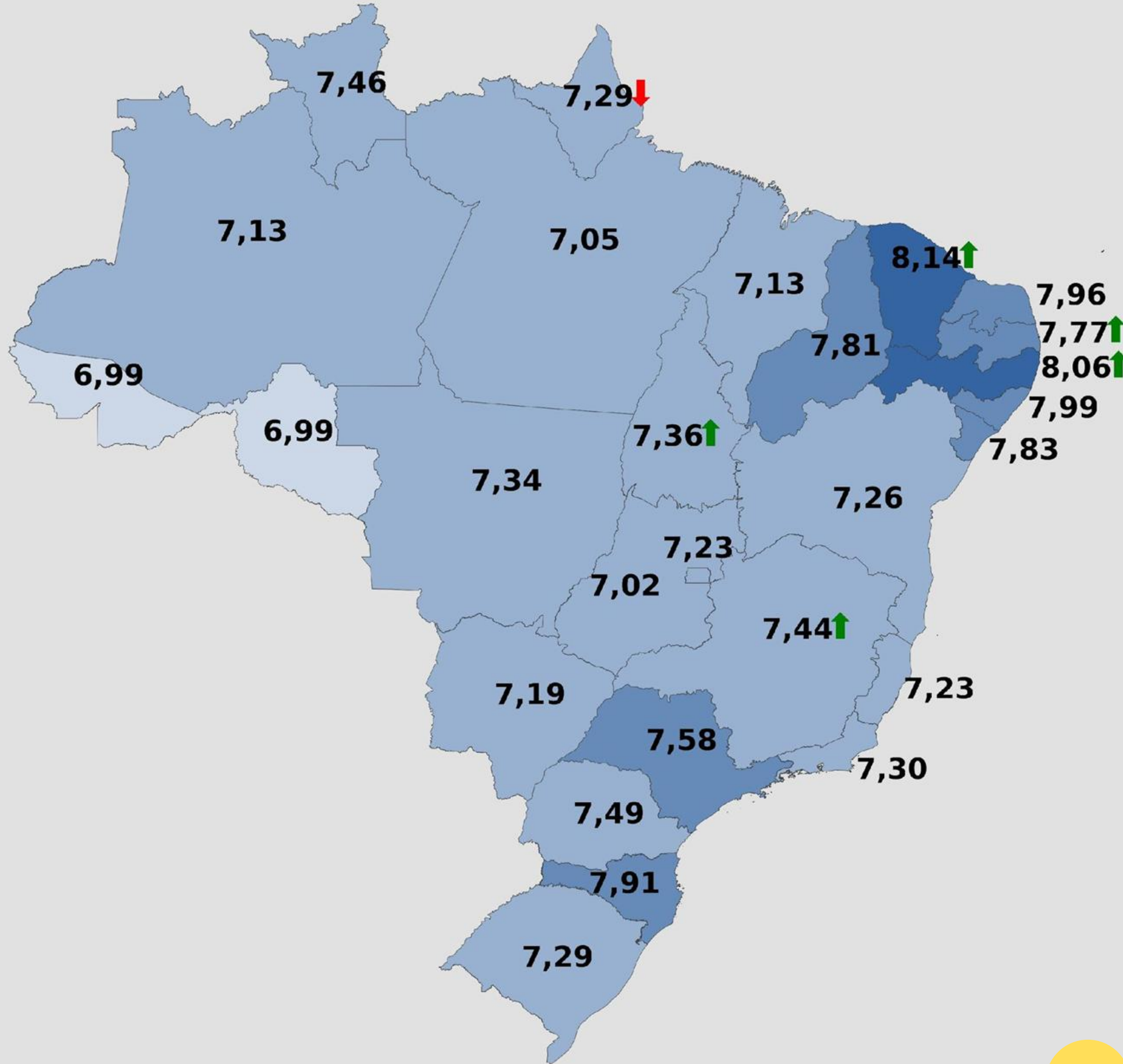
Média Brasil **7,51** ↑

ISG POR PRESTADORA



Entre parênteses a quantidade de UFs em que a prestadora foi pesquisada.

ISG POR UNIDADE DA FEDERAÇÃO

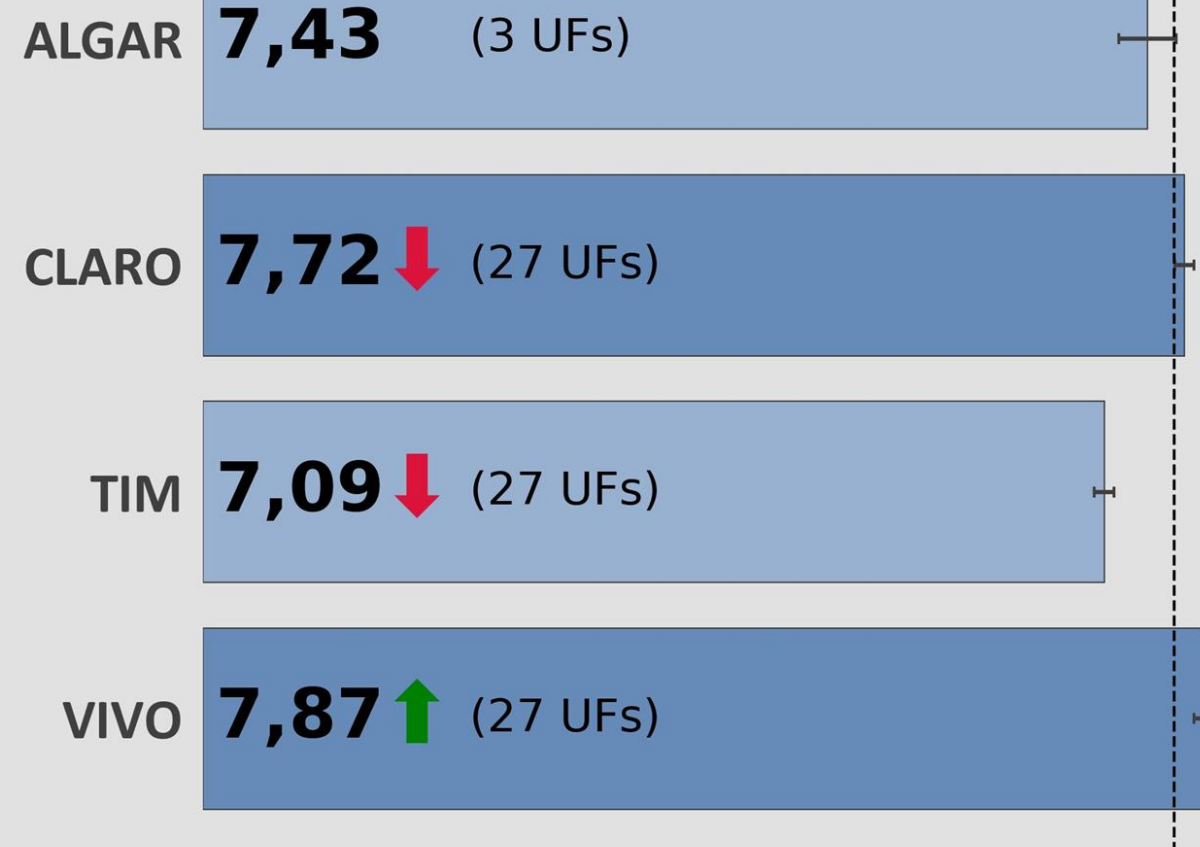


Quanto mais escura a tonalidade de azul maior a nota

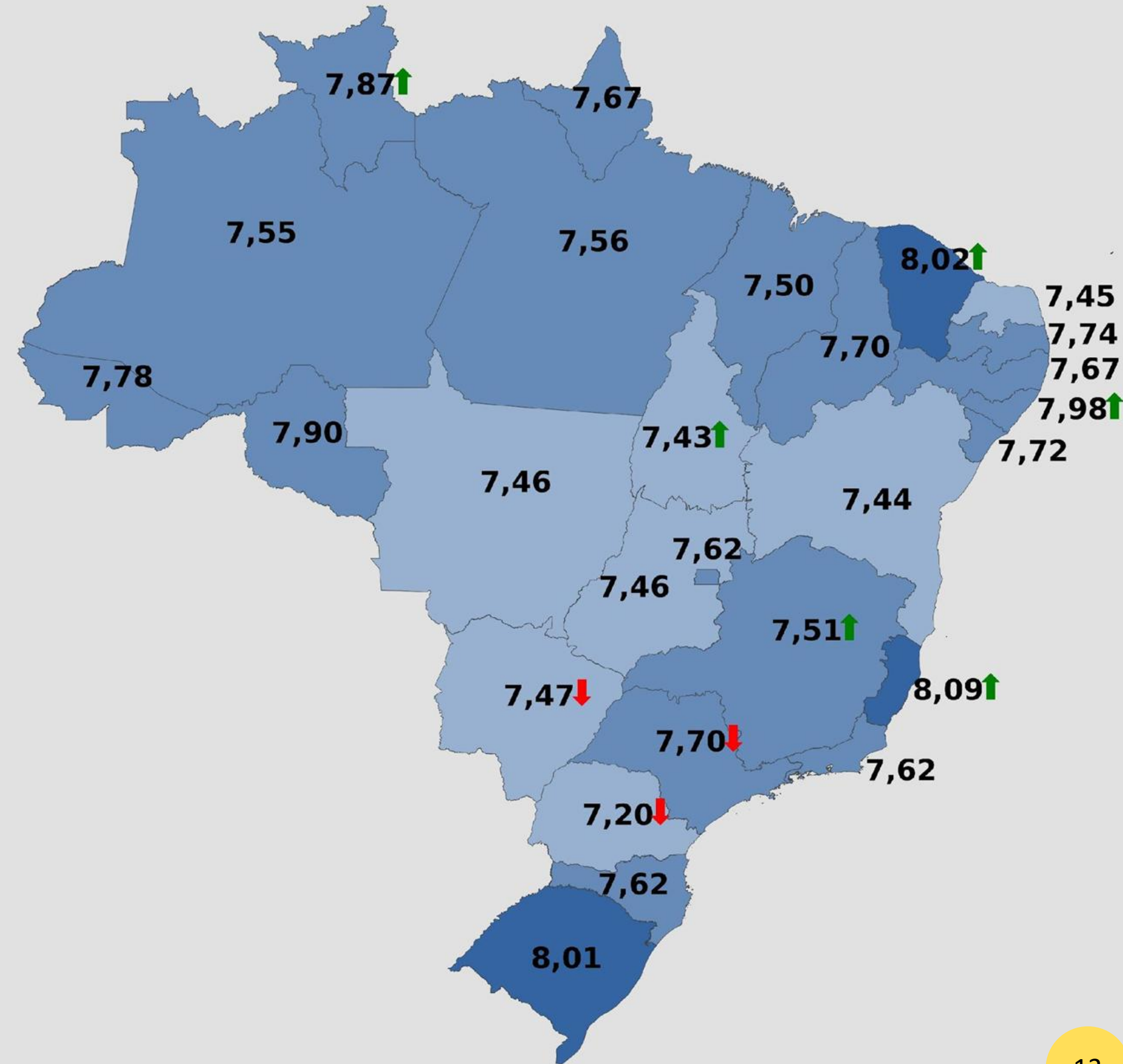
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL (ISG) – Celular Pós-pago



Média Brasil **7,64** ↔



ISG POR UNIDADE DA FEDERAÇÃO

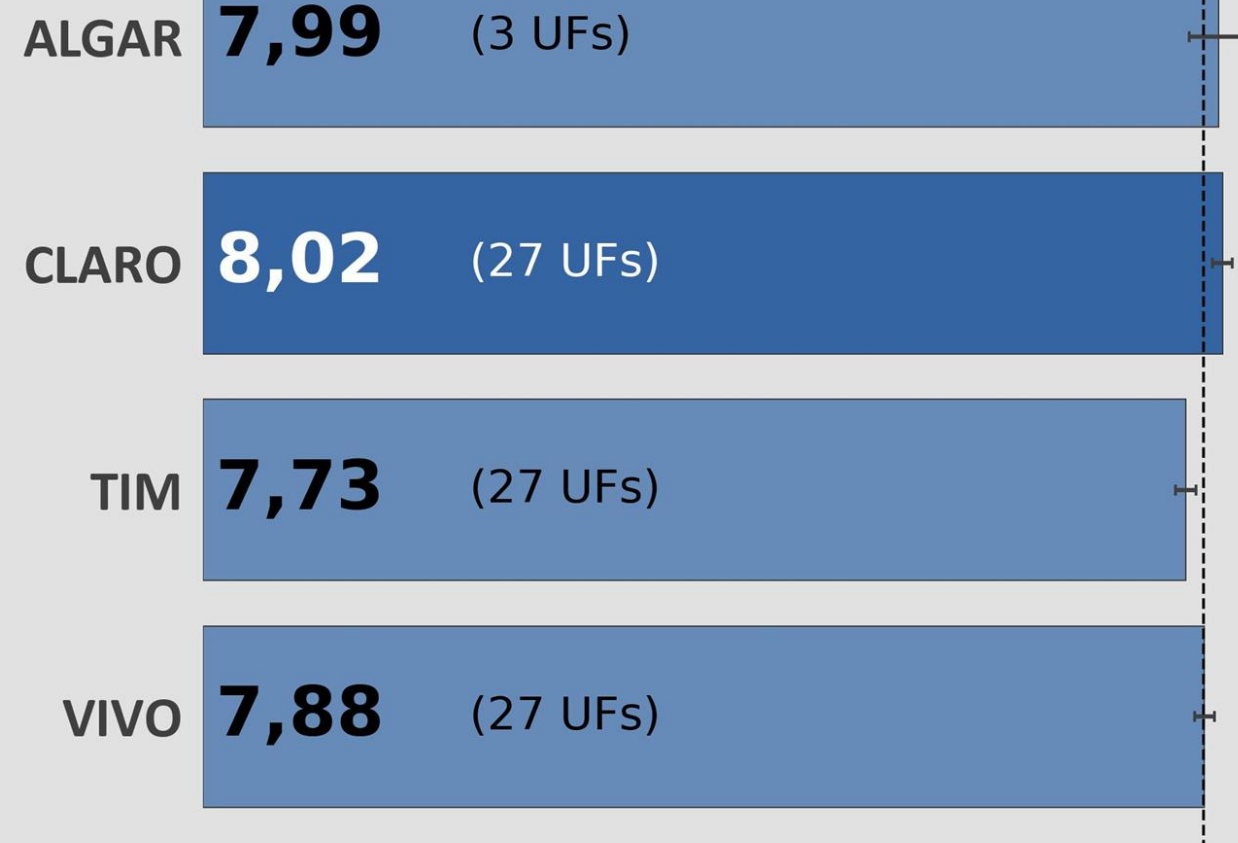


Quanto mais escura a tonalidade de azul maior a nota.

