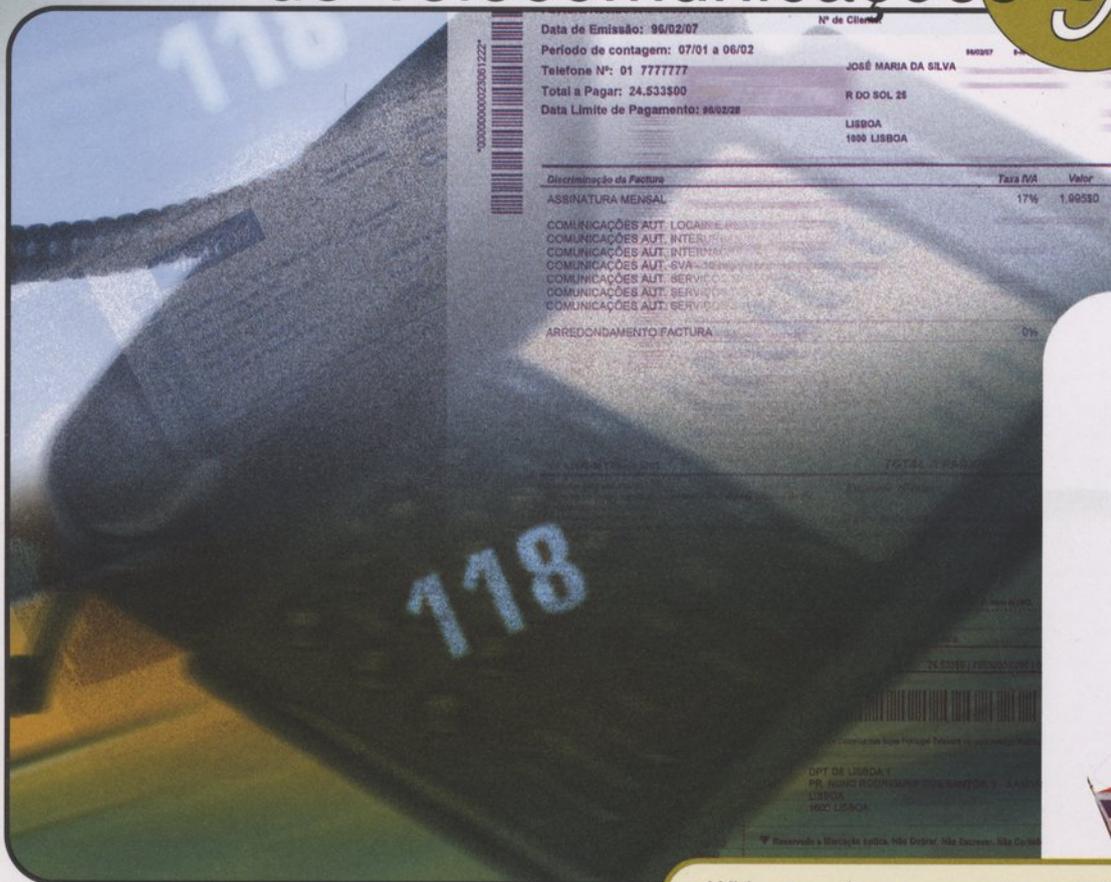


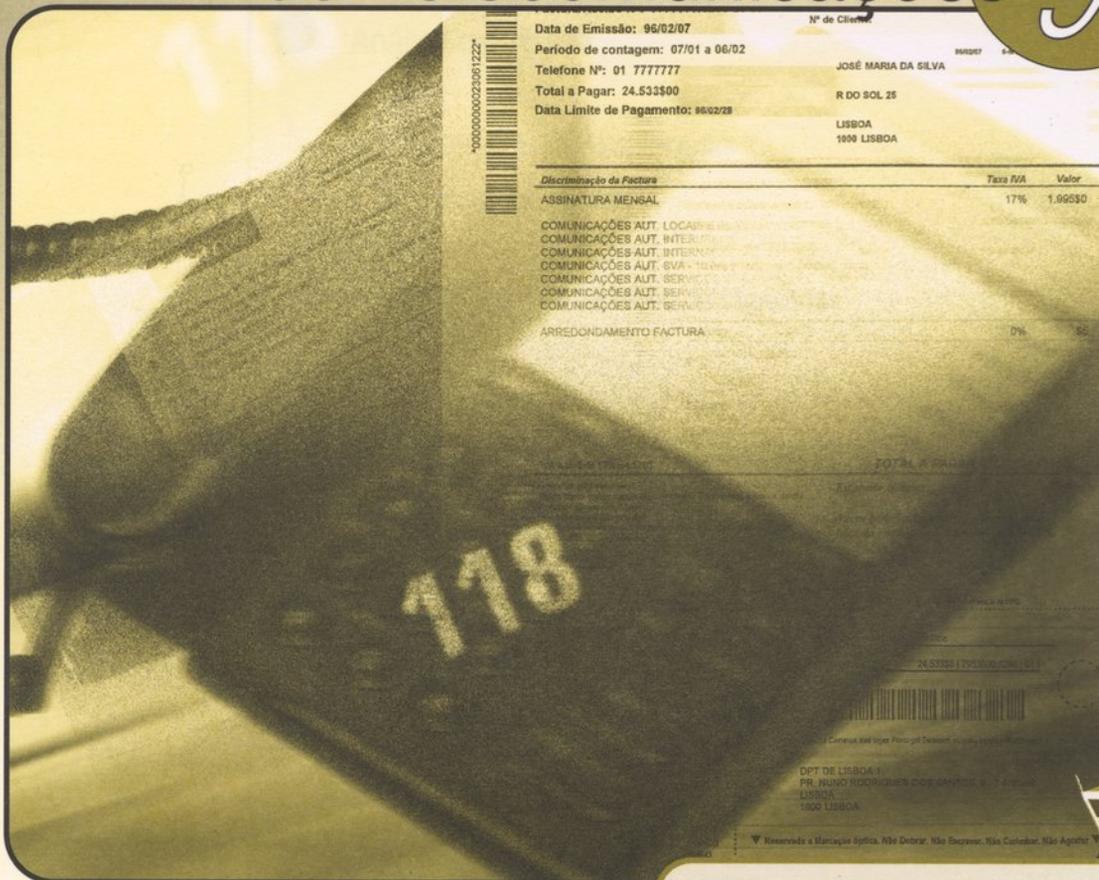
## Percepção da Qualidade do Serviço de Telecomunicações 95



With executive summary in english.



## Percepção da Qualidade do Serviço de Telecomunicações 95



With executive summary in english.

