

cetice.br

Pesquisa TICProvedores 2024

—
RESUMO EXECUTIVO

nic.br egi.br

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR - NIC.br

Diretor-Presidente : Demi Getschko
Diretor Administrativo : Ricardo Narchi
Diretor de Serviços e Tecnologia : Frederico Neves
Diretor de Projetos Especiais e de Desenvolvimento : Milton Kaoru Kashiwakura
Diretor de Assessoria às Atividades do CGI.br : Hartmut Richard Glaser

Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação – Cetic.br

Coordenação Executiva e Editorial : Alexandre F. Barbosa
Coordenação Geral de Pesquisas: Fabio Senne
Coordenação de Projetos de Pesquisa : Luciana Portilho e Manuella Maia Ribeiro (Coordenadoras), Ana Laura Martínez, Bernardo Ballardin, Daniela Costa, Fabio Storino, Lúcia de Toledo F. Bueno, Luísa Adib Dino e Luiza Carvalho
Coordenação de Métodos Quantitativos e Estatística : Marcelo Pitta (Coordenador), Camila dos Reis Lima, João Claudio Miranda, Mayra Pizzott Rodrigues dos Santos, Thiago de Oliveira Meireles e Winston Oyadomari
Coordenação de Métodos Qualitativos e Estudos Setoriais : Graziela Castello (Coordenadora), Javiera F. Medina Macaya, Mariana Galhardo Oliveira e Rodrigo Brandão de Andrade e Silva
Coordenação de Gestão de Processos e Qualidade : Nádilla Tsuruda (Coordenadora), Juliano Masotti, Kayky Ferreira, Maísa Marques Cunha e Rodrigo Gabriades Sukarie
Coordenação da pesquisa TIC Provedores : Leonardo Melo Lins
Gestão da pesquisa em campo : Ipsos-Ipec: Alexandre Carvalho, Guilherme Militão, Monize Arquer e Rosi Rosendo
Apoio à edição : Comunicação NIC.br: Carolina Carvalho e Leandro Espindola
Preparação de texto e revisão em português : Tecendo Textos
Tradução para o inglês : Prioridade Consultoria Ltda.: Isabela Ayub, Lorna Simons, Luaná Guedes, Luísa Caliri e Maya Bellomo Johnson
Projeto gráfico : Pilar Velloso
Editoração : Grappa Marketing Editorial (www.grappa.com.br)

Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br
(em novembro de 2025)

Coordenadora
Renata Vicentini Mielli

Conselheiros
Alexandre Reis Siqueira Freire
Beatriz Costa Barbosa
Bianca Kremer
Cláudio Furtado
Cristiane Vianna Rauen
Cristiano Reis Lobato Flôres
Débora Peres Menezes
Demi Getschko
Henrique Faulhaber Barbosa
Hermano Barros Tercius
José Roberto de Moraes Rêgo Paiva Fernandes Júnior
Lisandro Zambenedetti Granville
Luanna Sant'Anna Roncaratti
Marcelo Fornazin
Marcos Adolfo Ribeiro Ferrari
Nivaldo Cleto
Pedro Helena Pontual Machado
Percival Henrques de Souza Neto
Rafael de Almeida Evangelista
Rodolfo da Silva Avelino

Secretário executivo
Hartmut Richard Glaser

Resumo Executivo

TIC Provedores 2024

A sexta edição da TIC Provedores indicou mudanças importantes no mercado de provimento de acesso à Internet no Brasil. A presente edição da pesquisa, realizada em 2024, reforça a tendência iniciada na versão anterior, com estabilidade no número total de empresas em atividade e evidências de consolidação do setor. As transformações do mercado de provimento de acesso à Internet no Brasil apontam para um novo momento, com impactos importantes na operação tradicional das empresas. Desde 2017, o modelo de negócios de sucesso do provedor era caracterizado por levar uma primeira conectividade a localidades com pouco interesse econômico. Atualmente, é necessário ir além, preocupando-se com parâmetros de qualidade da conexão e oferecimento de pacotes de serviços mais diversos aos clientes.

