

Qualidade dos Serviços
Telefónicos Especiais
de Apoio ao utilizador 95



With executive summary in english.

Qualidade dos Serviços Telefónicos Especiais de Apoio ao utilizador 95



With executive summary in english.

3.2. Serviço de apoio a consumidores no âmbito
dos serviços telefónicos - 090

3.3. Serviço de apoio a consumidores no âmbito
dos serviços telefónicos - 090

3

Qualidade dos Serviços Telefônicos Especiais de Apoio ao Utilizador 95



Centro de Apoio ao Utilizador em Inglês
95

Índice

0	Preâmbulo	5
1	Objecto do estudo	7
2	Principais conclusões	9
2.1	Resultados apurados	9
2.2	Quadro síntese	12
2.3	Recomendações	13
2.4	Cumprimento de objectivos	14
3	Análise detalhada	15
3.1	Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais e regionais	15
3.1.1	Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais e regionais - Grande Lisboa e Grande Porto - 180	15
3.1.2	Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais e regionais - Resto do País e Regiões Autónomas - 090*	18
3.2	Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de ligações interurbanas - 090	21
3.3	Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de ligações internacionais - 099	25

3.4	Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas intercontinentais - 098	27	
3.5	Serviço informativo - 118	30	
4	Metodologia	35	
4.1	Universo	35	
4.2	Amostra	35	
	5	Executive summary	39
5.1	Introduction	39	
5.2	Findings	40	
5.3	Summary table	43	
5.4	Recommendations	43	
5.5	Meeting objectives	44	

0 PREÂMBULO

O ICP - Instituto das Comunicações de Portugal, é um instituto público, dotado de personalidade jurídica, com autonomia administrativa, financeira e patrimonial 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 não¹) dos valores apresentados pelos operadores.

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 qualidade dos serviços de apoio ao cliente e do serviço informativo, tendo sido focados aspectos tais como o atendimento, os tempos de espera e a resolução dos problemas colocados.

¹ 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.

O presente estudo visa a análise dos serviços de apoio ao cliente na realização de chamadas e o serviço informativo, tal como se descreve em detalhe:

- 180** - Apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais e regionais
- Grande Lisboa e Grande Porto
- 090¹** - Apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais e regionais
- Resto do País e Regiões Autónomas
- 090** - Apoio a dificuldades na obtenção de chamadas interurbanas
- 099** - Apoio a dificuldades na obtenção de chamadas internacionais
- 098** - Apoio a dificuldades na obtenção de chamadas intercontinentais
- 118** - Serviço informativo

Relativamente a estes serviços, foram estudados os seguintes aspectos:

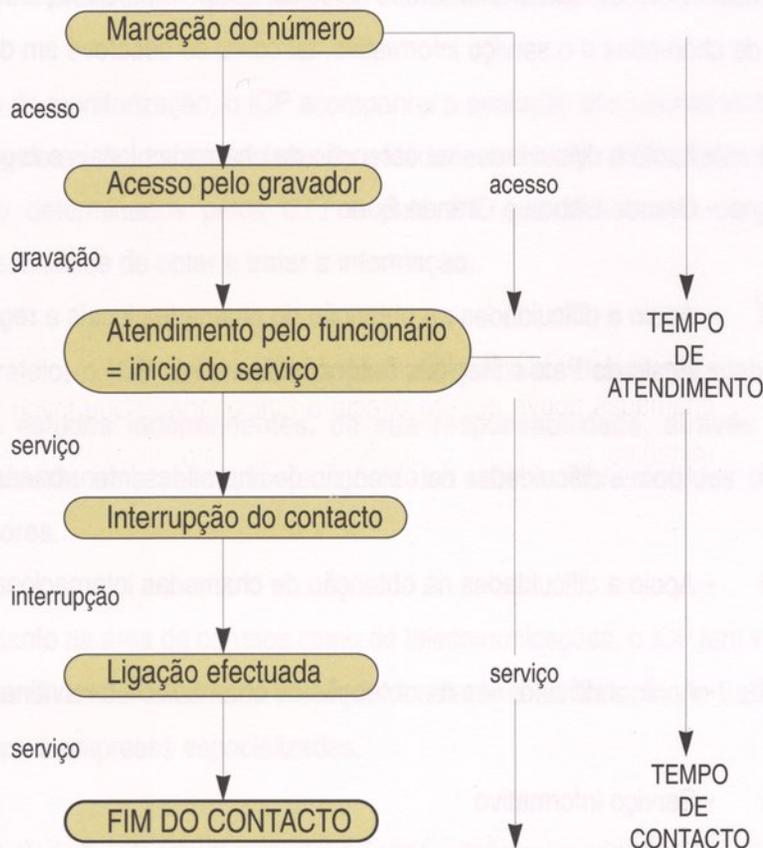
A. Atendimento

- . Afere-se o resultado da ligação no que respeita a haver ou não atendimento à primeira tentativa.
- . Registam-se igualmente as razões do não atendimento à primeira tentativa.

¹ Para este serviço de auxílio ligou-se o 090. O número 180 apenas dá acesso ao serviço de apoio a ligações locais e regionais na Grande Lisboa e no Grande Porto. Para a distinção relativamente ao serviço de apoio a ligações interurbanas, adopta-se a designação de 090*.

B. Tempos de espera

. Apuramento dos tempos de cada fase do serviço, desde o acesso até ao fim do último contacto, de acordo com o seguinte esquema:



8

Em ocorrências de não atendimento imediato adoptou-se o procedimento de efectivação de tentativas de acesso ao serviço até 1 hora (com duração do sinal de chamada de 2 minutos por cada tentativa de ligação). Sempre que se obteve sinal de impedido, reiniciou-se a marcação do número imediatamente após a constatação deste facto e continuando a não haver atendimento repetiu-se este procedimento durante 1 hora.

C. Resolução do problema

. Classificação das ocorrências de acordo com os procedimentos adoptados pelo funcionário tendo em consideração o objectivo do serviço em causa. À posteriori fez-se, sempre que possível, a confirmação da veracidade da informação prestada pelo funcionário.

. Avaliação do desempenho do funcionário, no que diz respeito à simpatia no atendimento.

SERVIÇO 180 - Apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais e regionais - Grande Lisboa e Grande Porto

- . 93% das chamadas são atendidas à primeira tentativa de ligação, sendo necessário efectuar nas restantes cerca de 3 tentativas;
- . O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 51". Em 58% das chamadas houve acesso directo à funcionária, o que levou 9". Nas restantes chamadas, o acesso passou pelo gravador, pelo que o tempo até ao atendimento pelo funcionário totalizou 1'48";
- . Em 99% das chamadas, o funcionário fez uma interrupção no serviço, tendo demorado até à retoma do contacto cerca de 1'12";
- . 91% dos problemas foram resolvidos. As causas da não resolução de alguns problemas foram principalmente o facto de o funcionário informar erradamente que o telefone estava avariado (16 casos);
- . O desempenho do funcionário foi avaliado positivamente, com 95% de funcionários considerados agradáveis.

SERVIÇO 090* - Apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais regionais - Resto do País e Regiões Autónomas

- . 90% das chamadas tiveram atendimento à primeira tentativa de ligação. Nas restantes foi necessário efectuar uma média de 3 tentativas;
- . O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 1'13". Em 54% das chamadas houve acesso directo à funcionária, o que levou 17". Nas restantes 46% chamadas, o acesso passou pelo gravador, pelo que o tempo até ao atendimento pelo funcionário totalizou 2'21";

. Existe uma percentagem elevada de casos onde não houve resolução dos problemas postos (67 ocorrências), o que se deveu fundamentalmente ao facto de o funcionário remeter a solução a outro serviço de apoio (70%);

. Os funcionários, na sua maioria, foram considerados agradáveis (84%).

SERVIÇO 090 - Apoio a dificuldades na obtenção de chamadas interurbanas

. 90% das chamadas são atendidas logo na primeira tentativa de ligação. Dos 10% restantes, têm que se efectuar, em média, 3 tentativas;

. O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 1'03". Em 52% das chamadas houve acesso pelo gravador, tendo-se esperado desde o início do sinal de chamada até ao atendimento pelo funcionário um total de 1'42". Nas restantes 48% chamadas, houve atendimento imediato pelo funcionário, tendo-se esperado unicamente 22";

. 82% das chamadas são interrompidas a pedido do funcionário, que só volta a contactar o cliente passados 1'5";

. 93% dos problemas ficam resolvidos;

. O desempenho do funcionário foi na generalidade bom, com 92% de funcionários considerados agradáveis.