- 2.1 Apresentação da Fatura de uma Telecomunicação
- 2.2 Arredondamento de Facturas
- 2.3 Faturação Mensal
- 2.4 Conclusões



# Índice

<b>0</b>	Preâmbulo	5
<b>1</b>	Principais conclusões	7
1.1	Resultados apurados	7
1.2	Recomendações	9
<b>2</b>	Análise detalhada	11
2.1	A realização de chamadas	11
2.1.1	Posse de telefone	11
2.1.2	Tipo de chamadas	11
2.1.3	Horário de realização de chamadas	12
2.2	Utilização dos serviços de apoio ao cliente	13
2.2.1	Dificuldade na obtenção de ligação	13
2.2.2	Problemas durante as chamadas	13
2.2.3	Serviço de apoio na dificuldade de obtenção de ligação	14
2.2.4	Serviço informativo 118	14
2.2.5	Simpatia e eficiência dos funcionários	15
2.2.6	Utilização das listas telefónicas	15
2.3	Avarias / Reclamações	16
2.3.1	Avarias	16
2.3.2	Erros na facturação / Reclamações	16
2.4	Serviços	18
2.4.1	Barramento de chamadas de valor acrescentado	18
2.4.2	Reencaminhamento de chamadas	18
2.4.3	Facturação detalhada	18
2.4.4	Confidencialidade	19

2.5	Postos públicos	19
2.6	Preços	19
2.6.1	Preço de um impulso e assinatura telefónica	19
2.6.2	Custo de uma chamada local, interurbana e para a Europa	20
2.6.3	Relação Qualidade/Preço	20
2.6.4	Informação sobre mudança de preços	21
2.7	Opinião sobre o Serviço Telefónico Nacional	22
2.7.1	Classificação geral	22
2.7.2	Evolução nos últimos 5 anos	22

### Metodologia 23

3.1	Universo	23
3.2	Amostra	23
3.3	Técnica de entrevista	25
3.4	Recolha de informação	25
3.5	Tratamento de informação	25

### Executive summary 27

4.1	Introduction	27
4.2	Findings	28
4.3	Recommendations	30

## 0 PREÂMBULO

O ICP - Instituto das Comunicações de Portugal, é um instituto público, dotado de personalidade jurídica, com autonomia administrativa, financeira e património próprio e exerce a sua acção como órgão regulador do sector das comunicações, na tutela do Ministro do Equipamento, do Planeamento e da Administração do Território.

No sector das comunicações, tal como em todos os outros, a qualidade dos serviços prestados é um elemento fundamental para as empresas que operam numa perspectiva direccionada para o seu mercado, ou seja, com o objectivo de alcançar uma maior satisfação dos seus clientes.

Num mercado liberalizado, em que exista concorrência, os consumidores têm a possibilidade de optar entre as diversas empresas que nele operam; assim está, em princípio, assegurada a qualidade na prestação dos serviços em causa.

Num mercado em que as empresas prestam os seus serviços em regime de exclusivo, o consumidor não tem a possibilidade de escolha, pelo que existe a necessidade de controlar a qualidade dos serviços prestados ao consumidor nesses casos.

Tendo em consideração a importância que o acompanhamento da qualidade dos serviços prestados assume no sector das comunicações, pela existência de serviços operados em regime de exclusivo, bem como pelo papel relevante que esses serviços assumem na vida diária das pessoas, foram estabelecidos objectivos de qualidade de serviço, para determinados indicadores, através de uma negociação efectuada entre os operadores, o ICP e a Direcção-Geral de Concorrência e Preços. No caso de incumprimento dos limites fixados, será activado um sistema de penalização sobre os operadores.

Neste contexto, o ICP desenvolveu, no âmbito das suas competências de acompanhamento da qualidade de serviço, um sistema de monitorização e controlo da qualidade de serviço (QS) prestada pelos operadores dos serviços públicos de correios e de telecomunicações (CTT - Correios de Portugal e PT - Portugal Telecom, respectivamente).

Tal sistema prevê assim, duas vertentes distintas: a monitorização e o controlo.

Através da monitorização, o ICP acompanha a evolução dos valores verificados para determinados indicadores de qualidade de serviço (IQS). Estes valores são determinados pelos CTT e pela PT, que têm a seu cargo a responsabilidade de obter e tratar a informação.

Em paralelo, o ICP desenvolve acções de controlo, através da elaboração de estudos independentes, da sua responsabilidade, através dos quais efectua uma validação (ou não<sup>1</sup>) dos valores apresentados pelos operadores.

6

Assim, tanto na área de correios como de telecomunicações, o ICP tem vindo a realizar diversos estudos de mercado, mediante a contratação do trabalho de campo a empresas especializadas.

Tais estudos são efectuados em duas ópticas distintas: a primeira, através da simulação de situações reais de uso dos serviços e a segunda através da avaliação da satisfação por parte dos clientes dos serviços, como forma de controlar o impacte da política comercial dos operadores de serviço público junto dos consumidores.

Neste contexto, foram realizados pelo ICP diversos estudos, durante o ano de 1995, que agora se publicam com o objectivo de levar ao conhecimento do público, com interesse específico nesta matéria, as principais conclusões retiradas das análises efectuadas.

O presente estudo analisa a satisfação dos clientes do operador público de telecomunicações, efectuando um levantamento sobre determinadas questões como as avarias, os serviços de apoio, os preços, determinadas facilidades de serviço, etc. É igualmente avaliado, de uma forma global, o serviço prestado.

<sup>1</sup> Caso se verifiquem divergências entre os resultados obtidos pelo ICP e pelos operadores de serviço público de comunicações, haverá lugar a discussão de clarificação entre as partes. No caso de ausência de consenso, são utilizados os resultados do ICP para a aplicação do sistema de penalização.

# 1 PRINCIPAIS CONCLUSÕES

## 1.1 RESULTADOS APURADOS

Paralelamente à realização de estudos de qualidade onde são observados e “medidos” aspectos específicos dos serviços de telecomunicações<sup>1</sup>, realiza o ICP, uma vez por ano, um estudo de percepção da qualidade, onde é avaliada a satisfação do cliente.

Mais do que qualquer outra medida, é a opinião do Cliente - Destinatário dos Serviços Prestados, que deve servir de guia para o desenvolvimento da actividade de telecomunicações.

Assim, é nesta perspectiva que se elabora o presente relatório e se traçam as conclusões que seguidamente se apresentam:

- 1 O Serviço Telefónico Nacional mereceu em 1995, segundo as opiniões dos inquiridos, uma classificação de 12,5 valores, numa escala compreendida entre 1 e 20 (em 1994 a classificação tinha sido ligeiramente superior, 13,1 valores). Em relação à evolução registada nos últimos cinco anos, 62% dos respondentes expressaram a opinião de ter ocorrido uma melhoria, 21% que a situação se manteve e apenas 8% afirma ter piorado.
- 2 Metade dos inquiridos são da opinião de que não existe correspondência entre a qualidade e o preço dos serviços telefónicos, dos quais 90% atribuem a insatisfação ao preço, que julgam ser elevado.
- 3 Dos 24% de inquiridos que responderam não ter telefone em casa, 46% apresentam como razão o facto de ser caro e 28% o de não lhes ser necessário.
- 4 A noite é o período horário mais frequentemente escolhido para realização de chamadas (60%), seguindo-se o período da tarde (19%).

<sup>1</sup> *Estudo da Qualidade dos Serviços Especiais telefónicos de Apoio ao Utilizador e Estudo da Qualidade dos Postos Públicos.*

**5** A maioria dos inquiridos (54%) mostram satisfação com o tempo de espera até ao atendimento no global dos serviços de apoio a dificuldades de obtenção de ligação.

**6** 38% das opiniões demonstram insatisfação com o tempo de espera até ao atendimento no serviço informativo 118; quanto à resolução do problema, as opiniões são favoráveis (63% afirmam resolver sempre o problema e 32% frequentemente).

**7** Das pessoas que dizem utilizar as listas telefónicas, 14% afirma não haver facilidade em encontrar a informação pretendida.