Quantidade, porte e serviços oferecidos

Em 2024, a pesquisa TIC Provedores estimou a existência de 11.853 empresas operando no mercado de provimento de acesso à Internet no Brasil. A presente edição da pesquisa consolida alguns resultados apresentados em 2022. Relacionado com o tipo de clientela do provedor, a quantidade de municípios atendidos revela a manutenção de uma característica do setor: em 2024, 41% das empresas atuavam em apenas um município, proporção que era de 47% em 2022. Em 2022, 46% dos provedores

eram microempresas, proporção que foi de 45% em 2024. O mesmo movimento de estabilidade ocorreu com as médias empresas, após as mudanças em relação à edição de 2020: se neste ano a proporção das empresas médias foi de 5%, em 2022 subiu para 8%, se estabelecendo em 10% em 2024 (Gráfico 1). Tais resultados evidenciam o perfil de operação de um mercado de microempresas, caracterizadas sobretudo pelo atendimento limitado a uma localidade.

A PESQUISA
TIC PROVEDORES
2024 ESTIMOU
QUE HAVIA 11.853
EMPRESAS OPERANDO
NO PAÍS.

Outro dado relevante sobre a atuação das empresas provedoras foi a diversificação de serviços ofertados em relação à edição de 2022. Em um momento em que a principal característica de expansão do mercado — a abertura de empresas de pequeno porte em municípios com pouco interesse comercial para as empresas já estabelecidas — parece dar sinais de esgotamento, os resultados da presente edição sugerem que o diferencial competitivo de um provedor será a capacidade de aumentar a base de clientes por meio do oferecimento de serviços complementares ao acesso à Internet.

Em 2024, quatro tipos de serviços apresentaram aumentos significativos comparado a 2022 (Gráfico 2): telefonia sobre IP, que era oferecido por 23% das empresas em 2022, indo para 35%; segurança digital, saindo de 24% para 32%; transmissão de TV via protocolo IP, passando de 20% para 32%; por fim, aplicações (*Application Service Providers* [ASP]), que contava com 9% das empresas, atingindo 13%. Os resultados indicam maior diversificação, sugerindo tratar-se de um momento de adaptação a um mercado mais competitivo.

Tecnologias de acesso IX.br e IPv6

Em 2024, 34% das empresas provedoras participavam de algum IX.br, sendo que a maior frequência estava entre as empresas do Sudeste e de porte médio ou grande (Gráfico 3). É importante ressaltar que, uma vez no IX.br, o provedor pode acessar de forma direta os conteúdos mais buscados pelos clientes, sobretudo aqueles das empresas de *streaming*, garantindo maior velocidade e estabilidade para as conexões.

De acordo com os resultados da TIC Provedores 2024, os motivos que fazem as empresas provedoras buscarem o IX.br estão relacionados com as características que trazem vantagem competitiva em comparação às empresas que não estão. Para 34% dos provedores que participam do IX.br, a presença na iniciativa diz respeito à melhoria da qualidade dos serviços de Internet. Já 32% afirmaram que o motivo para participação é a melhoria da organização do tráfego de Internet local. Vale destacar ainda que 28% dos provedores que estão no IX.br afirmaram que o motivo é o acesso a CDN (do inglês, *Content Delivery Network*), iniciativa crucial para centralizar os principais conteúdos acessados pelos usuários de Internet, tais como os serviços de videochamada e *streaming*.

Outro aspecto importante para a melhoria da qualidade da conexão oferecida aos clientes é a entrega de IPv6. Os resultados da TIC Provedores 2024 demonstram um esforço em qualificar sua atuação, evidenciado pelo aumento da oferta de IPv6: em 2020, 40% das empresas provedoras ofereciam IPv6 para os clientes, proporção que foi de 64% em 2022, e atingiu 72% em 2024. Ainda que o uso de IPv6 venha aumentando no país, permanece a alta oferta de IPv4 (Gráfico 4), indicando que há espaço para que provedores busquem acelerar essa transição. Entre as dificuldades mais

EM 2024, 72% DOS PROVEDORES OFERECEM IPV6 PARA OS CLIENTES, PROPORÇÃO QUE FOI DE 64% EM 2022.

relatadas pelos provedores, 13% informaram o alto custo do investimento, dificuldades de criar um plano de ativação e a falta de equipamentos apropriados.