SERVIÇO 099 - Apoio a dificuldades na obtenção de chamadas internacionais

. 92% das chamadas são atendidas à primeira tentativa de ligação. Nos restantes 8% são necessárias efectuar em média 2 tentativas;

. O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 52". Em 61% das chamadas houve acesso pelo gravador, tendo-se esperado desde o início do sinal de chamada até ao atendimento pelo funcionário um total de 1'26". Nas restantes 39% chamadas, houve atendimento imediato pelo funcionário, tendo-se esperado unicamente 4";

. As chamadas são na generalidade interrompidas a pedido do funcionário, que volta a estabelecer contacto daí a 1'31";

. 76% dos problemas ficam resolvidos. Os restantes 24% (24 ocorrências) não têm resolução devido principalmente ao facto de o funcionário depois de ter interrompido o contacto, não voltar a ligar ao cliente (23 ocorrências).

SERVIÇO 098 - Apoio a dificuldades na obtenção de chamadas intercontinentais

. 91% das chamadas tiveram sucesso à primeira tentativa de ligação, tendo sido necessário efectuar, nas restantes 9%, cerca de 2 tentativas de ligação até se conseguir acesso ao serviço;

. Todas as chamadas tiveram acesso directo ao funcionário, pelo que o tempo de atendimento foi apenas de 29 segundos;

. Em 95% das chamadas, existe interrupção a pedido do funcionário, levando o cliente a esperar até novo contacto cerca de 8'8", o que contribuiu para que o tempo de contacto tivesse alcançado 9'19";

. O problema é resolvido em 94% dos casos.

. O desempenho do funcionário foi considerado globalmente positivo com 97% dos funcionários agradáveis.

SERVIÇO 118 - Serviço informativo

- . 86% das chamadas são atendidas à primeira tentativa de ligação. Nos restantes 14% teve que se efectuar cerca de 3 tentativas até obter acesso ao serviço;
- . O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 1'01". Em 59% das chamadas houve acesso pelo gravador, tendo-se esperado desde o início do sinal de chamada até ao atendimento pelo funcionário um total de 1'36". Nas restantes 41% chamadas, houve atendimento imediato pelo funcionário, tendo-se esperado unicamente 13";
- . Apenas 84% dos problemas ficam solucionados.
- . 97% dos funcionários são considerados agradáveis no atendimento.

12

2.2

QUADRO SÍNTESE

	Serviços					
	180	090*	090	099	098	118
% chamadas atendidas à 1ª tentativa	93%	90%	90%	92%	91%	86%
Número de tentativas ⁽¹⁾ efectuadas	3	3	3	2	2	3
Tempo médio de espera até ao atendimento	51"	1"13"	1"03"	52"	29"	1"01"
% chamadas com acesso directo à funcionária	58%	54%	48%	39%	100%	41%
% problemas resolvidos	91%	69%	93%	76%	94%	84%
% funcionários considerados agradáveis	95%	84%	92%	93%	97%	97%

(1) com excepção das chamadas atendidas à 1ª tentativa

2.3 RECOMENDAÇÕES

Das conclusões a que se chegou, sobressaiem alguns aspectos que podem ser melhorados de modo a se alcançar um nível superior de qualidade de serviço. Nesta sequência, apresentam-se alguns procedimentos indicativos, julgados eficazes para a melhoria do serviço prestado:

- 1 Aumento do número de funcionários no atendimento em serviços de apoio a chamadas locais e regionais e serviço informativo, serviços estes onde se apurou uma qualidade inferior no que respeita ao acesso, nomeadamente no número de tentativas e tempo de espera;
- 2 Flexibilização dos serviços de apoio a dificuldades no estabelecimento de contactos telefónicos, através da criação da possibilidade de intercomunicação dos funcionários destes serviços com os funcionários dos serviços de avarias, de modo a, em caso de suspeita de disfunção técnica dos aparelhos ou linhas telefónicas, se poder averiguar os factos e em caso de confirmação efectuar automaticamente o pedido de reparação. Desta forma evitar-se-á o inconveniente de direccionar o cliente para o serviço de avarias, muitas vezes sem se saber ao certo se o apoio necessário é da sua competência;
- 3 Para melhoramento do desempenho do funcionário sugere-se a adopção de planos de formação e incentivo dos funcionários, contribuindo para um maior empenho no rigor com que as informações são dadas e a redução do número de chamadas em que não se volta a restabelecer o contacto depois de este ser interrompido a pedido do funcionário;
- 4 Desenvolvimento de uma base de dados actualizada permanentemente, permitindo informação o mais completa possível, num mais curto espaço de tempo.

A Convenção estabelece como objectivo para o tempo médio de atendimento 45 segundos, sendo de 60 segundos o mínimo aceitável. Para o tempo de atendimento máximo, o objectivo traçado é de 180 segundos.

Efectuando uma comparação com os valores apurados no presente estudo, verifica-se que, na generalidade são cumpridos os limites estabelecidos, tal como se pode verificar no quadro apresentado em seguida.

<i>Tempos de atendimento apurados no estudo (Unidade: segundos)</i>		180	090	099	098	118
<i>Média</i>	Total das ocorrências	51	67	52	29	61
	90% melhores ocorrências	33	39	33	18	41
<i>Máx.</i>	90% melhores ocorrências	159	203	145	70	142
	% de ocorrências acima do máximo estabelecido na Convenção (180 segundos)	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%

A única excepção trata-se do serviço 090 - Apoio a dificuldades na obtenção de chamadas interurbanas (incluindo as chamadas locais e regionais no Resto do País e Regiões Autónomas e Interurbanas no total do país) no que se refere ao tempo máximo de espera; no entanto apenas 0,9% ultrapassam o valor limite (180 segundos).

Saliente-se que a Convenção refere que este indicador IQS6 - Tempo de Espera para Resposta dos Serviços do Operador, cobre os serviços de participação de avarias, dificuldade na obtenção de ligações e serviço informativo, pelo que a aferição do valor médio para este indicador, teria que ser determinado através da ponderação dos resultados do ICP com base no peso de cada serviço.

No entanto, tendo em consideração os desvios positivos verificados pelos restantes serviços e o peso significativo do serviço informativo 118, é expectável que o resultado ponderado seja indicativo do cumprimento pela Portugal Telecom de tal indicador, com uma margem confortável.

O serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais e regionais é analisado em dois sub-capítulos, justificando-se o seu tratamento independente pelo facto de o número de acesso para clientes situados na Grande Lisboa e no Grande Porto ser diferente ao de acesso ao mesmo serviço no Resto do País e Regiões Autónomas, 180 e 090 respectivamente. Por outro lado, o facto de o serviço de apoio a chamadas locais e regionais para quem se situa no Resto do País e Regiões Autónomas ter o mesmo número de acesso que o serviço de apoio a chamadas interurbanas, e afim de fazer a distinção, levou-nos à adopção da designação de 090*, para o caso das chamadas locais e regionais.

3.1.1 Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais e regionais - Grande Lisboa e Grande Porto - 180

A. Atendimento

¹ Consideraram-se dificuldades técnicas o facto de não se ter obtido qualquer sinal, o painellista ouvir o funcionário mas o funcionário não ouvir o painellista, obter ligação mas o funcionário dizer ter um problema técnico, atender e ninguém falar, atender e não se ouvir nada, dar sinal de chamada e de repente o sinal desaparecer e tendo dado sinal de ligação apenas se ouvir com muita dificuldade uma música.

Em 93% das ligações foi conseguido atendimento à primeira tentativa, tendo-se nos restantes 7% efectuado em média 3 tentativas até obter acesso ao serviço.

Acrescente-se que em relação aos dias não úteis, no período das 9h às 13h e no das 19h às 24h o acesso ocorreu à primeira tentativa de ligação em todos os contactos.

As ocorrências de não atendimento à primeira tentativa ficaram a dever-se em 62% dos casos ao facto de o número de acesso ao serviço se encontrar impedido e em 38% dos casos a existirem dificuldades técnicas no estabelecimento do contacto¹.

O acesso ao serviço foi feito em 42% dos casos por mensagem gravada, o que aconteceu com maior predominância na região da Grande Lisboa (75%) e em dias úteis das 19 às 24 horas (52%).

