

A Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2025 chegou!



Nesta 11ª edição da pesquisa, a Anatel entrevistou **58 mil consumidores** de 15 prestadoras, entre **julho de 2025 e fevereiro de 2026**.

Os resultados podem ser consultados e baixados na [página da Pesquisa, no portal da Anatel](#).

Para nos lembrar sobre a Pesquisa

A Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida é realizada anualmente com consumidores dos serviços de telefonia fixa, telefonia celular (pré-paga e pós-paga), internet fixa e TV por assinatura.

Seus resultados permitem conhecer a satisfação e a percepção de qualidade dos usuários por prestadora, serviço e unidade da federação (UF).

Na dimensão de satisfação, é calculado o Índice de Satisfação Geral (ISG). Na dimensão de qualidade, são avaliados os seguintes atributos: 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.

Além disso, também foi avaliado como cada dimensão de percepção da qualidade influencia a satisfação geral do consumidor.

Confira alguns resultados a seguir.

Conheça o Índice de Satisfação Geral (ISG)! Veja as notas!

Notas do Índice de Satisfação Geral (ISG) | Média Brasil 2025

	 Internet Fixa	 Celular Pós	 Celular Pré	 Telefonia Fixa	 TV por Assinatura
Índice de Satisfação Geral	7,51 ↑	7,64	7,87	7,57 ↑	7,03 ↓

As setas indicam aumento ou queda estatisticamente significativa em relação à nota do ano anterior.

Notas do Índice de Satisfação Geral (ISG) | Média Brasil 2025 por Prestadora

	 Internet Fixa	 Celular Pós	 Celular Pré	 Telefonia Fixa	 TV por Assinatura
ALGAR	7,61 ↑	7,43	7,99	7,71	
BRISANET	8,28 ↑				
BRSUPER	8,89				
CLARO	7,14	7,72 ↓	8,02	7,85 ↑	6,94 ↓
DTEL	8,85 *				
GBONLINE	8,23				
LIGGA	7,72				
NIO	7,23 *			7,31 *	
PROXXIMA	7,25				
TELY	7,70				
TIM	6,97 ↑	7,09 ↓	7,73	7,53 ↑	
UNIFIQUE	8,55 ↑			8,66	7,79
VALENET	7,80 ↑			8,17	
VERO	7,92				
VIVO	7,78	7,87 ↑	7,88	7,50 ↓	7,35 ↓

As setas indicam aumento ou queda estatisticamente significativa em relação à nota do ano anterior.

Asterisco (*) indicam prestadoras que não participaram da Pesquisa de 2024.

Qualidade Percebida

Em 2025, a Qualidade do Atendimento Telefônico foi a dimensão de qualidade com pior avaliação entre os cinco serviços pesquisados. Apenas no serviço de Televisão por Assinatura, a Qualidade da Informação ao Consumidor ficou com uma nota semelhante à nota da Qualidade do Atendimento Telefônico.

Este padrão de avaliação dos consumidores tem se repetido nos últimos anos, levando a Anatel a adotar diversas ações, como fiscalização regulatória e a implantação e acompanhamento das Ouvidorias nas prestadoras. Conheça os projetos em andamento em gov.br/anatel/pt-br/consumidor/projetosproconsumidor.

Notas dos Índices de Qualidade | Média Brasil 2025

	 Internet Fixa	 Celular Pós	 Celular Pré	 Telefonia Fixa	 TV por Assinatura
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 ↓

As setas indicam aumento ou queda estatisticamente significativa em relação à nota do ano anterior.

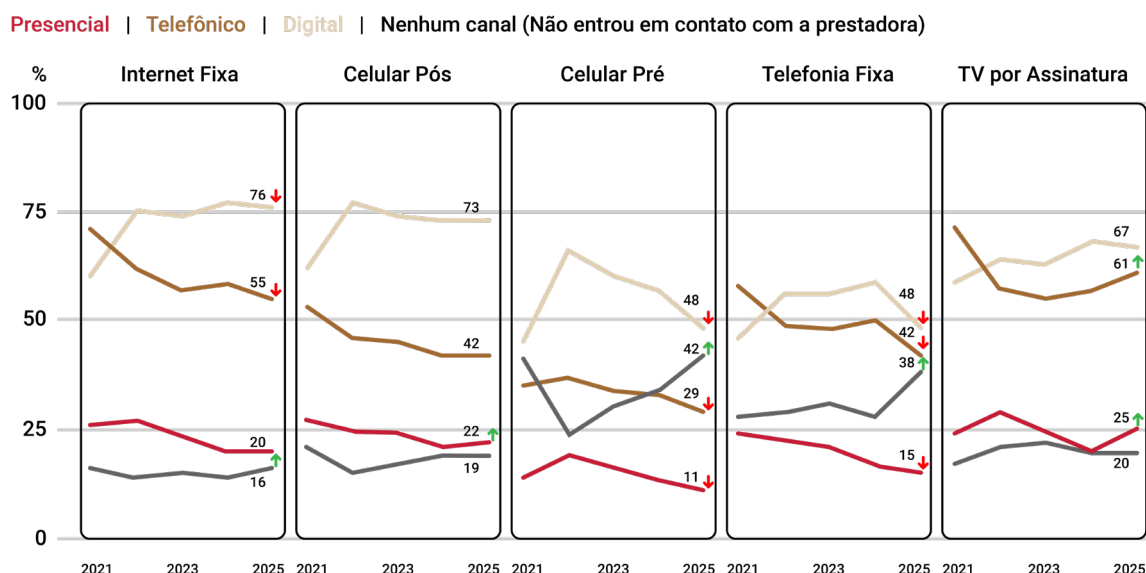


Atendimento

Pelo menos 80% dos consumidores dos serviços de internet fixa, celular pós-pago e TV por assinatura entraram em contato pelo menos uma vez com suas prestadoras nos seis meses anteriores à entrevista. Os canais digitais foram os meios de atendimento mais utilizados.