Segurança e proteção de dados pessoais

Uma vez que os provedores podem ser vítimas e meios para diversos ataques cibernéticos, é importante que as empresas busquem se qualificar para gerenciar os riscos

de segurança digital, evitando tanto o comprometimento de suas atividades rotineiras quanto reduzindo as chances de servirem como meio de amplificação de ataques. Em 2024, 70% dos provedores utilizaram a equipe de operação da rede para tratamento dos casos de abuso ou incidentes de

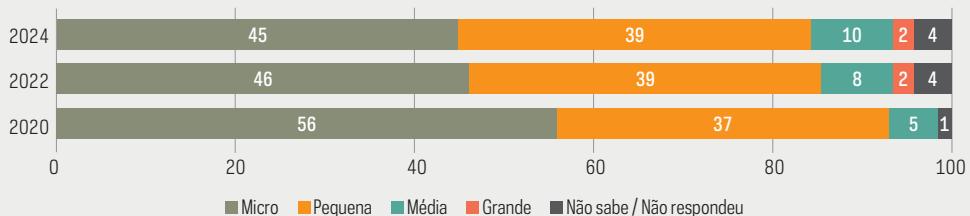
segurança. Na sequência, em menor proporção, os provedores buscaram internalizar essa *expertise*, uma vez que 57% mantiveram uma pessoa ou equipe exclusivamente dedicada ao tratamento de casos de abusos ou incidentes de segurança.

Na TIC Provedores 2024, houve ainda aumento na proporção de empresas que receberam ataques de negação de serviços, passando de 23% em 2022 para 30% em 2024. Esse crescimento foi influenciado pela elevação do número de declarações de ataques pelos provedores da região Nordeste, saindo de 14% em 2022, para 25% em 2024. Um dos efeitos dos ataques de negação de serviço é justamente o congestionamento da rede do provedor, o que pode causar lentidão para o usuário final. Portanto, esse tipo de ataque pode comprometer a qualidade do serviço oferecido pela empresa, gerando reclamações ou até mudanças de provedor contratado. Entre as empresas que relataram ter sofrido ataques em 2024, 69% afirmaram que continuaram operando, mas com lentidão; seguido da paralisação total do serviço (32%); e, em menor frequência, declararam que sofreram extorsão (4%).

GRÁFICO 1

— Empresas provedoras, por porte (2020-2024)

Total de empresas provedoras (%)



70%

dos provedores utilizaram a equipe de operação da rede para tratamento dos casos de abuso ou incidentes de segurança

66%

dos provedores afirmaram que possuem clientes em áreas rurais

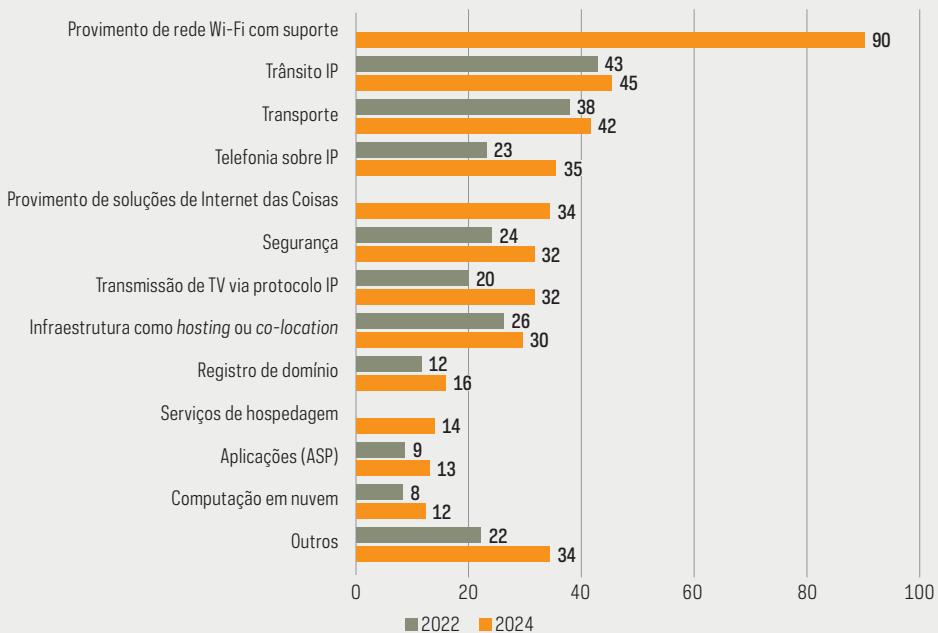
42%

dos provedores possuíam alguma estrutura dedicada à proteção de dados pessoais

GRÁFICO 2

— Empresas provedoras, por tipo de serviços oferecidos (2022-2024)

