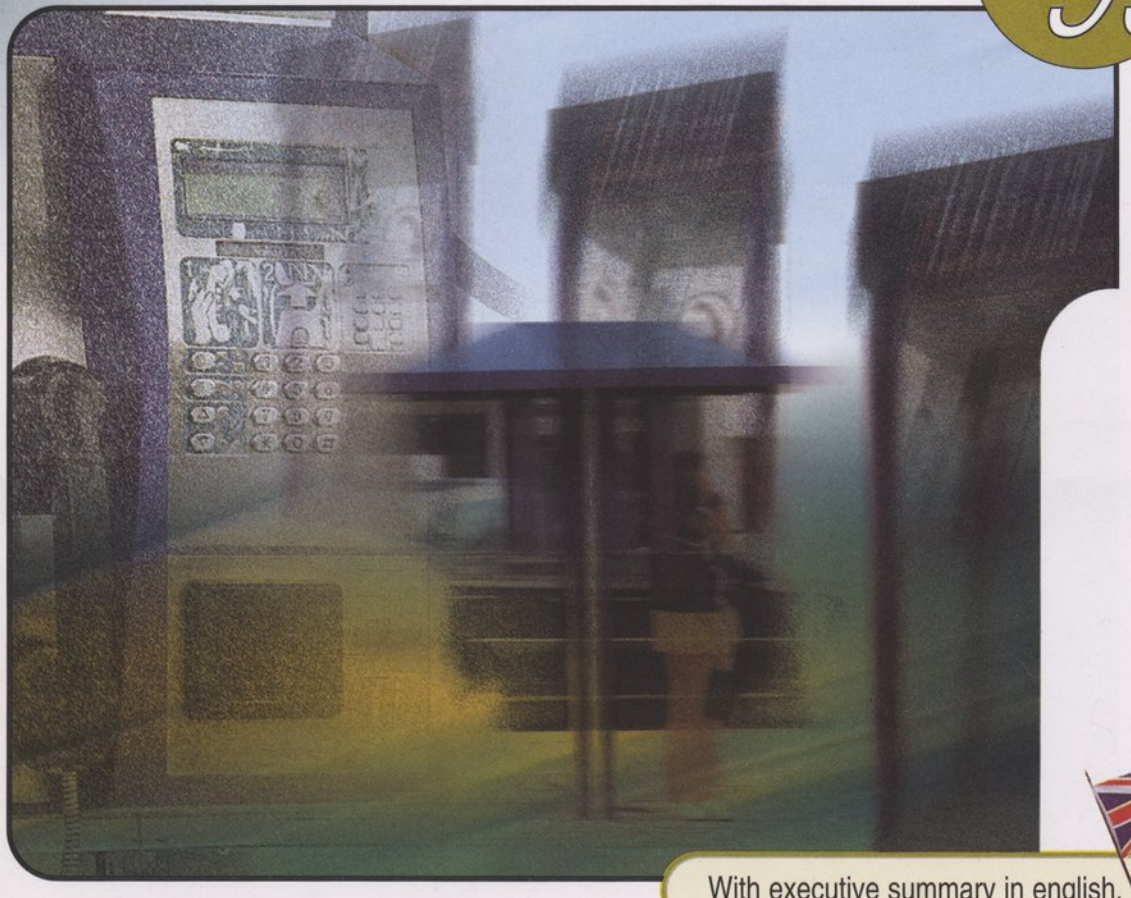
Relatórios 4

Qualidade de Serviço dos Postos Públicos 95



With executive summary in english.

Instituto das Comunicações de Portugal

Relatórios 4

Qualidade de Serviço dos Postos Públicos 95

With executive summary in english.

Qualidade de Serviço
dos Postos Públicos

95

With executive summary in english.

Índice

0 Preâmbulo 5

1 Principais Conclusões 7

1.1 Resultados Apurados 7
1.1.1 Identificação do Posto Público 7
1.1.2 Plano Físico 7
1.1.3 Plano Funcional 8

1.2 Objectivos de Qualidade 11

1.3 Recomendações 12

2 Análise de Resultados 13

2.1 Identificação do Posto Público 13

2.2 Plano Físico 13
2.2.1 Acesso a Populações com Necessidades Especiais 13
2.2.2 Estado de Conservação do Posto Público 14
2.2.3 Serviço Informativo 118 14

2.3 Plano Funcional 15
2.3.1 Estado do Aparelho Telefónico 15
2.3.2 Teste de Chamadas em Aparelhos Utilizadores de Moedas e de Cartões 16
2.3.3 Teste de Chamadas em Aparelhos Utilizadores de Moedas 17
2.3.4 Teste de Chamadas em Aparelhos Utilizadores de Cartões 22

3 Metodologia 25

3.1 Universo 25

3.2 Amostra 25

3.3 Recolha de Informação 27

4 Executive summary 31

4.1 Introduction 31

4.2 Findings 32
4.2.1 Public call boxes 32
4.2.2 Physical properties 32
4.2.3 Functional properties 32

4.3 Quality objectives 35

4.4 Recommendations 36

0 PREÂMBULO

O ICP - Instituto das Comunicações de Portugal, é um instituto público, dotado de personalidade jurídica, com autonomia administrativa, financeira e património próprio e exerce a sua acção como orgão 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 serviço prestados assume no sector das comunicações, pela existência de serviços operados em regime de exclusivo, bem como pelo papel relevante que esses serviços assumem na vida diária das pessoas, foram estabelecidos objectivos de qualidade de serviço, para determinados indicadores, através de uma negociação efectuada entre os operadores, o ICP e a Direcção-Geral de Concorrência e Preços. No caso de incumprimento dos limites fixados, será activado um sistema de penalização sobre os operadores.

