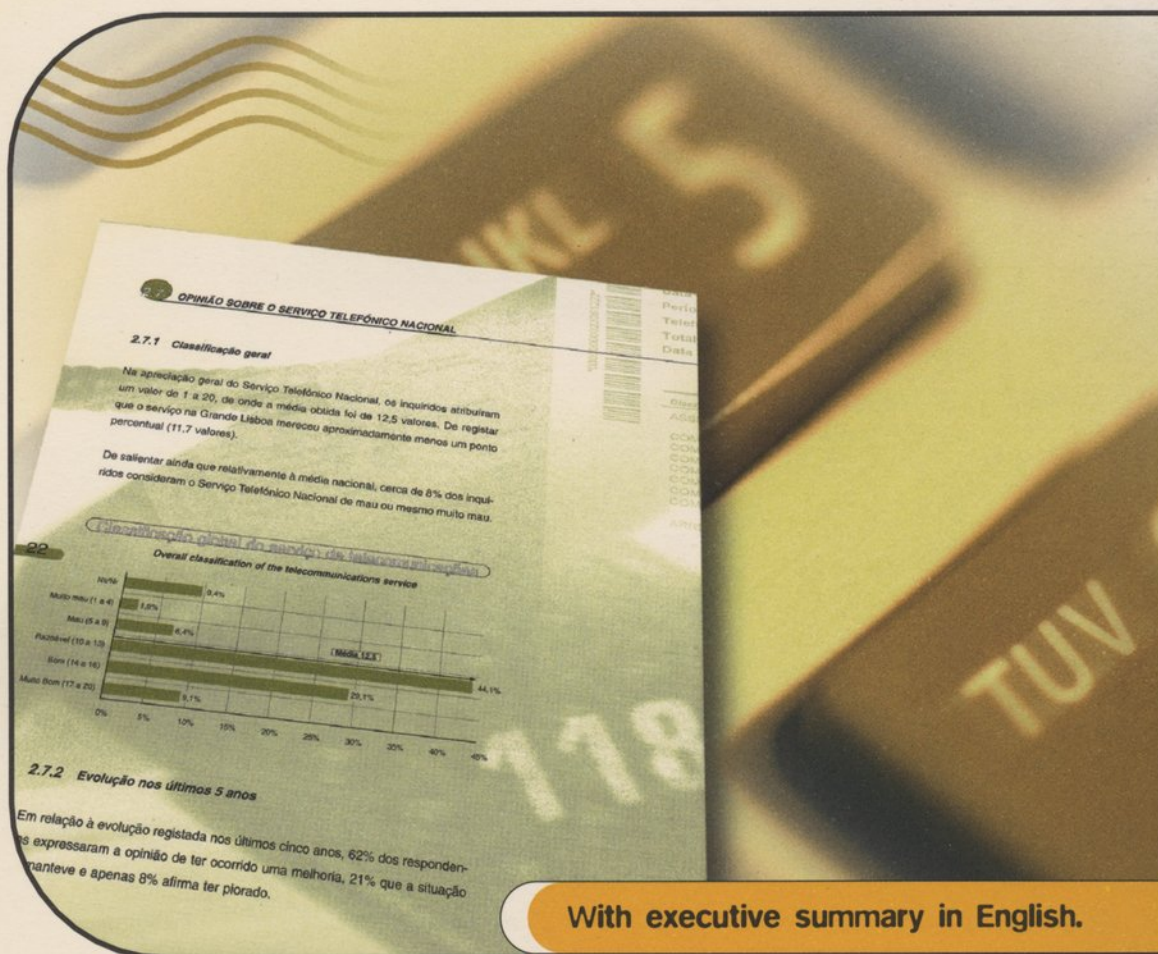


Qualidade dos Serviços Telefónicos Especiais de Apoio ao Utilizador 96



Qualidade dos Serviços Telefónicos Especiais de Apoio ao Utilizador

96

With executive summary in English.

Qualidade dos Serviços

Telefónicos Especiais

de Apoio ao Utilizador

With executive summary in English

Índice

0	Preâmbulo	7
1	Objecto do Estudo	9
2	Principais Conclusões	12
2.1	Resultados Apurados	12
2.1.1	Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais e regionais	12
2.1.2	Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas interurbanas	12
2.1.3	Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas internacionais	13
2.1.4	Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas intercontinentais	14
2.1.5	Serviço informativo	14
2.1.6	Serviço de participação de avarias	15
2.2	Quadro Síntese	16
2.3	Cumprimento dos objectivos	16
2.4	Evolução de 1995 para 1996	18
2.5	Recomendações	22
3	Análise Detalhada	23
3.1	Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais e regionais	23

3.1.1	Atendimento	23
3.1.2	Tempos de espera	24
3.1.3	Resolução do problema	25
3.2	Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas interurbanas	26
3.2.1	Atendimento	26
3.2.2	Tempos de espera	27
3.2.3	Resolução do problema	28
3.3	Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas internacionais	29
3.3.1	Atendimento	29
3.3.2	Tempos de espera	30
3.3.3	Resolução do problema	31
3.4	Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas intercontinentais	31
3.4.1	Atendimento	31
3.4.2	Tempos de espera	32
3.4.3	Resolução do problema	33
3.5	Serviço informativo	34
3.5.1	Atendimento	34
3.5.2	Tempos de espera	35
3.5.3	Resolução do problema	36
3.6	Serviço de participação de avarias	36
3.6.1	Atendimento	36
3.6.2	Tempos de espera	37
4	Metodologia	38
4.1	Universo	38

4.2	Amostra	38
4.3	Técnica de Recolha da Informação	42
4.4	Recolha da Informação	42
4.5	Tratamento da Informação	42

5 Executive summary 45

5.0	Preamble	45
5.1	Introduction	47
5.2	Object of Study	47
5.3	Findings	49
5.3.1	Support service to difficulties in obtaining local and regional calls	49
5.3.2	Support service to difficulties in obtaining international calls	50
5.3.3	Support service to difficulties in obtaining intercontinental calls	51
5.3.4	Information service	51
5.3.5	Malfunction reporting service	52
5.4	Summary board	53
5.5	Acomplishment of the objectives	53
5.6	Evolution from 1995 to 1996	55
5.7	Recommendations	58

38	3.1.1 Atendimento	Amostra	4.3	33
	3.1.2 Tempos de espera			24
42	3.1.3 Resolução do problema	Técnica de Recolha de Informação	4.3	25
45	3.2 Serviço de apoio a clientes	Recolha de Informação	4.4	
		na obtenção de opiniões		26
45	3.2.1 Atendimento	Tatamento de Informação	4.5	27
	3.2.2 Tempos de espera			27
45	3.2.3 Resolução do problema	Executive summary	4.6	28
45	3.3 Serviço de apoio a clientes	Preamble	5.0	
		na obtenção de opiniões		29
47	3.3.1 Atendimento	Introduction	5.1	30
	3.3.2 Tempos de espera			30
47	3.3.3 Resolução do problema	Object of Study	5.2	31
49	3.4 Serviço de apoio a clientes	Findings	5.3	
		na obtenção de opiniões		32
49	3.4.1 Atendimento	local and regional calls	5.3.1	32
	3.4.2 Tempos de espera	Support service to difficulties in obtaining		32
49	3.4.3 Resolução do problema	international calls	5.3.2	33
		Support service to difficulties in obtaining		33
51	3.5 Serviço de apoio a clientes	international calls	5.3.3	34
		Support service to difficulties in obtaining		34
51	3.5.1 Atendimento	information service	5.3.4	35
	3.5.2 Tempos de espera	Malfunction reporting service	5.3.5	36
51	3.5.3 Resolução do problema			36
53	3.6 Summary board		5.4	
		Service de participação de clientes		37
53	3.6.1 Atendimento	Accomplishment of the objectives	5.5	37
	3.6.2 Tempos de espera			37
55	3.6.3 Resolução do problema	Evolution from 1992 to 1996	5.6	38
58	Metodologia	Recommendations	5.7	38
				38

O I.C.P. - Instituto das Comunicações de Portugal, órgão regulador do sector das comunicações em Portugal, exercendo a sua acção na tutela do Ministro do Equipamento do Planeamento e Administração do Território, tem por finalidades o apoio ao Governo na coordenação e planeamento do sector das comunicações de uso público, a representação do sector e a gestão do espectro radioelétrico.

De entre os aspectos sobre os quais assenta a Regulação do Mercado pelo I.C.P., destaca-se a monitorização e controlo da qualidade dos serviços. A importância dos aspectos relacionados com a qualidade é reconhecida quer por operadores no mercado liberalizado, numa perspectiva de aumentar e fidelizar o número de clientes, quer por operadores no mercado reservado, numa visão de aumento do negócio e de preparação para a liberalização.

Para os serviços prestados em regime de exclusivo, a definição de indicadores de medição de qualidade e a fixação dos respectivos valores limites fazem parte integrante das Convenções de Preços de Correios e Telecomunicações, celebradas entre o Instituto das Comunicações de Portugal, a Direcção Geral do Comércio e Concorrência e o operador respectivo (Correios de Portugal ou Portugal Telecom) e do Convénio celebrado entre o Instituto das Comunicações de Portugal e a Portugal Telecom.

O desempenho do I.C.P. enquanto garante de qualidade dos serviços é consubstanciado pela fixação e verificação do cumprimento de indicadores, em relação à actividade desenvolvida pelos operadores de telecomunicações e correios.

A verificação do cumprimento dos limites fixados para os indicadores de qualidade de serviço é efectuada pelo I.C.P. através de um sistema de duas vertentes: a monitorização e o controlo.

Através da monitorização, o I.C.P. acompanha a evolução dos valores observados para os indicadores de qualidade de serviço apurados trimestralmente pelos Correios de Portugal e pela Portugal Telecom.

Paralelamente, o I.C.P. desenvolve um controlo, através da elaboração de estudos independentes e de auditorias por forma a validar os valores apresentados pelos operadores¹.

Neste seguimento, e tal como efectuado no ano anterior, publicam-se agora os resultados dos estudos desenvolvidos pelo I.C.P., referentes ao ano de 1996². Desta forma, as principais conclusões bem como o detalhe da análise dos vários aspectos de qualidade ficam disponíveis para serem alvo de consulta do público em geral.

SERVIÇOS ESPECIAIS TELEFÓNICOS DE APOIO AO UTILIZADOR

Com o presente estudo pretendeu-se avaliar a qualidade dos seguintes serviços de apoio a clientes: dificuldades na obtenção de chamadas, serviço informativo e serviço de participação de avaria³.

A avaliação dos serviços descritos recai em aspectos como o atendimento, os tempos de espera e a resolução dos problemas simulados.

1 Em caso de incumprimento dos limites fixados, o Instituto das Comunicações de Portugal acciona um sistema de penalização, sistema esse que poderá ter a forma de uma dedução aos preços, tratando-se de serviços convencionados ou no pagamento de multas contratuais em serviços que fazem parte do Convénio celebrado entre a Portugal Telecom e o Instituto das Comunicações de Portugal.

2 Paralelamente a estas publicações, o Instituto das Comunicações de Portugal mantém actualizada uma home page acessível via Internet, (<http://www.icp.pt>), com todas as linhas de actuação do Instituto, de entre elas o que respeita às principais conclusões dos estudos de qualidade.