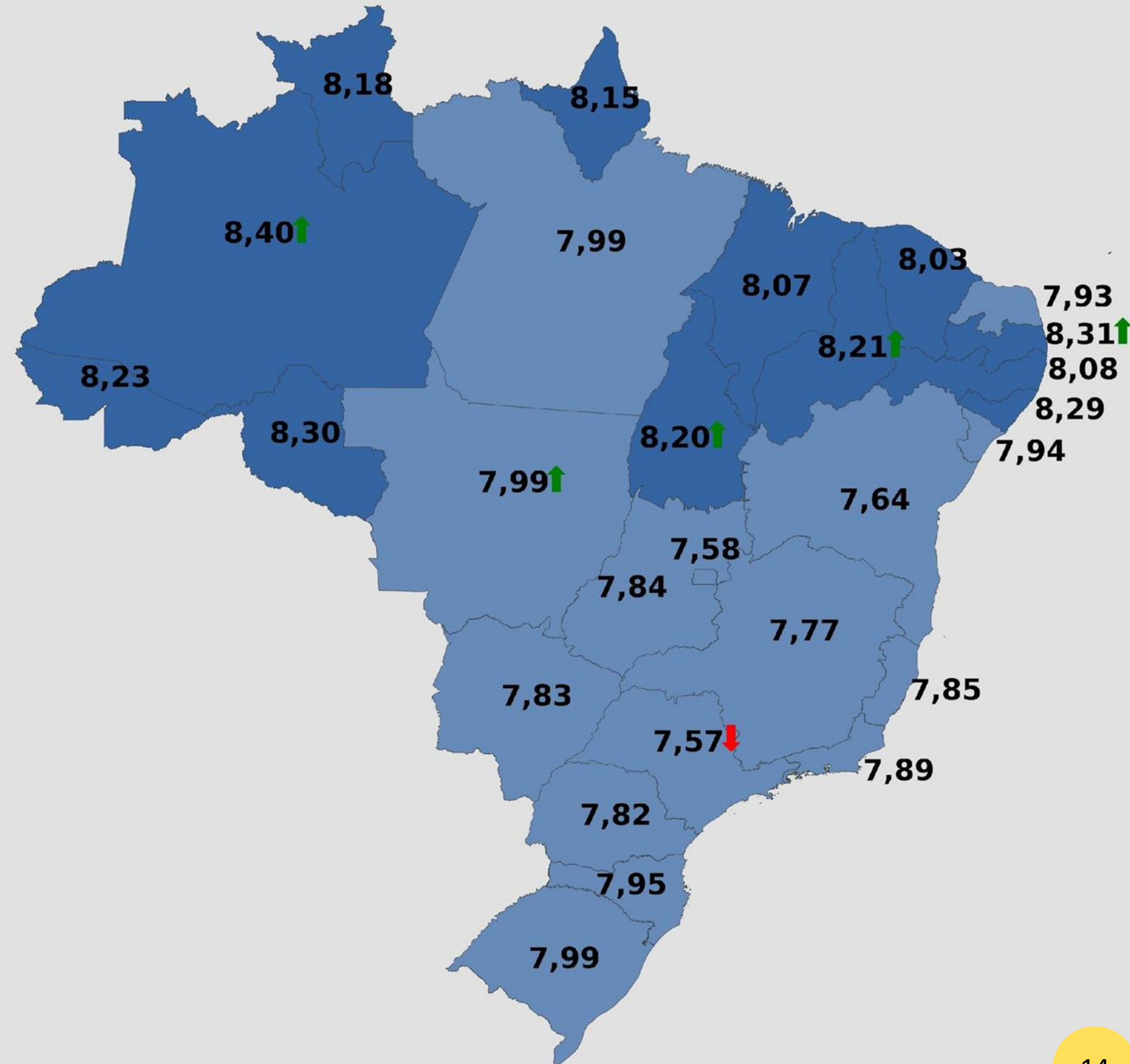
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL (ISG) – Celular Pré-pago



Média Brasil **7,87** ↔

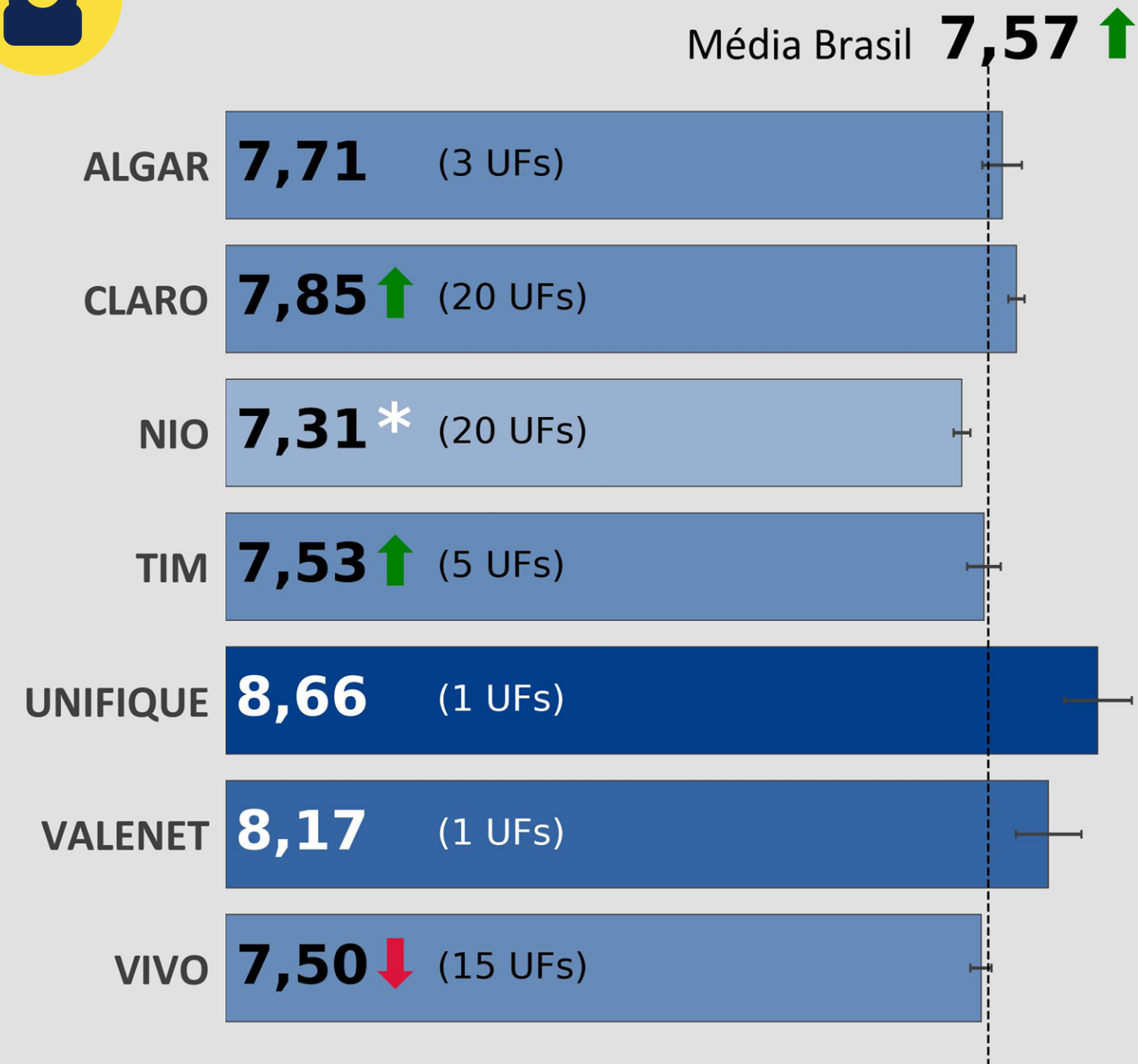


ISG POR UNIDADE DA FEDERAÇÃO

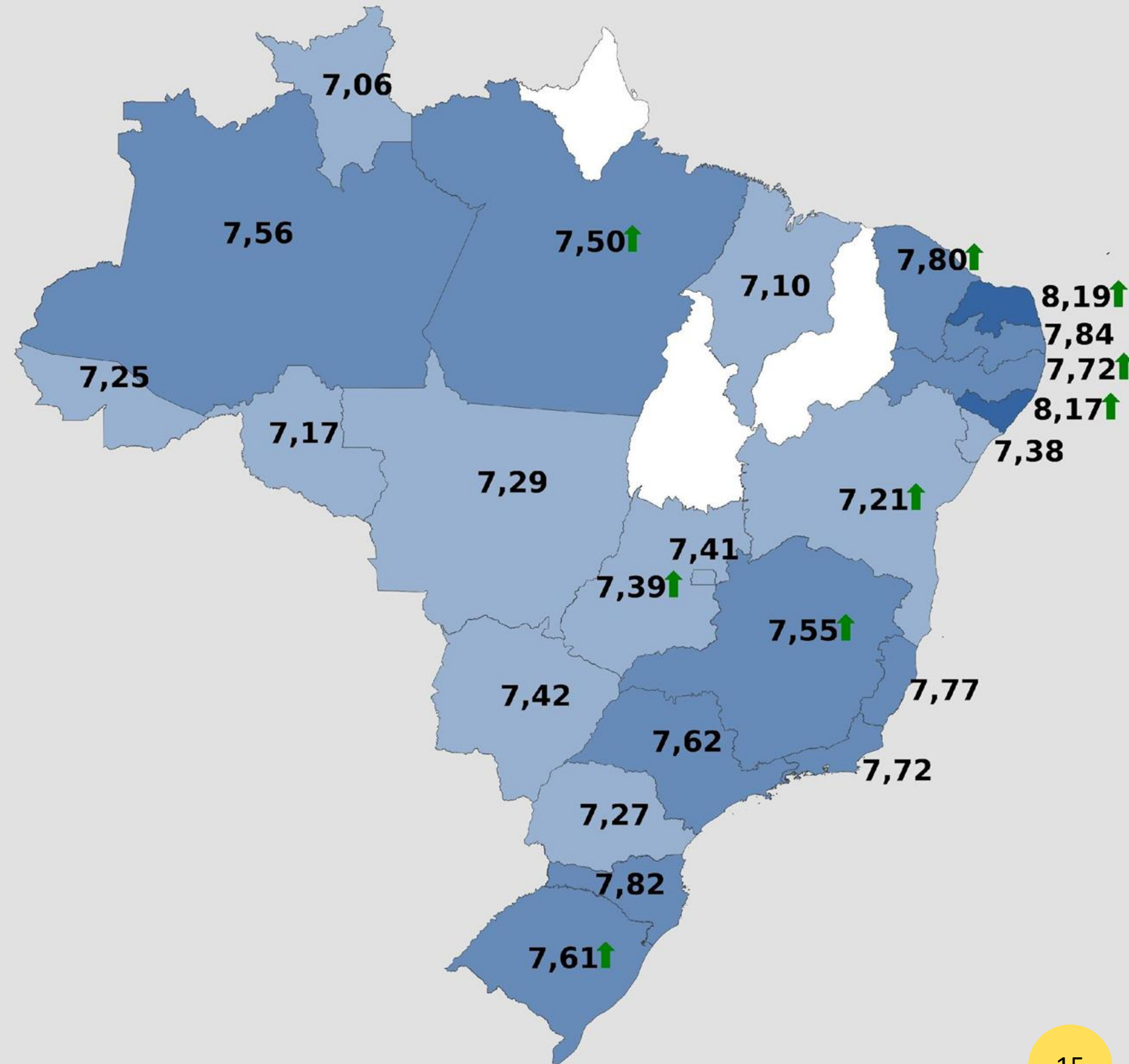


Quanto mais escura a tonalidade de azul maior a nota

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL (ISG) – Telefonia



ISG POR UNIDADE DA FEDERAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL (ISG) – TV por Assinatura



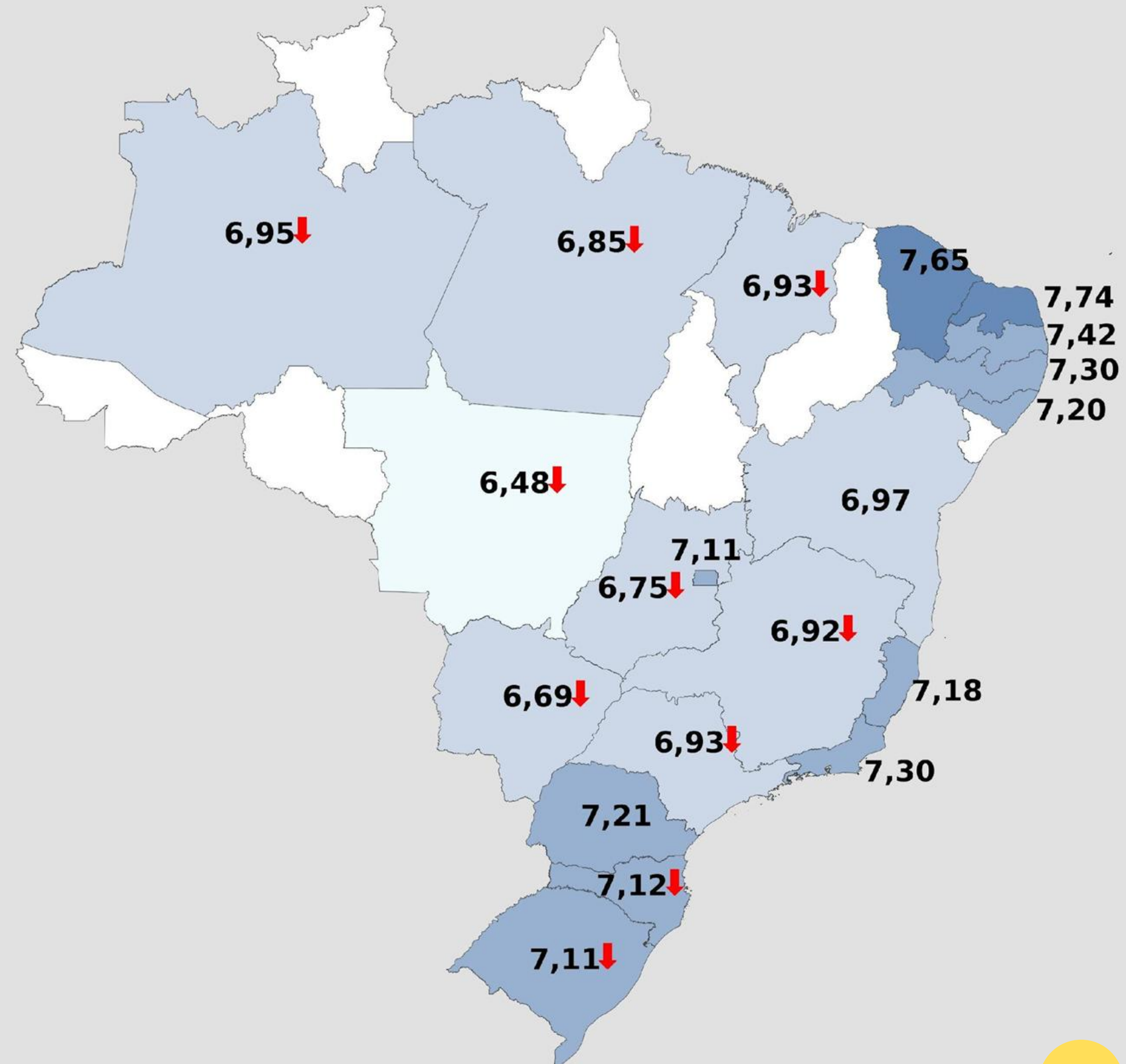
Média Brasil **7,03** ↓

CLARO **6,94** ↓ (20 UFs)