**8** 23% dos respondentes afirmam que o tempo de execução da reparação de avarias é demorado e 5% muito demorado.

**9** A ocorrência de erros de facturação é considerada frequente para 14% dos inquiridos.

8

**10** Dos 57% de pessoas que dizem não reclamar aquando da ocorrência de erros de facturação a maioria fundamenta com o facto de achar não valer a pena (34%), de nunca conseguir ganhar a causa (20%) e de dar muito trabalho (13%).

Também com respeito ao atendimento dispensado pelos funcionários aquando da reclamação, a opinião não é favorável em relação a 24% de respostas.

**11** Detectou-se um elevado grau de desconhecimento sobre os serviços de barramento de valor acrescentado, reencaminhamento de chamadas, facturação detalhada e confidencialidade do nome na lista telefónica. Excluindo a facturação detalhada, onde 47% estariam interessados caso o serviço fosse gratuito e 13% estariam interessados mesmo tendo que pagar, os restantes serviços apresentam uma grande parte de respostas (superior a 70%) referindo não ter interesse.

**12** 33% afirmam encontrar dificuldades na localização de postos públicos de telefone. Quanto aos problemas apontados, os mais relevantes, segundo os inquiridos são, as avarias (31%) e o equipamento danificado (15%).

- 13** No geral das respostas no que concerne a preços (impulso, assinatura, chamada local, chamada interurbana e chamada para a Europa), o nível de desconhecimento é muito grande, havendo simultaneamente uma grande percentagem de pessoas que não respondem (o que chega a 84%).
- 14** 54% dos inquiridos transmitiram a sua insatisfação quanto à falta de divulgação atempada de informação sobre os preços, que julgam deveria ser feita antes da entrada em vigor dos mesmos.

## **1.2** RECOMENDAÇÕES

Das conclusões que foram referidas, salientam-se alguns aspectos menos eficientes segundo a opinião dos inquiridos. Nesta sequência, como resposta às insatisfações demonstradas, sugerimos algumas medidas de correcção:

- 1** Em relação aos preços, se por um lado existe um desconhecimento profundo quer do impulso e assinatura, quer das chamadas, por outro existe um descontentamento nítido face aos mesmos, julgando-os os respondentes como elevados em relação à qualidade, o que por vezes leva a que alguns prescindam do telefone em casa. Para tentar colmatar em primeiro lugar o desconhecimento, julgamos que deveria haver informação ao público quer nas listas telefónicas, quer em folhetos de distribuição via correio que deveriam ser acessíveis antes da entrada em vigor de novos preços. Por outro lado, para aumentar a satisfação do cliente face aos preços dos serviços, deve ser dada primazia à qualidade prestada e quanto a isto, deve prestar-se especial atenção aos factores que seguidamente são descritos.
- 2** Deverá ser prestada especial atenção aos problemas que ocorrem durante as chamadas, nomeadamente de linhas cruzadas, ruído e chamadas que caem sistematicamente.
- 3** O serviço 118 não satisfaz em termos de tempo de espera até ao atendimento. Ainda no que diz respeito a informação, as listas telefónicas são consideradas de difícil consulta por alguns dos inquiridos. Respeitante a este aspecto, dever-se-á proceder a melhorias nas páginas iniciais, onde se explica o modo de consulta e a edição das várias listas por regiões.

- 4 Para colmatar o desconhecimento sobre os serviços de barramento de chamadas de valor acrescentado, facturação detalhada e reencaminhamento de chamadas, deviam ser incluídas informações nas primeiras páginas das listas telefónicas. Pensamos que este é o meio privilegiado de prestar este tipo de informações, uma vez que desta forma se compila toda a informação mais essencial ao cliente.
- 5 No respeitante a reparação de avarias, deve ser dada atenção ao tempo decorrido entre a participação do cliente e a reparação pelo técnico.
- 6 O processo de reclamação por erros de facturação é visto como muito ineficiente levando a que os clientes muitas vezes se limitem a pagar contas que julgam ser superiores às chamadas realizadas. Os aspectos mais flagrantes da insatisfação demonstrada têm a ver com o processo de reclamação que é julgado como muito complexo e não eficiente.

O aumento da satisfação dos clientes para com os procedimentos adoptados aquando das reclamações deverá necessariamente passar por uma sensibilização dos funcionários para a capacidade de escutar os clientes, de tal forma que possam registar os problemas com exactidão, prestando auxílio no processo de reclamação e informação acerca dos desenvolvimentos no desenrolar da análise do processo.

- 7 Por fim e em relação aos postos públicos, deverá proporcionar-se uma fácil localização pelo cliente, por outro lado deverá verificar-se com mais frequência a ocorrência de avarias, devendo proceder-se com maior celeridade à sua reparação. O factor limpeza também deverá estar em primeiro lugar nas preocupações do operador com o bom funcionamento dos postos públicos de telefone.

## 2 ANÁLISE DETALHADA

Descrição da Fatura

FATURA MENSAL

CHAMADAS AUT. LOCAIS  
CHAMADAS AUT. INTERURBANAS  
CHAMADAS AUT. INTERNACIONAIS  
CHAMADAS AUT. SVA  
CHAMADAS AUT. SERVIÇOS  
CHAMADAS AUT. SERVIÇOS

FUNDAMENTO FACTURA

Taxa IVA Valor

17% 1.995\$0

### 2.1 A REALIZAÇÃO DE CHAMADAS

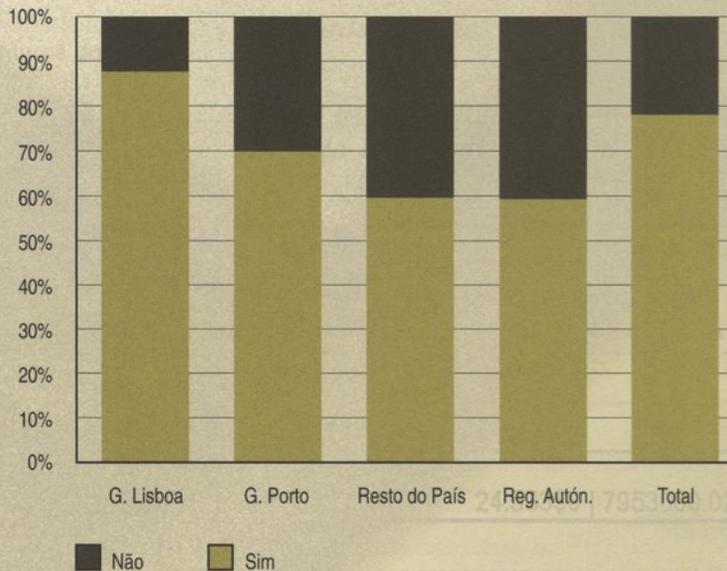
#### 2.1.1 Posse de telefone

Dos 24% de inquiridos que responderam não ter telefone em casa, 46% apresentam como razão o facto de ser caro e 28% o de não lhes ser necessário.

As Regiões Autónomas são as que apresentam maior número de pessoas sem telefone (29%).

### Dispõe de telefone em casa ?

Do you have a telephone at home?