B. Tempos de espera

Acesso	7"	Acesso	9"
Gravação	1'41"		
Tempo de Atendimento 51"			

Serviço	41"	serviço	4'34"
Interrupção	1'12"		
Serviço	14"		
Tempo de contacto 2'07"			

16

O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 51". Em 58% das chamadas houve acesso directo à funcionária, o que levou 9". Nas restantes 42% chamadas, o acesso passou pelo gravador, pelo que o tempo até ao atendimento pelo funcionário totalizou 1'48".

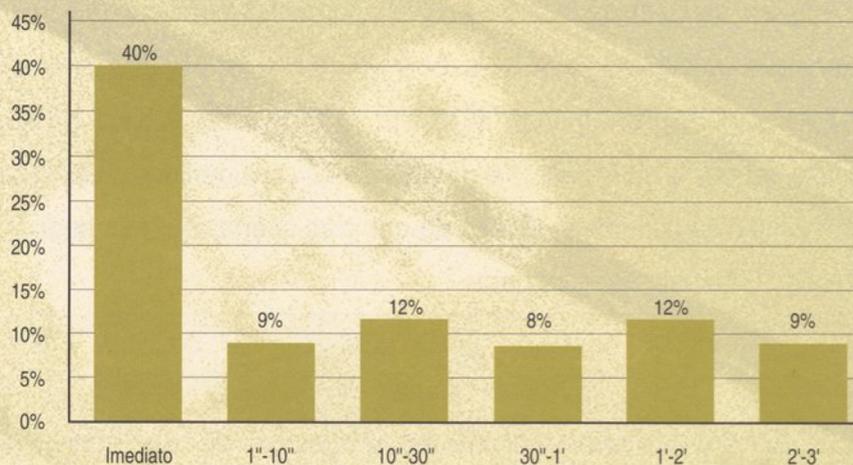
Salienta-se como superior à média, o tempo de espera até ao atendimento registado em dias úteis, no período das 15 às 19 horas (1'14").

Salienta-se igualmente a diferença dos tempos de atendimento registados na zona da Grande Lisboa e no Grande Porto, respectivamente 1'30" e 12".

Os resultados do tempo de espera até ao atendimento das 90% melhores ocorrências, distribui-se da seguinte forma:

Tempo atendimento - 180

Waiting time - 180



C. Resolução do problema

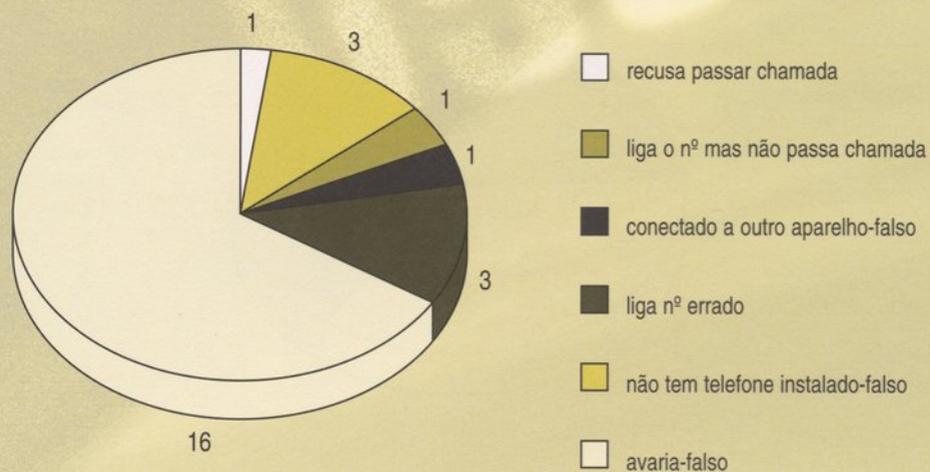
Considerando a informação prestada pelo funcionário e a confirmação realizada, verifica-se que a grande maioria dos problemas ficam resolvidos (91%).

17

As causas para a não resolução de 25 ocorrências (9%), são as que se apresentam no seguinte gráfico:

180 - Causas de problemas não resolvidos - (25 ocorrências)

180 - Causes of problems which were not solved



Em 95% dos casos, o funcionário foi agradável, verificando-se no entanto 5% desagradáveis, com particular relevo na região da Grande Lisboa, com cerca de 9% de funcionários com este comportamento (em contraste com o Porto com apenas 1%).

De salientar que o atendimento por funcionários considerados desagradáveis verificou-se com maior incidência nos dias não úteis e nos períodos das 9 às 13h e das 15 às 19 horas.

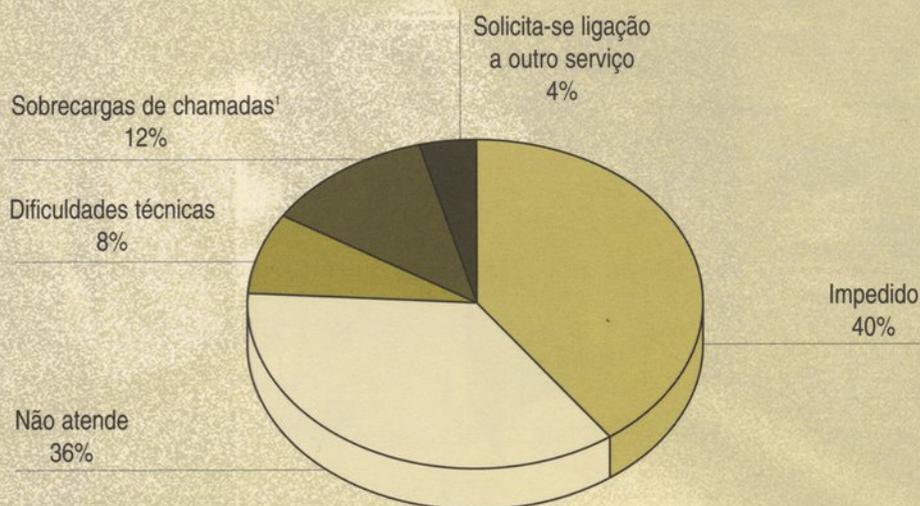
3.1.2 Serviço de Apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais e regionais - Resto do País e Regiões Autónomas - 090*

A. Atendimento

90% das ligações tiveram atendimento à primeira tentativa. Nos restantes 10%, teve que se fazer em média 3 tentativas. O período do dia de mais difícil acesso é o das 19 às 24 horas, dos dias úteis (em 19% dos casos foram necessárias em média 4 tentativas até conseguir acesso ao serviço).

Razões do não atendimento à 1ª tentativa

Reasons for not answering at the first attempt



¹ Classificaram-se de sobrecarga de chamadas as ocorrências em que o acesso foi feito por uma gravação que transmitiu ser impossível estabelecer a ligação pedindo que se ligasse mais tarde e as ocorrências se obtinha um sinal intermitente.

O acesso ao serviço foi feito pelo atendedor de chamadas em 46% dos casos e directamente pelo funcionário em 54%.

O acesso pelo atendedor de chamadas predomina nas Regiões Autónomas (58%) e nos dias úteis, entre as 19 e as 24 horas (60%).

B. Tempos de espera

Acesso	41"	Acesso	17"
Gravação	1'40"		
Tempo de Atendimento 1'13"			

Serviço	39"	serviço	1'3"
Interrupção	54"		
Serviço	34"		
Tempo de Contacto 1'37"			

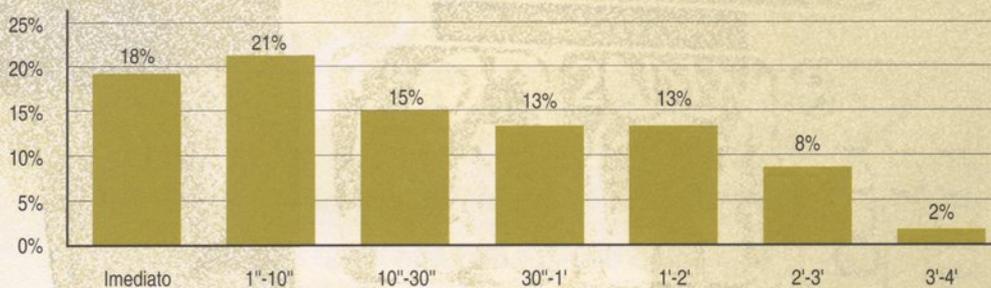
O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 1'13". Em 54% das chamadas houve acesso directo à funcionária, o que levou 17". Nas restantes 46% chamadas, o acesso passou pelo gravador, pelo que o tempo até ao atendimento pelo funcionário totalizou 2'21".