UNIFIQUE **7,79** (1 UFs)

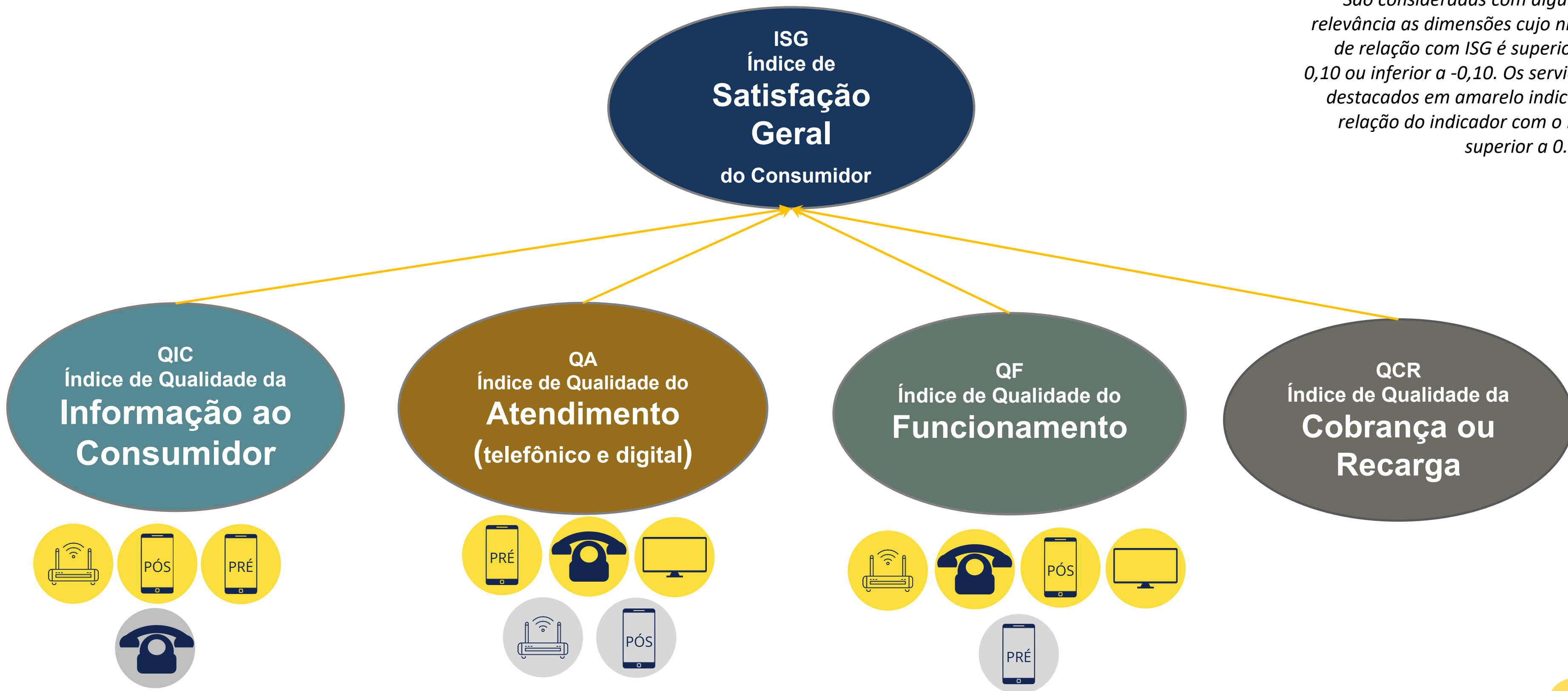
VIVO **7,35** ↓ (8 UFs)

ISG POR UNIDADE DA FEDERAÇÃO



DIMENSÕES DA QUALIDADE QUE INFLUENCIAM A SATISFAÇÃO

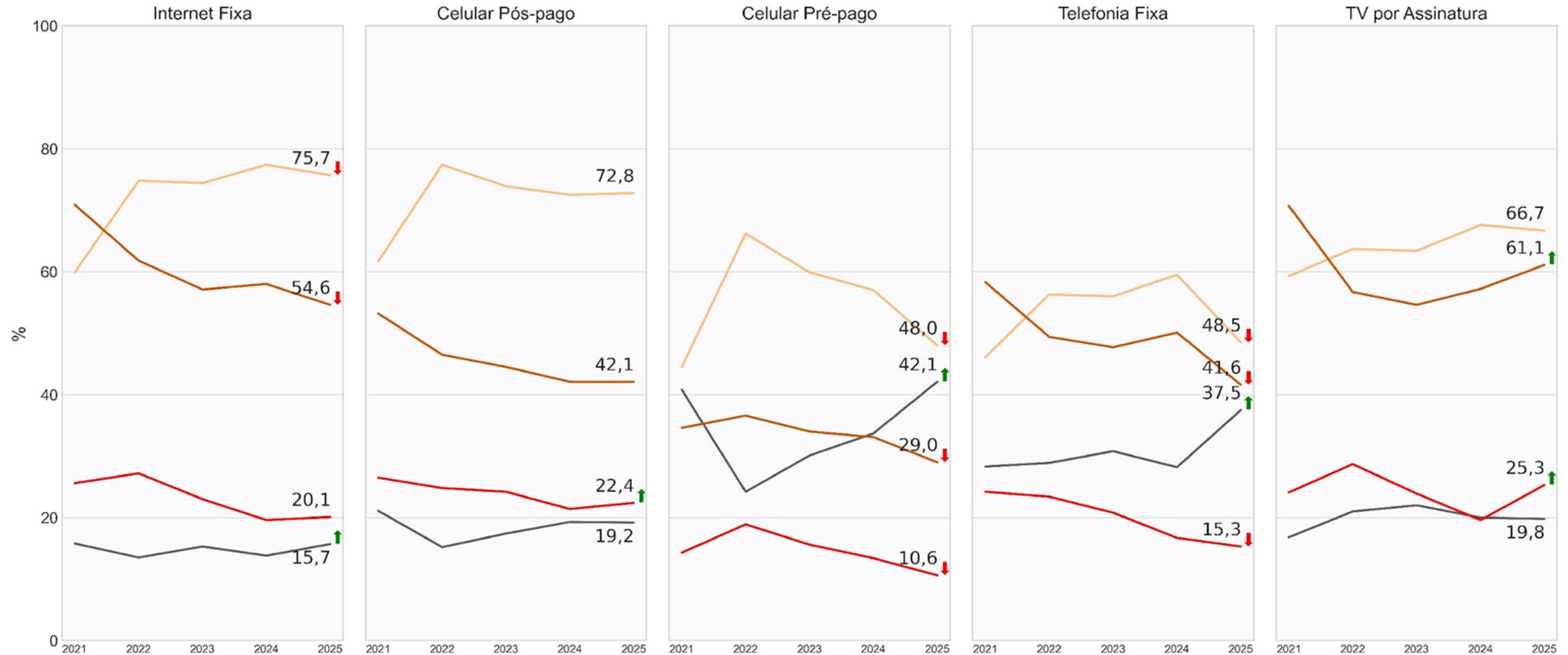
São consideradas com alguma relevância as dimensões cujo nível de relação com ISG é superior a 0,10 ou inferior a -0,10. Os serviços destacados em amarelo indicam relação do indicador com o ISG superior a 0.20.



ATENDIMENTO

Percentuais por Canal de Atendimento Utilizado

Presencial | Telefônico | Digital | Nenhum canal (Não entrou em contato com a prestadora)



Principais Motivos de Contato com a Prestadora

Problemas de funcionamento | Obter informações | Nenhum canal (Não entrou em contato com a prestadora)

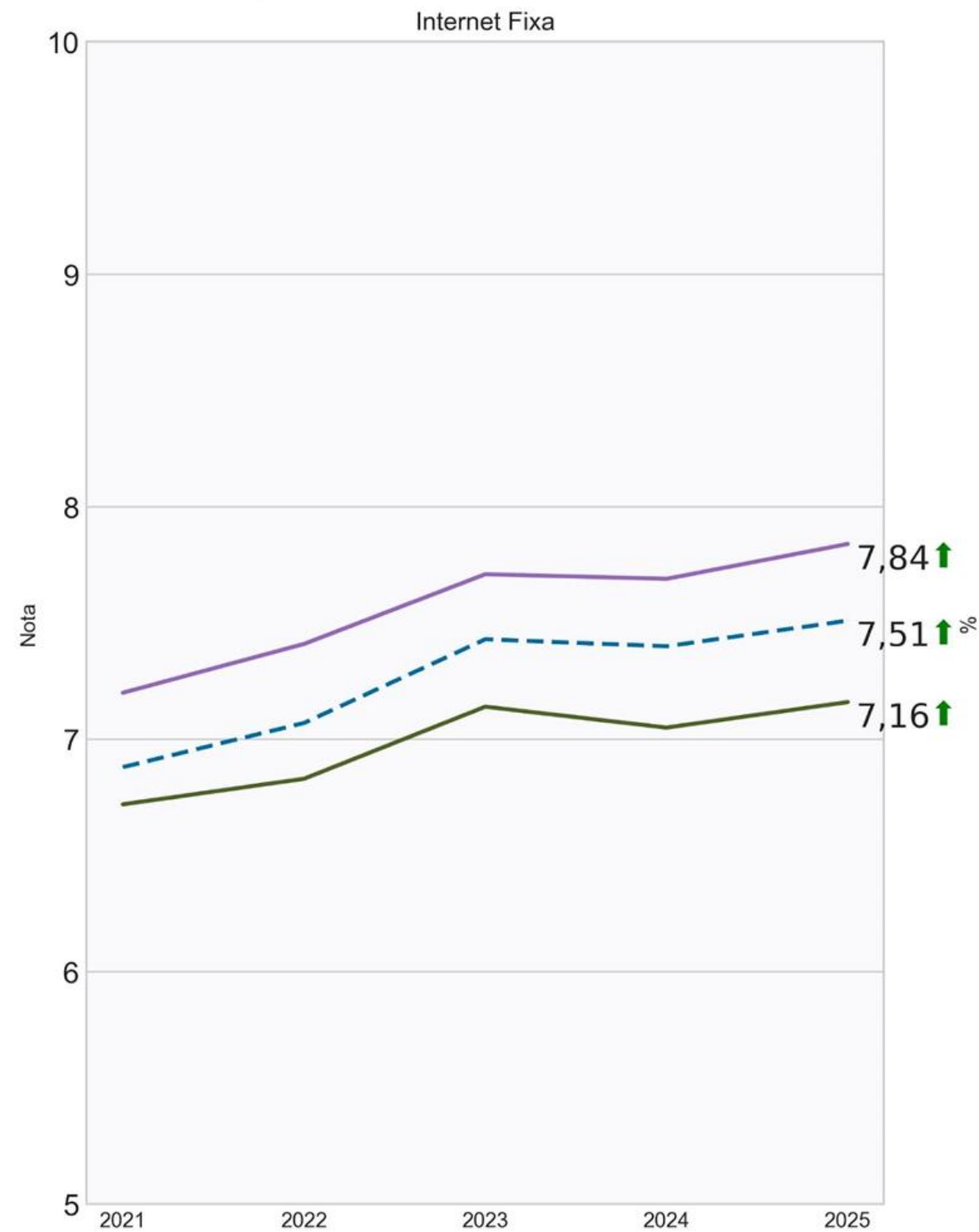


Percentuais em relação à população. Escala customizada para melhor visualização dos dados