Neste contexto, o ICP desenvolveu, no âmbito das suas competências de acompanhamento da qualidade de serviço, um sistema de monitorização e

controlo da qualidade de serviço (QS) prestada pelos operadores dos serviços públicos de correios e de telecomunicações (CTT - Correios de Portugal e PT - Portugal Telecom, respectivamente).

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

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

Em paralelo, o ICP desenvolve acções de controlo, através da elaboração de estudos independentes, da sua responsabilidade, através dos quais efectua uma validação (ou não[1]) 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 de serviço dos postos públicos, abordando aspectos como a conservação das cabinas e dos aparelhos telefónicos, a publicitação de determinadas informações e o acesso a deficientes motores. É igualmente analisada a correcção dos preços e das durações das chamadas efectuadas a partir dos postos públicos, através da simulação de situações.

[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.*

1 PRINCIPAIS CONCLUSÕES

1.1 RESULTADOS APURADOS

1.1.1 Identificação do Posto Público

O tempo médio despendido para localizar os 597 Postos Públicos analisado foi de 5m 24s.

Em 87.8% das situações os Postos Públicos estavam desocupados no momento da entrevista. O tempo de espera médio foi de 32s.

1.1.2 Plano Físico

A grande maioria dos Postos Públicos não permite o acesso a deficientes motores. Tal impossibilidade está relacionada com a inexistência de telefones rebaixados e de rampas de acesso, em respectivamente 89.6% e 94.8% dos casos (tendo os mesmos valores sido no ano passado de 83% e 97%, respectivamente).

Da totalidade dos Postos Públicos estudados, 94.0% não possuía Lista de Assinantes e 95.0% não possuía Páginas Amarelas.

No entanto e para salvaguardar o interesse do cliente, a Portugal Telecom disponibiliza gratuitamente o acesso ao Serviço Informativo 118, a partir dos postos públicos localizados na via pública, nas zonas da Grande Lisboa e do Grande Porto, correspondentes às zonas ex-TLP.

Tendo-se testado tal acesso em 121 situações, verificou-se que em apenas 38.0% das tentativas a chamada foi de facto gratuita. De salientar ainda que em 24.0% das situações não se conseguiu realizar a chamada.

1.1.3 *Plano Funcional*

Procedeu-se à análise dos vários indicadores referentes ao plano funcional (obtenção de sinal de marcação, duração e taxação da chamada, percentagem de chamadas completas), nas seguintes vertentes:

A. Total de Postos Públicos;

B. Postos Públicos de Moedas;

C. Postos Públicos de Cartões;

No que se refere especificamente à taxação, procedeu-se à análise do montante pago no 1º e no 2º impulsos para os aparelhos que recolhem moedas e que completam a ligação; para as cabinas de cartões, o cartão é pré-comprado e o impulso é sempre pago ao mesmo valor, pelo que não se procedeu a esta análise.

A. Total de Postos Públicos

Das 597 cabinas analisadas:

. 4 não possuíam aparelho telefónico (0.7%);

. o estado do aparelho não permitiu a sua utilização em 14 cabinas (2.3%);

. não se obteve sinal de marcação em 36 (6.0%)[1];

Assim apenas foi possível efectuar o teste de chamadas em 91% das cabinas analisadas correspondendo às cabinas que possuíam aparelhos em que se obteve sinal de marcação (543). Nesses aparelhos foram testadas 1086 chamadas (locais/regionais e interurbanas).

Desse número, não foram completadas as chamadas em 91 casos (8.4%)[2].

[1] *Consideraram-se para efeitos desta rúbrica as seguintes situações:*
. o pagamento foi aceite, mas não se obteve sinal de marcação;
. o pagamento não foi aceite e não se obteve sinal de marcação.

[2] *Consideram-se como chamadas não completadas aquelas cuja ligação foi interrompida antes do final previsto para a conversação.*

A duração do 1º impulso teve como base os aparelhos que completaram a ligação e que foi possível obter informações quanto à duração do impulso (995). Destas, 72.5% registaram uma duração correcta e 15.0% uma duração inferior.

No que respeita ao tipo de chamada e ao modo de pagamento, verificou-se que não existem diferenças significativas nos resultados apurados para a duração das chamadas locais/regionais e das chamadas interurbanas[1].

B. Postos Públicos de Moedas

Das 246 cabinas de moedas analisadas (em condições de utilização) não foi possível obter sinal de marcação em 9 situações (3.7%).

Nos 237 aparelhos de moedas em que se obteve sinal de marcação realizaram-se 474 chamadas (locais/regionais e interurbanas) não se conseguindo completar a chamada em 68 casos (14.4%).