É de salientar como significativamente superior o tempo médio de atendimento registado nos dias úteis no período horário das 19 às 24 horas (2'13").

Para as 90% melhores ocorrências, a distribuição do tempo de espera até ao atendimento é a seguinte:

Tempo de Atendimento - 090*

Waiting time - 090



Em 56% das chamadas, depois de exposto o problema pelo cliente, o funcionário interrompeu o contacto para ligar mais tarde dando o auxílio pretendido. Esta interrupção demorou em média 54 segundos.

20

C Resolução do problema

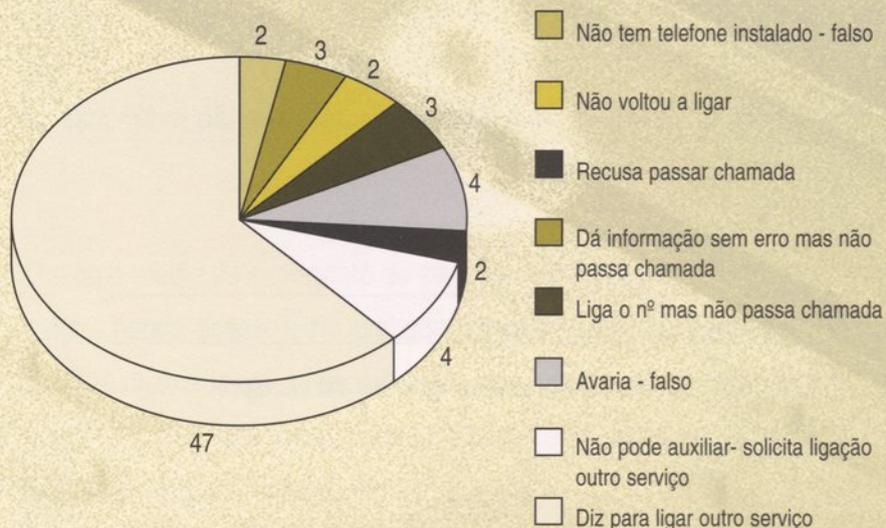
A resolução dos problemas ocorreu em 69% dos casos.

O problema é resolvido numa percentagem superior no Resto do País comparativamente às Regiões Autónomas, respectivamente 80% e 59%.

O problema não foi resolvido em 26% dos casos, o que se ficou a dever às causas retratadas pelo gráfico seguinte:

090* - Causas de problemas não resolvidos - (67 ocorrências)

Causes of problems which were not solved



A maioria dos funcionários foram classificados de agradáveis (84%).

No entanto, existem alguns casos que demonstram situações desfavoráveis no desempenho dos funcionários. Assim em média 11% são considerados desagradáveis, com particular destaque para o período das 15 às 19 horas nos dias não úteis (25% de funcionários desagradáveis) e o período das 9 às 13 horas nos dias úteis (23% de funcionários desagradáveis).

3.2 *Serviço de Apoio a dificuldades na obtenção de chamadas interurbanas - 090*

A. **Atendimento**

Em 90% dos casos o atendimento foi conseguido à primeira tentativa. O período das 15 às 19 horas dos dias não úteis foi o que registou um maior número de chamadas atendidas à primeira tentativa (96%).

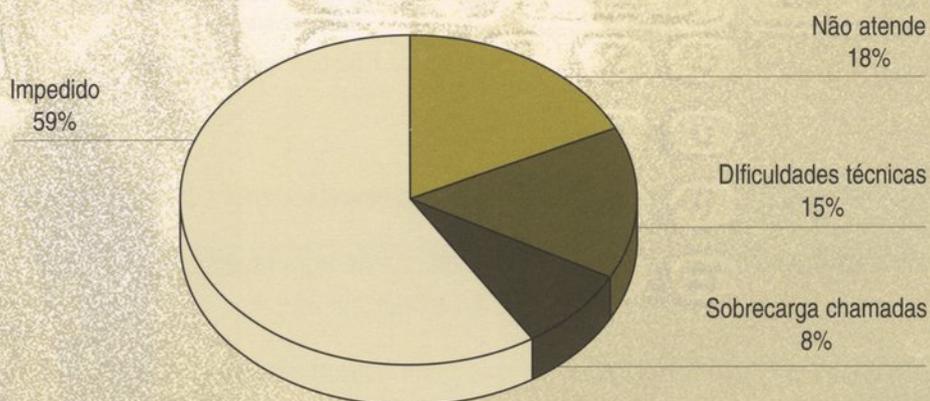
Em 10% dos restantes casos, foram necessárias, em média, 3 tentativas.

A qualidade do serviço é inferior no período das 19 às 24 horas dos dias úteis, onde foi necessário efectuar cerca de 6 tentativas, até conseguir acesso ao serviço. Por outro lado, salientam-se ainda, as regiões autónomas, onde foi necessário efectuar uma média de 5 tentativas.

As razões do não atendimento à primeira tentativa estão expressas no gráfico que se segue:

Razões do não atendimento à 1ª tentativa

Reasons for not answering at the 1st attempt



O acesso ao serviço é feito em 52% dos casos por gravador. Neste âmbito destaca-se o período das 19 às 24 horas em dias úteis, onde o acesso é feito por gravador em 74% das simulações. Lisboa é a região onde mais se faz recurso ao atendedor de chamadas (75% dos contactos), seguindo-se as Regiões Autónomas (68%).

B. Tempos de espera

Acesso	21"	Acesso	22"
Gravação	1'21"		
Tempo de Atendimento 1'03"			

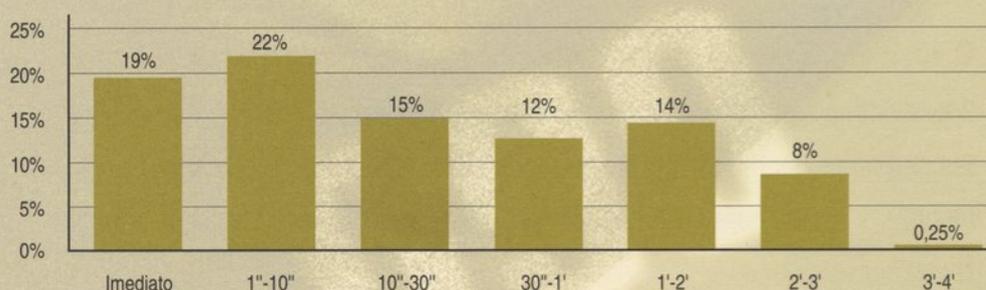
Serviço	36"	serviço	1'35"
Interrupção	1'05"		
Serviço	36"		
Tempo de Contacto 2'09"			

O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 1'03". Em 52% das chamadas houve acesso pelo gravador, tendo-se esperado desde o início do sinal de chamada até ao atendimento pelo funcionário um total de 1'42". Nas restantes 48% chamadas, houve atendimento imediato pelo funcionário, tendo-se esperado unicamente 22".

Para as 90% melhores ocorrências, o tempo de espera até ao atendimento distribui-se da seguinte maneira:

Tempo de Atendimento - 090

Waiting time - 090



Quando o funcionário interrompe o serviço, em média só retoma passados 1'5". Os períodos onde este lapso de tempo é maior é nos dias não úteis, das 9 às 13 horas (2'50") e das 19 às 24 horas (1'59").