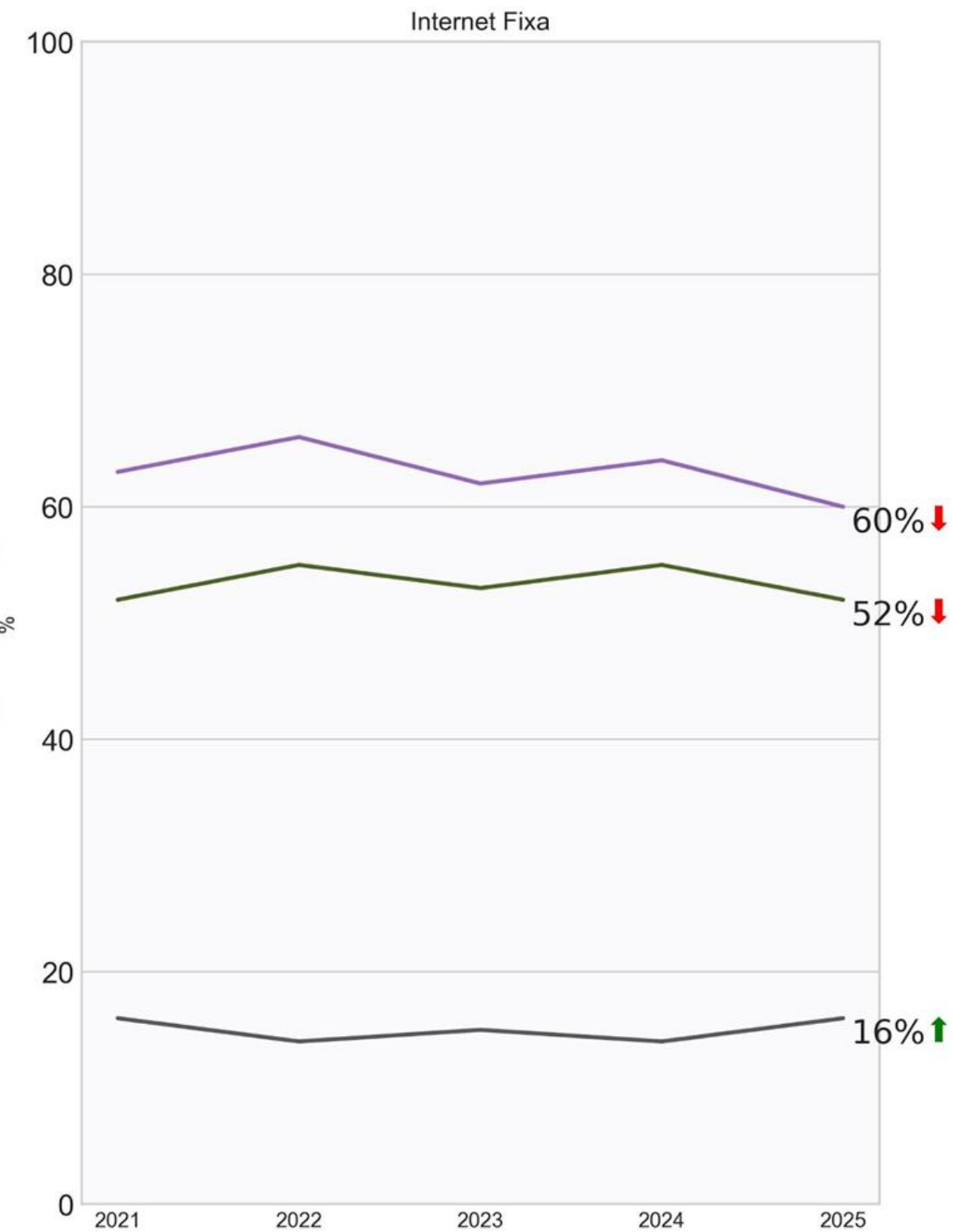
Evolução dos Indicadores

Qualidade da Informação | Qualidade do Funcionamento
Índice de Satisfação Geral



Motivos para Contato

Obter informações | Problemas de funcionamento
Nenhum canal

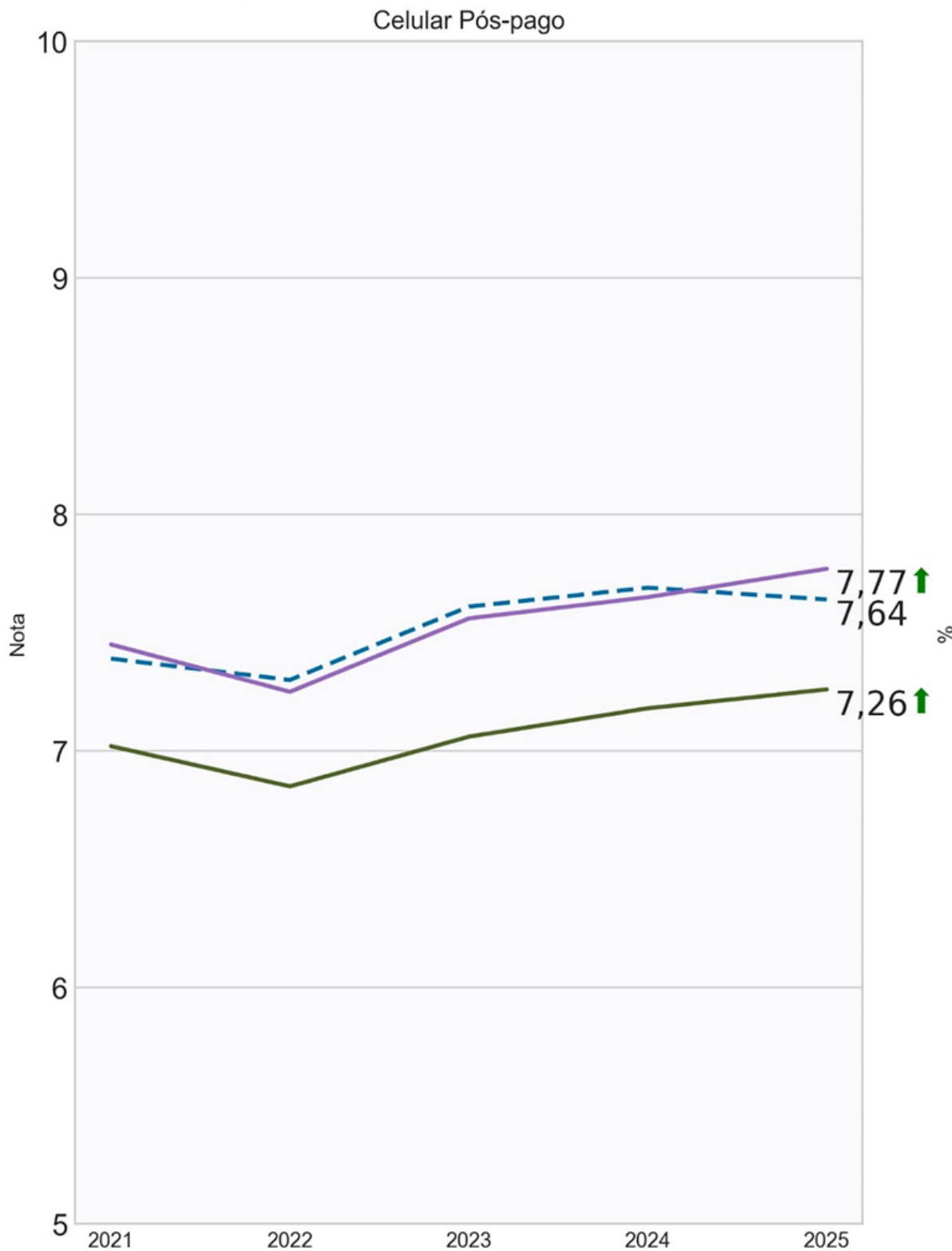


Escalas customizadas para melhor visualização dos dados.
Percentuais em relação à população.



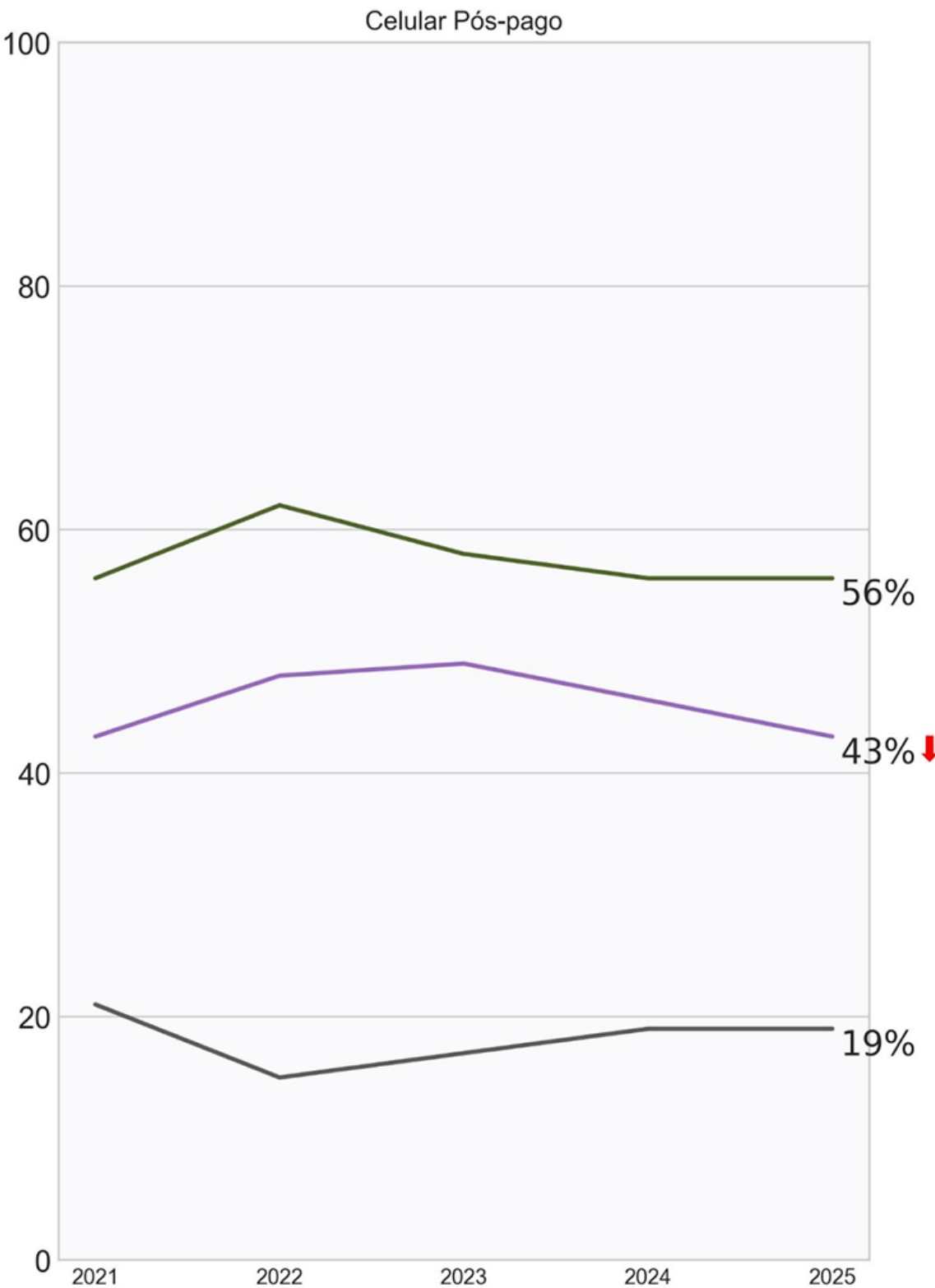
Evolução dos Indicadores

Qualidade da Informação | Qualidade do Funcionamento
Índice de Satisfação Geral



Motivos para Contato

Obter informações | Problemas de funcionamento
Nenhum canal

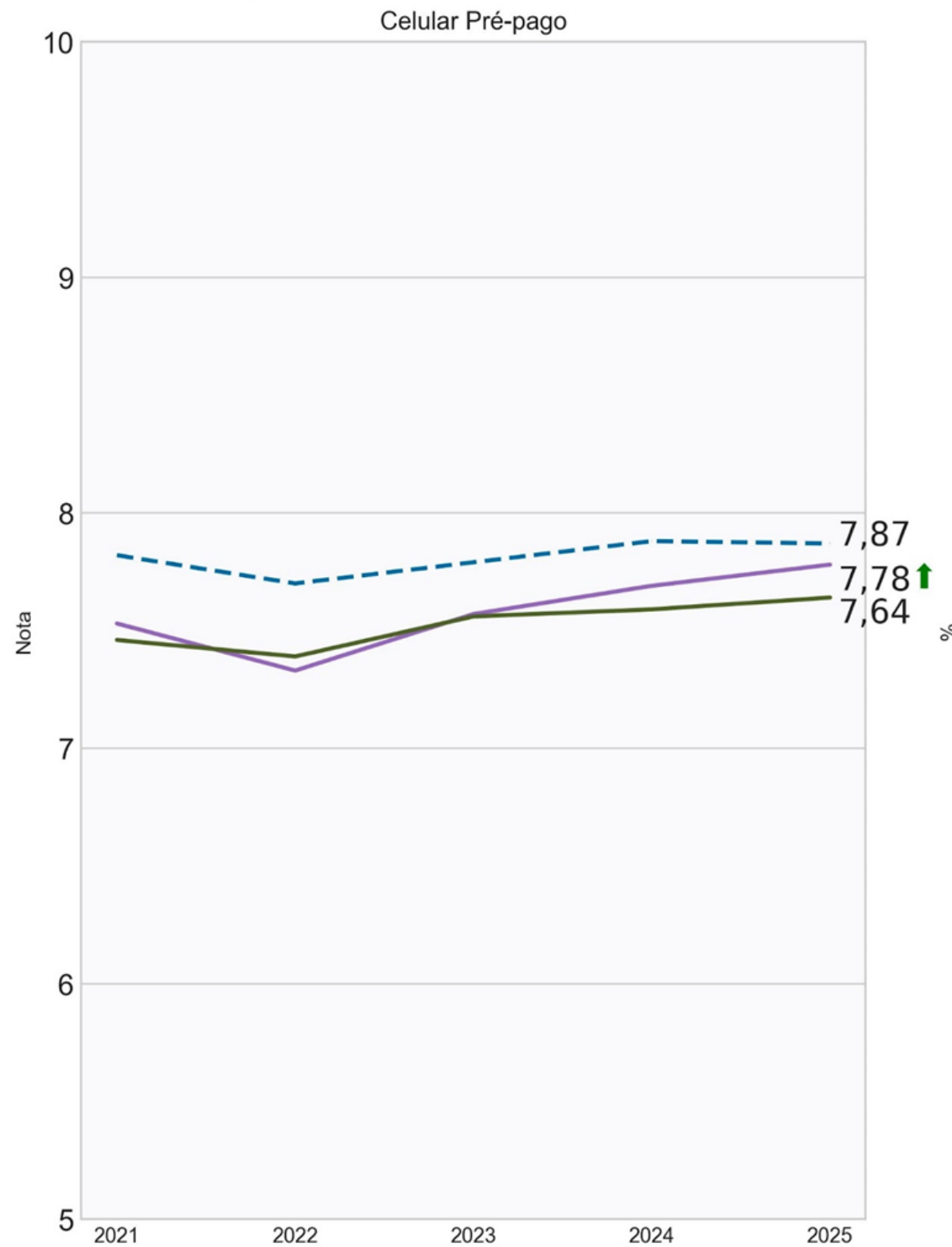


Escalas customizadas para melhor visualização dos dados.
Percentuais em relação à população.