3 O serviço de participação de avarias não tinha sido avaliado em 1995.

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

- Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais e regionais
- Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas interurbanas
- Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas internacionais
- Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas intercontinentais
- Serviço informativo
- Serviço de participação de avarias

Relativamente a estes serviços, foram estudados os seguintes aspectos:

Atendimento

Aferição do resultado da ligação no que respeita a haver ou não atendimento à primeira tentativa;

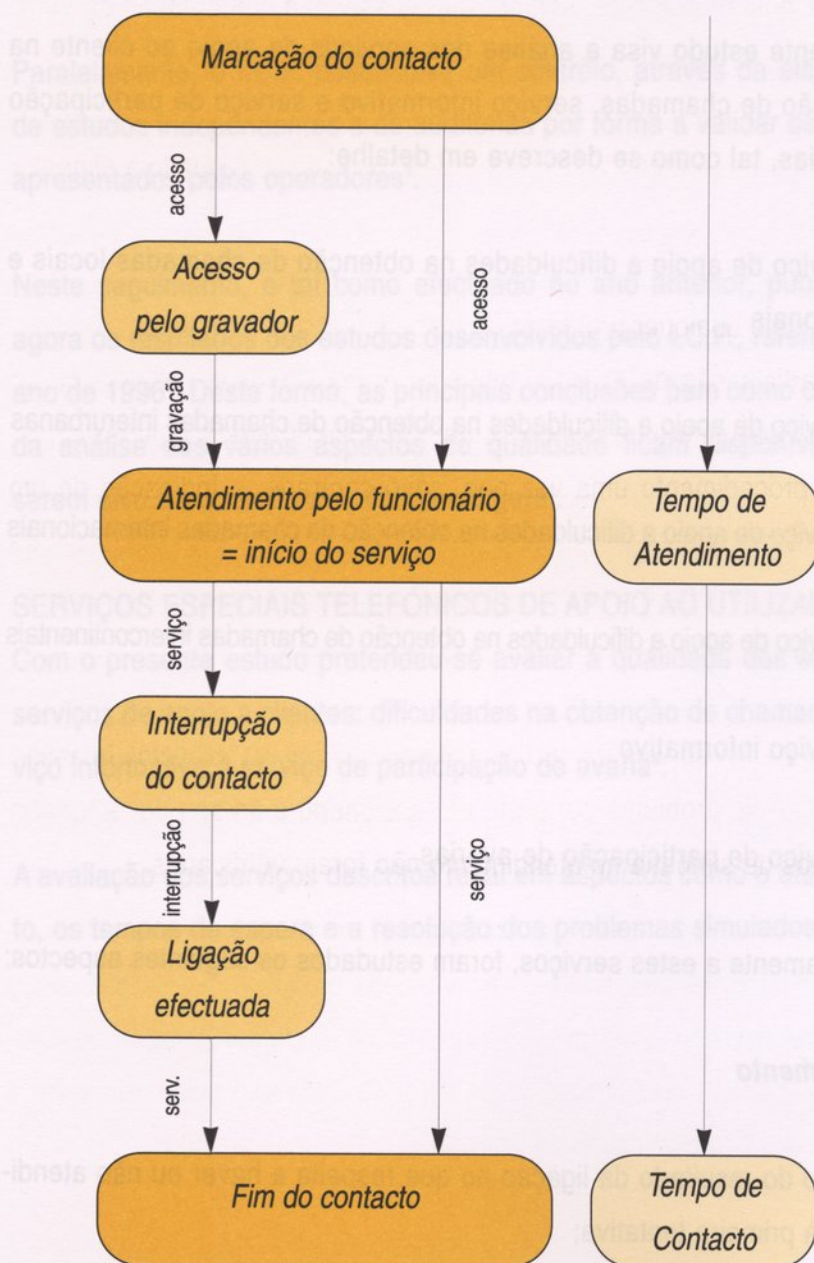
Registo das razões do não atendimento à primeira tentativa;

Verificação do tipo de atendimento, que pode ser por gravador ou imediatamente pelo funcionário;

Observação da identificação do funcionário e/ou empresa/serviço.

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:



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.

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.

Não foi posto qualquer problema ao funcionário no atendimento do serviço de participação de avarias, tendo-se antes simulado um engano de marcação do número de telefone para o qual se pretendia ligar. Adoptou-se este procedimento uma vez que, caso contrário, a indicação de um telefone com suposta avaria daria lugar a uma verificação por parte da empresa operadora, o que poderia levar à suspensão desta relativamente à realização do estudo de qualidade em causa.

Desta forma, no serviço de participação de avarias, os aspectos relativos à resolução do problema por parte do funcionário e ao seu desempenho em termos de simpatia no atendimento não foram verificados.

2.1.1 Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais e regionais

- 89% das chamadas são atendidas à primeira tentativa de ligação, sendo necessário efectuar nas restantes cerca de 2 tentativas;
- O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 31". Em 72% das chamadas houve acesso directo à funcionária, o que demorou 14". Nas restantes chamadas, o acesso passou pelo gravador, pelo que o tempo até ao atendimento pelo funcionário totalizou 1'12";
- 26% dos funcionários atendem os clientes omitindo o seu nome;
- 92% dos problemas foram resolvidos. As causas para a não resolução de alguns dos problemas foram a solicitação da ligação a outro serviço (34%), a recusa em estabelecer o contacto com o número pretendido¹ (25%) e a afirmação errada da não existência de telefone instalado com o número indicado, quando isso se mostrou, pela confirmação feita pelo painelistas, não ser verdade (21%);
- O desempenho do funcionário foi avaliado positivamente, com 92% de funcionários considerados de trato agradável.

2.1.2 Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas interurbanas

- 92% das chamadas tiveram atendimento à primeira tentativa de ligação. Nas restantes foi necessário efectuar, em média, cerca de 4 tentativas;

¹ O problema foi dado como não resolvido, uma vez que o funcionário, depois de o cliente insistir para que lhe fizessem a chamada, este se ter recusado e porque é obrigação do funcionário efectuar a chamada e passá-la ao cliente mesmo que não se detecte qualquer problema.

- O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 31". Em 72% das chamadas houve acesso directo à funcionária, o que demorou 15". Nas restantes 28% chamadas, o acesso passou pelo gravador, pelo que o tempo até ao atendimento pelo funcionário totalizou 1'11";
- 25% dos funcionários não se identificam quando contactam com o cliente;
- Em 83% das chamadas, o funcionário interrompeu para voltar ao contacto com o cliente daí a 52";
- Em 93% dos casos os problemas postos foram resolvidos. As principais causas para a não resolução dos restantes casos foram o facto de o funcionário ter afirmado que o telefone tinha uma avaria, tendo-se vindo a provar não ser isso verdade (6 ocorrências) e a afirmação igualmente falsa de que o número dado não teria telefone instalado (6 ocorrências);
- Os funcionários, na sua maioria foram considerados de trato agradável (92%).

2.1.3 Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas internacionais

- 83% das chamadas são atendidas logo na primeira tentativa de ligação. Quando isto não acontece têm que se realizar, em média, cerca de 2 tentativas;
- O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 19". Em 98% dos casos o acesso ao serviço é feito directamente à funcionária, o que leva, em média, 15". Nos restantes 2% dos casos o acesso é feito por um gravador que deixa o cliente em espera cerca de 3'20";
- 17% dos funcionários não dizem o seu nome no início do contacto com o cliente;

- 92% dos problemas postos são resolvidos. As não resoluções totalizam 8 ocorrências, de onde metade se deve ao facto de o funcionário, depois de interromper a chamada, não voltar a ligar ao cliente;
- 95% dos funcionários atendem de uma forma simpática e agradável.

2.1.4 Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas intercontinentais

- A grande maioria das chamadas (91%) são atendidas à primeira tentativa de ligação. No entanto, nas restantes 9% das chamadas, têm, em média, que se fazer 4 tentativas até obter sucesso;
- 10% dos funcionários atendem os clientes omitindo o seu nome;
- O tempo médio até ao atendimento é de 19". 99% das chamadas são atendidas imediatamente pelo funcionário, o que leva cerca de 19". Quando o acesso é feito primeiramente pelo gravador, o cliente tem que esperar até ser atendido por um funcionário cerca de 1';
- Em todas as chamadas há uma interrupção a pedido do funcionário, levando esta interrupção uma média de 4';
- 96% dos problemas postos são resolvidos;
- Em 94% dos casos fica uma boa opinião sobre a simpatia no atendimento por parte dos funcionários.

2.1.5 Serviço Informativo

- 94% das chamadas são atendidas à primeira tentativa de ligação. Nas restantes 6% são necessárias efectuar em média 2 tentativas;

- O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 31". Em 56% das chamadas houve acesso directo pela funcionária, o que demorou 8". Nos restantes casos, onde o acesso foi feito por um gravador, teve que se esperar 1'01";
- 16% dos funcionários não se identificam quando entram em contacto com o cliente;
- A informação solicitada é prestada em 39% dos casos por mensagem gravada;
- 92% dos problemas postos foram resolvidos. Dos 43 casos em que não houve resolução do problema, 44% foi devido a que o funcionário erradamente desse como informação que o número indicado não tinha telefone instalado, 26% que o funcionário afirmasse que os dados indicados pelo cliente não eram suficientes para conseguir a informação, 21% que o funcionário desse informação errada e em 9% dos casos que a informação prestada pela gravação fosse errada;
- 97% dos funcionários foram considerados de trato agradável.

15

2.1.6 Serviço de participação de avarias

- 88% das chamadas são atendidas à primeira tentativa de ligação, sendo nas restantes necessário efectuar, em média, 2 tentativas;
- O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 38". Em 68% dos casos houve atendimento imediato pelo funcionário, tendo o cliente que esperar 18". Sempre que houve o acesso ao serviço pelo gravador, o cliente teve que aguardar até ao atendimento 1'22";
- Em 29% das ocorrências o funcionário que atendeu não se identificou.

Serviços						
	Apoio a Dificuldades Obtenção Chamadas				Informativo	Avarias
	Locais/reg.	Interurb.	Intern.	Interc.		
% chamadas atendidas á 1ª tentativa	89%	92%	83%	91%	94%	88%
nº tentativas ¹ efectuadas	2	4	2	4	2	2
% funcionários que se identificam	74%	75%	83%	90%	83%	71%
tempo médio espera até ao atendimento	31"	31"	19"	19"	31"	38"
% chamadas c/ acesso directo funcionária	72%	72%	98%	99%	56%	68%
% problemas resolvidos	92%	93%	92%	96%	92%	—
%funcionários de trato agradável	92%	92%	95%	94%	97%	—

1 com excepção das chamadas atendidas à 1ª tentativa

O tempo de atendimento observado no presente estudo tem alguma semelhança com o indicador IQS6 - Tempo de Espera para Resposta dos Serviços do Operador referido na Convenção de Preços vigente, diferenciando deste na medida em que analisa cada serviço de per si.

A Convenção estabelece como objectivo para o “tempo de espera para resposta dos serviços do operador” nas 90% melhores ocorrências 30 segundos, sendo de 45 segundos o mínimo aceitável. Para o tempo de atendimento máximo, igualmente nas 90% melhores ocorrências, o objectivo traçado é de 150 segundos.

Efectuando uma comparação com os valores apurados no presente estudo e levando para isso em consideração as limitações desta mesma comparação, evidenciadas no primeiro parágrafo, verifica-se que são cumpridos os limites estabelecidos, tal como fica descrito no quadro apresentado em seguida.