Das 406 chamadas completadas apenas foram consideradas para efeitos de análise do preço, 288 chamadas, tendo sido retiradas aquelas em que o preço dos impulsos foi distinto nas chamadas locais/regionais e interurbanas (em cada aparelho).

Relativamente ao valor pago por cada impulso, a convenção relativa aos preços das telecomunicações estabelece no ponto 1, da cláusula 7ª que "no caso de postos públicos com utilização de moedas, o preço do impulso é arredondado, no máximo, para o múltiplo de 5 escudos mais próximo. Por limitações técnicas dos equipamentos pode o 1º impulso ser taxado a um valor superior, garantindo-se que os impulsos subsequentes sejam taxados, em termos médios, a um valor equivalente ao estabelecido no corpo deste texto".

[1] *No caso das chamadas locais/regionais, admitiu-se um desvio de 5s (intervalo total de 10s); no caso das chamadas interurbanas, o desvio admitido foi de 3s (intervalo total de 6s).*

Tendo em consideração que as limitações técnicas referidas no texto da convenção apenas são aplicáveis aos aparelhos T-Quatro, que não aceitam moedas de 5$00, procedeu-se a uma análise em separado deste tipo de aparelho relativamente aos restantes (T-Seis e T-Oito).

Das 288 chamadas consideradas, o preço total cobrado foi de 30$00 (valor correcto) em 92,4% não se verificando desvios significativos por tipo de aparelhos em análise.

Na quase totalidade dos aparelhos T-Quatro, o preço cobrado no 1º impulso, foi de 20$00.

No que concerne à duração das chamadas, verifica-se, para o total dos aparelhos de moedas, que nas chamadas locais/regionais apenas 62.3% são correctas e que esse valor é superior nas chamadas interurbanas (74.4%).

C. Postos Públicos de Cartões

Das 333 cabinas de cartões analisadas:

. 15 rejeitaram cartões em bom estado (4.5%);

. não foi possível obter sinal de marcação em 12 (3.6%);

Nos restantes 306 aparelhos de cartões efectuaram-se 612 chamadas (locais/regionais e interurbanas), não se conseguindo completar a chamada em 23 tentativas (3.8%).

Quanto à duração dos impulsos, e tendo em consideração o que foi mencionado atrás sobre os desvios admitidos, apenas 71.6% das chamadas locais/regionais apresentaram a duração correcta, sendo esse valor superior no caso das chamadas interurbanas (79.2%).

1.2 OBJECTIVOS DE QUALIDADE

De acordo com a convenção de preços dos serviços de telecomunicações, a operacionalidade dos Postos Públicos deve respeitar o valor mínimo de 90% e o objectivo de 94% (valores para 1995).

Desta forma e de acordo com os resultados obtidos com o presente estudo, o padrão objectivo não foi cumprido, já que apenas 91.0% dos Postos Públicos analisados se encontravam operacionais.

Este valor foi calculado tendo em conta as cabinas que possuíam aparelhos telefónicos em funcionamento e nos quais se obtinha sinal de marcação, o que subavalia o grau de incumprimento da PT em relação a este indicador.

Com efeito, caso fosse incluído no cálculo do indicador o facto de que 8,4% das 1086 chamadas realizadas não foram completadas (o que é abrangido pela definição do indicador), o valor obtido para o grau de operacionalidade seria bastante inferior (cerca de 84%).

De salientar que os valores fornecidos pela Portugal Telecom são largamente divergentes dos recolhidos pelo ICP. Assim, apresentam uma operacionalidade de 99.8% (para o ano de 1995) e de 99.9% para Julho do mesmo ano (mês em que foi efectuado o trabalho de campo do presente estudo).

De facto, mesmo que se considerem como inoperacionais apenas os Postos Públicos que não têm aparelho telefónico e aqueles em que o estado do equipamento não permite o seu funcionamento, o indicador terá um valor na ordem dos 97.0%[1].

[1] *Ou seja, não se consideram como inoperacionais aqueles onde não é possível obter sinal de marcação.*

1.3 RECOMENDAÇÕES

A existência de informações nas cabinas deveria ser assegurada, nomeadamente no que respeita ao método de utilização da cabina e ao local mais próximo onde se pode adquirir o cartão. Cremos também que seria útil a existência de indicação da cabina telefónica mais próxima, para que o cliente, em caso de avaria, tivesse informação sobre onde se dirigir para efectuar a chamada.

Deveria igualmente ser tida em consideração a necessidade de melhorar significativamente a acessibilidade dos deficientes motores aos postos públicos, nomeadamente ao equipamento telefónico e à entrada nas cabinas.

Relativamente ao serviço informativo 118 deverá ser garantido o acesso ao serviço. A sua gratuitidade deverá ser cumprida nas regiões da Grande Lisboa e do Grande Porto e preferencialmente estendida à totalidade do país.

No que concerne à taxação e duração dos impulsos verificou-se ainda um elevado número de incorrecções, o que importa terminar, especialmente nas situações em que o consumidor é lesado com o mau funcionamento dos equipamentos (por exemplo quando o equipamento aceita o pagamento mas não permite efectuar chamadas).

No que concerne à existência de um elevado número de equipamentos que não permitem a sua utilização, por equipamento danificado ou pela não obtenção de sinal de marcação, esta situação deverá ser rapidamente ultrapassada face ao desvio que representa relativamente aos objectivos estipulados e à qualidade deficiente que é oferecida aos clientes.