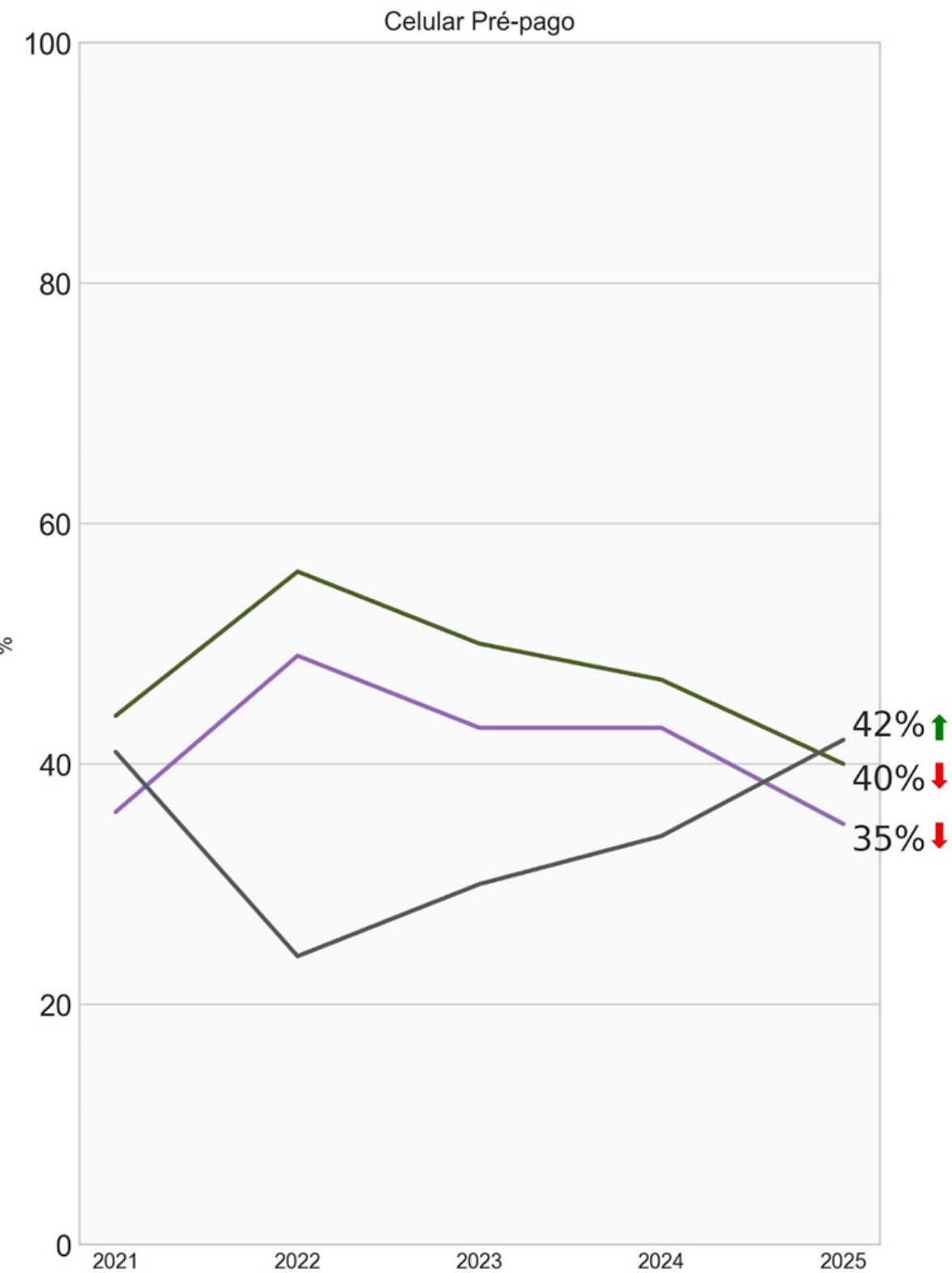
Evolução dos Indicadores

Qualidade da Informação | Qualidade do Funcionamento
Índice de Satisfação Geral



Motivos para Contato

Obter informações | Problemas de funcionamento
Nenhum canal

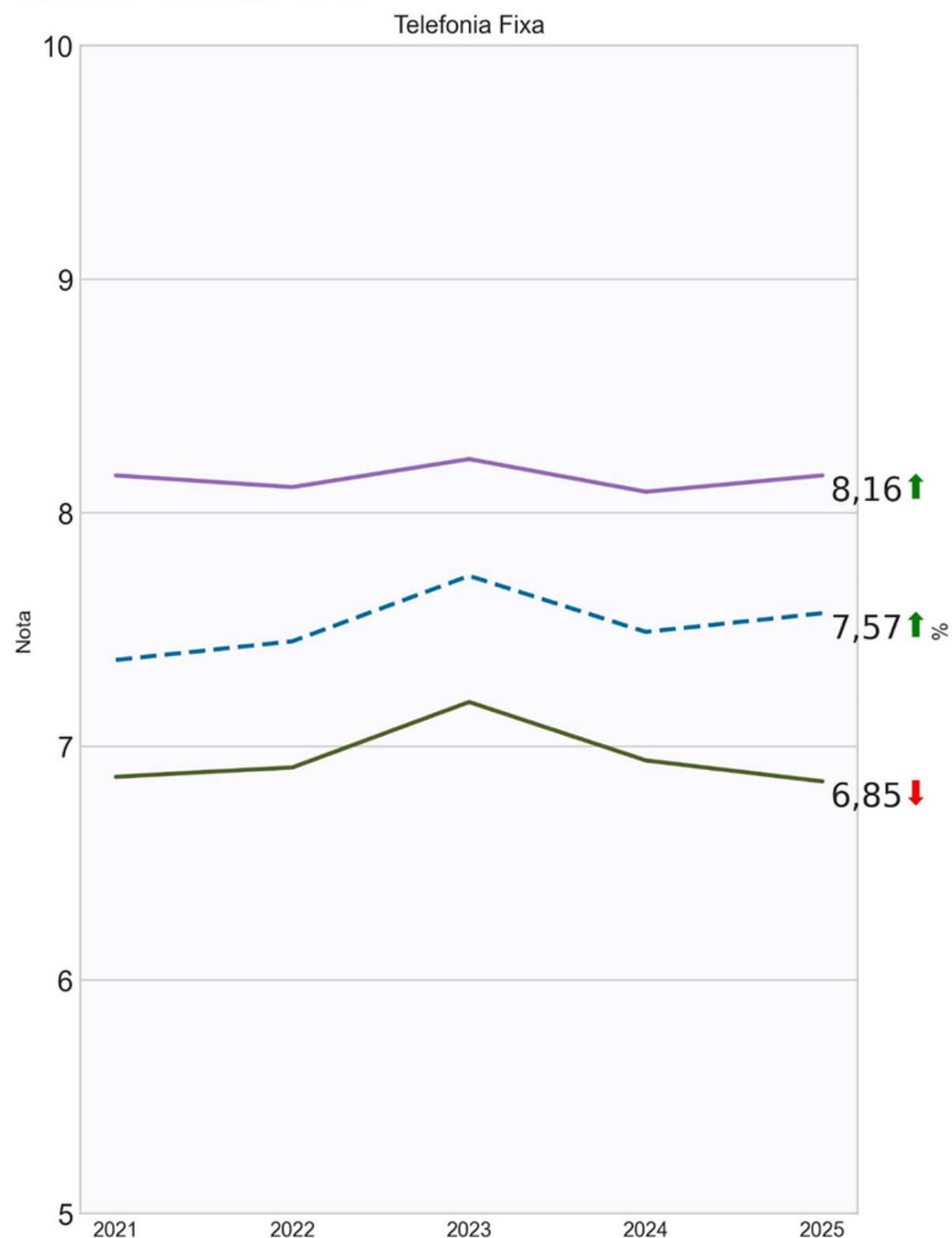


Escalas customizadas para melhor visualização dos dados.
Percentuais em relação à população.



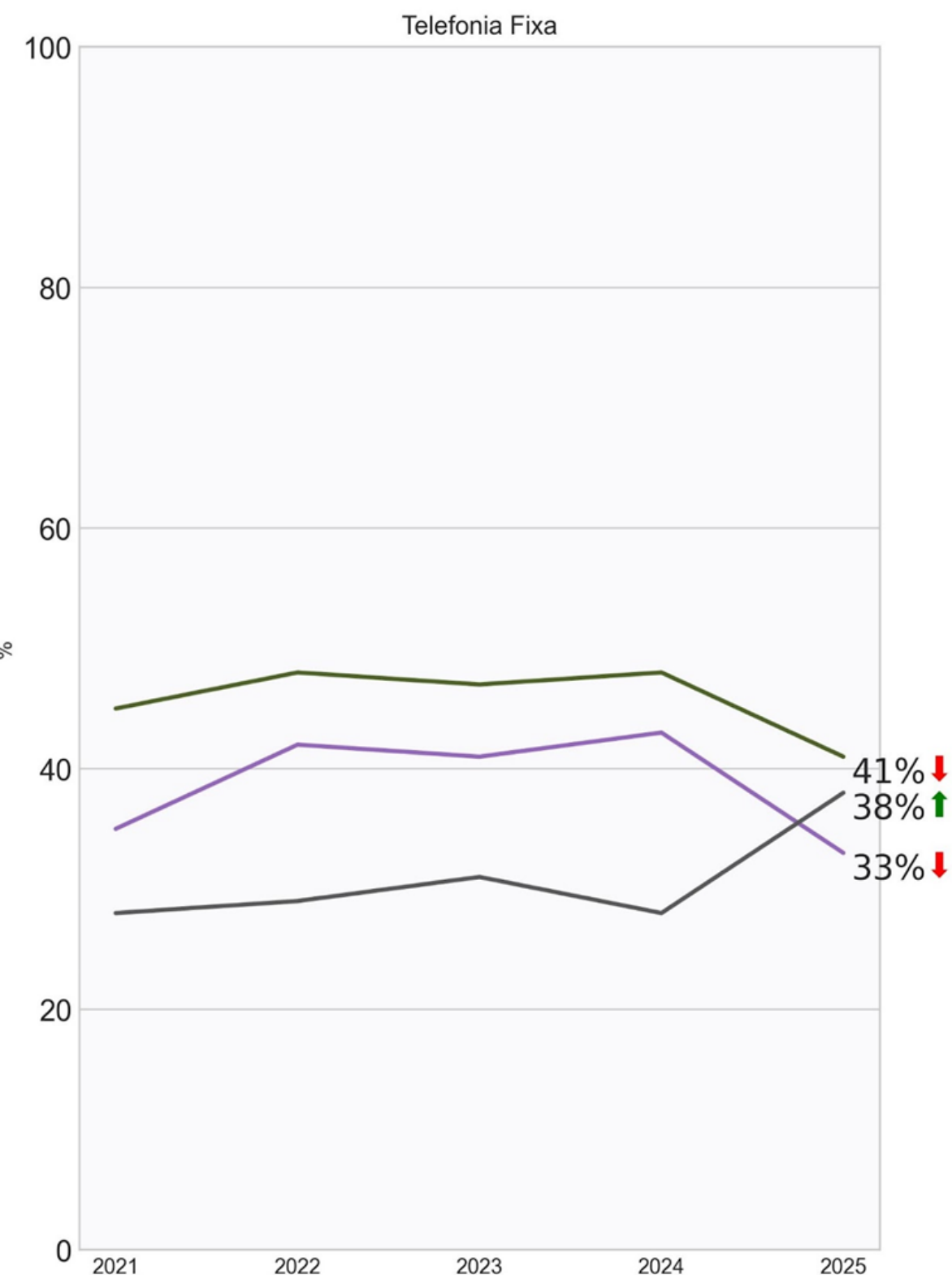
Evolução dos Indicadores

Qualidade da Informação | Qualidade do Funcionamento
Índice de Satisfação Geral



Motivos para Contato

Obter informações | Problemas de funcionamento
Nenhum canal

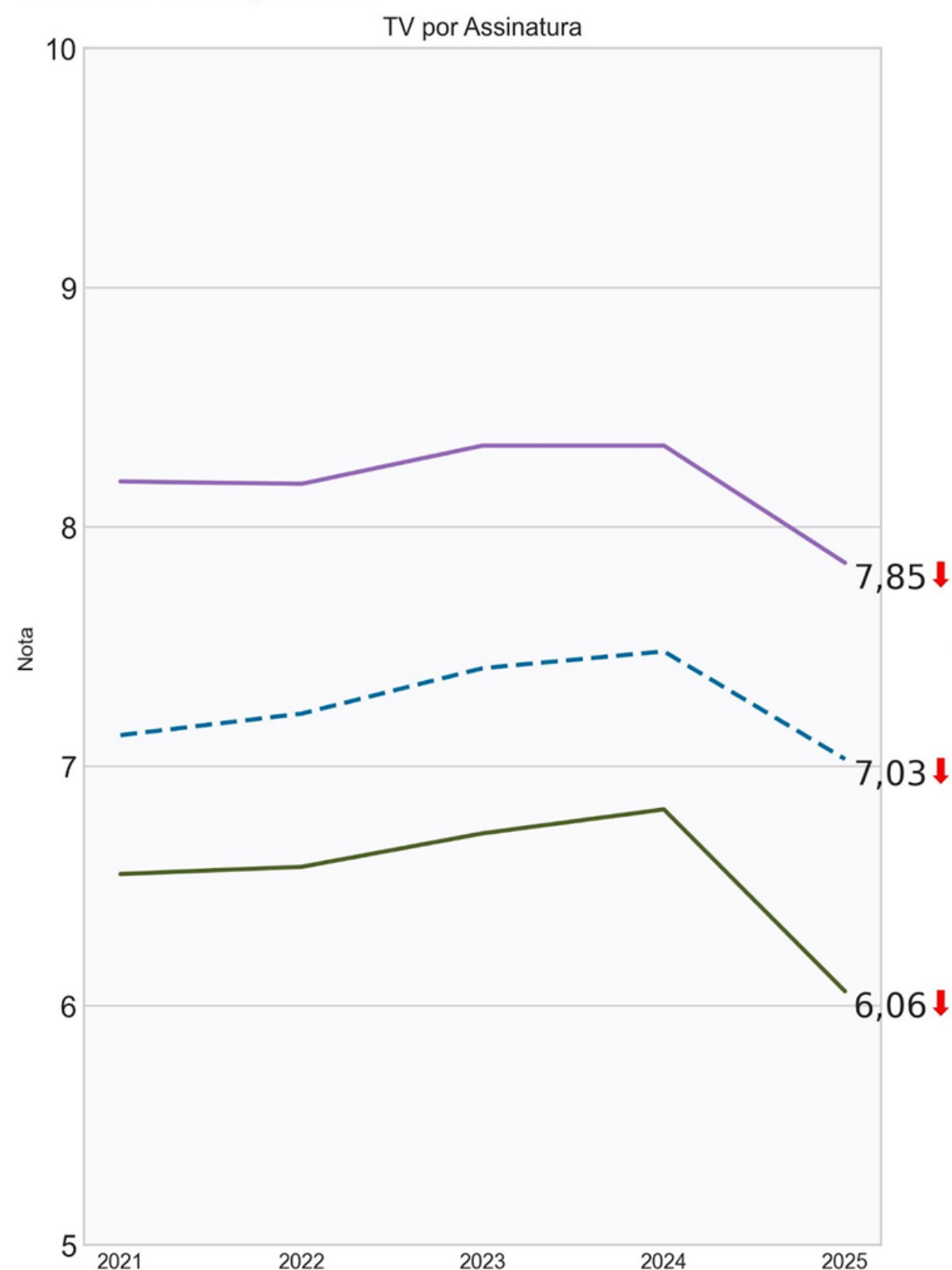


Escala customizada para melhor visualização dos dados.
Percentuais em relação à população.