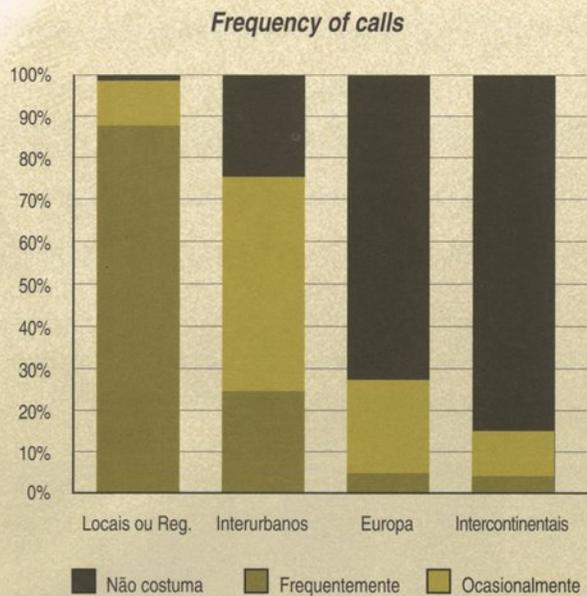
#### 2.1.2 Tipo de chamadas

O tipo de chamadas que se efectuam com mais frequência são as locais e regionais (80% frequentemente) e as interurbanas (25% frequentemente).

As Região Autónomas registaram a menor frequência de realização de chamadas locais e regionais do país (só 40% dos inquiridos fazem este tipo de chamadas frequentemente).

As chamadas para a Europa e Intercontinentais são as mais raras de todos os tipos, as quais só para cerca de 3% dos inquiridos são realizadas frequentemente.

### Frequência de realização de chamadas



### 2.1.3 Horário de realização de chamadas

A noite é o período horário com maior frequência de efectivação de chamadas (60%), seguindo-se o período da tarde (19%). Existem 10% dos inquiridos afirmando ser variável o período do dia em que fazem as suas chamadas.

As Regiões Autónomas são as que verificam uma menor percentagem de inquiridos efectuando chamadas no período da noite (37%).

41% dos entrevistados nunca faz chamadas com o intuito de aproveitamento das tarifas reduzidas, de onde as principais razões de tal procedimento são o facto de os horários não serem os mais convenientes e de as tarifas reduzidas serem consideradas sem interesse (51%).

Saliente-se que os inquiridos das Regiões Autónomas são os que afirmam numa percentagem maior não realizar as suas chamadas em período de tarifa reduzida (51%), isto porque consideram que as horas não são as mais convenientes (44%).

Descrição da Fatura

TURA MENSAL

Taxa IVA

Valor

17%

1.995\$0

CAÇÕES AUT. LOCAIS E  
 ICAÇÕES AUT. INTERURB  
 ICAÇÕES AUT. INTERM  
 ICAÇÕES AUT. SVA - INTER  
 ICAÇÕES AUT. SERVIÇOS  
 ICAÇÕES AUT. SERVIÇOS  
 ICAÇÕES AUT. SERVIÇOS

Em contrapartida 55% dos inquiridos afirmam realizar as suas chamadas dentro dos períodos de tarifa reduzida, confirmando-se que de facto isto acontece em 93% dos casos.

FUNDAMENTO FACTURA

Pode concluir-se que nas Regiões Autónomas as pessoas têm de facto convicção quando dizem usar os períodos contemplados com tarifas reduzidas, uma vez que assim fazem em 100% dos casos.

0%

\$5

## 2.2 UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE APOIO AO CLIENTE

13

### 2.2.1 Dificuldade na obtenção de ligação

Apenas cerca de 4% dos inquiridos se queixou de sentir dificuldades com frequência tanto na obtenção de ligações locais e regionais como na obtenção de ligações interurbanas.

### 2.2.2 Problemas durante as chamadas

Aferindo a satisfação do cliente com a qualidade da comunicação que se estabelece nas chamadas, concluiu-se que 7% dos respondentes afirmaram ter problemas frequentes durante as chamadas e 31% apenas ocasionalmente, estando os mesmos relacionados fundamentalmente com linhas cruzadas (35%), ruído (31%) e o facto de a chamada cair (22%).

DPT DE LISBOA 1  
 PR. NUNO RODRIGUES DOS SANTOS, 9.º ANDAR  
 LISBOA  
 1600 LISBOA

### **2.2.3 Serviço de apoio na dificuldade de obtenção de ligação**

Apenas 30% dos inquiridos afirma fazer uso do serviço de apoio a dificuldades na obtenção de ligações telefónicas, de onde se salientam os inquiridos da Grande Lisboa (48% utilizadores deste serviço).

Recolhida a opinião referente ao tempo de espera até ao atendimento pelo funcionário do serviço de apoio, conclui-se que 56% têm uma opinião favorável, contra 41% considerando este tempo de espera elevado. A Grande Lisboa é a região do país onde existe um maior grau de insatisfação (55% de inquiridos afirmando que o tempo de espera é demorado ou muito demorado).

Em relação à resolução do problema posto ao serviço de apoio, existe um elevado grau de satisfação consubstanciado por 91% de inquiridos afirmando que os problemas postos são resolvidos, senão em todos os casos pelo menos na maioria.

### **2.2.4 Serviço informativo 118**

A maioria dos inquiridos recorre ao serviço 118 (54%), para obter informações.

Destes 54% de utilizadores, 48% criticam o tempo de espera, considerando-o demorado. Esta opinião toma especial relevo na região da Grande Lisboa (60%).

Em relação à resolução do problema, os apuramentos demonstram um elevado grau de satisfação (63% afirmam resolver sempre o problema e 32% frequentemente).

\*00000000023061222\*



Data  
Perio  
Telef  
Total  
Data

Dis

ASSI

COM

COM

COM

COM

COM

COM

COM

COM

ARR

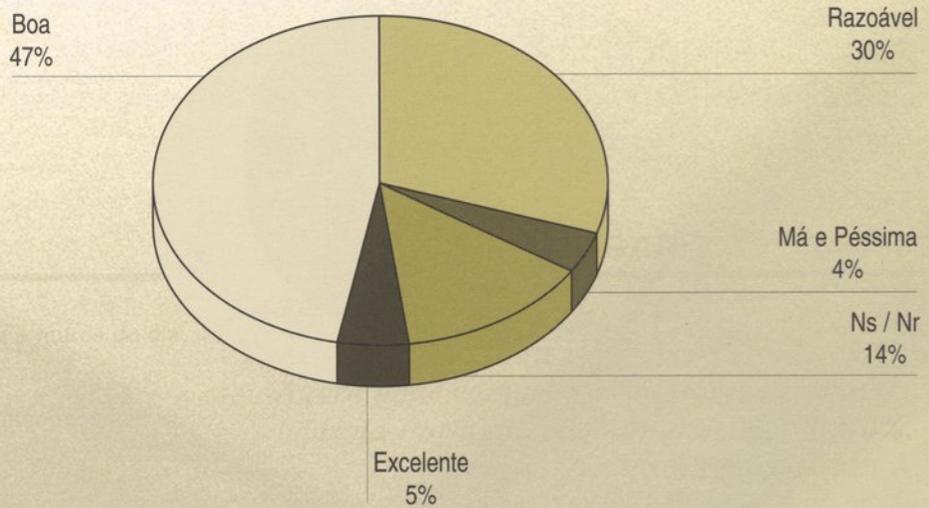
### 2.2.5 Simpatia e eficiência dos funcionários

A satisfação com a simpatia demonstrada pelos funcionários nos serviços de apoio ao cliente está patente nas respostas obtidas. Assim, 8% julga a simpatia com excelente, 47% com bom e 28% com razoável. 17% julga a simpatia com má e péssima e 0% com não sabe/não respondeu.