Tempos de atendimento apurados no estudo

Serviços						
	Apoio a Dificuldades Obtenção Chamadas				Informativo	Avarias
	Locais/reg.	Interurb.	Intern.	Interc.		
Média						
total das ocorrências	31	31	19	19	31	38
90% melhores ocorrências	17	16	7	11	21	22
Máximo						
90% melhores ocorrências	85	85	35	46	82	119

Unidade: segundos

De referir ainda que os valores atingidos pelo operador para o IQS6 em 1996 foram de, 18 e 76 segundos respectivamente para a média nas 90% melhores ocorrências e para o máximo igualmente nas 90% melhores ocorrências.

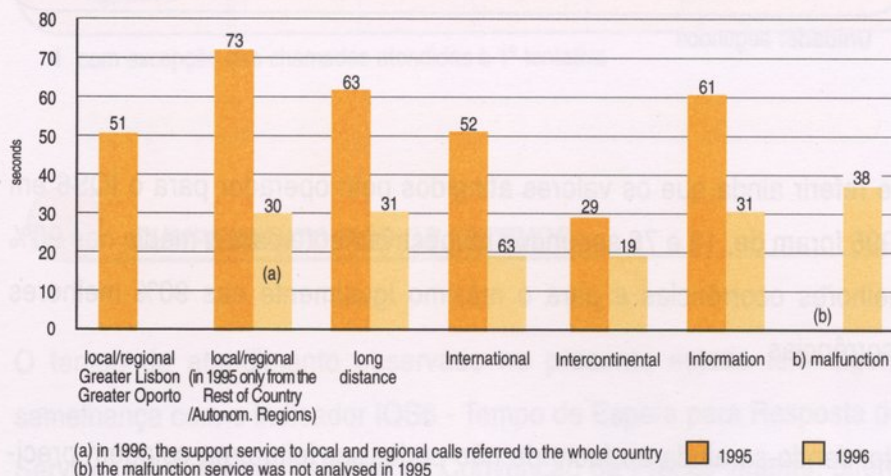
Atendendo-se ainda ao facto de não poder ser feita uma colagem precisa dos valores apurados no estudo com os do IQS6, é de salientar a divergência entre o máximo verificado pelo operador (76 seg.) e os máximos verificados no serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais/regionais (85 seg.) e interurbanas (85 seg.), serviço informativo (82 seg.) e em especial o serviço de participação de avarias (119 seg.).

Ao comparar os resultados do presente estudo com os referentes ao estudo de 1995, tiram-se as seguintes conclusões:

- Relativamente à Convenção de Preços de 1995, considerou-se ter havido cumprimento do indicador de qualidade - tempo médio de atendimento, apenas com um pequeno desvio (0,9%) relativamente ao valor máximo no serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas interurbanas. Ainda assim, em 1996, e para além do facto de terem sido cumpridos os objectivos definidos na Convenção de Preços, registou-se uma melhoria neste indicador de qualidade relativamente a 1995;

Tempo médio de espera até ao atendimento

Evolução 1995-1996



- O tempo médio de espera até ao atendimento em 1996 foi notoriamente mais baixo em qualquer um dos serviços estudados comparativamente a 1995 (exceptuando o serviço de participação de avarias, do qual nada se pode concluir, dado não ter sido este estudado em 1995). Tal facto fica a dever-se a que, na generalidade dos serviços, a percentagem de chamadas com acesso directo à funcionária tenha aumentado;

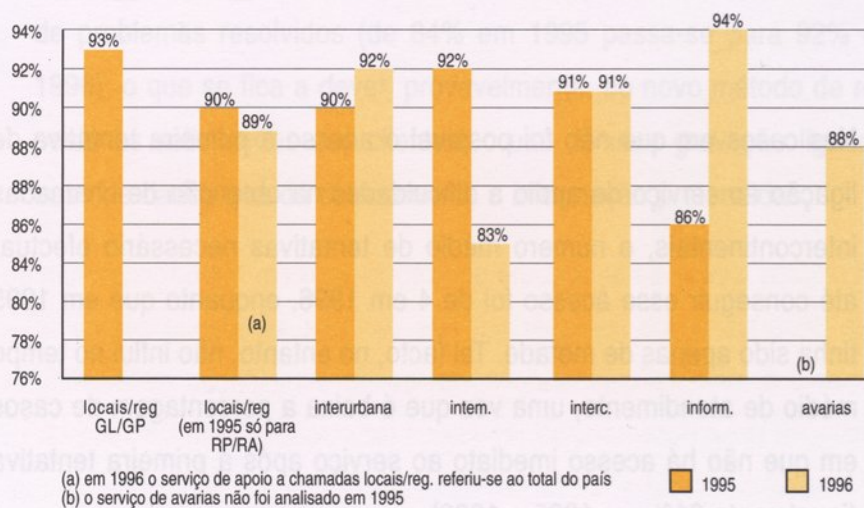
Serviços (estudo de 1995)					
	Apoio a Dificuldades Obtenção Chamadas				Informativo
	Locais/reg. ^(a)	Interurb.	Intern.	Interc.	
tempo médio espera até ao atendimento	51"/1'13"	1'03"	52"	29"	1'01"
% chamadas c/ acesso directo funcionária	58%/54%	48%	39%	100%	41%

- (a) o primeiro valor corresponde ao serv. apoio a dif. obtenção chamadas locais/reg.
 - G. Lisboa e G. Porto
 o segundo valor corresponde ao serv. apoio a dif. obtenção chamadas locais/reg.
 - R. País e R. Autón.

- No serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas internacionais a percentagem de chamadas atendidas à primeira tentativa baixou consideravelmente (de 92% em 1995 para 83% em 1996). Esta evolução não veio, no entanto, influir no tempo de espera até ao atendimento, tal como referido no parágrafo anterior, uma vez que são necessárias efectuar, quando o acesso não é imediato, apenas duas tentativas de ligação;

Chamadas atendidas à primeira tentativa de ligação

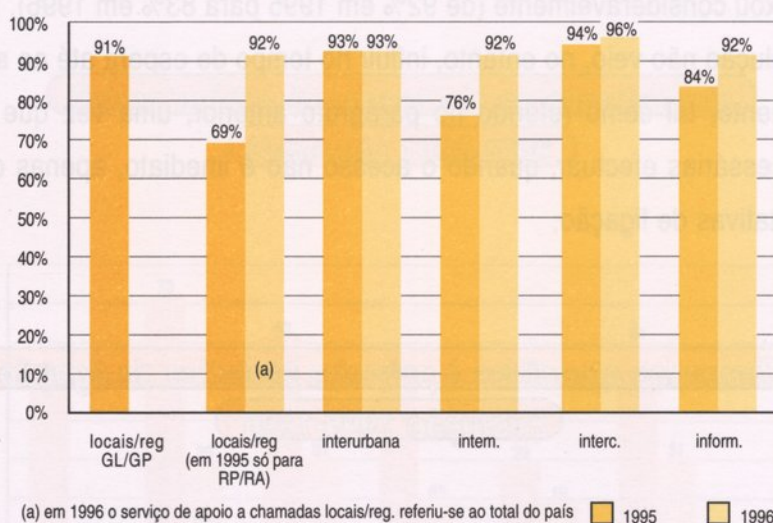
Evolução 1995-1996



- A percentagem de resolução de problemas no serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas internacionais aumentou muito significativamente (de 76% em 1995 passou-se para 92% em 1996). O principal factor responsável para o insucesso em 1995 foi o facto de, depois de, a pedido do funcionário, haver uma interrupção da chamada, não voltar a haver retoma do contacto. O principal factor da não resolução de problemas em 1996 continua a ser o mesmo, só com a diferença de que este ano só se registaram 4 ocorrências, enquanto que em 1995 haviam-se registado 23;

Problemas resolvidos

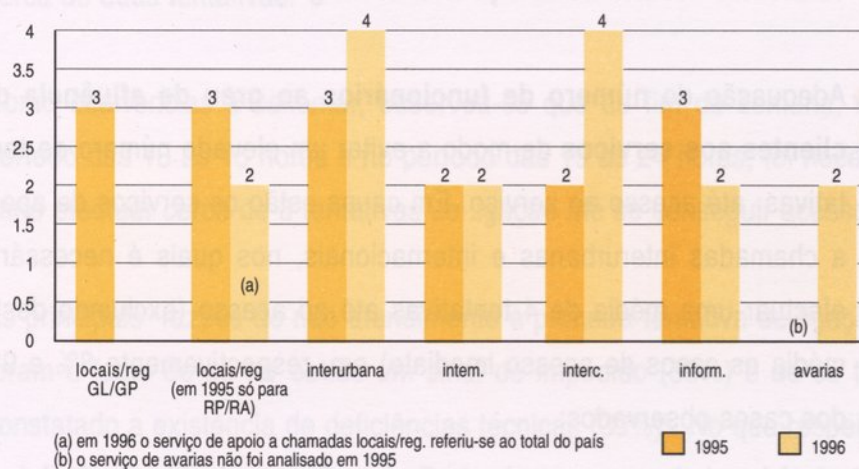
Evolução 1995-1996



- Nos casos em que não foi possível o acesso à primeira tentativa de ligação ao serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas intercontinentais, o número médio de tentativas necessário efectuar até conseguir esse acesso foi de 4 em 1996, enquanto que em 1995 tinha sido apenas de metade. Tal facto, no entanto, não influi no tempo médio de atendimento, uma vez que é baixa a percentagem de casos em que não há acesso imediato ao serviço após a primeira tentativa (igualmente 91% em 1995 e 1996);

- No serviço informativo, a melhoria que ocorreu no tempo médio de espera até ao atendimento, deveu-se simultaneamente a dois factores; o aumento da percentagem de chamadas atendidas à primeira tentativa (de 86% em 1995 passou-se para 94% em 1996) e a diminuição do número médio de tentativas necessárias efectuar até conseguir acesso ao serviço de 3 em 1995 para 2 em 1996 (excluem-se, para o cálculo da média, os casos de acesso imediato ao serviço após a primeira tentativa de ligação);

Número médio tentativas ligação até acesso aos serviços Evolução 1995-1996



- Regista-se ainda no serviço informativo, um aumento da percentagem de problemas resolvidos (de 84% em 1995 passa-se para 92% em 1996), o que se fica a dever, provavelmente, ao novo método de resposta às solicitações dos clientes, o uso de uma gravação ligada à base de dados que dá directamente a informação pretendida.

- A **identificação dos funcionários** deverá ser levada em conta como medida fundamental a aprofundar. Esta medida trará como benefícios não só uma maior responsabilização do funcionário para com o trabalho que desenvolve, como também possibilita que o cliente possa efectuar uma reclamação precisa em caso de não satisfação;
- Redução do **tempo de espera entre o atendedor de chamadas electrónico e o funcionário**. Esta recomendação aplica-se em especial ao serviço informativo onde, em 44% do total das ocorrências registadas, os clientes acedem ao serviço através do gravador;
- Adequação do **número de funcionários ao grau de afluência de clientes aos serviços** de modo a evitar um elevado número de tentativas até acesso ao serviço. Em causa estão os serviços de apoio a chamadas interurbanas e internacionais, nos quais é necessário efectuar uma média de 4 tentativas até ao acesso (excluindo desta média os casos de acesso imediato) em, respectivamente 8% e 9% dos casos observados;
- Formação cuidada e continuada do **desempenho dos funcionários** de modo a poder garantir maior fiabilidade nas informações prestadas aos clientes. Igualmente para este fim deverá manter-se uma base de dados dos clientes actualizada e de fácil acesso (com uma sistematização adequada dos números de telefone por assuntos, tipos de clientes, zonas, etc.);
- Reduzir ao mínimo indispensável o **tempo de espera** entre a interrupção do contacto a pedido do funcionário e a retoma do mesmo no serviço de apoio a dificuldades de obtenção de chamadas intercontinentais.