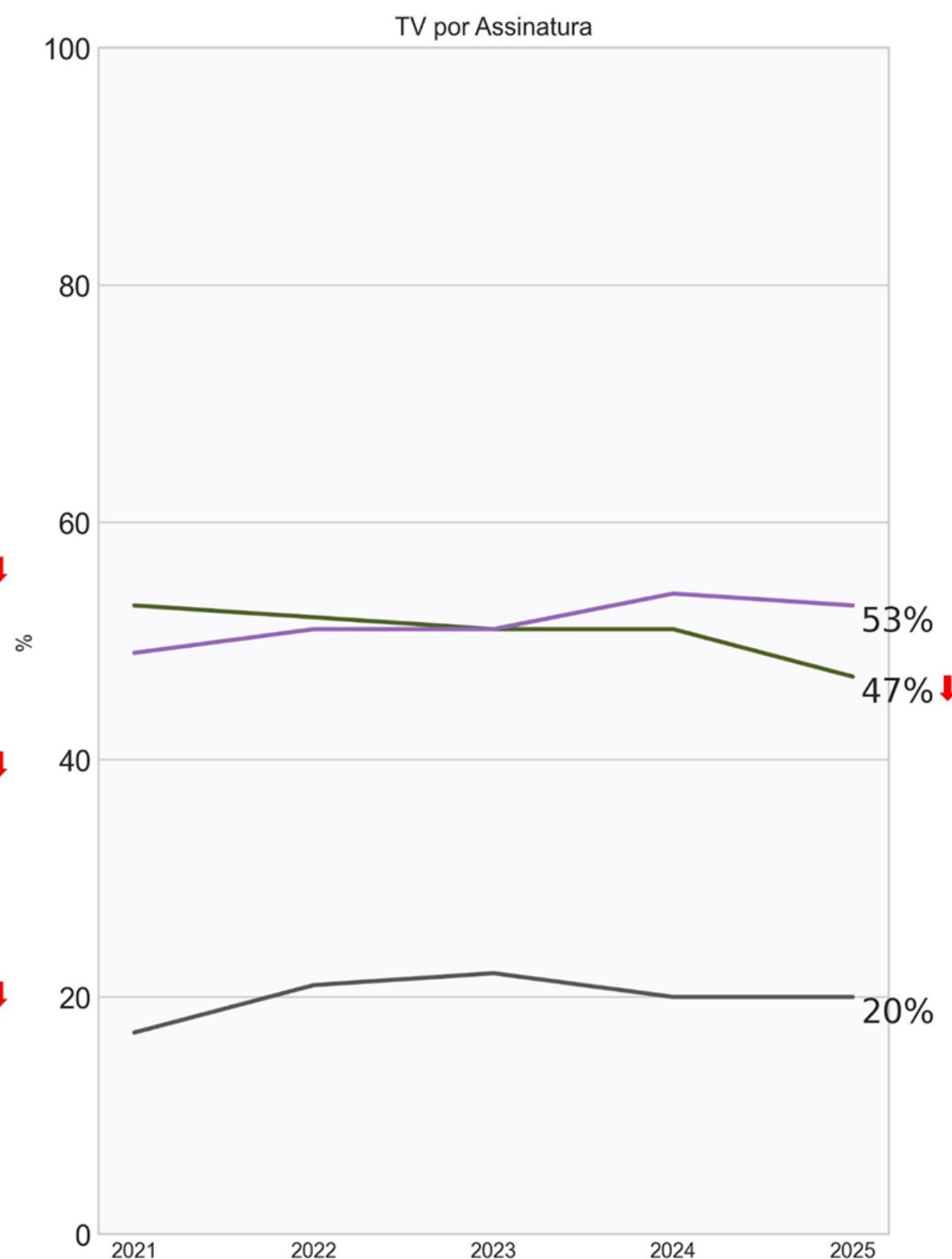
Evolução dos Indicadores

Qualidade da Informação | Qualidade do Funcionamento
Índice de Satisfação Geral



Motivos para Contato

Obter informações | Problemas de funcionamento
Nenhum canal



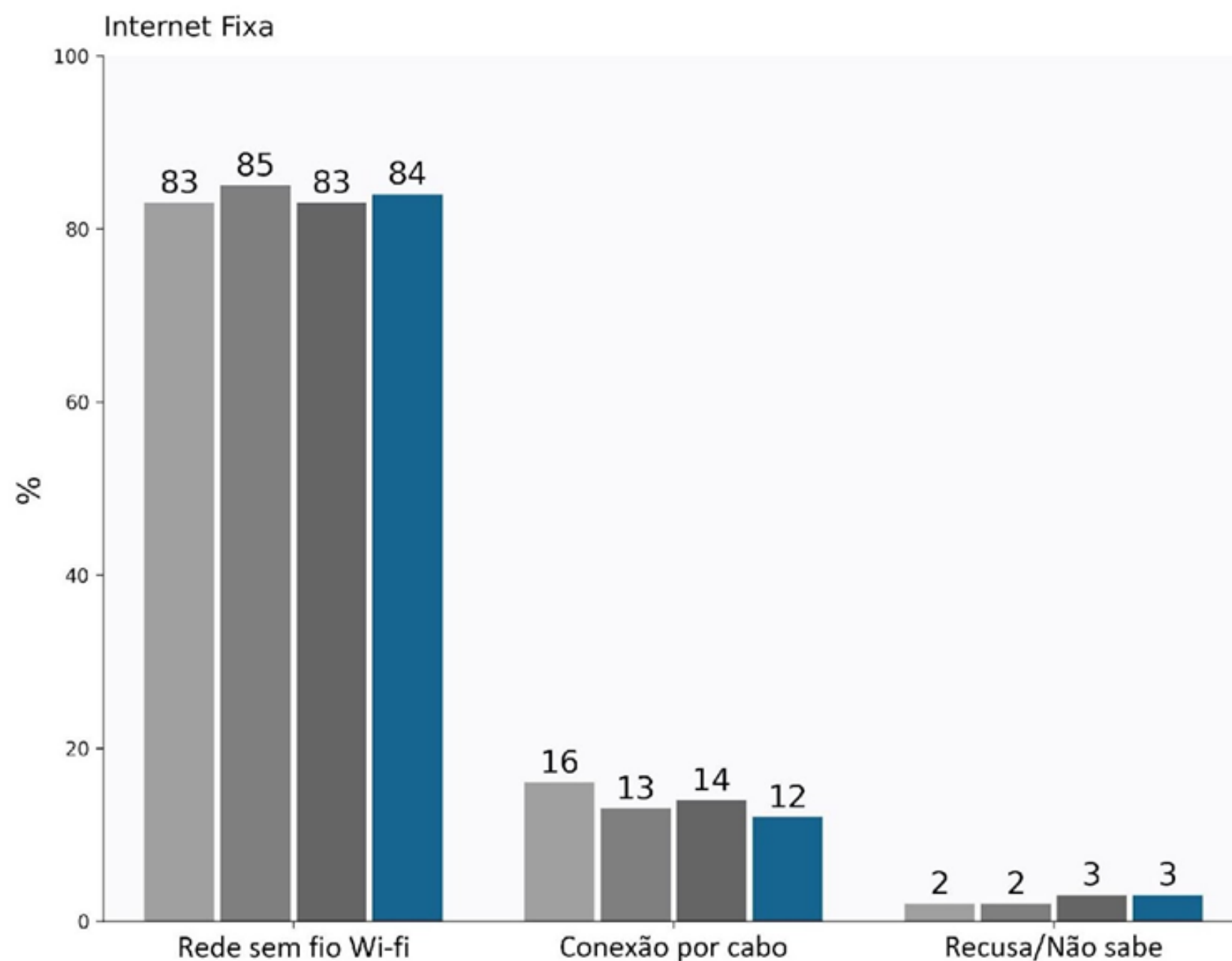
Escala customizada para melhor visualização dos dados.
Percentuais em relação à população.

TECNOLOGIA DOS SERVIÇOS



Rede conectada com maior frequência

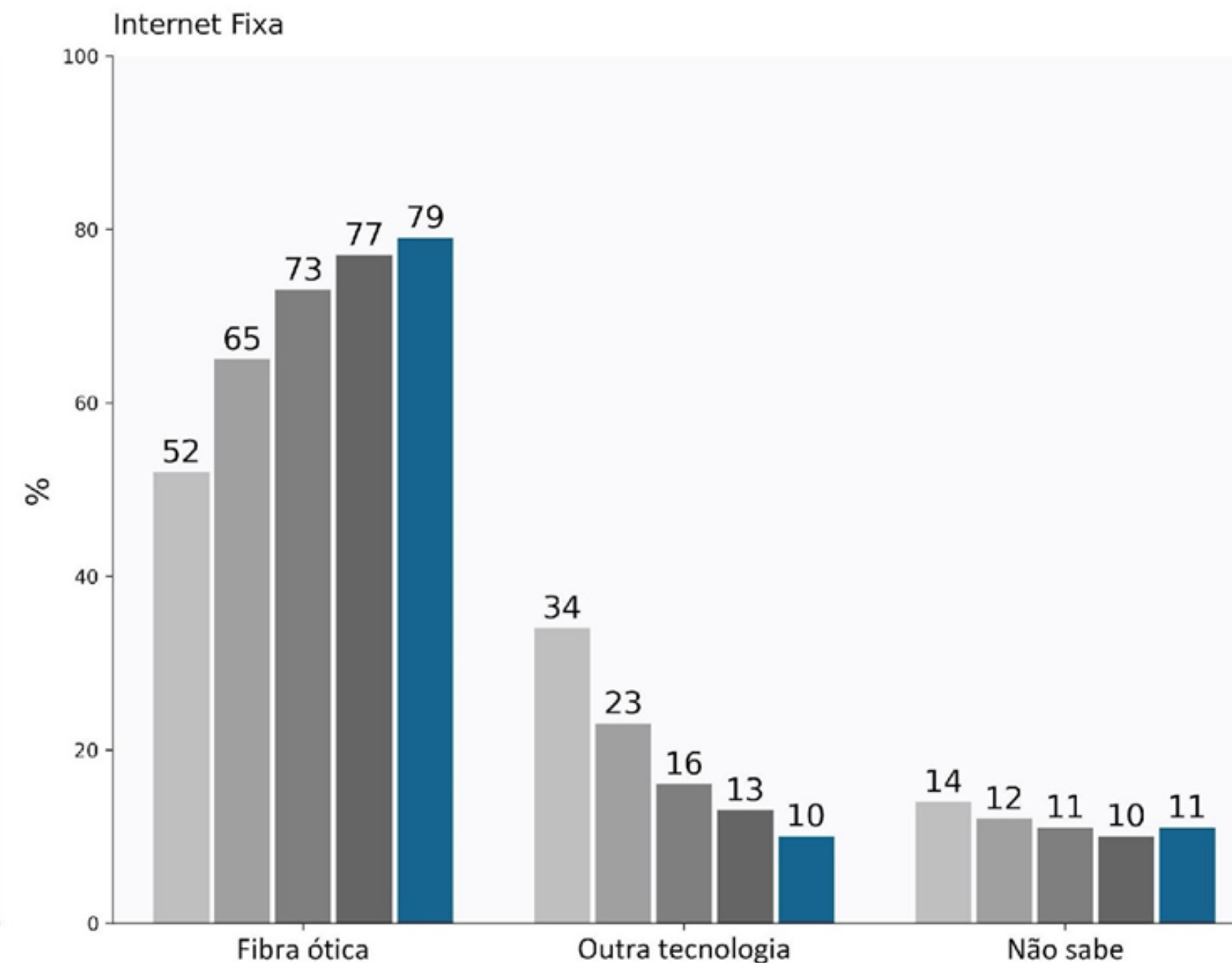
2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025



Qual forma você utiliza com mais frequência para realizar o acesso à internet?

Tecnologia de Acesso ao Serviço de Internet Fixa

2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025

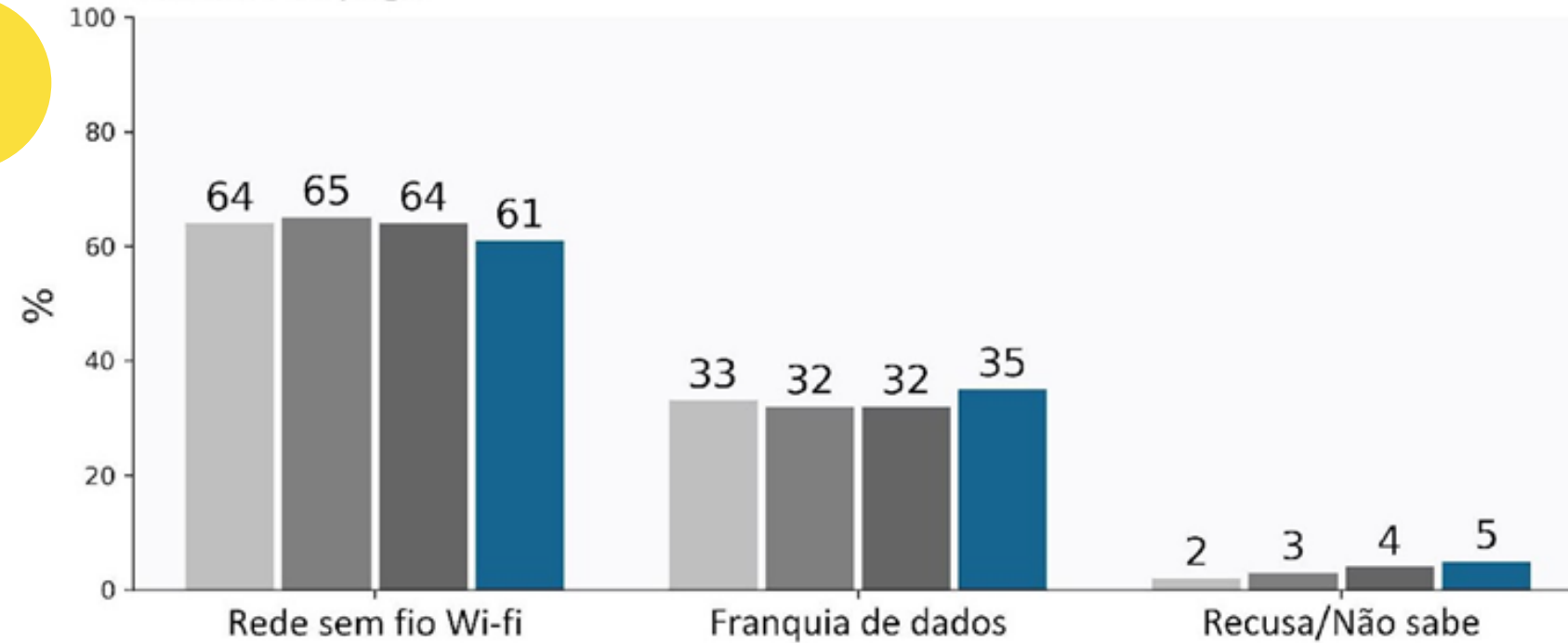


O seu serviço de internet fixa da PRESTADORA é prestado por fibra ótica?