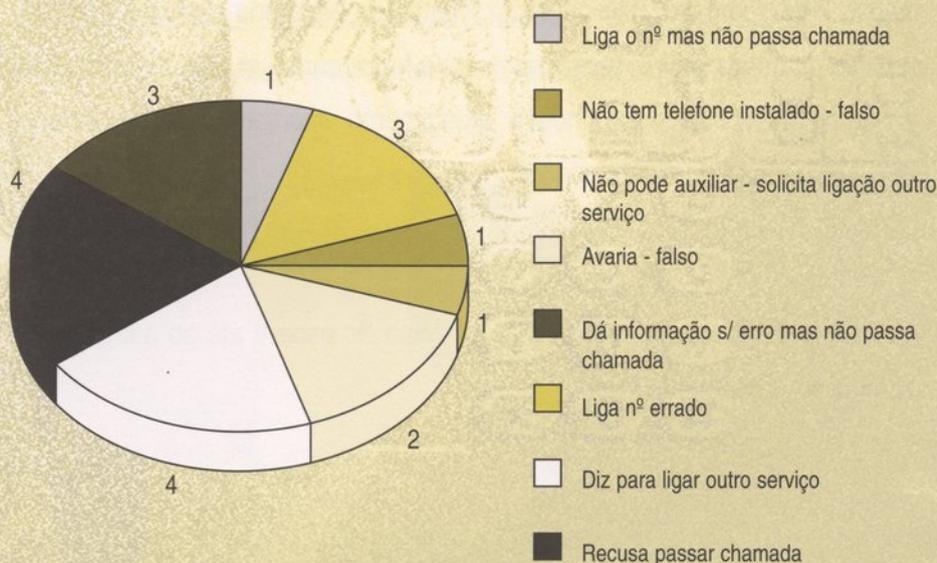
O Porto é a região onde a retoma do contacto por parte do funcionário leva mais tempo (1'30").

C. Resolução do problema

Os problemas postos são resolvidos em 93% dos casos. A não resolução de problemas em 19 ocorrências, ficou a dever-se às razões que se seguem:

090 - Causas de problemas não resolvidos - (19 ocorrências)

090 - Causes of problems which were not solved



24

O funcionário é considerado agradável em 92% dos casos. No entanto, opiniões negativas quanto ao modo de atendimento, são predominantes no período das 19 às 24 horas, nos dias úteis (13% considerando os funcionários desagradáveis).

Por regiões, destaca-se o Resto do País em que cerca de 14% dos funcionários são considerados desagradáveis. Em contrapartida o Porto é a região que apresenta melhores resultados no desempenho do funcionário com 95% considerados agradáveis.

A. Atendimento

O acesso ao serviço foi possível à primeira tentativa em 92% dos casos. Dos restantes 8%, foram necessárias em média efectuar 2 tentativas.

Os motivos pelos quais foi necessário efectuar mais do que uma tentativa de ligação foram em 75% dos casos o facto de o número se encontrar impedido e 25% devido a dificuldades técnicas no estabelecimento do contacto.

Os períodos horários mais carregados em termos de acesso ao serviço formam o das 9 às 15 horas nos dias úteis e o das 19 às 24 horas dos dias não úteis.

A maioria dos acessos a este serviço são feitos pelo gravador (61%), o que predomina nos dias úteis das 9 às 13 horas (89%) e das 19 às 24 horas (91%) e nos dias não úteis das 19 às 24 horas (80%).

B. Tempos de espera

Acesso	8"	Acesso	4"
Gravação	1'18"		
Tempo de Atendimento 52"			

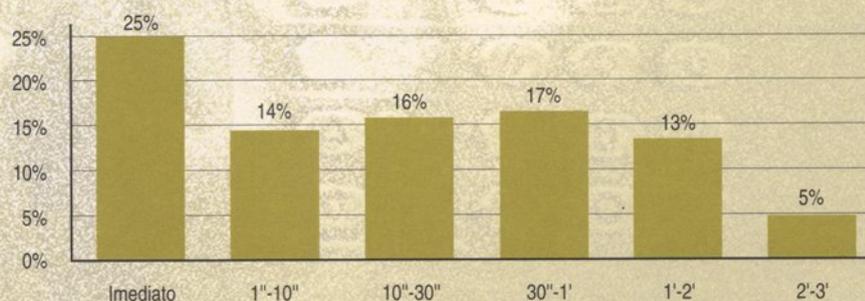
Serviço	39"	serviço	1'23"
Interrupção	1'31"		
Serviço	1'05"		
Tempo de Contacto 3'13"			

O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 52". Em 61% das chamadas houve acesso pelo gravador, tendo-se esperado desde o início do sinal de chamada até ao atendimento pelo funcionário um total de 1'26". Nas restantes 39% chamadas, houve atendimento imediato pelo funcionário, tendo-se esperado unicamente 4".

Para as 90% melhores ocorrências, a distribuição do tempo de espera até ao atendimento é a seguinte:

Tempo Atendimento - 099

Waiting time - 099



Praticamente em todos os contactos o funcionário precisou de interromper a chamada, para voltar a restabelecê-la 1'31" mais tarde.

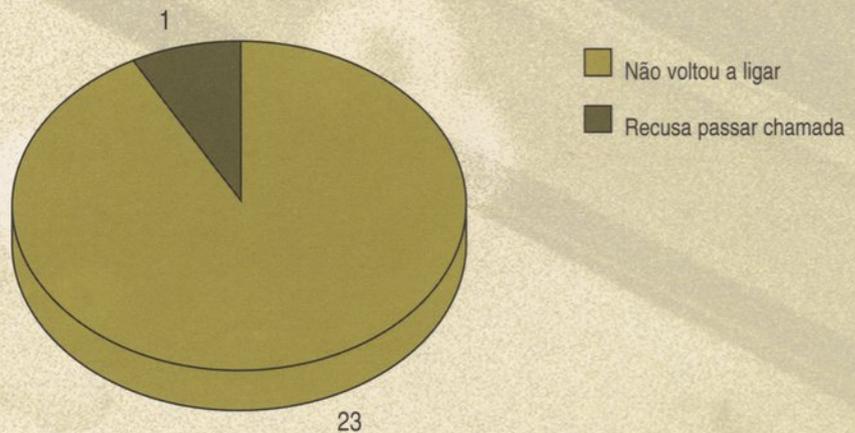
C Resolução do problema

76% dos problemas postos foram resolvidos. Saliente-se que a resolução do problema é feita a 100% nos dias úteis das 9 às 15 horas e das 19 às 24 horas.

Existe no entanto a percentagem significativa de 24% de casos não resolvidos, de onde os motivos principais são os que se apresentam no gráfico seguinte:

099 - Causas de problemas não resolvidos · (24 ocorrências)

099 - Causes of problems which were not solved



Em 93% dos contactos, o funcionário foi considerado agradável.

3.4

SERVIÇO DE APOIO A DIFICULDADES NA OBTENÇÃO DE CHAMADAS INTERCONTINENTAIS - 098

27

A. Atendimento

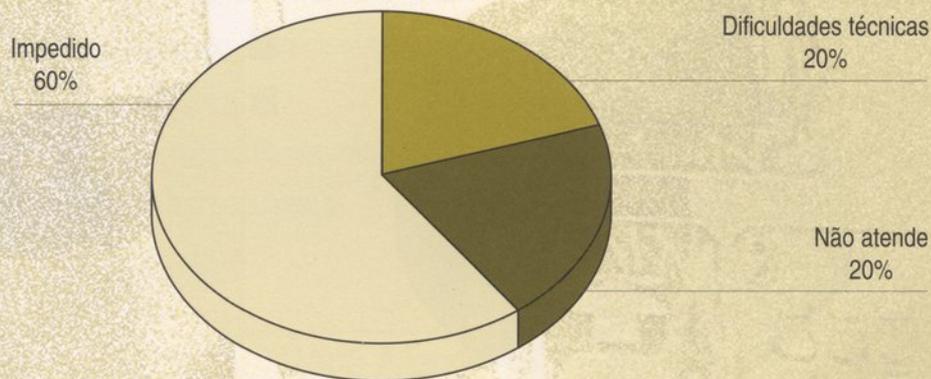
Em apenas 9% das ligações, não foi possível o acesso ao serviço à primeira tentativa, tendo em média que fazer 2 tentativas.

O período de mais difícil acesso é o dos dias não úteis, das 9 às 13 horas, onde em 20% das chamadas existe a necessidade de fazer, em média, 3 tentativas até se conseguir acesso ao serviço.

Os motivos para não ter havido atendimento à primeira tentativa são os indicados no gráfico seguinte:

Razões do não atendimento à 1ª tentativa

Reasons for not answering at the 1st attempt



Todos os contactos feitos com o serviço 098, tiveram acesso directamente pelo funcionário.