2 ANÁLISE DE RESULTADOS

2.1 IDENTIFICAÇÃO DO POSTO PÚBLICO

. Tempo despendido para localizar um Posto Público

O tempo médio despendido para localizar um Posto Público foi de 5m 24s, apesar de em 31.7% das situações a sua localização ter sido imediata.

. Tempo de espera para utilização de um Posto Público

Em 87.8% das situações os Postos Públicos estavam desocupados no momento da entrevista e em apenas 2.5% se esperou mais de 5m até à sua utilização. O tempo de espera médio foi de 32s.

2.2 PLANO FÍSICO

2.2.1 Acesso a Populações com Necessidades Especiais

89.6% dos Postos Públicos analisados não têm o telefone rebaixado, o que significa que apenas cerca de 10,0% podem ser utilizados por deficientes motores em cadeiras de rodas.

Das cabinas fechadas sem portas, 94.8% não permitem igualmente o acesso a deficientes motores visto não possuírem uma rampa de acesso.

2.2.2 *Estado de Conservação do Posto Público*

. Limpeza e conservação

11.9% das cabinas fechadas consideradas não possuíam vidros ou estes encontravam-se partidos, e em 19.9% o estado de limpeza foi considerado mau.

. Existência de listas telefónicas/Informações

Da totalidade dos Postos Públicos estudados, 94.0% não possuía Lista de Assinantes e 95.0% não possuía Páginas Amarelas.

24.8% dos Postos Públicos não possuem informações em português, sendo esta percentagem ligeiramente superior (26.6%) quando referente à inexistência de indicações em Inglês/Francês.

. Indicação do local mais próximo para aquisição de cartão

Em 36.0% das cabinas de cartões não existia indicação do local mais próximo onde se podia adquirir o cartão.

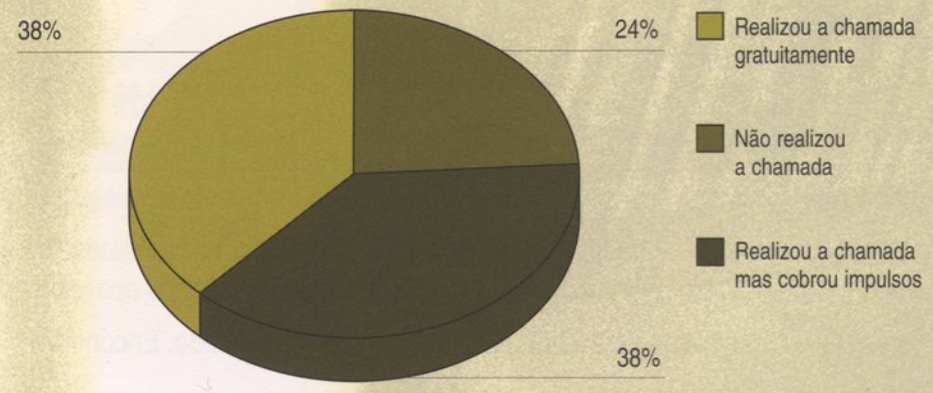
2.2.3 *Serviço Informativo 118*

Segundo informação da Portugal Telecom, o serviço informativo do 118 é grátis nas zonas urbanas de Lisboa e do Porto, desde que as cabinas se situem na via pública.

90.9% das cabinas estudadas (121 cabinas da zona urbana de Lisboa e Porto, situadas na via pública) não possuíam informações escritas a indicar a gratuitidade deste serviço.

Utilização do Serviço Informativo 118

Use of 118 information service



Base: telefones da zona urbana de Lisboa e Porto situados na via pública (121).

Apenas 38.0% das chamadas efectuadas foram gratuitas. Na área do Porto apenas 31.2% a realizaram gratuitamente e, na área de Lisboa 40.4%.

Entre os T-Quatro 91.4% das chamadas foram gratuitas ao passo que com os T-Cinco e os T-Sete estes valores foram bastante diferentes (9.1% e 17.3%, respectivamente).

De salientar ainda que, na região da Grande Lisboa, em 32.6% das tentativas não foi possível obter acesso ao serviço informativo 118.

2.3 PLANO FUNCIONAL

2.3.1 Estado do Aparelho Telefónico

Da totalidade dos Postos Públicos estudados (597), 4 não possuíam equipamento terminal. Relativamente aos restantes observaram-se as seguintes situações:

Falta de auscultador	1
Fio auscultador em mau estado/descarnado	29
Falta de alguns botões ou números/disco partido	0
Falta da totalidade dos botões/disco/números	2
O aparelho pode ser utilizado	579

Em 2.4% dos casos, a que correspondem 14 Postos Públicos, os aparelhos telefónicos não podem ser utilizados devido ao seu mau estado. Encontram-se, na quase totalidade, localizados na via pública.

2.3.2 Teste de chamadas em aparelhos utilizadores de moedas e de cartões

Os testes efectuados às cabinas telefónicas consistiram na realização de uma chamada local/regional e uma chamada interurbana, em cada aparelho utilizador de moedas ou de cartões.

Assim, foram efectuadas 1086 chamadas[1] das quais 8.4% não foram completadas. Desta forma foram concluídas 995 chamadas, sobre as quais se analisou a respectiva duração dos impulsos.