Rede conectada com maior frequência

2022 | 2023 | 2024 | 2025

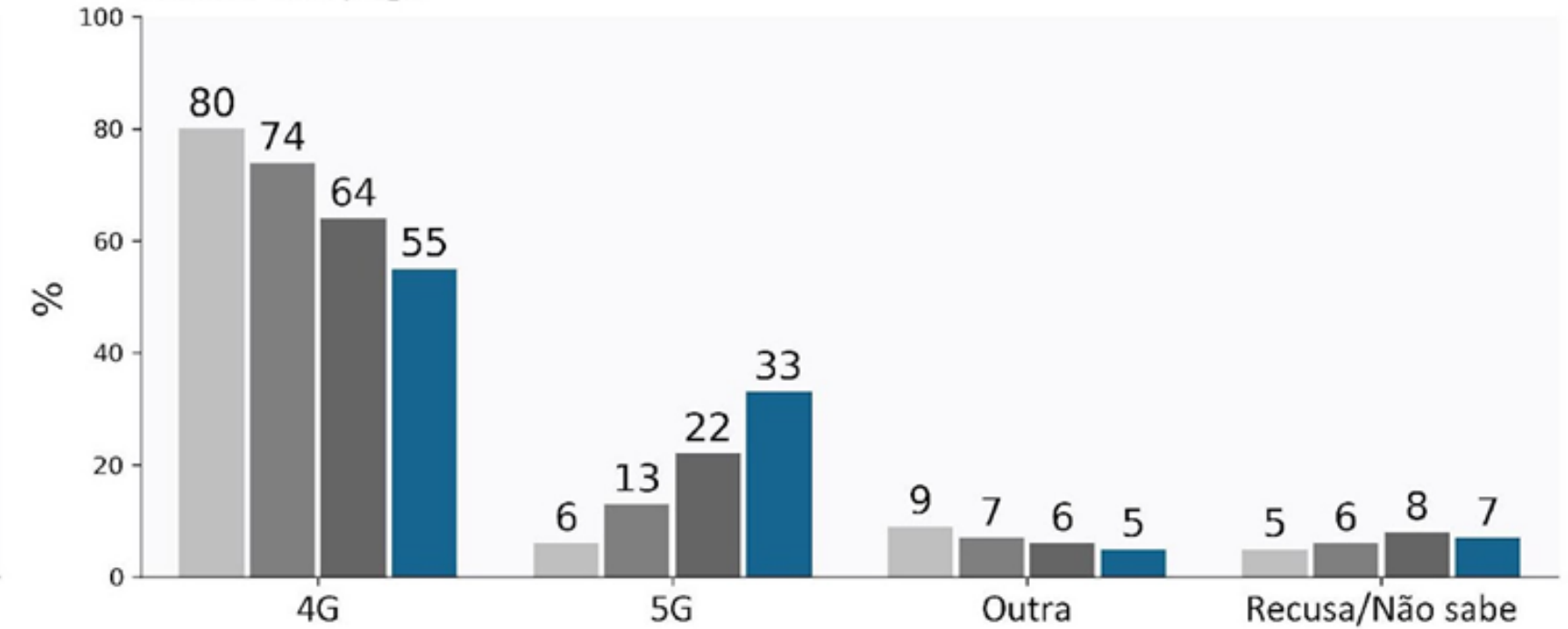
Celular Pós-pago



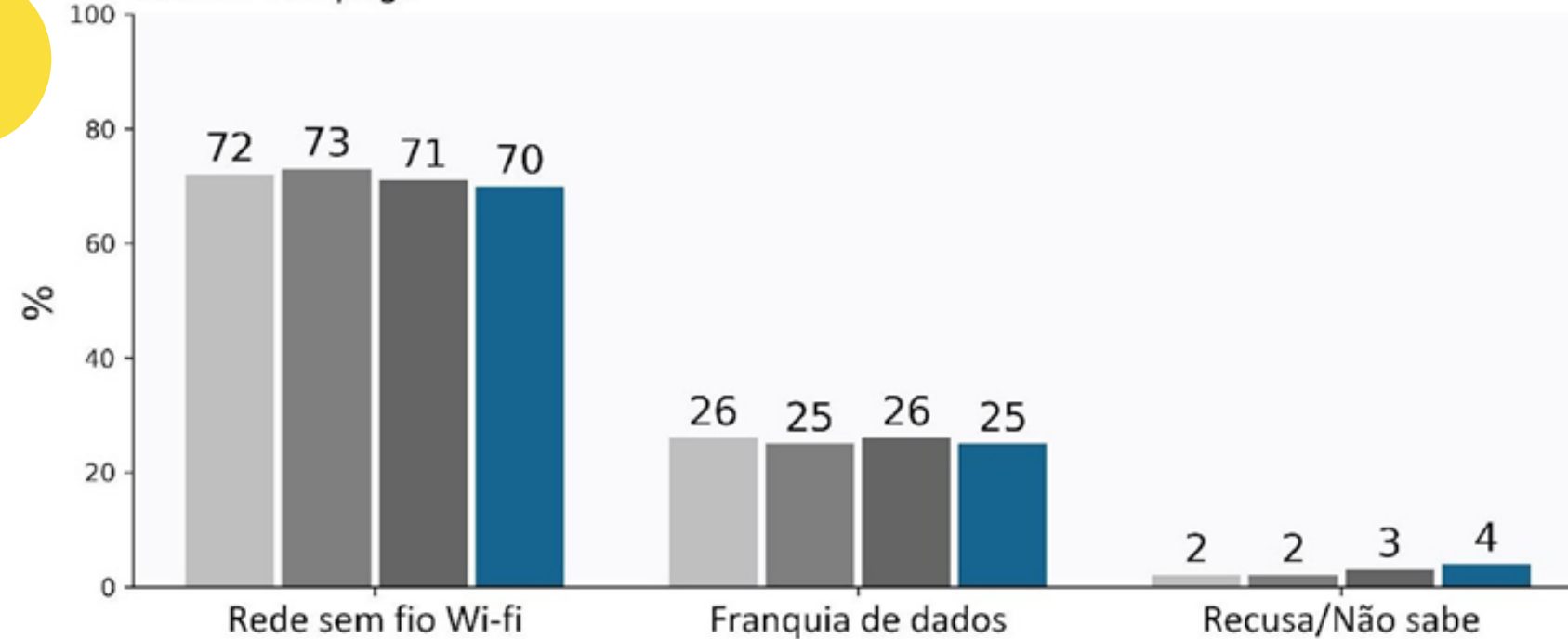
Tecnologia móvel utilizada com maior frequência

2022 | 2023 | 2024 | 2025

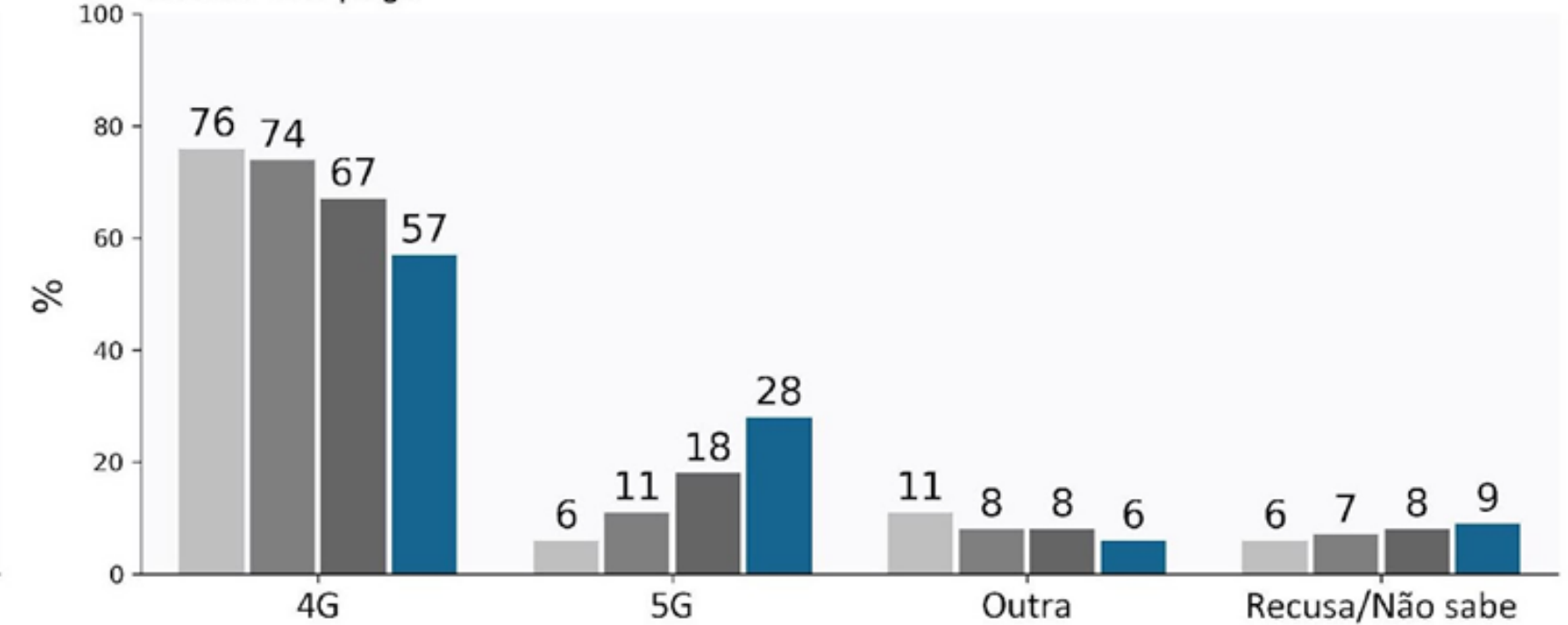
Celular Pós-pago



Celular Pré-pago



Celular Pré-pago



Qual forma você utiliza a internet do seu celular com mais frequência?

Em qual rede de dados o seu celular está conectado com mais frequência?

PADRÕES DE USO DOS CONSUMIDORES

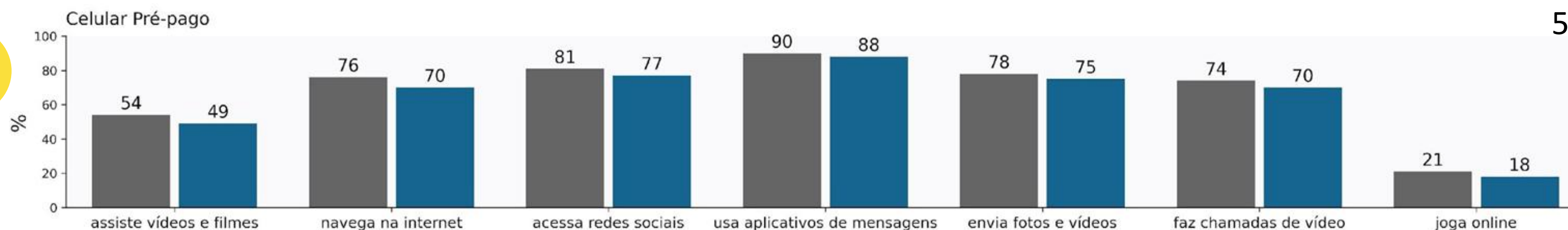
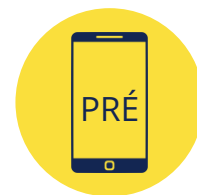
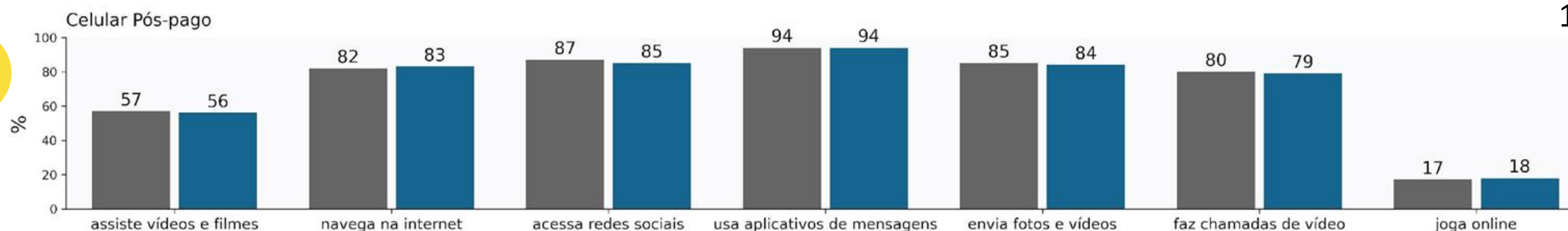
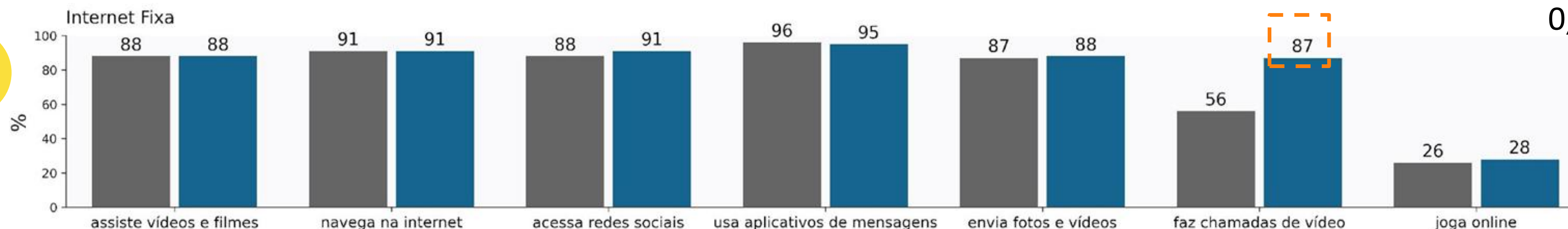
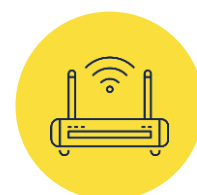
Padrões de Uso da Rede de Internet

2024 | 2025

Não fizeram nenhum desses usos



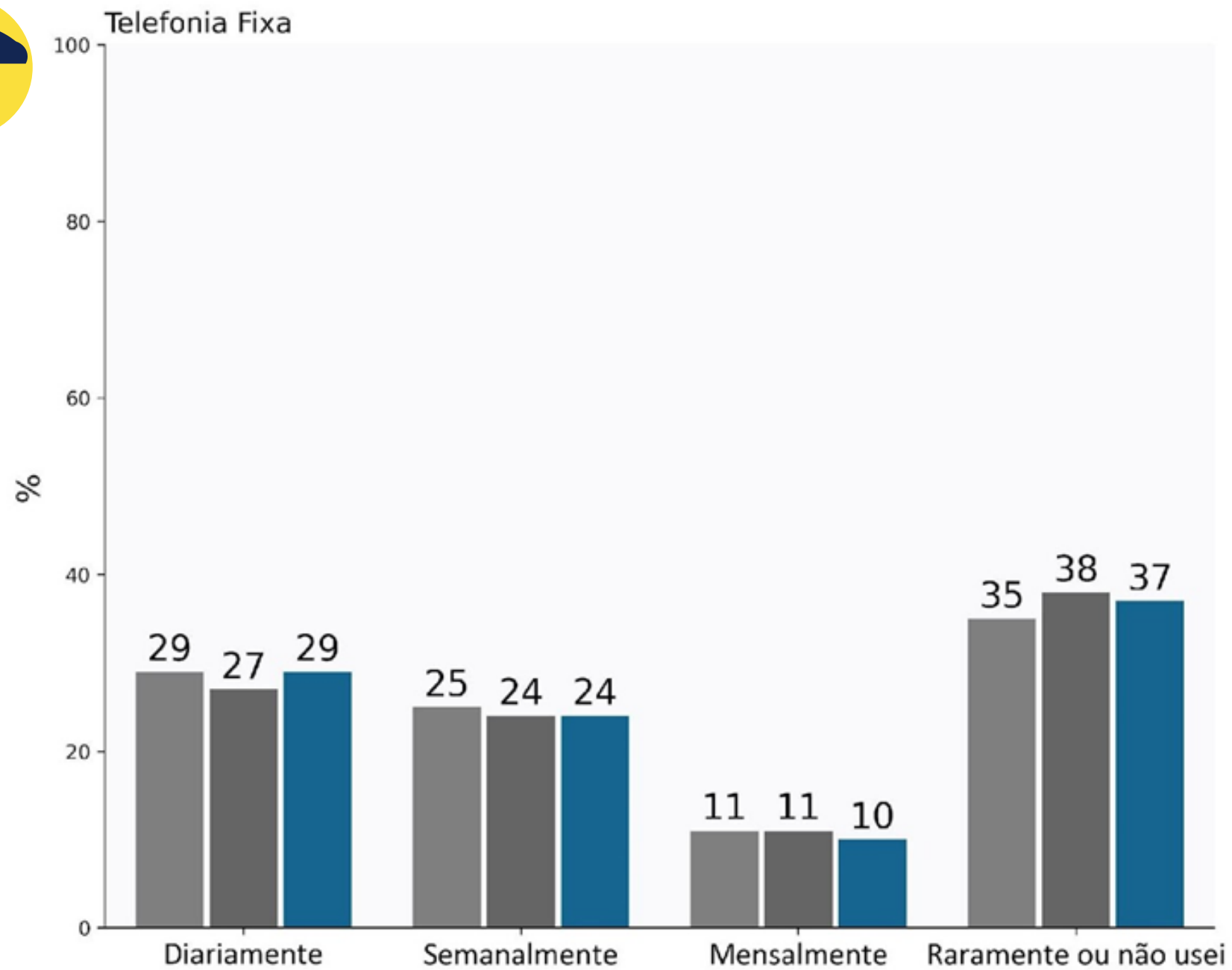
0,82%



Em 2025 o whatsapp foi incluído na lista de exemplos de aplicativos de chamadas de video para o serviço de internet fixa.