No que respeita ao aspecto eficiência, a opinião dos entrevistados é favorável em 82% dos casos, como se pode ver pelo gráfico que se segue.

Eficiência dos funcionários

Efficiency of operators



### 2.2.6 Utilização das listas telefónicas

68% dos inquiridos afirmam fazer uso da lista telefónica, de onde 14% encontram dificuldade em encontrar a informação pretendida.

56% dos respondentes têm o hábito de consultar a informação das páginas iniciais, hábito que está especialmente patente nas pessoas da região da Grande Lisboa.

DPT DE LISBOA 1  
PR. NUNO RODRIGUES DOS SANTOS, 9º 3 ANDAR  
LISBOA  
1600 LISBOA

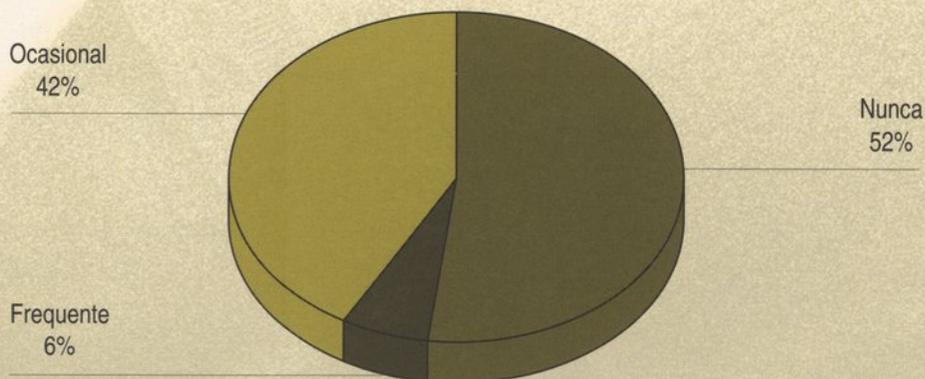
## 2.3 AVARIAS / RECLAMAÇÕES

### 2.3.1 Avarias

As avarias ocorrem ocasionalmente para 42% das pessoas inquiridas e frequentemente apenas para 6%. No entanto, a maioria (52%) declarou nunca as ter tido.

#### Frequência de avarias

Frequency of faults



16

De registar que 23% considera que o tempo de execução da reparação é demorado e 5% muito demorado.

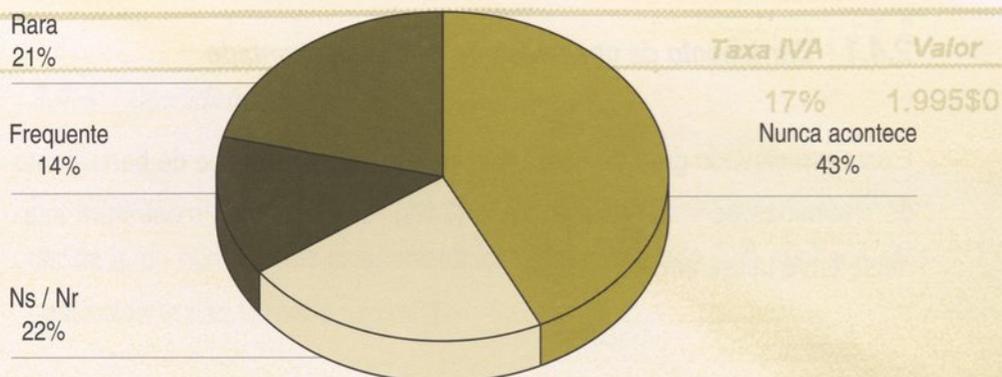
Na região da Grande Lisboa o descontentamento com o tempo da reparação de avarias é mais elevado que nas restantes regiões (28% considerando o tempo demorado e 7% muito demorado).

### 2.3.2 Erros na facturação / Reclamações

Pela sondagem realizada às opiniões extrai-se como significativa a percentagem de 14% de opiniões traduzindo a ocorrência frequente de erros na facturação.

### Frequência de erros na facturação

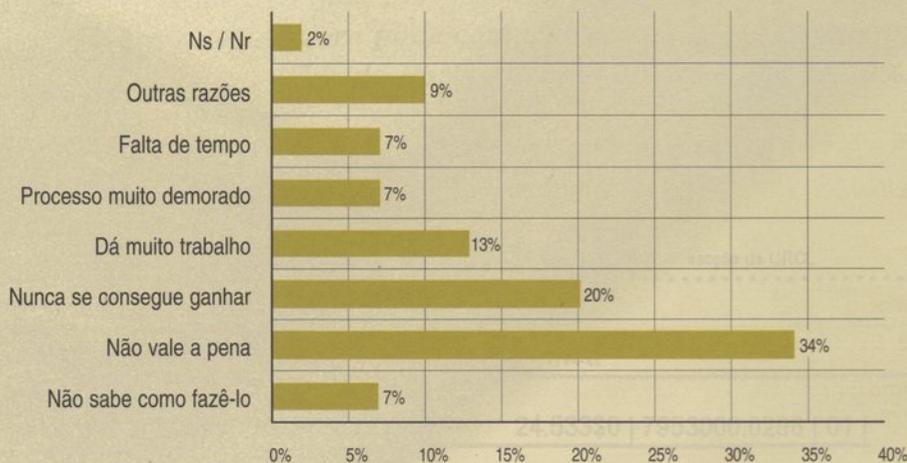
Frequency of billing mistakes



Apenas 43% dos respondentes dizem reclamar aquando da ocorrência de erros de facturação. Os que não o fazem apresentam como principais motivos, o facto de considerarem não valer a pena (34%), terem a ideia de que nunca conseguiriam ganhar a causa (20%) e de o processo de reclamação dar muito trabalho (13%).

### Razões porque não reclamou

Reasons for not having complained



Embora a maioria das pessoas com experiência em processos de reclamação dos erros de facturação, tenham demonstrado uma posição favorável face ao tratamento prestado pelo operador (69%), 24% responderam ter sofrido um tratamento deficiente.

No que respeita ao tempo de resposta à reclamação por erros de facturação, existe uma percentagem relevante de respostas desfavoráveis (48%).

### 2.4.1 Barramento de chamadas de valor acrescentado

Existe um elevado grau de desconhecimento sobre o serviço de barramento de chamadas de valor acrescentado (74%), de onde 19% mostraram interesse em o utilizarem.

### 2.4.2 Reencaminhamento de chamadas

O serviço de reencaminhamento de chamadas é ainda pouco conhecido, segundo se detectou junto dos inquiridos (78% não conhece). Existem ainda os inquiridos que afirmam conhecer mas não utilizar (21%).

18

28% dos inquiridos mostraram interesse em fazer uso deste serviço futuramente.

Repare-se que é a Região da Grande Lisboa a que regista uma mais elevada percentagem de pessoas realmente interessadas neste serviço (13% que pagariam para ter o serviço), seguindo-se-lhe os inquiridos das Regiões Autónomas (10%).