As chamadas eram consideradas completadas quando a mesma era atendida e a chamada não era interrompida antes do final previsto para a conversação. A sua interrupção podia verificar-se assim que a outra pessoa atendia, bem como no decorrer da conversação.

No que respeita ao tipo de chamada, verificou-se que apenas 67.8% das chamadas locais/regionais apresentaram a duração correcta. Esta percentagem abrange um desvio de 5 segundos (inferior e superior) por forma a corrigir eventuais erros de contagem manual. Registaram-se 16.7% de chamadas com duração inferior.

[1] *Duas chamadas nas 543 cabinas, em que se obteve sinal de marcação.*

Também nas chamadas interurbanas, apenas 77.2% tiveram uma duração correcta. Esta percentagem abrange um desvio de 3 segundos por forma a corrigir eventuais erros de contagem manual. Registaram-se 13.2% de chamadas com duração inferior.

No que se refere ao modo de pagamento verifica-se que apesar de não haver uma diferença significativa, a percentagem de chamadas com duração correcta é ligeiramente superior no caso dos cartões (75.4%) por comparação com os aparelhos de moedas (68.2%).

2.3.3 Teste de Chamadas em Aparelhos Utilizadores de Moedas

A. Obtenção de sinal de marcação/recolha de moedas

Das 246 cabinas de moedas analisadas (em condições de utilização) não foi possível obter sinal de marcação em 9 situações (3.7%).

Nos 237 aparelhos de moedas em que se obteve sinal de marcação realizaram-se 474 chamadas (locais/regionais e interurbanas) não se conseguindo completar a chamada em 68 casos (14.4%).

. Aparelhos T-Seis e T-Oito (aparelhos de pré - pagamento)

Foram analisados 25 aparelhos do tipo T-Seis e 14 do tipo T-Oito.

Em 89.7% das situações (35) o aparelho recolheu as moedas obtendo-se sinal de marcação. Em 2 casos que não se obteve sinal de marcação, houve recolha de moedas.

Em todos os casos em que se obteve sinal de marcação, foram testadas 35 chamadas locais/regionais e 35 chamadas interurbanas. Das locais/regionais, 100% foram completadas, sendo este valor inferior para o caso das interurbanas (80.0%).

. Aparelhos tipo T-Quatro

Foram analisados 207 aparelhos.

Em 97.6% destes aparelhos (202), obteve-se sinal de marcação ao ser levantado o auscultador.

Em todos os casos em que se obteve sinal de marcação, foram testadas 202 chamadas locais/regionais e 202 chamadas interurbanas. Das locais/regionais, 85.2% foram completadas, sendo este valor de 84.7% no caso das interurbanas.

B. Sinal indicativo de introdução de mais moedas

Em 68.6% dos 207 aparelhos que recolheram moedas e completaram a ligação, foi emitido o sinal indicativo de que era necessário introduzir mais moedas.

C. Indicação das moedas que podem ser utilizadas

91.5% dos aparelhos que recolheram moedas tinham indicação de quais as moedas que podiam ser utilizadas.

D. Chamadas locais/regionais

Das 237 chamadas locais testadas, apenas foram completadas 207 (87.3%). Destas, apenas foram consideradas para efeitos de análise da taxação dos impulsos, 144 chamadas, tendo sido retiradas aquelas em que o preço dos impulsos foi distinto nas chamadas locais/regionais e interurbanas (em cada tipo de aparelho).

a) *Taxação dos impulsos*

Relativamente ao valor pago por cada impulso, a convenção relativa aos preços das telecomunicações estabelece no ponto 1, da cláusula 7ª que "no caso de postos públicos com utilização de moedas, o preço do impulso é arredon-

dado, no máximo, para o múltiplo de 5 escudos mais próximo. Por limitações técnicas dos equipamentos pode o 1º impulso ser taxado a um valor superior, garantindo-se que os impulsos subsequentes sejam taxados, em termos médios, a um valor equivalente ao estabelecido no corpo deste texto".

Tendo em consideração que as limitações técnicas referidas no texto da convenção apenas são aplicáveis aos aparelhos T-Quatro, que não aceitam moedas de 5$00, procedeu-se a uma análise em separado deste tipo de aparelho relativamente aos restantes (T-Seis e T-Oito).

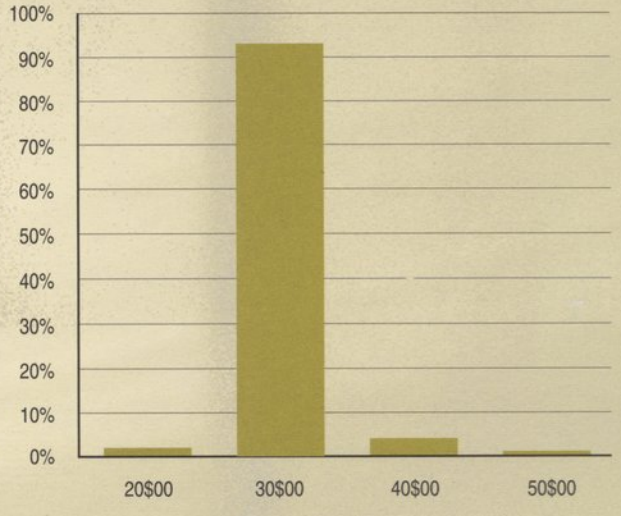
Decorrente do atrás referido, o valor correcto a cobrar seria de 30$00 por dois impulsos. Neste contexto, todas as chamadas deveriam pagar 30$00 por dois impulsos, independentemente do 1º impulso ser taxado a 20$00, 15$00 ou 10$00.