3.1.1 Atendimento

A primeira tentativa de ligação ao serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais e regionais foi bem sucedida em 89% dos casos. Quando tal facto não aconteceu teve que se realizar, em média, cerca de duas tentativas.

Como ocorrências a salientar, observou-se que ao fim de semana, no período das 13 às 15 horas e no período das 19 às 24 horas, foi necessário efectuar cerca de 3 tentativas de ligação até se conseguir acesso.

As principais razões do não atendimento à primeira tentativa de ligação foram o facto de se ter obtido um sinal de impedido (53%) e de se ter constatado a existência de deficiências técnicas (39%)². No que respeita a deficiências técnicas, o Grande Porto destacou-se, dado tal facto ter ocorrido em 67% das simulações efectuadas nessa região.

É dado observar que com respeito ao tipo de atendimento, 72% foi feito de imediato pelo funcionário, enquanto 28% passou por atendimento automático, através de mensagem gravada. O método referido em último lugar teve maior aplicabilidade no período das 19 às 24 horas, tanto nos dias úteis como aos fins de semana (representando respectivamente 41% e 44% do total de chamadas atendidas).

Ao atender, o funcionário na maioria dos casos (73%) fez uma breve apresentação, identificando-se e identificando o serviço e/ou empresa. Em 26% dos casos o funcionário omitiu o seu nome, não permitindo por-

² consideraram-se deficiências técnicas o facto de não haver sinal de chamada, o sinal de chamada ter desaparecido ao fim de algum tempo, não ser possível a ligação e não se ouvir nada.

tanto ao cliente a responsabilização por qualquer situação menos satisfatória. Esta omissão tomou particular destaque no período das 13 às 15 horas, tanto nos dias úteis como aos fins de semana (representando respectivamente 36% e 44% dos telefonemas atendidos). Em termos regionais e para o facto em apreço, o Grande Porto atinge valores superiores aos das restantes regiões do país (35%).

3.1.2 Tempos de espera

Acesso	14"	Acesso	14"
Gravação	58"		
Tempo de atendimento 31"			

Serviço	30"	Serviço	1'12"
Interrupção	55"		
Serviço	17"		
Tempo de contacto 1'34"			

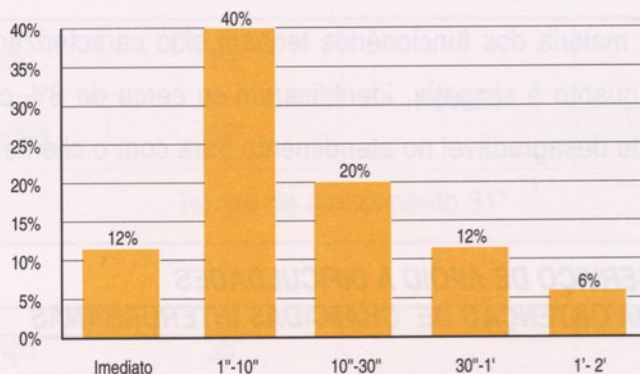
O tempo médio de espera até ao atendimento foi de 31". Em 72% das chamadas houve acesso directo à funcionária, o que demorou 14". Nas restantes 28% das chamadas, o acesso passou pelo gravador, pelo que o tempo até ao atendimento pelo funcionário totalizou 1'12".

Os máximos do tempo de espera do acesso pelo gravador até ao atendimento pelo funcionário foram, em termos de dias da semana, de 1'21" das 13 às 15 horas aos fins de semana e, em termos de regiões, de 1'4", na Grande Lisboa.

Os máximos verificados em relação ao tempo de atendimento foram de 44" no período das 19 às 24 horas em dias úteis, de 58" no mesmo período aos fins de semana e em termos regionais, de 43" nas Regiões Autónomas.

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

**Tempo de atendimento nas 90% melhores ocorrências
no serviço de apoio a chamadas locais e regionais**



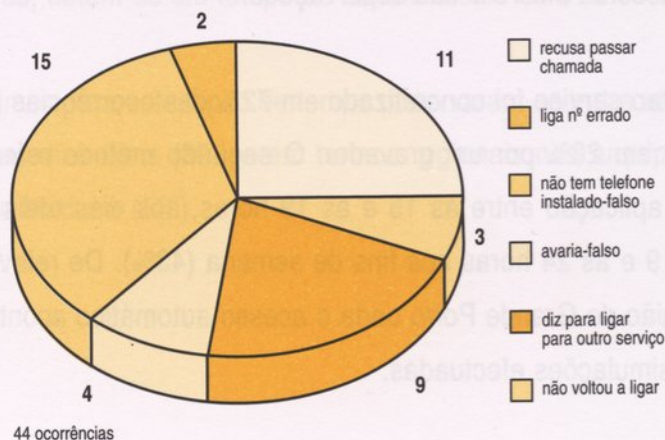
83% dos contactos são interrompidos a pedido do funcionário, levando em média a interrupção cerca de 55". São de ressaltar em relação a este lapso de tempo, 1'5" verificado no período das 9 às 13 horas nos dias úteis e 1' verificado no intervalo das 19 às 24 horas aos fins de semana. Em termos regionais e ainda em relação ao tempo de espera referido, destaca-se a Grande Lisboa e as Regiões Autónomas (ambos com cerca de 1').

25

3.1.3 Resolução do problema

92% dos problemas simulados, foram resolvidos. As causas para a não resolução de cerca de 7%, figuram no gráfico que se segue:

**Causas dos problemas não resolvidos
no serviço de apoio a chamadas locais e regionais**



De destacar a situação em que o funcionário remete o cliente para outro serviço (15 ocorrências, representando 34% do total de problemas não resolvidos) e a situação em que o funcionário, depois de o cliente insistir, se recusa a passar a chamada para o número pretendido (11 ocorrências, representando 25% do total de problemas não resolvidos).

Embora a maioria dos funcionários tenham sido caracterizados favoravelmente quanto à simpatia, identificaram-se cerca de 8% como tendo uma atitude desagradável no atendimento para com o cliente.



SERVIÇO DE APOIO A DIFICULDADES NA OBTENÇÃO DE CHAMADAS INTERURBANAS

3.2.1 Atendimento

92% das tentativas tiveram acesso imediato ao serviço, ao passo que em 8% o painalista teve que efectuar, em média, cerca de 4 tentativas. Situações para além da média indicada aconteceram no período das 19 às 24 horas, nos dias úteis (8 tentativas). Em termos regionais há também a destacar 18% de chamadas no Grande Porto que não foram atendidas à primeira tentativa (sendo necessário efectuar até ao acesso cerca de 3 tentativas) e as cerca de 5 tentativas de ligação que, em média o painalista teve que efectuar nas Regiões Autónomas até ser bem sucedido.

O principal factor para a não concretização do acesso ao serviço na primeira tentativa de ligação foram as deficiências técnicas (64%). O Grande Porto aparece em destaque, dado ser este o factor responsável pela situação descrita em 78% das observações.

O acesso ao serviço foi concretizado em 72% das ocorrências pelo funcionário e em 28% por um gravador. O segundo método referido teve particular aplicação entre as 15 e as 19 horas, aos dias úteis (41%) e entre as 19 e as 24 horas aos fins de semana (43%). De relevo é também a região do Grande Porto onde o acesso automático aconteceu em 37% das simulações efectuadas.

Em 75% das situações o funcionário faz uma breve apresentação de si e do serviço e/ou empresa, ao passo que 21% identifica apenas o serviço e 4% não faz qualquer introdução deste carácter.

3.2.2 Tempos de espera

Acesso	19"	Acesso	15"
Gravação	52"		
Tempo de atendimento 31"			

Serviço	36"	Serviço	1'11"
Interrupção	52"		
Serviço	18"		
Tempo de contacto 1'40"			

27

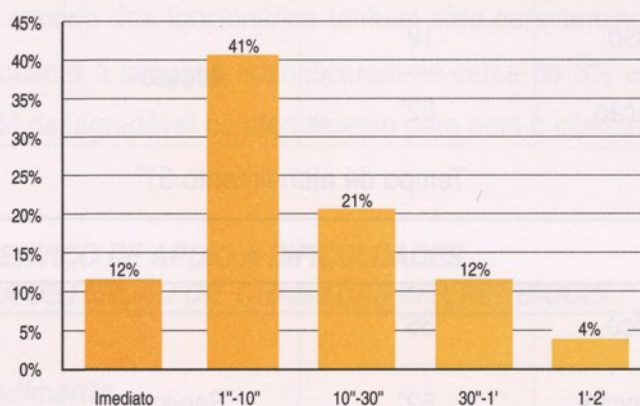
Em 72% das chamadas é o funcionário que concretiza o acesso, tendo o cliente que esperar cerca de 15". Nas restantes ocorrências o cliente passa pelo atendedor de chamadas, aguardando até que o funcionário o atenda 52", daí que o atendimento nestas situações prefira um tempo de espera total de 1' 11".

Efectuando uma ponderação pelo número de ocorrências que tiveram acesso pelo funcionário e que inicialmente passaram pelo atendedor de chamadas, obtem-se um tempo de espera médio de 31".

Os máximos para este lapso de tempo observaram-se entre as 19 e as 24 horas nos dias úteis (39") e em termos regionais nos arquipélagos dos Açores e Madeira (52").

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

**Tempo de atendimento nas 90% melhores ocorrências
no serviço de apoio a chamadas interurbanas**

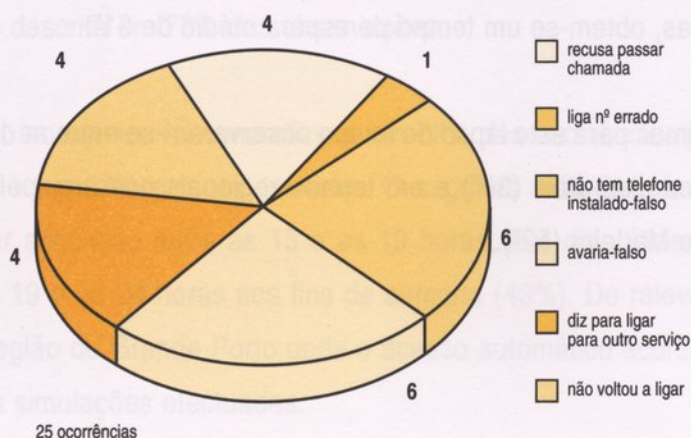


84% dos contactos foram interrompidos a pedido do funcionário, sendo que em 4 ocorrências não houve retoma do contacto. Em média o tempo da interrupção teve a duração de 52''.

3.2.3 Resolução do problema

As razões que levaram a que não tivessem ficado resolvidos os problemas simulados constam do gráfico que se segue:

**Causas dos problemas não resolvidos
no serviço de apoio a chamadas interurbanas**



Como é dado observar, todos os problemas não resolvidos foram, em última análise, da responsabilidade do funcionário.