### 2.4.3 Facturação detalhada

60% dos inquiridos desconhece a possibilidade de receber informação detalhada sobre a facturação, enquanto que 39% conhece essa possibilidade, não a utilizando.

A maior percentagem registada na medida do interesse no serviço de facturação detalhada diz respeito a 47% que estariam dispostos a aderir se o serviço fosse gratuito.

\*00000000023061222\*



Data  
Período  
Telef  
Total  
Data

Disc

ASS

COM

COM

COM

COM

COM

COM

COM

ARR



Em relação ao preço da assinatura mensal, podem considerar-se três valores como resposta acertada; 1825\$00 correspondendo ao valor real, 1990\$00 como valor constante das facturas emitidas para os clientes (este valor inclui o aluguer do equipamento) e finalmente o valor de 895\$00 (40% da assinatura e o aluguer do equipamento) pago pelos reformados e pensionistas, cujo rendimento mensal do agregado familiar é igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional.

Assim, os valores de 1825\$00 e 730\$00 não foram indicados por ninguém, sendo apenas o valor de 1990\$00 respondido por 12% dos entrevistados.

Em relação à questão sobre o preço da assinatura mensal, registou-se 40% das pessoas entrevistadas que ou não sabem ou não respondem, o que faz transparecer um elevado nível de desconhecimento.

### **2.6.2 Custo de uma chamada local, interurbana e para a Europa**

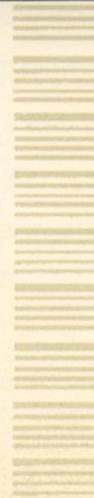
Com respeito às questões sobre os preços de chamadas locais, interurbanas e para a Europa (chamadas efectuadas à noite, com uma duração de 3 minutos), está patente o desconhecimento do público relativamente a todos eles, o que se fundamenta pelos 70% a 85% dos inquiridos que não dão qualquer resposta e dos cerca de 5% que indicam valores exageradamente acima dos valores efectivamente praticados.

### **2.6.3 Relação Qualidade / Preço**

Metade dos inquiridos são da opinião de que não existe correspondência entre a qualidade e o preço dos serviços telefónicos, dos quais 90% atribuem a insatisfação ao preço que julgam ser elevado.

Relevam-se as respostas que criticam a qualidade, apuradas no Resto do País (11%) e Grande Lisboa (10%).

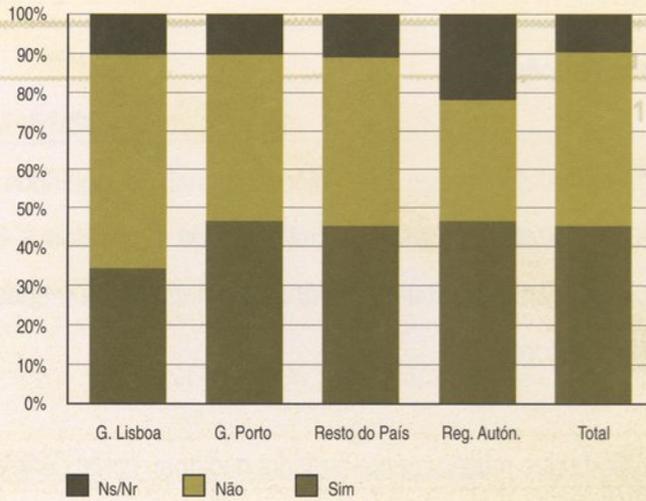
\*00000000023061222



Data  
Período  
Telef  
Total  
Data  
Disc  
ASSI  
COM  
COM  
COM  
COM  
COM  
COM  
ARRE

### Correspondência entre preço / qualidade

1000 L Price / quality ratio



TVA 17% Valor 1.995\$0

Descrição da Fatura

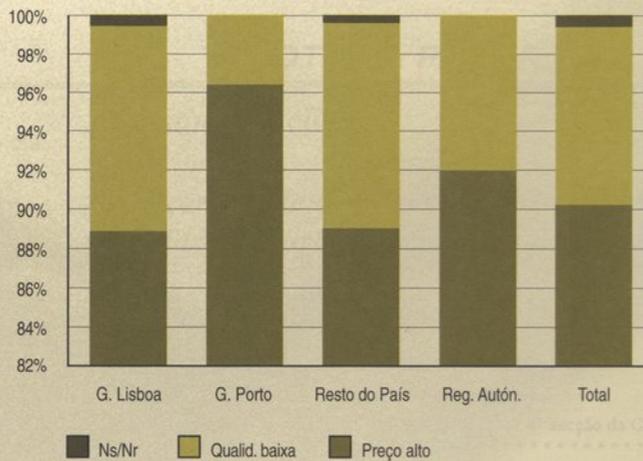
TURA MENSAL

COMUNICAÇÕES AUT. LOCAIS E INTERURB.  
 COMUNICAÇÕES AUT. INTERURB.  
 COMUNICAÇÕES AUT. INTERNACIONAIS  
 COMUNICAÇÕES AUT. SVA - TO  
 COMUNICAÇÕES AUT. SERVIÇOS  
 COMUNICAÇÕES AUT. SERVIÇOS  
 COMUNICAÇÕES AUT. SERVIÇOS

FUNDAMENTO FACTURA

### Factor deficiente

Inadequacy factor



#### 2.6.4 Informação sobre mudança de preços

Está bem patente a insatisfação dos inquiridos relativamente à oportunidade com que é divulgada ao público a informação sobre a entrada em vigor de novos preços dos serviços telefónicos (54% são da opinião que a informação não é atempada).

DPT DE LISBOA 1  
 PR. NUNO RODRIGUES DOS SANTOS, 4-3 ANDAR  
 LISBOA  
 1600 LISBOA

## 2.7 OPINIÃO SOBRE O SERVIÇO TELEFÓNICO NACIONAL

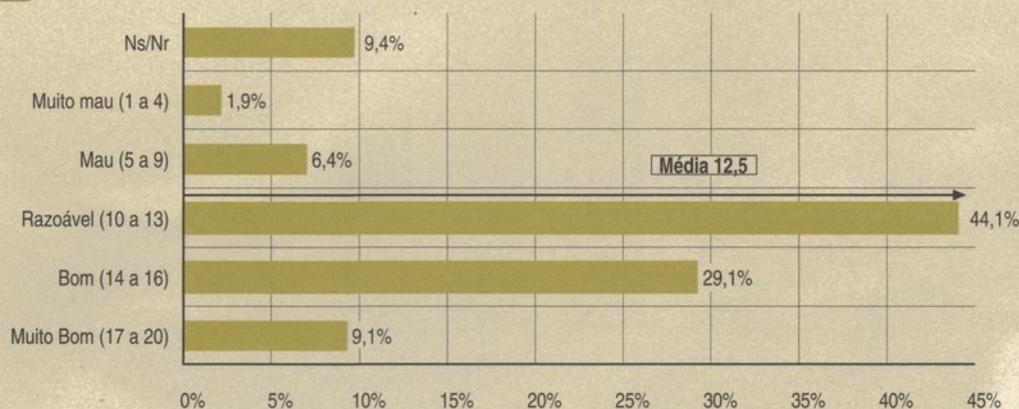
### 2.7.1 Classificação geral

Na apreciação geral do Serviço Telefónico Nacional, os inquiridos atribuíram um valor de 1 a 20, de onde a média obtida foi de 12,5 valores. De registar que o serviço na Grande Lisboa mereceu aproximadamente menos um ponto percentual (11,7 valores).