% Consumidores que entram em contato com a prestadora por canal

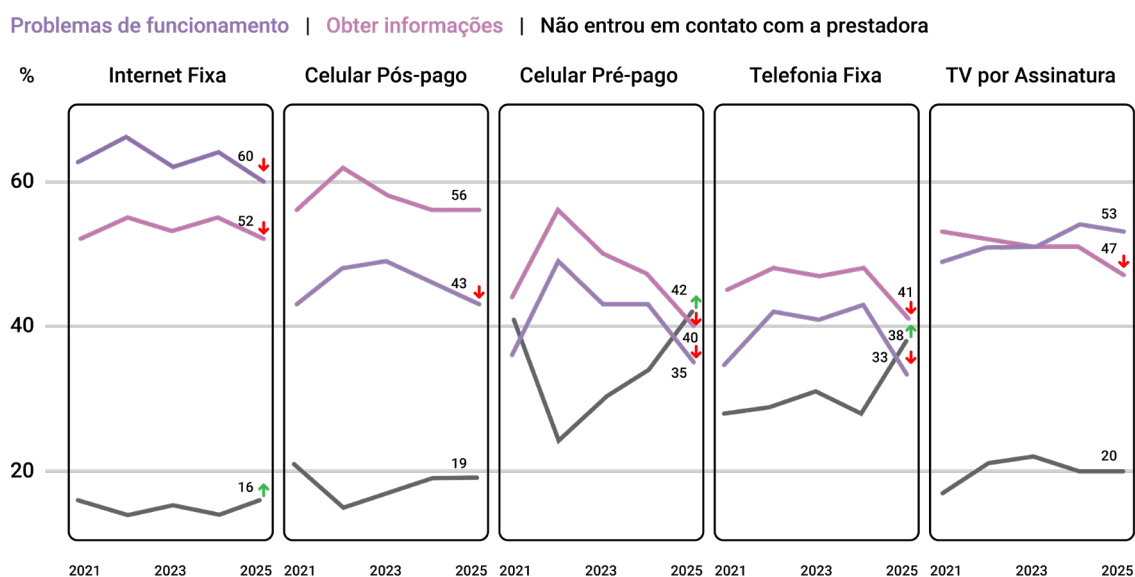
Percentuais por Canal de Atendimento Utilizado entre 2021 e 2025, divididos por setor.



Importante ressaltar que o contato pode ocorrer tanto para resolver alguma demanda junto à prestadora quanto para obter informações, fazer recarga ou trocar chip ou aparelho.

Conforme o gráfico abaixo, os principais motivos de contato são para relatar problemas de funcionamento ou obter informações, apesar de ser observada queda em relação aos percentuais do ano anterior.

Principais motivos de Contato com a Prestadora



Percentuais em relação ao total da população. Escala customizada para melhorar visualização dos dados.

Perfil e Padrões de Uso

Na pesquisa são realizadas perguntas sobre padrões de uso, o que permite à Anatel conhecer melhor o perfil de uso dos consumidores. Vejamos alguns destaques:

Uso da tecnologia

Redes celulares: é possível observar que os consumidores têm percebido a cada ano uma maior utilização da rede de telefonia móvel 5G, com um crescimento de cerca de 10 pontos percentuais entre 2024 e 2025.

Internet fixa: segue aumentando os usuários que declaram o acesso por fibra, chegando a 79% dos consumidores respondendo que esta é a tecnologia de acesso ao serviço.

Meio de conexão com a rede de internet

Uso do wi-fi: Tanto na internet do celular, quanto na internet fixa, a maioria dos consumidores relatam que usam o wi-fi para acessar a rede de internet (61% no celular pós-pago, 70% no celular pré-pago e 84% na internet fixa).

Uso do telefone fixo

Dos entrevistados que contratam o serviço de telefonia fixa, 29% utilizam o serviço diariamente e 20% responderam que o telefone fixo é o principal meio para realizar chamadas de voz quando está em sua residência.

Uso da televisão por assinatura

68% dos entrevistados que contratam o serviço de televisão por assinatura declararam usar o serviço diariamente e 12% disseram que o utilizam ao menos semanalmente.

Padrões de uso

O resultado da Pesquisa sobre a navegação na internet pelos consumidores demonstra o uso intenso da rede para diversas atividades.

Usou a internet para...	 Internet Fixa	 Celular Pós	 Celular Pré
Trocar mensagens de texto por aplicativos de mensagem	95%	94%	88%
Acessar redes sociais como Facebook, Instagram ou X	91%	85%	77%
Navegar na internet em sites em geral	91%	83%	70%
Assistir à vídeos e filmes por aplicativos como Youtube ou Netflix	88%	56%	49%
Enviar fotos e vídeos por aplicativos de mensagens ou redes sociais	88%	84%	75%
Fazer chamadas de vídeo	87%	79%	70%
Jogar Online	28%	18%	18%