Na maioria dos casos (92%), o funcionário atendeu o cliente de uma forma satisfatória, no entanto, 7% não satisfez, dando origem a uma avaliação desfavorável.

Os funcionários cujo modo de atender foi considerado desagradável tiveram maior representatividade aos fins de semana, no período das 15 às 19 horas (11%) e em termos geográficos, na Grande Lisboa (15%).



SERVIÇO DE APOIO A DIFICULDADES NA OBTENÇÃO DE CHAMADAS INTERNACIONAIS

3.3.1 Atendimento

83% das chamadas tiveram atendimento à primeira tentativa de ligação. Nos 17% onde tal não se verificou, foi necessário efectuar cerca de 2 tentativas. As situações de não atendimento à primeira tentativa tiveram particular ênfase no período das 19 às 24 horas em dias de fim de semana (40%). A região do Grande Porto foi pródiga no tipo de situações descrito (28%).

Depois do facto de a linha se encontrar impedida (com uma representatividade de 65%), as deficiências técnicas representam o maior número de factores responsáveis para o insucesso no acesso ao serviço à primeira tentativa de ligação (24%). O factor por último mencionado apresentou proporções significativas na região do Grande Porto (29%).

Apenas em duas situações o acesso ao serviço foi feito pelo gravador de chamadas.

17% dos funcionários ao entrarem em contacto com o cliente não se identificaram. Tal facto não ocorreu no entanto nem no Resto do País, nem nas Regiões Autónomas, sendo que na Grande Lisboa isso aconteceu em 17% e no Grande Porto em 18% das ocorrências.

3.3.2 Tempos de espera

Acesso	1"	Acesso	15"
Gravação	3'20"		
Tempo de atendimento 19"			

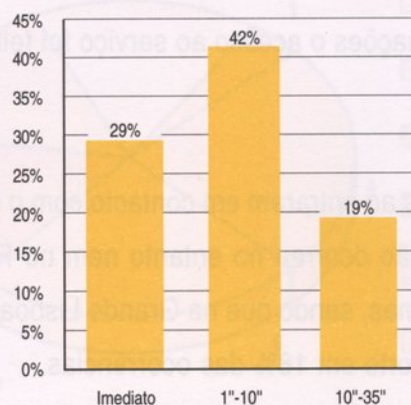
Serviço	36"	Serviço	6"
Interrupção	52"		
Serviço	57"		
Tempo de contacto 2'23"			

Como ficou referido no ponto anterior, relativo ao atendimento, apenas em duas das ocorrências o acesso foi feito pelo gravador, pelo que o tempo de espera no gravador (3'20") não significou grande peso na ponderação para o cálculo do tempo de atendimento, que totalizou 19".

Sublinhe-se, no entanto, o tempo de atendimento registado das 13 às 15 horas nos dias de fim de semana (46").

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

*Tempo de atendimento nas 90% melhores ocorrências
no serviço de apoio a chamadas internacionais*



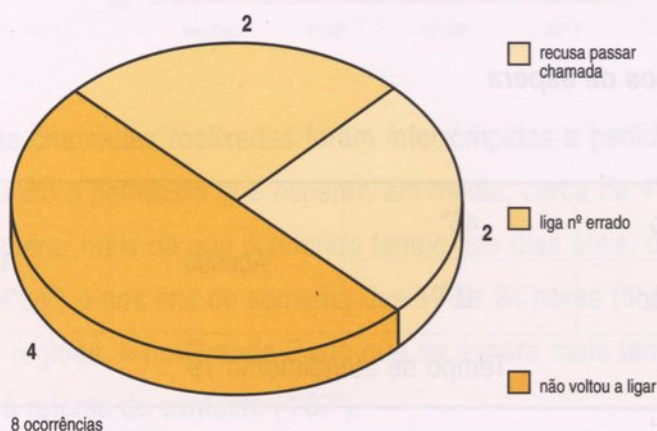
A pedido do funcionário, praticamente todos os contactos são interrompidos (com excepção de 1 ocorrência).

O tempo de interrupção durou, em média, cerca de 52". Destacam-se os fins de semana nos períodos 13h-15h, 15h-19h e 19h-24h em que desde a cessação do contacto até à sua retoma o cliente esperou 2'8", 2'24" e 1'44" respectivamente. A região do Grande Porto também se destacou pelo tempo de atendimento ter sido superior à média obtida nos contactos simulados (1'15").

3.3.3 Resolução do problema

Em 8% das situações simuladas os problemas postos não foram resolvidos, sendo as razões para tal, as que se retratam no seguinte gráfico:

Causas dos problemas não resolvidos no serviço de apoio a chamadas internacionais



Em 95% dos casos o funcionário que atende é agradável na forma de tratar com o cliente. Todas as situações contrárias (em número de 4) ocorreram na Grande Lisboa.

3.4

SERVIÇO DE APOIO A DIFICULDADES NA OBTENÇÃO DE CHAMADAS INTERCONTINENTAIS

3.4.1 Atendimento

91% das ligações foram atendidas à primeira tentativa. Nas restantes só ao cabo de 4 tentativas foi possível aceder ao serviço. O período

de mais difícil acesso parece ser o que decorre em dias úteis das 19 às 24 horas, onde só a quinta tentativa foi bem sucedida. Pode ainda concluir-se que é mais difícil aceder no Grande Porto que na Grande Lisboa, onde são necessárias efectuar 4 e 3 tentativas, por esta ordem.

Das 9 ocorrências em que teve que se efectuar mais do que uma tentativa de ligação até se conseguir acesso, em 3 delas não houve atendimento, encontrando-se a linha impedida nas restantes.

Apenas numa ocorrência o acesso foi feito por um atendedor de chamadas.

Observou-se que 10% dos funcionários apenas fizeram uma abordagem inicial de apresentação do serviço, não tendo dito o seu nome. É na região do Grande Porto que este comportamento se verificou num maior número de casos (8 num total de 50 observações nesta região).

3.4.2 Tempos de espera

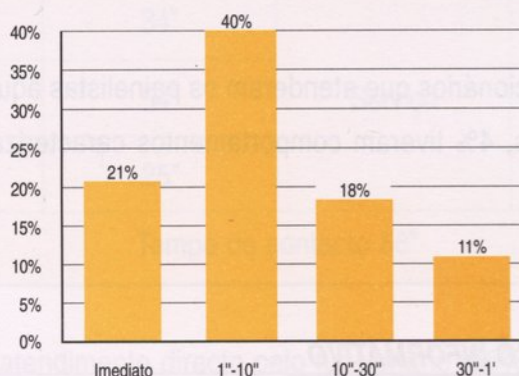
Acesso	45"	Acesso	19"
Gravação	15"		
Tempo de atendimento 19"			

Serviço	42"	Serviço	—
Interrupção	4´		
Serviço	39"		
Tempo de contacto 5'21"			

Em média o tempo até ao atendimento teve a duração de 19". Os casos a salientar por terem sido mais demorados que a média são os verificados em dias úteis, das 19 às 24 horas (34") e em dias de fim de semana, das 15 às 19 horas (1'2").

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

***Tempo de atendimento nas 90% melhores ocorrências
no serviço de apoio a chamadas intercontinentais***

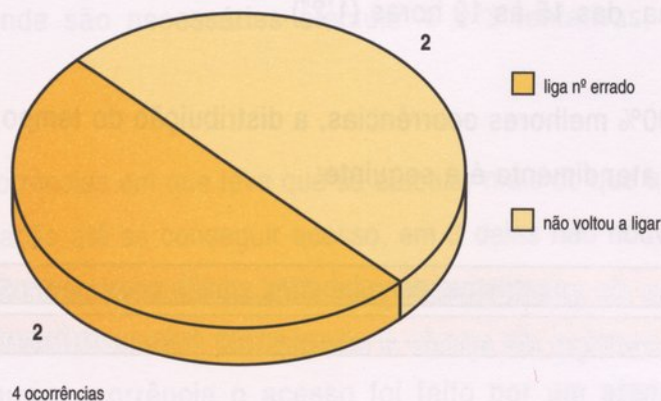


Todas as chamadas realizadas foram interrompidas a pedido do funcionário, tendo o painalista que esperar, em média, cerca de 4'. Foi necessário esperar mais do que o referido tempo nos dias úteis, das 13 às 15 horas (4'34") e nos fins de semana, das 19 às 24 horas (5' 42"). Em termos de regiões, é no Grande Porto que se espera mais tempo da interrupção à retoma do contacto (4'37").

3.4.3 Resolução do problema

4% dos problemas simulados não foram resolvidos (4 ocorrências), o que se ficou a dever a que, em 2 das ocorrências o funcionário tivesse estabelecido contacto com um número distinto do que tinha sido pedido pelo cliente e nas outras 2 que o funcionário depois de ter interrompido o contacto com o cliente, não tivesse retomado esse mesmo contacto.

Causas dos problemas não resolvidos no serviço de apoio a chamadas intercontinentais



Do total dos funcionários que atenderam os painelistas aquando das situações simuladas, 4% tiveram comportamentos caracterizados de desagradáveis.

3.5.1 Atendimento

Em 6% das situações simuladas de ligação para o serviço informativo só houve atendimento à segunda tentativa.

Destaca-se que em 33% das ocorrências em que o atendimento à primeira tentativa de ligação não se efectivou, a justificação foi a de terem ocorrido dificuldades técnicas. Este tipo de justificação está patente com maior relevo na região do Grande Porto (62%).

Em 56% das observações o acesso ao serviço é feito directamente pelo funcionário, enquanto que nos restantes casos o cliente é acedido por um gravador de chamadas.

O segundo método de acesso referido tem lugar de destaque nos dias úteis, no horário das 9 às 13 horas. Em termos regionais é na Grande Lisboa que mais se recorre ao atendimento electrónico (55%).

16% dos funcionários atenderam o cliente sem primeiro se identificarem. Este procedimento tem maior ênfase nas Regiões Autônomas (25%).

3.5.2 Tempos de espera

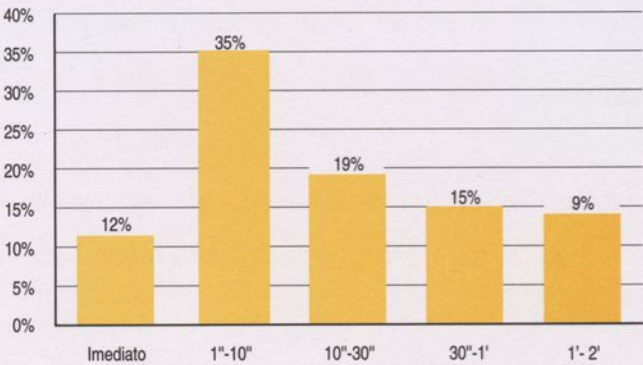
Acesso	13"	Acesso	8"
Gravação	48"		
Tempo de atendimento 31"			

Serviço	34"	Serviço	51"
Interrupção	54"		
Serviço	25"		
Tempo de contacto 56"			

Nos casos de atendimento directo pelo funcionário (56%), o cliente teve que esperar 8", enquanto que nas ocasiões em que o acesso foi primeiramente realizado por um atendedor electrónico, o cliente acabou por aguardar até ao efectivo atendimento cerca de 1'. Da média ponderada pelo número de ocorrências, o tempo de atendimento obtido foi de 31".