De salientar ainda que relativamente à média nacional, cerca de 8% dos inquiridos consideram o Serviço Telefónico Nacional de mau ou mesmo muito mau.

### Classificação global do serviço de telecomunicações

Overall classification of the telecommunications service



### 2.7.2 Evolução nos últimos 5 anos

Em relação à evolução registada nos últimos cinco anos, 62% dos respondentes expressaram a opinião de ter ocorrido uma melhoria, 21% que a situação se manteve e apenas 8% afirma ter piorado.

# 3 METODOLOGIA

1000 LISBOA

Descrição da Factura  
FACTURA MENSAL

Taxa IVA	Valor
17%	1.995\$0

## 3.1 UNIVERSO

RETRIBUIÇÕES AUT. LOCAIS  
RETRIBUIÇÕES AUT. INTERMUNICIPAL  
RETRIBUIÇÕES AUT. INTERNACIONAIS  
RETRIBUIÇÕES AUT. SVA  
RETRIBUIÇÕES AUT. SERVIÇOS  
RETRIBUIÇÕES AUT. SERVIÇOS  
RETRIBUIÇÕES AUT. SERVIÇOS

O Universo é constituído pelos indivíduos entre os 18 e os 74 anos, residentes em Portugal Continental e Regiões Autónomas.

## 3.2 AMOSTRA

FUNDAMENTO FACTURA

A amostra é constituída por um total de 1082 indivíduos.

A amostra foi estratificada por habitat (dimensão populacional das localidades) e região (Grande Lisboa, Grande Porto, Regiões Autónomas e Resto do País), atribuindo-se a cada estrato resultante do cruzamento destas duas variáveis um número de entrevistas proporcional ao seu peso no Universo.

Para efeitos da selecção da amostra, a região Resto do País foi desagregada em 4 regiões (Litoral Norte, Interior Norte, Litoral Centro e Interior Sul), de forma a garantir que a distribuição da amostra reproduzisse o mais fielmente possível a distribuição da população no território.

Em cada estrato resultante do cruzamento da região com o habitat, foi seleccionado um conjunto de localidades, em função do número de entrevistas a fazer nesse estrato, num total de 88 localidades. As localidades foram seleccionadas a partir do ficheiro de lugares do Instituto Nacional de Estatística.

DPT DE LISBOA 1  
PR. NUNO RODRIGUES DOS SANTOS, 9-3 ANDAR  
LISBOA  
1600 LISBOA

Foi a seguinte a distribuição da amostra pelas várias regiões consideradas:

Região	Universo (18 - 74)	% no universo	Amostra Realizada	% na amostra
Litoral Norte	1,522,285	22.2	239	22.1
Grande Porto	719,569	10.5	114	10.5
Interior Norte	919,589	13.4	145	13.4
Litoral Centro	996,352	14.5	160	14.8
Grande Lisboa	1,510,911	22.1	237	21.9
Interior Sul	866,907	12.7	138	12.8
Reg. Autónomas	314,344	4.6	49	4.5
Total	6,849.957	100	1,082	100

24

Dentro de cada localidade os indivíduos foram seleccionados segundo o método de quotas tendo em conta três variáveis:

- . Sexo (2 níveis)
- . Idade (4 níveis: 18 a 29, 30 a 39, 40 a 54, 55 a 74)
- . Instrução (2 níveis para os indivíduos com idades compreendidas entre os 18 e 39 anos: até ensino preparatório e mais que ensino preparatório e 2 níveis para os indivíduos com idades compreendidas entre os 40 e os 74 anos)

A distribuição das entrevistas em função destas variáveis foi feita de forma proporcional à estrutura do Universo, sendo este definido com base nos resultados do recenseamento da população de 1991.

\*00000000023061222\*



Data  
Período  
Telef  
Total  
Data

Disc  
ASSI  
COM  
COM  
COM  
COM  
COM  
COM  
ARRE

**3.3 TÉCNICA DE ENTREVISTA**

1000 LISBOA

Utilizou-se a técnica de entrevista directa e pessoal, mediante questionário estruturado elaborado pela empresa especializada em conjunto com o ICP.

Descrição da Factura

FACTURA MENSAL

Taxa IVA	Valor
17%	1.995\$0

COMUNICAÇÕES AUT. LOCAIS E NAC.

COMUNICAÇÕES AUT. INTERURB.

COMUNICAÇÕES AUT. INTERNAC.

COMUNICAÇÕES AUT. SVA - 122

COMUNICAÇÕES AUT. SERVIÇOS

COMUNICAÇÕES AUT. SERVIÇOS

COMUNICAÇÕES AUT. SERVIÇOS

FUNDAMENTO FACTURA

0% \$5

**3.4 RECOLHA DE INFORMAÇÃO**

A recolha da informação decorreu entre 7 de Setembro e 5 de Outubro de 1995, tendo sido assegurada pela empresa especializada.

**3.5 TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO**

Os resultados nacionais têm por base uma amostra de 1082 entrevistas, que se caracteriza por um grau de confiança de 95%, admitindo um erro de amostragem de 3%.

25

A amostra foi estratificada por grandes regiões, de acordo com o quadro que seguidamente se apresenta:

Regiões	Número de entrevistas	%
Grande Lisboa	237	21.9
Grande Porto	114	10.5
Resto do País	682	63
Reg. Autónomas	49	4.5
Total do País	1,082	100

DPT DE LISBOA I  
PR. NUNO RODRIGUES DOS SANTOS, 673 ANDAR  
LISBOA  
1600 LISBOA

Faint header text at the top of the page.

Column 1	Column 2	Column 3	Column 4

Small handwritten mark or signature on the right side of the page.



## 4 EXECUTIVE SUMMARY

### 4.1 INTRODUCTION

ICP - *Instituto das Comunicações de Portugal* - is the regulatory body of the communications sector in Portugal, an autonomous public institute reporting to the Minister of Equipment, Planning and Territorial Administration. Among its activities, ICP promotes regular studies and issues reports on the quality of the services offered in the communications sector.

Service quality is fundamental for market-oriented enterprises. On a free market, service quality is assured by competition, however, when regarding non-liberalized markets where services are exclusively provided by one enterprise - as it still happens with certain Portuguese postal and telecommunications services - it becomes necessary to control their quality, more so when considering **public services**.

**Service quality objectives** were therefore agreed among the public service operators (*CTT - Correios de Portugal* and *PT - Portugal Telecom*), ICP and *Direcção-Geral de Concorrência e Preços* (the government body responsible for competition and pricing affairs). Should the operators fail to fulfil the objectives established, a penalty system shall be applied.

ICP's mission towards public service quality in the communications sector is to monitor and control: ICP follows the figures delivered by each operator regarding the several quality indicators previously agreed upon and at the same time controls the quality of service by carrying out independent research studies, which allow ICP to validate (or not<sup>1</sup>) the figures presented by the operators. These studies - from which result **quality reports** and **recommendations** - are carried out either through the simulation of real/live situations or by evaluating customer satisfaction towards the services rendered.

The presented report concerns the perceived quality of telecommunication service.