Na maioria das chamadas consideradas (144) verificou-se que os aparelhos estão a cobrar 20$00 pelo primeiro impulso (88.2%) e 10$00 pelo segundo (82.6%).

Considerando o preço global das chamadas, a maioria cobrou 30$00 por cada chamada de 2 impulsos (92.4%), tratando-se este do preço correcto. Em 6.3% das chamadas realizadas o preço total foi superior.

Preço total das chamadas · Locais / Regionais

Total price of calls · Local / Regional



Analisando a taxação por tipo de aparelho, os T-Quatro cobraram, no 1º impulso, 20$00 em 98.4% das situações e 10$00 em 0.8%. No 2º impulso, cobraram 10$00 em 93.5% e 20$00 em 5.6%. O preço total das chamadas foi de 30$00 em 92.7% dos casos e superior em 5.6%.

Quanto aos aparelhos T-Seis e T-Oito foram cobrados, 15$00 em 75.0% no 1º impulso e 2º impulso. O preço total das chamadas foi de 30$00 em 90.0% dos casos e superior em 10.0%.

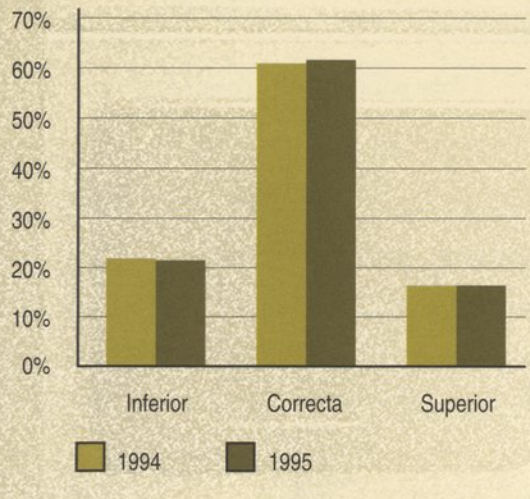
***b)** Duração dos impulsos*

No que concerne aos aparelhos de moedas nas chamadas locais/regionais, a duração foi correcta em 62.3% dos casos (esta percentagem abrange um desvio de 5 segundos) e inferior em 21.3%.

Relativamente ao ano anterior, assistiu-se a um ligeiro aumento das chamadas com duração correcta.

Duração das chamadas · Local / Regional

Call duration · Local / Regional



De registar as Regiões Autónomas em que apenas 40.0% registaram uma duração correcta, tendo 60.0% registado uma duração inferior.

c) Qualidade da ligação

Em 97.1% das chamadas realizadas o emissor ouviu bem o seu interlocutor e, apenas em 2.9% dos casos foram registadas interferências, ruídos ou dificuldades de audição.

E. Chamadas interurbanas

a) Estabelecer a ligação

Depois de se obter sinal de marcação e marcar o indicativo e número de telefone, 84.0% dos aparelhos testados completaram a chamada normalmente, 11.4% não fizeram a ligação e 4.6% fizeram a ligação mas não completaram a chamada.

b) Taxação dos impulsos

Das 199 chamadas completadas, apenas foram consideradas para efeitos de análise da taxação dos impulsos 144 chamadas, tendo sido retiradas aquelas em que o preço dos impulsos foi distinto nas chamadas locais/regionais e interurbanas.

Aplica-se, também para as chamadas interurbanas, o referido no ponto D, do ponto 2.3.2. relativamente à convenção de preços das telecomunicações.

Uma vez que, tal como atrás referido, foram retiradas da análise as chamadas em que o preço do impulso foi distinto, a partir de um mesmo posto, as conclusões retiradas nesta alínea, são idênticas às apresentadas na alínea a) Taxação dos Impulsos, relativamente às chamadas locais/regionais.

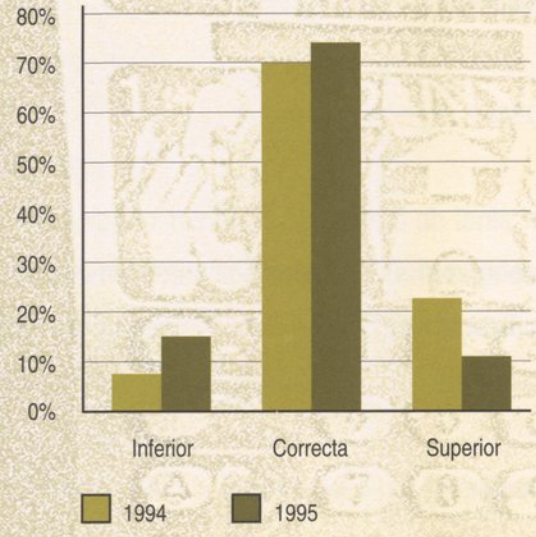
c) Duração dos impulsos

No que concerne às chamadas interurbanas, a duração foi correcta em 74.4% dos casos (esta percentagem abrange um desvio de 3 segundos) e inferior em 15.1%.