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

Tempo de atendimento nas 90% melhores ocorrências no serviço informativo

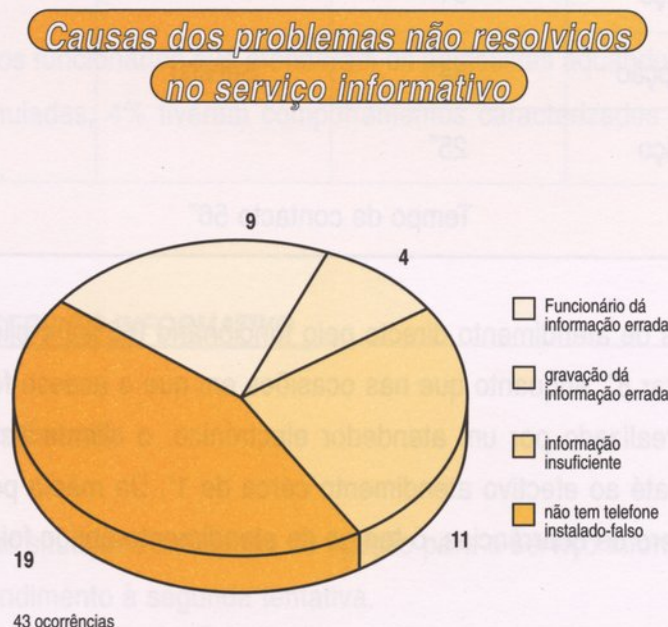


Em 46% dos contactos o funcionário interrompe o contacto.

40% do total das informações solicitadas são prestadas através de uma mensagem gravada, verificando-se nestes casos não haver retoma do contacto com o cliente, uma vez que ouvida a mensagem foi dado por concluída a simulação pretendida.

3.5.3 Resolução do problema

7% dos problemas postos não são resolvidos, o que se ficou a dever às razões detalhadas no gráfico seguinte:



A maioria dos funcionários foram considerados no atendimento para com o cliente, no entanto em 2% tal não se verificou.

3.6 SERVIÇO DE PARTICIPAÇÃO DE AVARIAS

3.6.1 Atendimento

12% das ligações não tiveram atendimento à primeira tentativa, no entanto em termos médios, para estes contactos não foram necessários mais do que 1,2 tentativas.

Depois do factor linha impedida, as dificuldades técnicas foram a principal razão para o não atendimento à primeira tentativa de contacto.

68% dos contactos foram atendidos directamente pelo funcionário, enquanto que 32% passaram por uma mensagem gravada num atendedor de chamadas. Este último meio de acesso ao serviço predominou em dias úteis, no intervalo horário das 19 às 24 e em fins de semana, no mesmo horário. Em termos de regiões, é no Resto do País que se faz mais recurso ao atendedor electrónico.

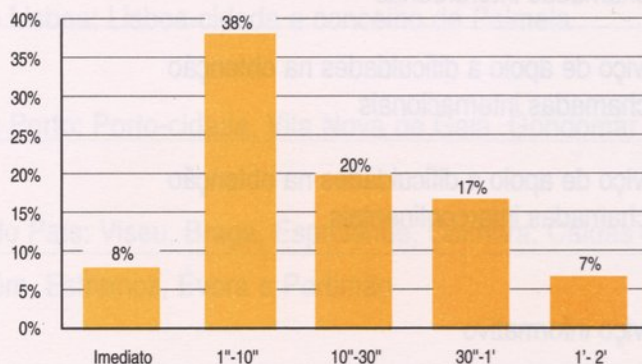
3.6.2 Tempos de espera

Acesso	16"	Acesso	18"
Gravação	1'06"		
Tempo de atendimento 38"			

37

Quando o cliente tem acesso ao serviço directamente pelo funcionário, o tempo de espera é de 18". De outra forma, quando o cliente tem acesso pelo gravador, o tempo de espera até ao atendimento é de 1'22". Ponderados estes dois tipos de acessos, o tempo de atendimento é de 38".

Tempo de atendimento nas 90% melhores ocorrências no serviço de participação de avarias



Em 28% das ocorrências, o funcionário não se identificou aquando do atendimento.

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

Os resultados têm por base uma amostra de 2007 contactos telefónicos, que se caracteriza por um grau de confiança de 95%, admitindo um erro de amostragem de 2,19%.

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

Amostra por serviços

Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas locais e regionais	600
Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas interurbanas	406
Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas internacionais	99
Serviço de apoio a dificuldades na obtenção de chamadas intercontinentais	102
Serviço informativo	599
Serviço de participação de avarias	201

Amostra por regiões

Serviços	Regiões			
	Grande Lisboa	Grande Porto	Resto País	Reg. Aut.
Apoio a dificuldades obtenção chamadas locais e regionais	148	151	151	150
Apoio a dificuldades obtenção chamadas interurbanas	101	102	103	100
Apoio a dificuldades obtenção chamadas internacionais	48	51	—	—
Apoio a dificuldades obtenção chamadas intercontinentais	52	50	—	—
Informativo	152	151	153	143
Participação de Avarias	52	27	111	11
Total	553	532	518	404
%	28%	27%	26%	20%

As localidades de origem dos telefonemas foram:

- Grande Lisboa: Lisboa-cidade e concelho de Palmela
- Grande Porto: Porto-cidade, Vila Nova de Gaia, Gondomar e Maia
- Resto do País: Viseu, Braga, Esposende, Coimbra, Caldas da Rainha, Santarém, Estremoz, Évora e Portimão
- Regiões Autónomas: Ponta Delgada e Funchal

Amostra por dias da semana

Serviços	Dias de semana	
	Dias úteis	Fins-de-semana e feriados
Apoio a dificuldades na obtenção chamadas locais e regionais	480	120
Apoio a dificuldades na obtenção chamadas interurbanas	328	78
Apoio a dificuldades na obtenção chamadas internacionais	79	20
Apoio a dificuldades na obtenção chamadas intercontinentais	82	20
Informativo	481	118
Participação de Avarias	159	42
Total	1609	398
%	80%	20%

Amostra por períodos horários				
Serviços	Períodos horários			
	9h-13h	13h-15h	15h-19h	19h-24h
Apoio a dificuldades na obtenção chamadas locais e regionais	156	146	151	147
Apoio a dificuldades na obtenção chamadas interurbanas	100	103	99	104
Apoio a dificuldades na obtenção chamadas internacionais	25	25	23	26
Apoio a dificuldades na obtenção chamadas intercontinentais	25	25	26	26
Informativo	150	145	153	151
Participação de Avarias	13	13	12	163
Total	469	457	464	617
%	23%	23%	23%	31%

4.3 **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.

4.4 **RECOLHA DA INFORMAÇÃO**

A recolha da informação decorreu entre 2 de Setembro e 15 de Setembro. No entanto, a invalidação de questionários incorrectamente preenchidos obrigou a que fossem feitos alguns contactos para além desta data, para completar a amostra.

A recolha da informação foi assegurada por um total de 32 painelistas distribuídos por regiões da seguinte forma:

Grande Lisboa	6 painelistas
Grande Porto	8 painelistas
Regiões Autónomas	8 painelistas
Regiões do País	10 painelistas

4.4 **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.

O tratamento da informação foi feito informaticamente por uma empresa contratada, tendo o ICP posteriormente realizado novo tratamento de resultados relativamente aos tempos médios das várias fases dos serviços, tempos esses que foram comparados com os obtidos no estudo de 1995.

O procedimento adoptado pelo ICP de refazer o tratamento informático do conteúdo dos inquéritos teve como objectivo não só uma maior flexibilidade de análise, no sentido de obter a qualquer momento resultados relevantes para a elaboração do relatório, como também verificar a correcção das conclusões apresentadas pela empresa contratada.

Em cada grupo, os resultados recolhidos sob a forma de questionário, foram apresentados aos membros do grupo, por dias de semana, para discussão e validação.

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.

A recolha da informação decorreu entre 2 de Setembro e 13 de Setembro. No entanto, a inatividade dos questionários incorretamente preenchidos obrigou a que fossem feitos alguns contactos para além desta data, para completar a amostra.

A recolha da informação foi realizada por um total de 32 painelistas distribuídos por regiões da seguinte forma:

Grande Lisboa	6 painelistas
Grande Porto	3 painelistas
Regiões Autónomas	6 painelistas
Região do País	10 painelistas

2.1.7. 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.

5

Executive Summary

5.0

Preamble

ISSUE OF THE REPORTS CONCERNING SERVICE QUALITY

ICP - Instituto das Comunicações de Portugal (Portuguese Communications Institute) is the regulatory body of the communications sector in Portugal, carries out its activity under the tutelage of the Minister for the Equipment, Planning and Administration of the Territory, and its main purposes are to support the Government in the coordination and planning of the public use communications sector, representing the sector and managing the radio spectrum.

Out of the aspects on which the Regulation of the Market that is made by ICP is based on, it stands out the monitoring and control of the quality of the services. The importance of the quality-related aspects is acknowledged whether by operators in the liberalised markets, within a perspective of increasing the number of customers and getting their loyalty, or by operators within the reserved market, with the objective of increasing the business and preparing for the liberalisation.

Concerning the services provided under exclusivity, the definition of quality measurement indicators and the establishment of the respective limit values are an integral part of the Postal and Telecommunications Pricing Conventions, reached between ICP, the General Direction for the Commerce and Competition and the respective operator (Correios de Portugal - Portuguese Postal Services - or Portugal Telecom) and are also an integral part of the Agreement reached between ICP and Portugal Telecom.

ICP's performance as the entity that upholds the quality of the services is materialised by the establishment and verification of the observance of the indicators, concerning the activity carried out by the telecommunications and postal operators.

The verification of the observance of the limits established for the service quality indicators is carried out by ICP through a two-way system: monitoring and control.

Through monitoring, ICP follows the evolution of the values observed for the service quality indicators which are read on a quarterly basis by the Portuguese Postal Operator and Portugal Telecom.

Alongside with this activity, ICP carries out a control action, through the performance of independent studies and audits, so as to validate the values put forward by the operators¹.

46

Based on this, and following the previous year's actions, the results of the studies carried out by ICP concerning the year of 1996² are hereby published. Thus, the main conclusions, as well as the details on the analysis of the various aspects of the quality, are available to the general public.

1 In case of non fulfilment of the established limits, ICP triggers a sanctioning system, which can take the form of a price deduction, in case of conventioned services, or the payment of contractual fines in case of services that are included in the agreement reached between Portugal Telecom and ICP.

2 Alongside these publications, ICP has an updated homepage accessible via Internet (<http://www.icp.pt>), featuring the Institute's major guidelines, including those concerning the main conclusions of the quality studies. The call reporting service had not been evaluated in 1995.

Through this study, it was intended to evaluate the quality of the following customer support services: difficulty in obtaining calls, information service and call reporting service

The evaluation of the services described falls into aspects such as customer service, waiting time and the resolution of the problems simulated.