B Tempos de espera

Acesso 29"
Tempo de Atendimento 29"

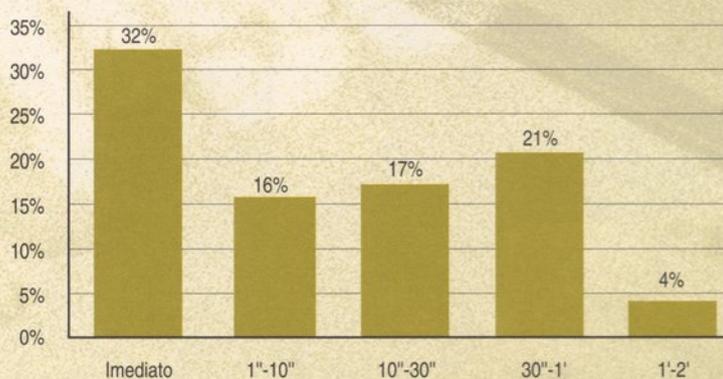
Serviço	39"	serviço	18"
Interrupção	8'08"		
Serviço	59"		
Tempo de contacto 9'19"			

O acesso foi feito em todos os contactos directamente pelo funcionário, o que demorou em média 29 segundos. O período onde se verificou maior demora até ao atendimento foi o das 13 às 15 horas, nos dias não úteis (1'23").

Para as 90% melhores ocorrências, a distribuição do tempo de espera até ao atendimento é a seguinte:

Tempo de Atendimento - 098

Waiting time - 118



Em 96% dos contactos o funcionário interrompeu a chamada para voltar a ligar em média daí a 8'8". Este tempo de espera é maior na região da Grande Lisboa (9'14"), o que contribui para que o tempo de contacto seja também mais elevado nesta região (10'14").

29

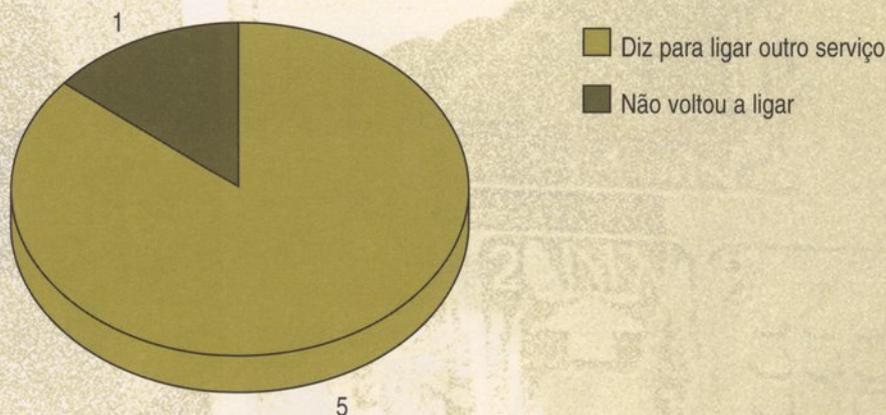
Em média o tempo de contacto foi de 9'19"

C. Resolução do problema

94% dos problemas postos foram resolvidos. Nos restantes 6%, a não resolução ficou a dever-se aos seguintes motivos:

098 - Causas de problemas não resolvidos - (6 ocorrências)

098 - Causes of problems which were not solved



O desempenho do funcionário foi avaliado muito favoravelmente com 97% considerados agradáveis.

30

3.5 SERVIÇO INFORMATIVO - 118

A Atendimento

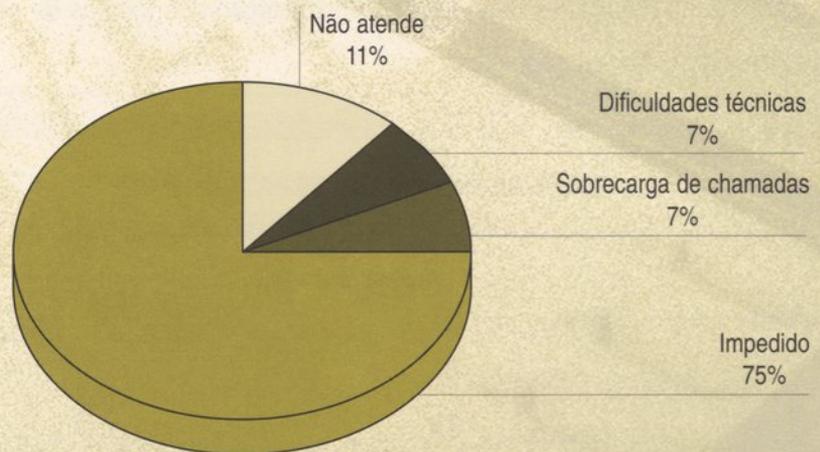
86% das chamadas efectuadas para o serviço informativo, têm acesso à primeira tentativa de ligação. Nas restantes 14% foi necessário efectuar em média 3 tentativas.

O acesso foi mais difícil nos dias não úteis das 13 às 15 horas e em questão de regiões na Grande Lisboa (4 tentativas).

As razões que levaram a que tivesse que se fazer mais que uma tentativa até obter acesso ao serviço foram:

Razões do não atendimento à 1ª tentativa

Reasons for not answering at the 1st attempt



A maioria das chamadas realizadas para o serviço informativo são acedidas pelo atendedor de chamadas (59%). Este meio de acesso predominou no período das 15 às 19 horas nos dias úteis (79%) e em termos de regiões na Grande Lisboa (71%).

B Tempos de espera

Acesso	25"	Acesso	13"
Gravação	1'11"		
Tempo de Atendimento 1'01"			

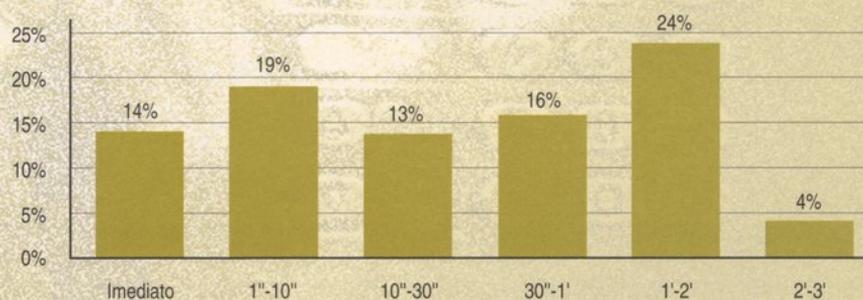
Serviço	23"	serviço	47"
Interrupção	51"		
Serviço	22"		
Tempo de Contacto 58"			

O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 1'01". Em 59% das chamadas houve acesso pelo gravador, tendo-se esperado desde o início do sinal de chamada até ao atendimento pelo funcionário um total de 1'36". Nas restantes 41% chamadas, houve atendimento imediato pelo funcionário, tendo-se esperado unicamente 13".

Para as 90% melhores ocorrências, a distribuição dos tempos de espera até ao atendimento é a seguinte:

Tempo Atendimento - 118

Waiting time - 118



Em 22% dos contactos, os funcionários interromperam a chamada, para a restabelecerem daí a 51 segundos. Este tempo foi mais demorado que a média, nos dias úteis, no período compreendido entre as 13 e as 15 horas (1'6") e no período das 15 às 19 horas (1'33").

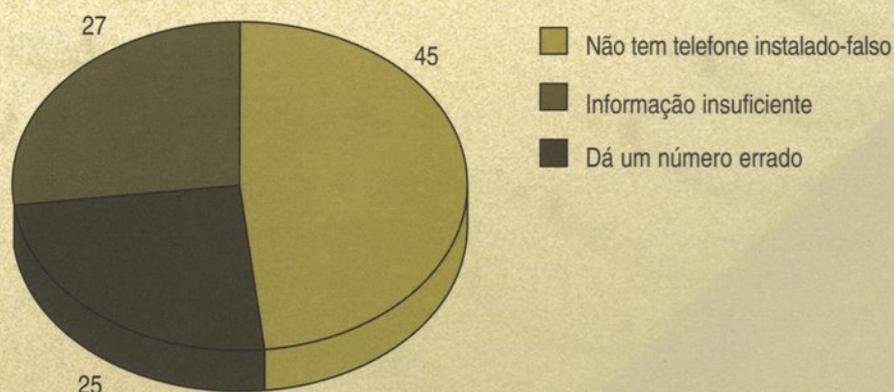
C Resolução do problema

Das informações solicitadas, obteve-se 84% de respostas certas.

Em 97 chamadas (16% do total), os problemas não ficaram resolvidos, o que se ficou a dever às seguintes razões:

118 - Causas de problemas não resolvidos - (97 ocorrências)

118 - Causes of problems which were not solved



97% dos funcionários foram considerados agradáveis, com especial destaque para os dias não úteis, no período das 9 às 13 horas e das 15 às 19 horas.