Assistiu-se a um ligeiro aumento do número de chamadas interurbanas com a duração correcta, sendo que as de duração inferior aumentaram substancialmente.

Duração das chamadas · Interurbanas

Call duration · Long distance



d) *Qualidade da ligação*

Em 96.5% das chamadas efectuadas não se registaram quaisquer problemas de interferências, ruídos ou má audição.

2.3.4 Teste de Chamadas em Aparelhos Utilizadores de Cartões

A. Obtenção de sinal de marcação

Da totalidade das cabinas utilizadoras de cartão que foram testadas (333), 95.5% aceitam o cartão em bom estado (318). Em 3.8% destes últimos, não foi possível obter sinal de marcação após a introdução do cartão.

Depois de se obter sinal de marcação (306), verificou-se o seguinte:

marcam períodos e completam a ligação	96.7%
marcam períodos sem completar a ligação	0.0%
não marcam períodos e completam a ligação	1.0%
não marcam períodos nem completam a ligação	2.3%

B. Indicação da marcação de períodos

A marcação dos períodos funcionou em 97.7% dos casos.

C. Chamadas locais/regionais

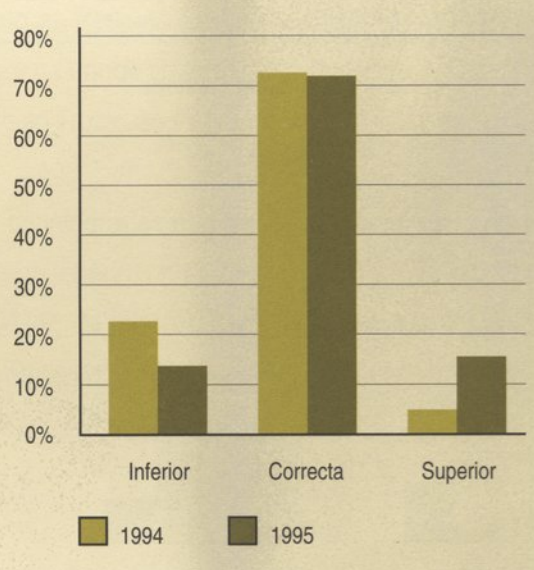
a) *Duração dos impulsos*

No que concerne à duração dos impulsos, 71.6% (212) das chamadas realizadas tiveram uma duração correcta, enquanto que 13.5% tiveram uma duração inferior.

Comparativamente com o ano anterior, assistiu-se a uma ligeira diminuição das chamadas de duração correcta, registando-se um aumento nas chamadas de duração superior.

Duração das chamadas · Locais / Regionais

Call duration · Local / Regional



As chamadas realizadas nas Regiões Autónomas registaram uma duração incorrecta de 71.4% e o Resto do País de 35.8%.

b) *Qualidade de ligação*

Em 98.3% das chamadas realizadas não houve qualquer ruído, interferência ou dificuldade de audição.

D. Chamadas Interurbanas

Registou-se o seguinte:

Completou a chamada	95.8%
Fez ligação mas não completou a chamada	2.0%
Não fez ligação	2.3%

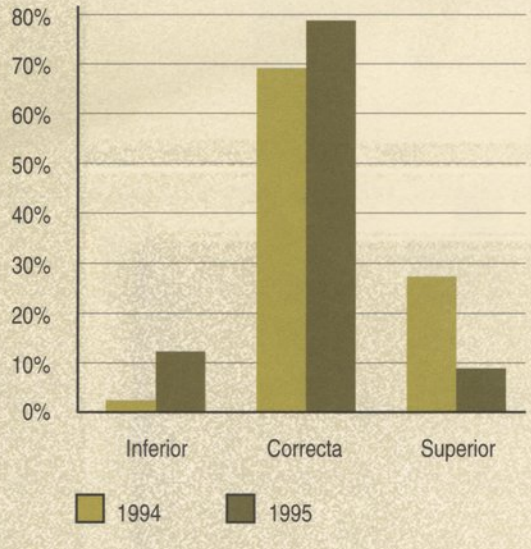
a) *Duração dos impulsos*

No que concerne à duração dos impulsos, apenas 79.2% (232) das chamadas que foram completadas tiveram uma duração correcta. Registaram-se 11.9% de chamadas com duração inferior.

Assistiu-se, este ano, a um aumento das chamadas com duração correcta, tendo as de duração inferior aumentado.

Duração das chamadas · Interurbanas

Call duration · Long distance



b) *Qualidade de ligação*

98.6% das chamadas em que foi obtida ligação decorreram sem problemas, ou seja, sem ruídos, interferências ou má audição.

3 METODOLOGIA

3.1 UNIVERSO

O universo estudado foi constituído pelos Postos Públicos existentes em Portugal Continental e Regiões Autónomas, em localidades com mais de 2000 habitantes, situados na via pública ou em espaços públicos e que utilizam como meio de pagamento moedas ou cartões.

3.2 AMOSTRA

A amostra foi constituída por 597 Postos Públicos, por forma a satisfazer um grau de confiança a 95%, admitindo uma margem de erro de 4%.