This study has the purpose of analysing the customer support services concerning the placement of calls, the information service and the malfunction reporting service, as described in detail as follows:

- support service to difficulties in obtaining local and regional calls
- support service to difficulties in obtaining long distance calls
- support service to difficulties in obtaining international calls
- support service to difficulties in obtaining intercontinental calls
- Information service
- Malfunction reporting service

Concerning these services, the following aspects were analysed:

Customer service

Checking the result of the connection concerning whether the call was

answered on the first attempt;

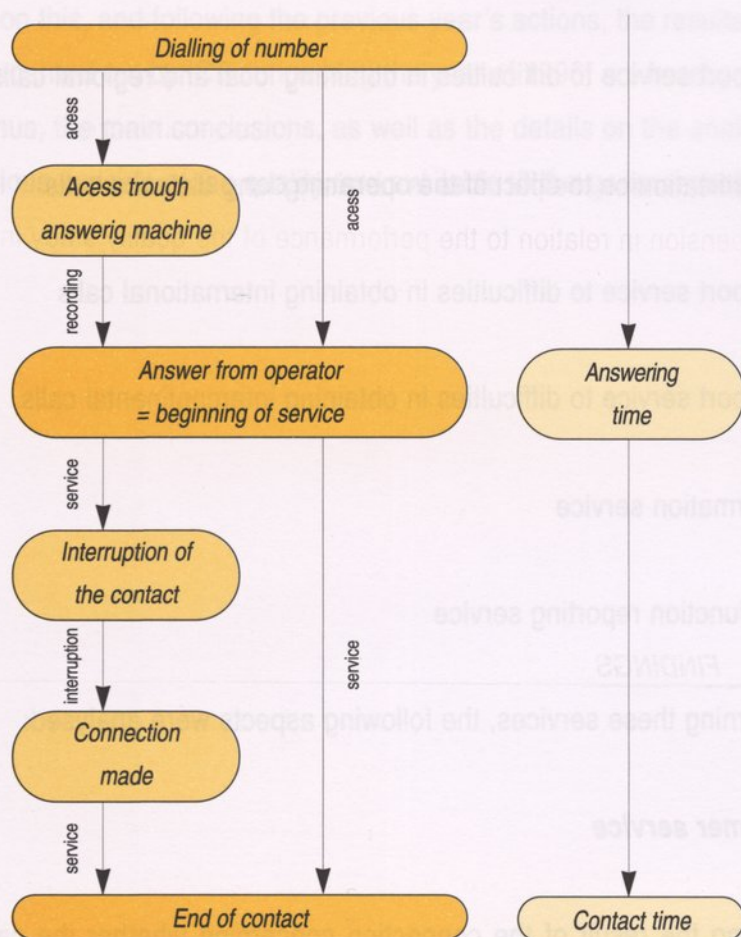
Recording the reasons for there not being an answer on the first attempt;

Verification of the type of answer, which can be by answering machine or immediately by the operator;

Observation of the identification operator and/or company/service.

Waiting time

Verification of the total time for each phase of the service, from the access to the end of the final contact, according to the following diagram:



When there was no immediate answer it was adopted the procedure of making access attempts of up to 1 hour (duration of the calling signal of 2 minutes per connection attempt). When it was obtained a busy signal, it was initiated the dialling of the number immediately after that fact was acknowledged and, in case there was no answer, the procedure was repeated for 1 hour.

Resolution of the problem

The classification of the facts according to the procedures adopted by the operator, bearing in mind the objective of the service in question. When possible, it was later made the confirmation of the accuracy of the information provided by the operator;

Evaluation of the performance of the operator, concerning the politeness in the customer service.

No problem was posed to the operator at the malfunction reporting service, instead it was simulated a mistake in dialling the telephone number to which it was intended to call. This procedure was adopted since, otherwise, the indication of a telephone with a supposed malfunction would lead to a verification on the part of the operating company, which could lead to its suspension in relation to the performance of the quality study in question.

Thus, the aspects related to the problem solving on the part of the operator and his/her performance in terms of politeness in the customer service were not verified in the malfunction reporting service.

5.3 FINDINGS

5.3.1. Support service to difficulties in obtaining local and regional calls

- 89% of the calls are answered on the first connection attempt, while in the remaining it is necessary to make about 2 attempts;

- The average waiting time until the call was answered was of 31". In 72% of the calls, there was direct access to the operator, which took 14". In the remaining calls, the access went through the answering machine, so the time before the call was answered totalled 1'12";
- 26% of the operators answered their customers' calls without mentioning their name;
- 92% of the problems were solved. The causes for the non resolution of some of the problem were the connection request to another service (34%), the refuse in establishing contact with the intended number¹ (25%) and the wrong statement that there was no telephone installed with the indicated number, when that was proved not to be true, after the confirmation made by the panel operator (21%);
- The operator's performance was considered positive, with 92% of the operators considered as polite.

5.3.2 Support service to difficulties in obtaining international calls

- 83% of the calls were answered right on the first connection attempt. When that does not happen, an average 2 attempts must be made so as to obtain a successful connection;
- The average waiting time before the call was answered was of 19". In 98% of the cases, the access to the service is made directly to the operator, which takes, in average, 15". In the remaining 2% of the cases, the access is made through an answering machine, which leaves the customer on hold about 3'20";
- 17% of the operators do not state their name in the beginning of the contact with the customer;
- 92% of the problems posed are solved. Non resolutions total 8 occur-

¹ The problem was given as non solved, since the operator refused to make the connection, after the customer insisted to make the call, and because it is the operator's duty to make the call and pass it on to the customer, even if no problem is found.

rences, half of which are due to the fact that the operator does not get back to the customer, after interrupting the call;

- 95% of the operators service the customer in a nice and friendly manner.

5.3.3 Support service to difficulties in obtaining intercontinentals calls

- The great majority of the calls are answered on the first connection attempt. However, 4 attempts are necessary, in average, until a successful connection is obtained;
- 10% of the operators answer the calls without stating their name;
- The average time until the call is answered is 19". 99% of the calls are answered immediately by the operator, which takes about 19". When the access through the answering machines, the customer has to wait about 1' until the call is taken by the operator;
- In every call, there is an interruption at the request of the operator, which takes an average of 4 minutes;
- 96% of the problems posed are solved;
- In 94% of the cases, the customers have a favourable opinion as to the friendliness of the operators.

51

5.3.4 Information Service

- 94% of the calls are answered on the first connection attempt. An average two attempts is required in the remaining 6% of the calls so as to obtain a successful connection;
- The average waiting time until the call was answered was of 31". There was direct access through the operator in 56% of the calls, which took 8". In the

remaining cases, where the access was made through the answering machine, 1'01" was the waiting time;

- 16% of the operators do not state their name as they contact the customer;
- The information requested is provided through a recorded message in 39% of the cases;
- 92% of the problems posed were solved. Out of the 43 cases where the problem was not solved, 44% was due to the fact that the operator mistakenly informed that the number indicated had no telephone installed, 26% due to the fact that the operator said that the data indicated by the customer was not enough to get that information, 21% due to wrong information provided by the operator and 9% due to wrong information provided by the recorded message;
- 97% of the operators were considered friendly.

52

5.3.5 Malfunction reporting service

88% of the calls were answered on the first connection attempt, while in the remaining it is required an average of two attempts, so as to obtain a successful connection;

the average waiting time before the call was answered was of 38". In 68% of the cases, the call was immediately answered by the operator, and the waiting time was 18". Whenever the access was made through the answering machine, the customer had to wait 1'22" until the call was answered;

29% of the time, the operator did not identify him or herself.

5.4

SUMMARY BOARD

Services						
	support to difficulties in obtaining calls				Informative	malfunctions
	Local/reg.	Long dist.	Internat.	Intercont.		
% calls answered on 1st attempt	89%	92%	83%	91%	94%	88%
# of attempts ¹ made	2	4	2	4	2	2
% of operators that identify themselves	74%	75%	83%	90%	83%	71%
average waiting time before answer	31"	31"	19"	19"	31"	38"
% of calls w/ direct access to the operator	72%	72%	98%	99%	56%	68%
% problems solved	92%	93%	92%	96%	92%	--
% of friendly operators	92%	92%	95%	94%	97%	--

1 except for calls answered on 1st attempt

5.5

ACCOMPLISHMENT OF THE OBJECTIVES

The servicing time observed in this study has some similarity with the indicator IQS6 - Waiting Time for an Answer from the Operator's Services referred in the Price Convention that is in force, differing from it in the sense that it analyses each service by itself.

The Convention establishes the objective of 30 seconds for the "waiting time for an answer from the operator's services" in the best 90% occurrences, while 45 seconds is the minimum acceptable. Concerning the maximum call answering time, the objective is of 150 seconds, also in the best 90% occurrences.

If we make a comparison of the values found in this study and take into consideration its limitations explained in the first paragraph, we realise that the limits established are fulfilled, as described in the following board.

Servicing times found in the study

Services						
	support to difficulties in obtaining calls				Informative	Malfunction
	Local/reg.	Long dist.	Internat.	Intercont.		
Average						
total occurrences	31	31	19	19	31	38
best 90% occurrences	17	16	7	11	21	22
Máximo						
best 90% occurrences	85	85	35	46	82	119

Unit: seconds

It should also be stressed that the values reached by the operator for the IQS6 in 1996 were of 18 and 76 seconds respectively for the average in the best 90% occurrences and for the maximum also in the best 90% occurrences.

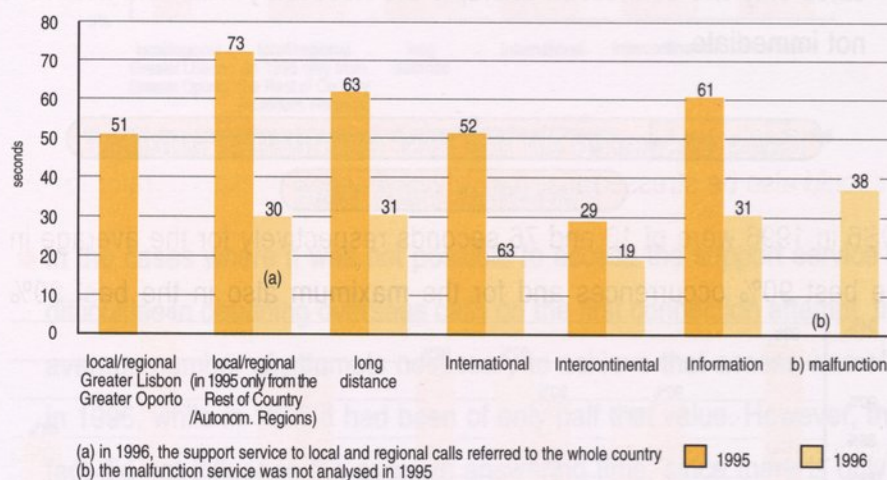
Additionally, if we consider that it is not possible to make an accurate superimposition of the values found in the study with those of the IQS6, it should be stressed the difference between the maximum recorded by the operator (76 seconds) and the maximum values recorded in the support service to difficulties in obtaining local and regional calls (85 seconds) and long distance calls (82 seconds), information service (82 seconds) and in particular the malfunction reporting service (119 seconds).