Frequência de uso da Telefonia Fixa

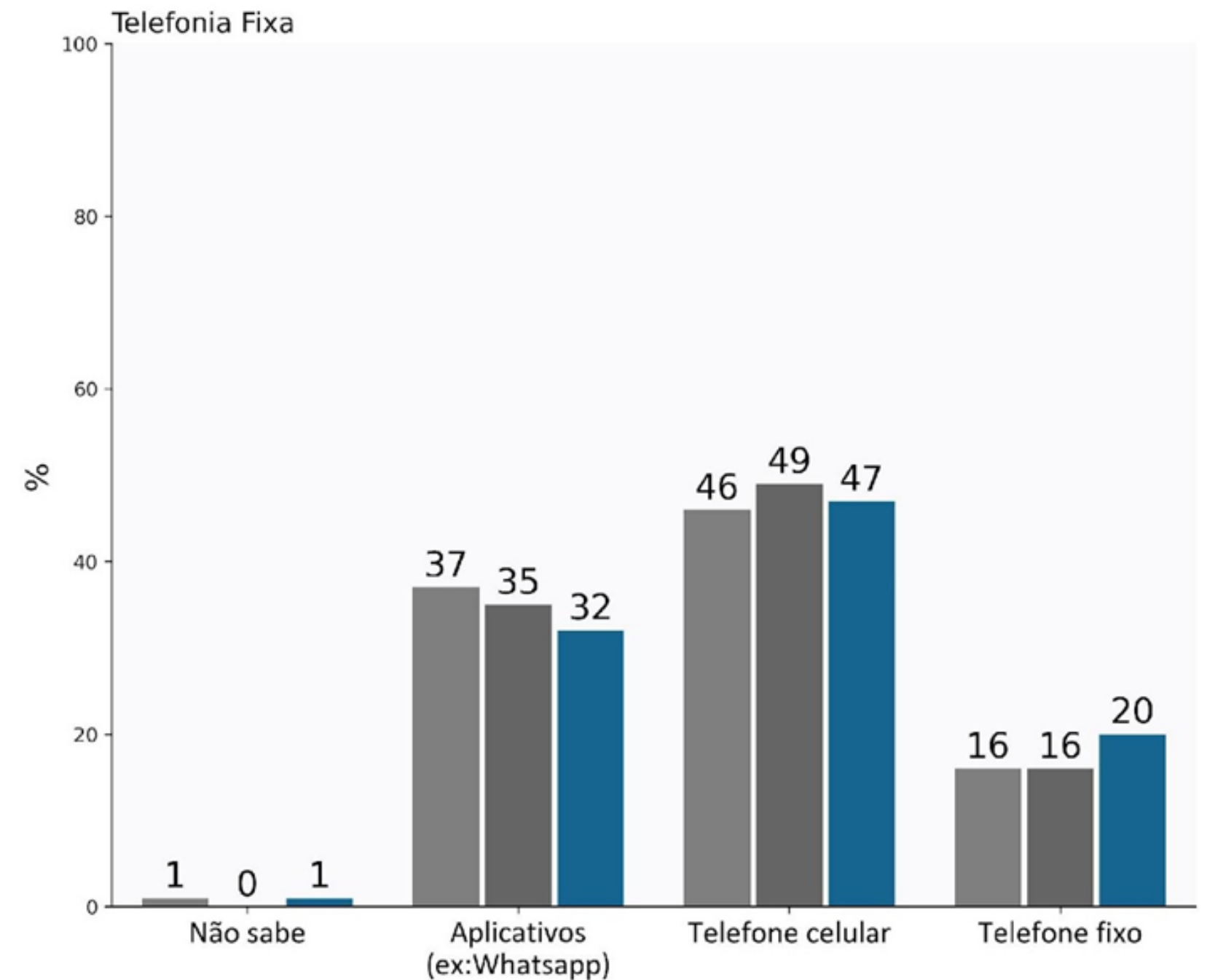
2023 | 2024 | 2025



Nos últimos seis meses com que frequência você considera que utilizou o serviço Telefonia Fixa?

O que utiliza com maior frequência para fazer chamadas de voz em casa

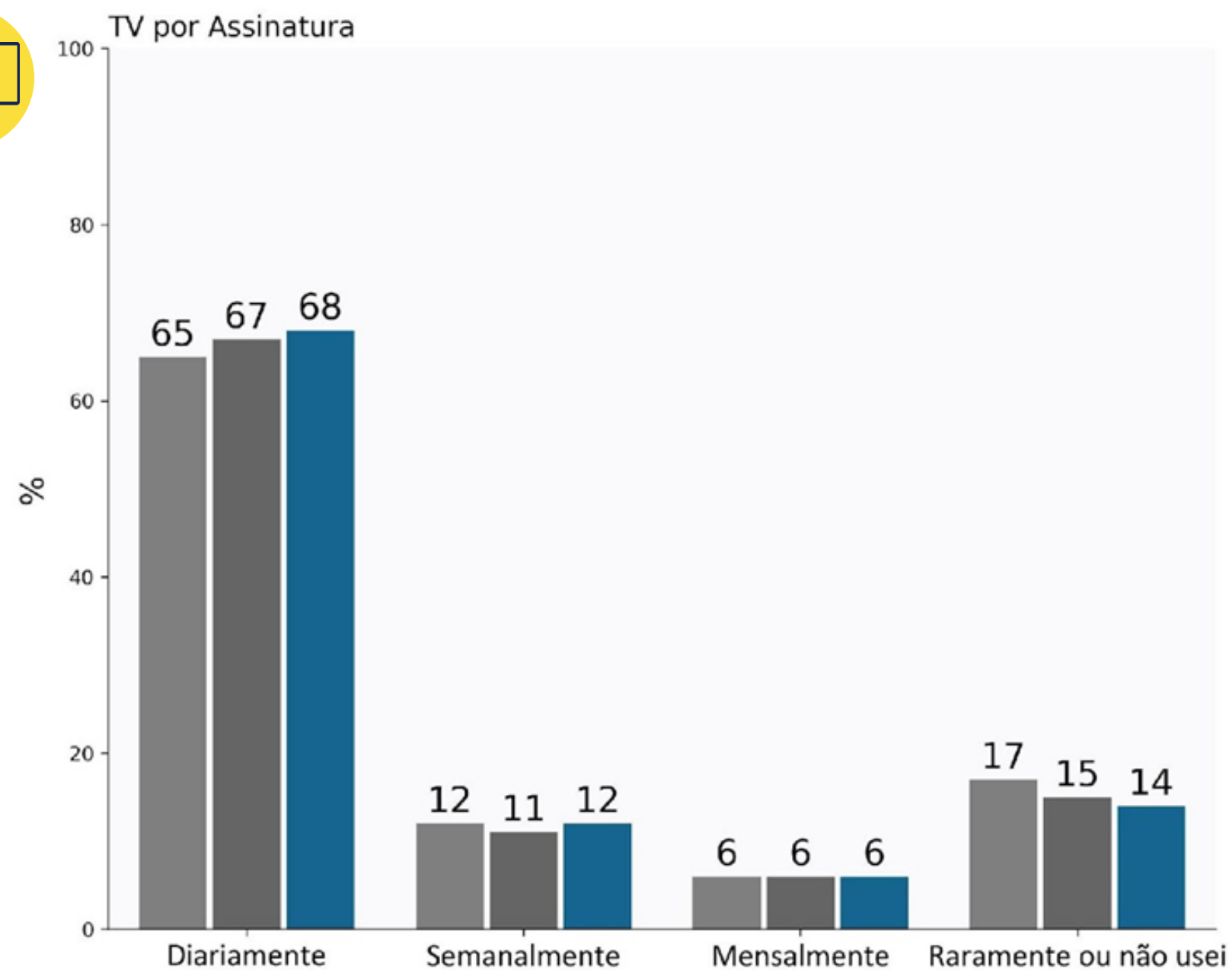
2023 | 2024 | 2025



O telefone fixo é o que você mais usa para realizar chamada de voz quando está em sua residência?

Frequência de uso da TV por Assinatura

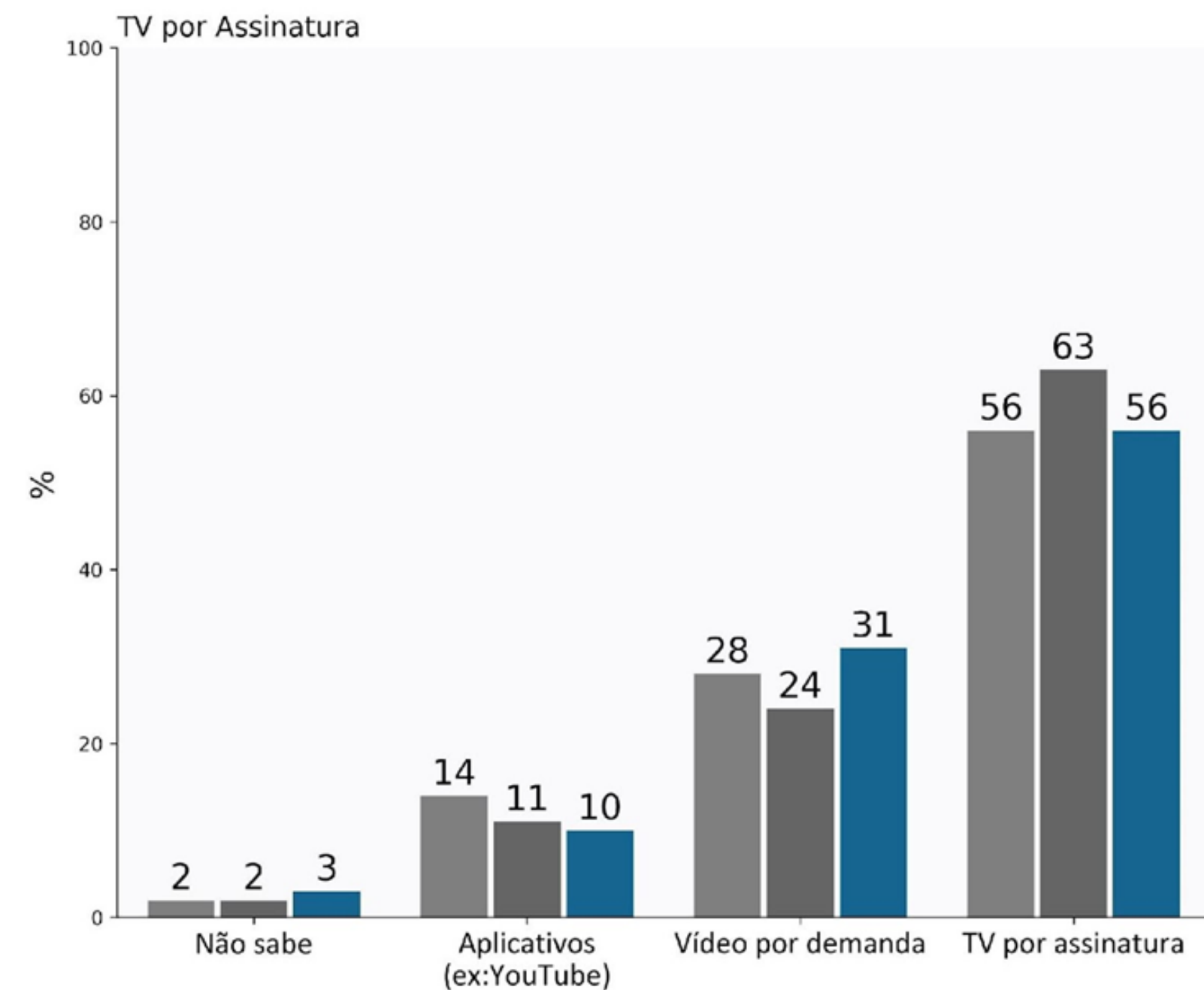
2023 | 2024 | 2025



Nos últimos seis meses com que frequência você considera que utilizou o serviço TV por Assinatura?

O que utiliza com mais frequência para assistir à conteúdos audiovisuais

2023 | 2024 | 2025



A TV por assinatura é o que você mais usa para assistir programas de televisão, séries, filmes e jogos esportivos?

Acesse:

Painel da Pesquisa

Notas do Índice de Satisfação Geral por Serviço - (Média Prestadoras/Média Brasil/2021)



gov.br

Ministério das Comunicações

Órgãos do Governo

Acesso à Informação

Legislação

Acessibilidade

Entrar com gov.br

Entrar com gov.br

Agência Nacional de Telecomunicações

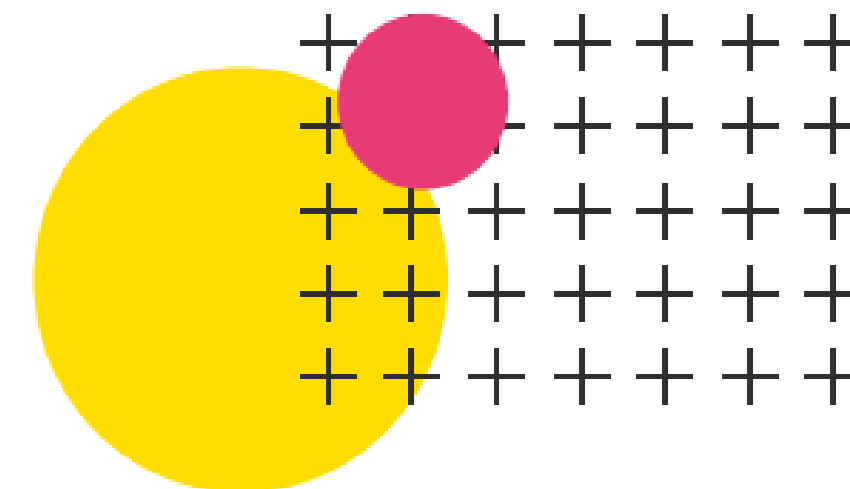
O que você procura?



> Consumidor > Compare as Prestadoras > Pesquisa de Satisfação e Qualidade

Satisfação e Qualidade Percebida

Página da Pesquisa



Superintendência de Relações com Consumidores SRC

**Gerência de Interações Institucionais,
Satisfação e Educação para o Consumo -
RCIC**