Total de empresas provedoras (%)



Além disso, a adequação das empresas para a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) se tornou cada vez mais crucial, tanto do ponto de vista legal quanto na relação do provedor com seus clientes. Em 2024, 42% dos provedores possuíam alguma estrutura dedicada à proteção de dados pessoais, proporção que foi de 40% em 2020. Em ambos os anos, na maior parte dos casos, os responsáveis pelo tema eram originários da área de tecnologia da informação das empresas (Gráfico 5).

Metodologia da pesquisa e acesso aos dados

Realizada desde 2011, a pesquisa TIC Provedores monitora a atuação do setor de provimento de acesso à Internet no Brasil.

Em sua sexta edição, o cadastro inicial da amostra foi construído com base no número de acessos declarados à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) entre agosto de 2021 e julho de 2024, e os dados foram coletados entre setembro de 2024 a abril de 2025, com 1.719 empresas entrevistadas em todo o território nacional. As informações foram coletadas por meio de entrevistas por telefone, com aplicação de questionário estruturado. Os resultados da pesquisa TIC Provedores, incluindo as tabelas de proporções, totais e margens de erro, estão disponíveis no *website* do Cetic.br|NIC.br (<http://www.cetic.br>). O “Relatório Metodológico” e o “Relatório de Coleta de Dados” podem ser consultados tanto na publicação impressa quanto no *website*.

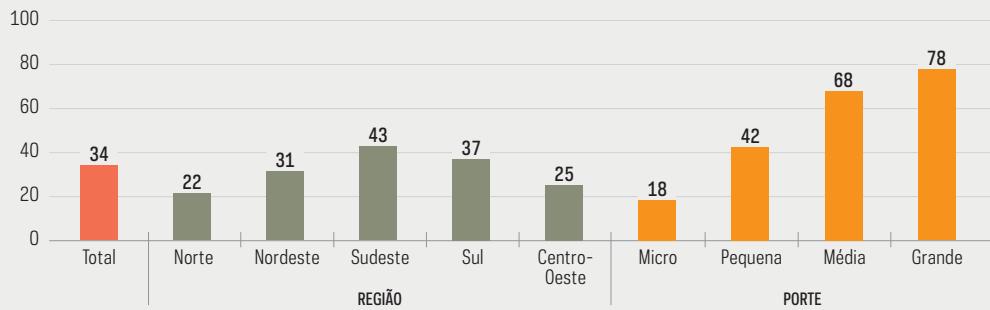
BOX 1

INFRAESTRUTURA DE INTERNET NAS ÁREAS RURAIS

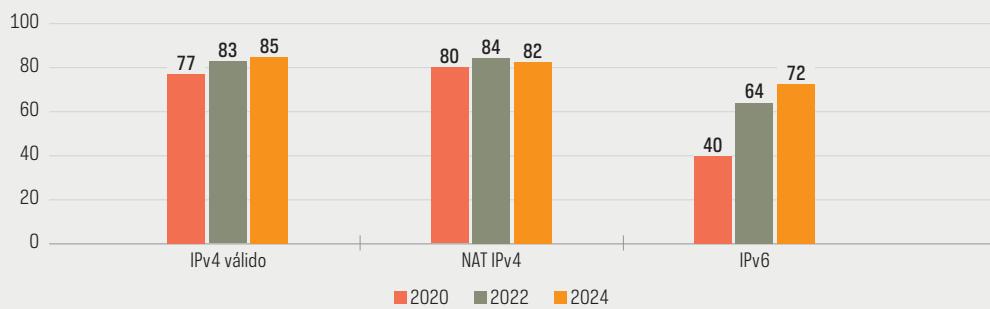
Pela primeira vez foi incluído na TIC Provedores um indicador sobre o modelo de atuação das empresas provedoras quanto ao atendimento a clientes em áreas rurais. Do total de empresas provedoras, 66% afirmaram que possuíam clientes em áreas rurais, sendo a proporção maior na região Sul do país (80%). Além disso, em termos de porte, o perfil é de maior presença de médias e grandes empresas, indicando limitações de infraestrutura e investimento daquelas de menor porte para atingir áreas mais afastadas das sedes dos municípios em que atuam. Outro indicador inédito nesta edição da pesquisa é o atendimento de clientes corporativos em áreas rurais: cerca de 4.278 empresas provedoras atendem a esse público, com a maior parte delas situada nas regiões Sul (73%) e Centro-Oeste (77%).