Os funcionários desagradáveis representam apenas 3%, devendo-se no entanto dar atenção aos valores registados na região Resto do País (9%) e aos dias úteis das 19 às 24 horas (5%).

O serviço informativo na região do Porto é o que demonstra ter funcionários com um melhor desempenho (99% de funcionários agradáveis)

Resolução do problema

Das informações solicitadas, obtiveram-se 84% de respostas certas.

Em 97 chamadas (18% do total), os problemas não ficaram resolvidos, o que se ficou a dever às seguintes razões:

118 - Causas de problemas não resolvidos

118 - Causas de problemas não resolvidos



97% dos funcionários foram considerados satisfatórios, com especial destaque para os dias 10 e 11, no período das 9 às 12 horas e das 15 às 18 horas.

Os funcionários das áreas de atendimento ao cliente, representaram apenas 3%, devendo-se no entanto dar atenção aos valores registados na região Oeste do País (9%) e nos dias 10 e 11 das 15 às 18 horas (2%).

O serviço informativo na região do Porto é o que demonstra ter funcionários com um melhor desempenho (90% de funcionários satisfatórios).

4 METODOLOGIA

4.1 UNIVERSO

O universo é composto pela totalidade das ligações efectuadas para os serviços de apoio ao utilizador (serviços de apoio à obtenção de chamadas e serviço informativo) pelos clientes em Portugal Continental e Regiões Autónomas.

4.2 AMOSTRA

Os resultados têm por base uma amostra de 1761 contactos telefónicos, que se caracteriza por um grau de confiança de 95%, admitindo um erro de amostragem de 2,34%.

A distribuição da amostra está apresentada seguidamente por serviços, regiões, períodos horários e dias da semana.

180	Serv. Apoio a dificuldades na obtenção de ligações locais e regionais	295
090*	Serv. Apoio a dificuldades na obtenção de ligações locais e regionais - Resto do País e Reg. Autónomas	261
090	Serv. Apoio a dificuldades na obtenção de ligações interurbanas	407
099	Serv. Apoio a dificuldades na obtenção de ligações internacionais	100
098	Serv. Apoio a dificuldades na obtenção de ligações intercontinentais	107
118	Serviço informativo	591

090* - Ligação do 090 para apoio ligações locais e regionais no Resto do País e Regiões Autónomas

Amostra por Regiões

Regiões Serviços	Grande Lisboa	Grande Porto	Resto do País	Regiões Autónomas
180	149	146	-	-
090*	-	-	124	137
090	98	100	110	99
099	84	15	1	-
098	88	17	2	-
118	152	148	150	141
Total	571	426	387	377
%	33%	24%	22%	21%

36

As localidades de origem dos telefonemas foram:

- . Grande Lisboa: Amadora, Lisboa, Oeiras e Vila Franca de Xira;
- . Grande Porto: Vila Nova de Gaia e Porto;
- . Resto do País: Braga, Aveiro, Portalegre, Leiria, Almeirim, Évora e Portimão;
- . Regiões Autónomas: Funchal e Ponta Delgada.

Amostra por dias da semana

Serviços	DIAS	
	Dias úteis	Fins-de-Semana e Feriados
180	235	60
090*	227	34
090	334	73
099	77	23
098	84	23
118	473	118
Total	1430	331
%	81%	19%

Amostra por períodos horários

Seviços	PERÍODO HORÁRIO			
	9h - 13h	13h -15h	15h -19h	19h - 24h
180	72	70	79	74
090*	62	64	75	60
090	99	96	113	99
099	22	15	27	36
098	23	29	31	24
118	157	128	156	150
Total	435	402	481	443
%	25%	23%	27%	25%

. Técnica de recolha da informação

A recolha da informação teve por base **um formulário de registo da informação** elaborado por uma empresa especializada e tendo por base os objectivos do estudo definidos pelo ICP.

O trabalho de campo foi feito por painelistas que procederam como clientes dos serviços telefónicos, registando no questionário, ao longo do contacto com o funcionário, as informações prestadas e o momento de cada fase do contacto.

. Recolha de informação

A recolha da informação decorreu entre 3 e 16 de Dezembro de 1995, tendo sido assegurada por um total de 23 painelistas distribuídos por regiões da seguinte forma:

Grande Lisboa	7 painelistas
Grande Porto	5 painelistas
Regiões Autónomas	4 painelistas
Resto do País	7 painelistas

. Tratamento da informação

O tratamento da informação foi estruturado em 5 grupos; ligação, tempos médios das várias fases do serviço, tipo de atendimento, resolução do problema e desempenho do funcionário.

Em cada grupo, os resultados recolhidos apresentam-se sistematizados por dias da semana, períodos horários e regiões.



5

EXECUTIVE SUMMARY

5.1

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 not¹) 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 quality of operator assisted telephone services.

¹ 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 for the application of the penalty system.

THE 180 SERVICE - operator assistance for difficulties with local/regional calls in the Greater Lisbon and Greater Oporto areas

- . 93% of calls were answered at the first attempt to get through. An average of 3 attempts were necessary for the remaining calls.
- . The average time elapsed before calls were answered was 51s. In 58% of calls the operator was accessed directly, which took 9s. For the remaining calls access was made via an answering machine, with 1m 48s elapsing before the operator answered.
- . 99% of calls were operator-interrupted; the connection was re-established after 1m 12s.
- . 91% of problems were solved. The reasons for not solving some of the problems were mainly due to the fact that the operator stated (wrongly) that the telephone was out of order (16 cases).
- . Staff/operator performance was positively appraised, with 95% of operators considered pleasant.

THE 090* SERVICE - operator assistance for difficulties with local/regional calls in the rest of the county and the Azores and Madeira

- . 90% of calls were answered at the first attempt. An average of 3 attempts were necessary for the remaining calls.
- . The average time elapsed before calls were answered was 1m 13s. In 54% of calls the operator was accessed directly, which took 17s. .
- . For the remaining calls (45%) access was made via answering machine, with 2m 21s elapsing before the operator answered.

- . A high proportion of problems were not solved (67 instances), mainly because the operator passed over the problem to another service (70%).

Operator performance was positively appraised, with 84% considered pleasant.

THE **090 SERVICE** - operator assistance for difficulties with long-distance calls

- . 90% of calls were answered at the first attempt. An average of 3 attempts were necessary for the remaining calls.
- . The average time elapsed before calls were answered was 1m 3s. In 52% of calls access was established via an answering machine. Time elapsed between the start of the ring tone and the answer by the operator was 1m 42s. For the remaining 48% the operator answered immediately, with a waiting time of only 22s.
- . 82% of calls were interrupted by the operator, who took 1m 5s to get back in touch with the client.
- . 93% of the problems presented were solved.
- . The performance of the operator/staff was generally felt to be good, with 92% considered pleasant.

THE **099 SERVICE** - operator assistance for difficulties with international calls

- . 92% of calls were answered at the first attempt. For the remaining 8% of calls an average of 2 attempts was necessary.
- . The average waiting time before an answer was 52s. In 61% of calls access was established via an answering machine, and the time elapsed between the start of the ring tone and the operator's answer amounted to 1m 26s. The operator answered directly in the remaining 39% of calls, with a waiting time of only 4s.

. Calls were usually interrupted at the request of the operator, who re-established contact 1m 31s later.

. 76% of problems were solved. The remaining 24% (24 instances) were not solved mainly because the operator did not call back after interrupting the call (23 instances).

THE **098** SERVICE - operator assistance for difficulties with intercontinental calls

. 91% of calls were successful at the first attempt. An average of two attempts was necessary for the remaining 9% of calls.

. All calls were answered directly by the operator, with a waiting time of only 29s.

. 95% of calls were interrupted by the operator, with the client made to wait a further 8m 8s before contact was re-established. This made the total average call duration 9m 19s.

. The problem was solved in 94% of cases.

. Operators were positively appraised, with 97% considered pleasant.

THE **118** SERVICE - information service

. 86% of calls were answered at the first attempt. For the remaining 14% of calls an average of 3 attempts was necessary before getting through.

The average waiting time before answer was 1m 1s. In 59% of calls access was made via an answering machine, and the time elapsed between the start of the ring tone and the operator's answer amounted to 1m 36s. The remaining 41% of calls were answered directly by the operator, with a waiting time of only 13s.