<sup>1</sup> Should there be any difference between ICP's results and the public service operators, both parts shall discuss them in order to clarify the matter. If no consensus is attained, ICP's results shall be used the application of the penalty system.

## 4.2 FINDINGS

In addition to carrying out quantitative studies on the quality of specific aspects of telecommunications services<sup>1</sup>, ICP also conducts a yearly quality perception survey where client satisfaction is assessed.

More than anything it should be the opinion of the Client, as he/she who uses the services provided, which acts as a guide in the development of telecommunications services.

It was with the feelings of the Client in mind that this report was made. Its content can be summed up in the following points:

- 1 In 1995, respondents awarded the **national telephone service a classification** of 12.5 on a scale of 1 to 20 (the previous year's figure was slightly higher at 13.1). 62% of respondents expressed the opinion that the service has improved in the last five years, while 21% stated that the situation remained the same and a mere 8% said that it had got worse.
- 2 Half of those questioned did not see any **relation between the quality and price** of telephone services. 90% of these respondents cited high prices as the source of their dissatisfaction.
- 3 Of the 24% of respondents who did not have a **telephone at home**, 46% said it was too expensive and 28% said that it was not necessary.
- 4 Night-time is the most **commonly-used tariff period** - 60% of calls are made at this time. Evening is the next most popular tariff period (19% of calls).
- 5 Most respondents (54%) declared themselves satisfied with **waiting time** in the majority of **services for assisting difficulties in calling**.

<sup>1</sup> Study on the Quality of Special Customer Assistance Telephone Services and Study on the Quality of Public Call Boxes.

6 38% of those questioned said they were dissatisfied with the **waiting time for the 118 information** service; as for solving problems, 63% said that the problem was always solved and 32% said it was frequently solved.

7 Of those who use **telephone directories**, 14% said that they have problems in finding the information they require.

8 23% of respondents stated that the **time taken to repair faults** is excessive, while 5% said it was extremely excessive.

9 14% of respondents said that **billing errors** are a frequent occurrence.

10 Of the 57% of respondents who said that they did not **complain** about **billing errors**, many explained that they did not think it was worthwhile (34%), while 20% said that they never managed to gain a rebate anyway and 13% said it was too much effort.

24% of respondents felt that their complaints were not sympathetically received by the operators.

11 A high level of ignorance of services such as **call-barring, re-routing of calls, itemised billing and the ex-directory facility** was found to exist. With the exception of itemised billing, where 47% of respondents declared an interest if such a service was free of charge and 13% declared an interest even if they would have to pay, levels of indifference (higher than 70%) were significant.

12 33% of those questioned said that they had difficulties in finding **public call boxes**. The most frequently-cited reasons for these difficulties were faults (31%) and damaged equipment (15%).

13 Most respondents had an extremely limited knowledge of **prices (conversation units, local, long-distance and European calls)**. The vast majority of those questioned quite simply gave no answer (84%).

- 14 54% of respondents voiced dissatisfaction at the lack of prior **notification of price changes**, feeling that they should be informed of prices before they take effect.

### 4.3 **RECOMMENDATIONS**

---

The conclusions reached point to a number of aspects which can be improved to provide a higher quality of service. We provide a few suggestions for improvement below:

- 1 While on one hand there is a great lack of knowledge concerning monthly line rental, conversation unit and call prices, on the other hand there does exist major dissatisfaction with such prices. Respondents said that such prices were too high in relation to quality, which sometimes leads potential subscribers to go without a telephone at home. To combat ignorance of prices, we believe that prices should be publicised in telephone directories and in leaflets sent by mail before new prices take effect. To increase client satisfaction towards services prices, priority should be given to quality, with special attention given to the factors mentioned below.
- 2 Special attention should be given to the problems which occur during calls, such as crossed lines, noise and calls which are repeatedly cut off.
- 3 The 118 service is unsatisfactory in terms of waiting time. And as for the information available, the telephone directory was considered difficult to use by some respondents. To improve this situation the opening pages of the directory, where it is explained how to use it, should be redesigned. Regional directories should also be published.

- 4 To combat ignorance of services such as call-barring, itemised billing and re-routing of calls, information on these services should be included in the opening pages of the telephone directory. We believe this to be the best way to provide this type of information, since the directory includes all the information most needed by the client.
- 5 The time spent between the client's complaint and the technician's repair should be closely monitored.
- 6 The complaints process for billing errors is seen as extremely inefficient, and clients often end up paying bills which they consider excessively high for the calls made. Most dissatisfaction are centred on the complaints procedure, which is seen as inefficient and highly complex.

Increased client satisfaction with the complaints procedure necessarily implies greater ability among operators/staff to listen to clients in such a way as to be able to record problems with precision, providing assistance in the complaints procedure and giving information on its developments.

- 7 Finally, public call boxes should be easy to find, with more frequent checks for faults and greater rapidity in their repair. The cleanliness factor should also be a major priority.

to combat ignorance of services such as call-back, required billing and re-voicing of calls, information on these services should be included in the opening pages of the telephone directory. We believe this to be the best way to provide this type of information, since the directory includes all the information most needed by the client.

### RECOMMENDATIONS

The time spent between the client's complaint and the technician's response should be closely monitored to avoid further escalation and to ensure the technician is aware of the client's complaint. The complaints process for billing errors is seen as extremely inefficient and clients often end up paying bills which they consider excessive. Most dissatisfaction centers on the complaints procedure which is seen as inefficient and highly complex.

The complaints procedure should be simplified and made more efficient. This will involve a number of changes to the current procedure. Increased client satisfaction with the complaints procedure necessarily implies greater ability among operators/staff to listen to clients in such a way as to be able to record problems with precision, providing assistance in the complaints procedure and giving information on its developments.

Finally, public call boxes should be easy to find, with more frequent checks for faults and greater rapidity in their repair. The cleanliness of factors should also be a major priority.

The 116 service is essential to ensure in accordance with the 116 Act that the telephone network is maintained and that the telephone service is available to all.

# **Relatórios** *publicados*

- 1. R. de Percepção da Qualidade do Serviço de Correios 95*
- 2. R. de Percepção da Qualidade do Serviço de Telecomunicações 95*



*Design*



**J SARMENTO**  
design



1950  
1951



---

**LISBOA (Sede)**

Av. José Malhoa, 12  
1070 Lisboa - Portugal  
Tel: (351-1) 721 10 00  
Fax: (351-1) 721 10 01  
Telex: 66 325 ICP-P

---

**PORTO**

Rua Direita do Viso, 59  
4200 Porto - Portugal  
Tel: (351-2) 610 55 20  
Fax: (351-2) 610 55 85

---

**DAC (Região Autónoma dos Açores)**

Rua dos Valados - Relva  
9500 Ponta Delgada - Portugal  
Tel: (351-96) 226 56  
Fax: (351-96) 247 39

---

**DMD (Região Autónoma da Madeira)**

Rua do Vale das Neves, 19  
9050 Funchal - Portugal  
Tel: (351-91) 792 200  
Fax: (351-91) 793 530

---

**BARCARENA**

Alto do Paimão  
2745 Barcarena - Portugal  
Tel: (351-1) 434 85 00  
Fax: (351-1) 435 13 32

---

**LINHA VERDE / PUBLIC ATTENDANCE**

0-800 20 66 65