GRÁFICO 3

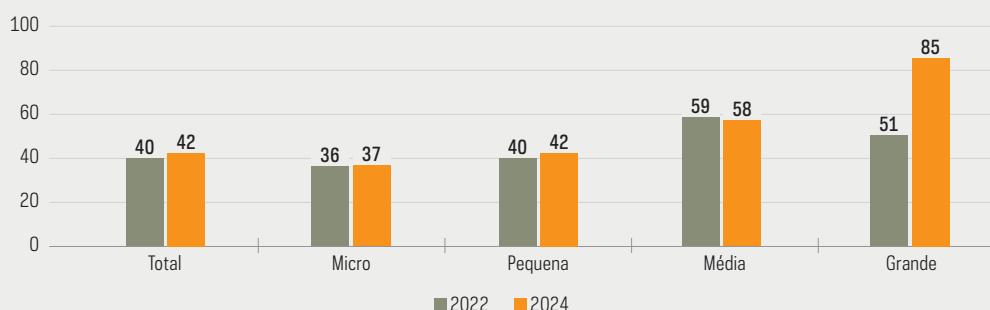
—
Empresas provedoras, por participação no IX.br (2024)
Total de empresas provedoras (%)

**GRÁFICO 4**

—
Empresas provedoras, por modalidade de entrega do serviço (2020-2024)
Total de empresas provedoras (%)

**GRÁFICO 5**

—
Empresas provedoras, por existência de uma área específica ou funcionários responsáveis pelo tema de proteção de dados pessoais, por porte (2022-2024)
Total de empresas provedoras (%)



Acesse os dados completos da pesquisa!

Além dos resultados apresentados nesta publicação, estão disponíveis no site do Cetic.br|NIC.br as tabelas de indicadores, os questionários, as informações para acessar os microdados e a apresentação dos resultados do evento de lançamento, além de outras publicações sobre o tema da pesquisa. As tabelas de resultados (<https://www.cetic.br/pt/pesquisa/provedores/indicadores/>), disponíveis para download em português, inglês e espanhol, apresentam as estatísticas produzidas, incluindo informações sobre os dados coletados e cruzamentos para variáveis investigadas no estudo. As informações disponíveis nas tabelas seguem o exemplo abaixo:

Código e nome do indicador

População a que se referem os resultados

E1A - EMPRESAS PROVEDORAS QUE PARTICIPAM DO IX.BR

Total de empresas provedoras

		PERCENTUAL (%)			
		SIM	NÃO	NÃO SABE	NÃO RESPONDEU
REGIÃO	TOTAL	34	55	11	0
	Norte	22	68	11	0
	Nordeste	31	59	10	1
	Sudeste	43	48	9	0
	Sul	37	50	13	0
	Centro-Oeste	25	58	17	0
PORTE DO PROVEDOR	Micro (até 9 pessoas ocupadas)	18	72	9	0
	Pequena (de 10 a 49 pessoas ocupadas)	42	48	9	0
	Média (de 50 a 249 pessoas ocupadas)	68	21	11	0
	Grande (mais de 250 pessoas ocupadas)	78	12	10	0
	Sem informações	35	26	38	1

Recortes de tabulação dos resultados: total (conjunto da população) e características de análise (região, faixa etária etc.), diferentes em cada pesquisa

Resultados: podem ser em % ou totais

Esta publicação está disponível também em inglês no website do Cetic.br|NIC.br.

Como referenciar as tabelas de indicadores