. Only 84% of problems were solved.

. 97% of operators were considered pleasant.

5.3 SUMMARY TABLE

	Services					
	180	090*	090	099	098	118
% of calls answered at 1 st attempt	93%	90%	90%	92%	91%	86%
Number of attempts made	3	3	3	2	2	3
Average waiting time until call is answered	51"	1"13"	1"03"	52"	29"	1"01"
% of calls reaching operator directly	58%	54%	48%	39%	100%	41%
% of problems solved	91%	69%	93%	76%	94%	84%
% of operators considered pleasant	95%	84%	92%	93%	97%	97%

5.4 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 More operators attending assistance lines for local/regional calls and the information service, both of which services were found to be lacking in terms of access, especially where the number of attempts and waiting time are concerned.
- 2 Greater flexibility of the operator-assisted calls service by the creation of links between operators and repair technicians: in this way, suspected faults in appliances or lines can be confirmed, with a repair request then automatically filed. This system would avoid the inconvenience of having to direct the client to the repair service, not knowing for certain whether the help needed can be provided by that service.
- 3 To improve the performance of the operators, we suggest that operator training and incentive schemes be adopted, which contribute to a better accuracy of the information provided and to reduce the number of calls in which the operator does re-connect after interrupting the call.

- 4 Creation of a permanently-updated database providing the most complete information possible in the shortest possible time.

5.5 MEETING OBJECTIVES

The convention sets an average waiting time of 45 seconds for calls to be answered, with an acceptable minimum of 60 seconds. The maximum waiting time is set at 180 seconds.

A comparison of the figures obtained for the present survey shows that the established limits are generally observed, as the table below shows.

		<i>Waiting time found in the survey</i>				
		180	090	099	098	118
<i>Average</i>	Total events	51	67	52	29	61
	90% best events	33	39	33	18	41
<i>Máx.</i>	90% best events	159	203	145	70	142
	% events longer than the maximum established in the agreement (180 segundos)	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%

The only exception is the 090 service for operator assistance in long-distance calls (including local and regional calls in the rest of the country and the Azores and Madeira, and long-distance calls everywhere in the country), though only 0.9% of calls exceed the 180-second limit.

It should be noted that the convention includes in its indicator IQS6 (Waiting Time for Reply from Operator Services) contact with the operator for the notification of faults and difficulties in getting through to directory enquiries. Thus the calculation of the average figure for this indicator would have to be based on a weighting of ICP findings according to each service.

However, since the other services operate within the established limits, and given the importance of the 118 directory enquiries service, it is to be expected that the weighted result shows Portugal Telecom to observe the limits with room to spare.

Relatórios publicados

1. *R. de Percepção da Qualidade do Serviço de Correios 95*
2. *R. de Percepção da Qualidade do Serviço de Telecomunicações 95*
3. *R. de Qualidade de Atendimento nas Estações de Correio 95*
4. *R. de Qualidade de Serviço dos Postos Públicos 95*
5. *R. de Qualidade dos Serviços Telefônicos Especiais de Apoio ao Consumidor 95*



Creation of a permanently updated database providing the most
current information possible in the electrical industry.



MEETING OBJECTIVES

The convention sets an average waiting time of 45 seconds for calls to be answered, with an acceptance rate of 95% for calls answered in the first ring. A total of 180 services.

A comparison of the average waiting time for calls to be answered in the first ring, established under the present system, with the waiting time for calls to be answered in the first ring under the proposed system.

Service	Present System (sec)	Proposed System (sec)
1. A de Caxias de Matos	120	45
2. A de Caxias de Matos	120	45
3. A de Caxias de Matos	120	45
4. A de Caxias de Matos	120	45
5. A de Caxias de Matos	120	45
6. A de Caxias de Matos	120	45
7. A de Caxias de Matos	120	45
8. A de Caxias de Matos	120	45
9. A de Caxias de Matos	120	45
10. A de Caxias de Matos	120	45
11. A de Caxias de Matos	120	45
12. A de Caxias de Matos	120	45
13. A de Caxias de Matos	120	45
14. A de Caxias de Matos	120	45
15. A de Caxias de Matos	120	45
16. A de Caxias de Matos	120	45
17. A de Caxias de Matos	120	45
18. A de Caxias de Matos	120	45
19. A de Caxias de Matos	120	45
20. A de Caxias de Matos	120	45
21. A de Caxias de Matos	120	45
22. A de Caxias de Matos	120	45
23. A de Caxias de Matos	120	45
24. A de Caxias de Matos	120	45
25. A de Caxias de Matos	120	45
26. A de Caxias de Matos	120	45
27. A de Caxias de Matos	120	45
28. A de Caxias de Matos	120	45
29. A de Caxias de Matos	120	45
30. A de Caxias de Matos	120	45
31. A de Caxias de Matos	120	45
32. A de Caxias de Matos	120	45
33. A de Caxias de Matos	120	45
34. A de Caxias de Matos	120	45
35. A de Caxias de Matos	120	45
36. A de Caxias de Matos	120	45
37. A de Caxias de Matos	120	45
38. A de Caxias de Matos	120	45
39. A de Caxias de Matos	120	45
40. A de Caxias de Matos	120	45
41. A de Caxias de Matos	120	45
42. A de Caxias de Matos	120	45
43. A de Caxias de Matos	120	45
44. A de Caxias de Matos	120	45
45. A de Caxias de Matos	120	45
46. A de Caxias de Matos	120	45
47. A de Caxias de Matos	120	45
48. A de Caxias de Matos	120	45
49. A de Caxias de Matos	120	45
50. A de Caxias de Matos	120	45
51. A de Caxias de Matos	120	45
52. A de Caxias de Matos	120	45
53. A de Caxias de Matos	120	45
54. A de Caxias de Matos	120	45
55. A de Caxias de Matos	120	45
56. A de Caxias de Matos	120	45
57. A de Caxias de Matos	120	45
58. A de Caxias de Matos	120	45
59. A de Caxias de Matos	120	45
60. A de Caxias de Matos	120	45
61. A de Caxias de Matos	120	45
62. A de Caxias de Matos	120	45
63. A de Caxias de Matos	120	45
64. A de Caxias de Matos	120	45
65. A de Caxias de Matos	120	45
66. A de Caxias de Matos	120	45
67. A de Caxias de Matos	120	45
68. A de Caxias de Matos	120	45
69. A de Caxias de Matos	120	45
70. A de Caxias de Matos	120	45
71. A de Caxias de Matos	120	45
72. A de Caxias de Matos	120	45
73. A de Caxias de Matos	120	45
74. A de Caxias de Matos	120	45
75. A de Caxias de Matos	120	45
76. A de Caxias de Matos	120	45
77. A de Caxias de Matos	120	45
78. A de Caxias de Matos	120	45
79. A de Caxias de Matos	120	45
80. A de Caxias de Matos	120	45
81. A de Caxias de Matos	120	45
82. A de Caxias de Matos	120	45
83. A de Caxias de Matos	120	45
84. A de Caxias de Matos	120	45
85. A de Caxias de Matos	120	45
86. A de Caxias de Matos	120	45
87. A de Caxias de Matos	120	45
88. A de Caxias de Matos	120	45
89. A de Caxias de Matos	120	45
90. A de Caxias de Matos	120	45
91. A de Caxias de Matos	120	45
92. A de Caxias de Matos	120	45
93. A de Caxias de Matos	120	45
94. A de Caxias de Matos	120	45
95. A de Caxias de Matos	120	45
96. A de Caxias de Matos	120	45
97. A de Caxias de Matos	120	45
98. A de Caxias de Matos	120	45
99. A de Caxias de Matos	120	45
100. A de Caxias de Matos	120	45

The only exception to the 180-second limit for speaker response in long distance calls (including local and regional calls in the rest of the country and the Azores and Madeira, and long distance calls everywhere in the country) though only 0.2% of calls exceed the 180-second limit.

It should be noted that the convention includes within Indicator Q26 (Waiting Time for Reply from Operator Services) direct with the operator for the qualification of faults and difficulties in getting through at direct services. Thus the calculation of the average figure for the indicator would have to be based on a weighting of (CP linkage accounts) to such services.

However, since the indicator is applied to all the established lines, and given the importance of the 180-second response time, it is recommended that the weighted result should be used to compare the indicator with other to ensure

Design



J SARMENTO
design



UNIVERSITY OF
MICHIGAN



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