By comparing the results of this study with those of the 1995 study, the following conclusions can be drawn:

- in relation to the Price Convention of 1995, it was considered that the quality indicator (average answering time) was fulfilled - with a minor deviation (0.9%) in relation to the maximum in the support service to difficulties in obtaining long distance calls. Nevertheless, and besides the fact that the objectives defined in the Price Convention were accomplished, in 1996 there was an improvement in this quality indicator in relation to 1995;

Average waiting time before answer

1995-1996



The average waiting time before the call was answered in 1996 was notoriously lower in any of the services studied in comparison with 1995 (except for the malfunction reporting service, from which nothing can be concluded, since it was not studied in 1995). That fact is due to the increase in the percentage of calls with direct access to the operator in all the services in general;

Services (in the year of 1995)

	Support to difficulties in obtaining calls				Informative
	Local/reg. ^(a)	Long dist.	Internat.	Intercont.	
average waiting time until answer	51" / 1'13"	1'03"	52"	29"	1'01"
% of calls w/ direct access to operator	58% / 54%	48%	39%	100%	41%

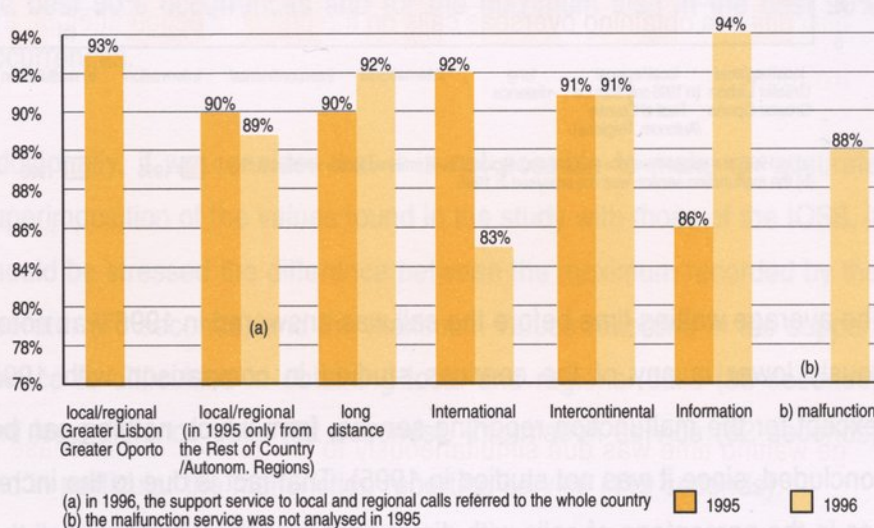
(a) the first value corresponds to the support service to difficulties in obtaining local and regional calls - Greater Lisbon and Greater Oporto
the second value corresponds to the support service to difficulties in obtaining local and regional calls - Rest of the Country and Autonomous Regions

- In the support service to difficulties in obtaining international calls, the percentage of calls answered on the first attempt lowered considerably (down from 92% in 1995 to 83% in 1996). However, this evolution did not influence the waiting time, as referred in the previous paragraph, since only two connection attempts are necessary when the access is not immediate

56

Calls answered on the first connection attempt

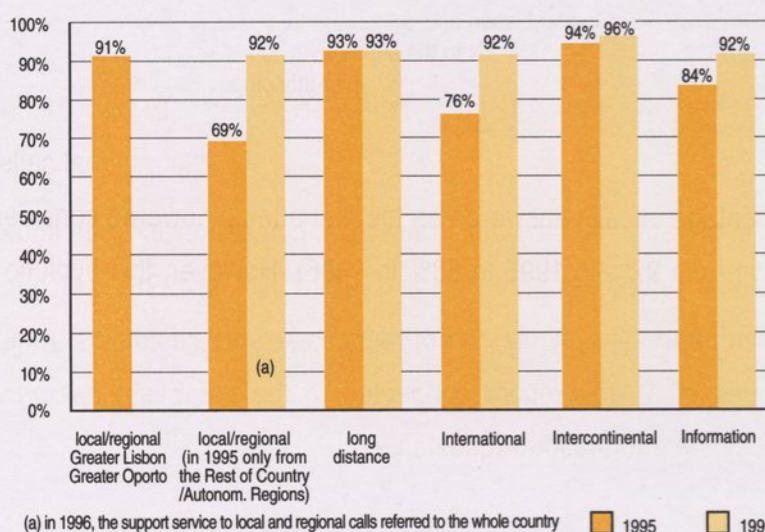
Evolution 1995 1996



- the percentage of resolution of problems in the support service to difficulties in obtaining international calls has increased very significantly (up from 76% in 1995 to 92% in 1996). The main factor that was res-

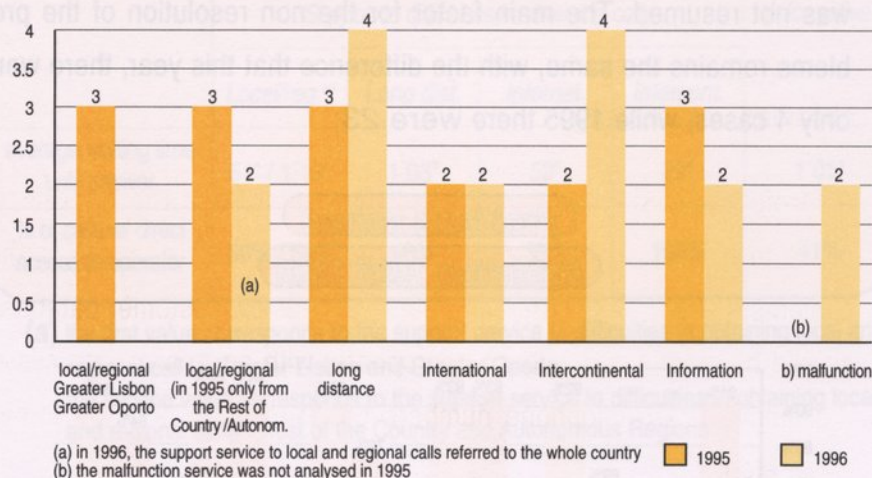
possible for the lack of success in 1995 was the fact that, after there was an interruption of the call at the request of the operator, the call was not resumed. The main factor for the non resolution of the problems remains the same, with the difference that this year, there were only 4 cases, while 1995 there were 23;

Problems solved
Evolution 1995 1996



- In the cases where it was not possible to access the support service to difficulties in obtaining overseas calls on the first connection attempt, the average number of attempts necessary to achieve that access was of 4 in 1996, while in 1995 it had been of only half that value. However, that fact did not influence the average answering time, since there is only a low percentage of cases where there is no immediate access to the service after the first attempt (same value of 91% in both 1995 and 1996);
- In the information service, the improvement that occurred in the average waiting time was due simultaneously to two factors: the increase in the percentage of calls answered on the first attempt (up from 86% in 1995 to 94% in 1996) and the decrease of the average number of attempts necessary to obtain access to the service from 3 in 1995 to 2 in 1996 (the cases of immediate access to the service after the first connection attempt are excluded for the calculation of the average);

**Average number of connection attempts
until access to services Evolution 1995 1996**



- The information service also shows an increase in the percentage of problems solved (up from 84% in 1995 to 92% in 1996), which is probably due to the new method of response to the customers' requests, the use of a tape record connected to the database that provides directly the information requested.

58

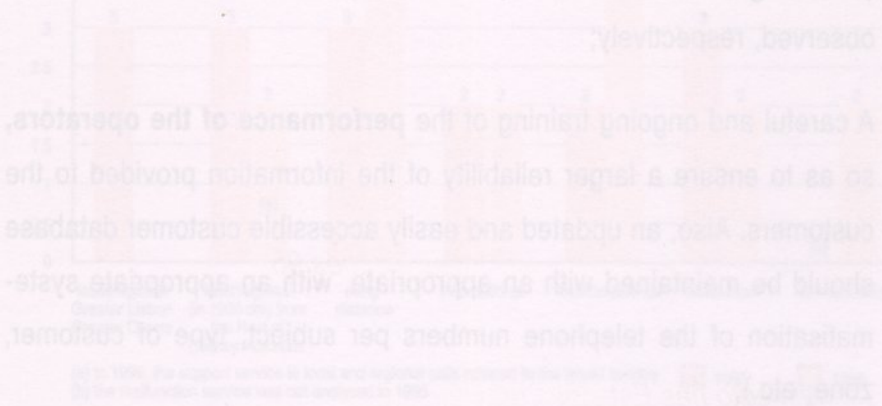
5.7 RECOMMENDATIONS

- The **identification of the operators** should be taken into consideration as a fundamental measure to be deepened. This measure shall bring as benefits, not only a larger responsibility of the operator towards the work that is developed, but also makes it possible for the customer to make a precise complaint in case of dissatisfaction;
- Reduction of the **waiting time between the electronic answering machine and the operator**. This recommendation applies, in particular, to the information service, where the customers access the service through the answering machine in 44% of the total occurrences.
- The appropriateness of the **number of operators to the degree of affluence of customers to the service**, so as to avoid a high number

of attempts before the access to the service. At stake are the support service to difficulties in obtaining long distance and international calls, which require an average of 4 attempts before access is achieved (excluding the cases of immediate access) in 8% and 9% of the cases observed, respectively;

1. Percepção ● A careful and ongoing training of the **performance of the operators**, so as to ensure a larger reliability of the information provided to the customers. Also, an updated and easily accessible customer database should be maintained with an appropriate, with an appropriate systematisation of the telephone numbers per subject, type of customer, zone, etc.);
2. Percepção de
3. Qualidade do
4. Qualidade do ● To reduce to the minimum indispensable the **waiting time** between the interruption of the contact at the request of the operator and the resuming of the contact n the support service to difficulties in obtaining overseas calls.
5. Qualidade do
6. Percepção da Qualidade do Serviço de Correios 96
7. Percepção da Qualidade do Serviço de Telecomunicações 96
8. Percepção da Qualidade do Serviço de Correios 96

of attempts before the access to the service. At stake are the support service to clients (i.e. in obtaining long distance and international calls), which require an average of 4 attempts before access is achieved (excluding the cases of immediate access) in 8% and 9% of the cases.



to reduce to the minimum the waiting time between the registration of the request and the request of the operator and the registration of the contact, the support service will be able to provide the information requested directly the information requested.



RECOMMENDATIONS

- The identification of the operator should be taken into consideration as a fundamental measure to be deepened. This measure shall bring as benefits, not only a larger responsibility of the operator towards the work that is developed, but also makes it possible for the customer to make a precise complaint in case of dissatisfaction.
- Reduction of the waiting time between the electronic answering machine and the operator. This recommendation applies, in particular, to the information service, where the customers access the service through the answering machine in 44% of the total occurrences.
- The appropriateness of the number of operators to the degree of affluence of customers to the service, so as to avoid a high number

Relatórios

publicados

1. *Percepção da Qualidade do Serviço de Correios 95*
2. *Percepção da Qualidade do Serviço de Telecomunicações 95*
3. *Qualidade de Atendimento nas Estações de Correios 95*
4. *Qualidade do Serviço dos Postos Públicos 95*
5. *Qualidade dos Serviços Telefônicos Especiais de Apoio ao Consumidor 95*
6. *Percepção da Qualidade do Serviço de Correios 96*
7. *Percepção da Qualidade do Serviço de Telecomunicações 96*
8. *Percepção da Qualidade do Serviço de Correios 96*

Relatórios

publicados

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

Edição



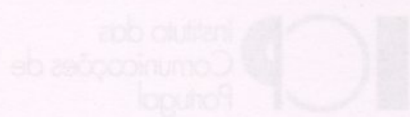
Concepção e Produção



Tiragem: 500 exemplares
Maio 1998

Impresso por: Tipografia Peres, SA
Dep. Legal Nº 125643/98

Edição



Concepção e Produção



Tiragem: 500 exemplares

Mai 1998

Impresso por: Tipografia Pano, SA

Dep. Legal: Nº 1228-2/98

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) 619 80 00
Fax: (351-2) 619 80 01

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

EMAIL

info@icp.pt

URL

www.icp.pt

LINHA VERDE / PUBLIC ATTENDANCE
0-800 20 66 65