A amostra foi estratificada por regiões, correspondentes a NUTS, nível I no que diz respeito às Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira e, nível III no que se refere à Grande Lisboa e Grande Porto, ou a um conjunto de NUTS, no caso da região Resto do País.

As 11 regiões consideradas no Resto do País foram criadas a partir da agregação das áreas operacionais de negócio apresentadas pela ex-Telecom Portugal e ex-TLP, de modo a garantir que a distribuição dos Postos Públicos em cada região da amostra reproduzisse o mais fielmente possível a distribuição dos Postos Públicos no universo.

A distribuição da amostra pelas diversas regiões foi a seguinte:

REGIÕES	*POSTOS PÚBLICOS*	
Grande Lisboa	149	25,0%
Grande Porto	57	9,5%
Resto do País	370	62,0%
Regiões Autónomas	21	3,5%
Total	597	100%

Dentro de cada região a amostra foi ainda estratificada por habitat (dimensão populacional das localidades), atribuindo-se a cada nível de habitat um número de Postos Públicos proporcional ao peso da população desse nível no conjunto da população da região, de acordo com os dados do Censo de 1991, não tendo sido considerada para o efeito a população residente em localidades com menos de 2000 habitantes.

No caso das localidades mais pequenas, os entrevistadores começaram a selecção dos Postos Públicos a partir do centro, até perfazer o número de postos previsto. No caso das localidades de maior dimensão e heterogeneidade foi dado um mapa aos entrevistadores onde estavam previamente definidos vários locais a partir dos quais tinham de realizar o seu trabalho.

O estudo abrangeu tanto Postos Públicos interiores como exteriores, entendendo-se por Postos Públicos exteriores os que se situam na via pública e por Postos Públicos interiores todos aqueles que se encontram em espaços públicos interiores, tais como cafés, centros comerciais, estações de comboio ou de metropolitano, centros de camionagem, etc.

3.3 RECOLHA DE INFORMAÇÃO

O trabalho de campo decorreu entre 4 e 21 de Julho de 1995 e foi efectuado por elementos de uma empresa especializada, através da observação e simulação de situações.

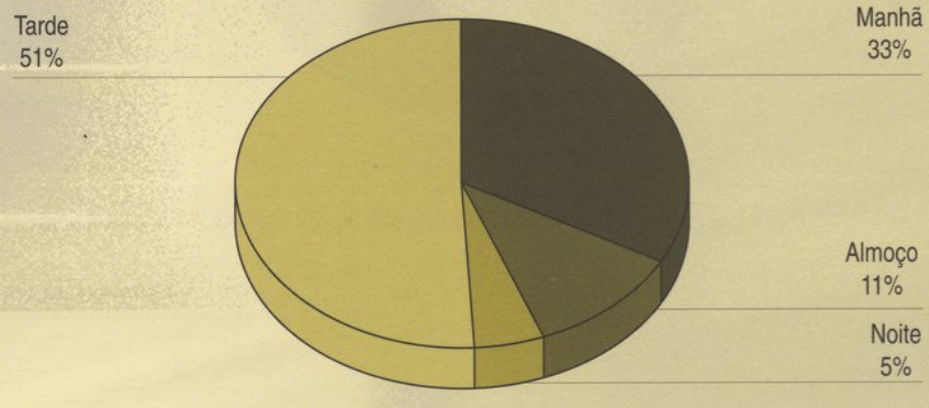
Por cada Posto Público analisado, procedeu-se ao preenchimento de um questionário, previamente desenvolvido de acordo com os objectivos do estudo e com o universo em questão, onde foram anotadas todas as características inerentes ao Posto Público, tanto de um ponto de vista físico como funcional, tendo-se testado duas ligações - uma local/regional e outra interurbana.

A informação foi recolhida em diferentes momentos do dia, tendo sido contemplados quatro períodos horários - 8.00-13.00h, 13.01-15.00h, 15.01-21.00h e 21.01-24.00h - abrangendo assim os diversos períodos de tráfego (pequeno, médio e grande tráfego).

No trabalho de campo, 51% das simulações foram realizadas durante a tarde e, 84% nos dias úteis.

Horário de realização das entrevistas

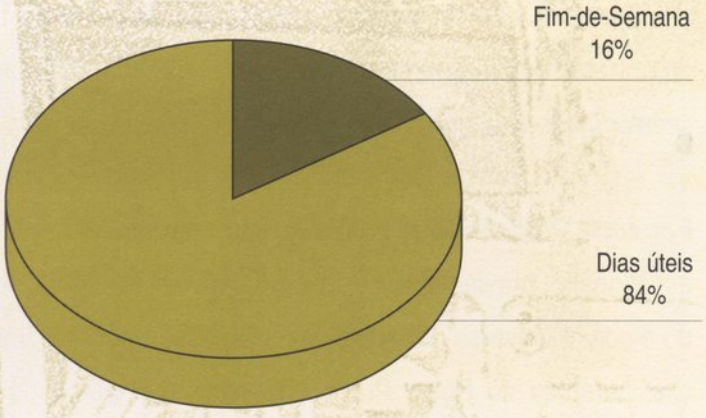
Time periods in which the interviews were held



Base: totalidade da amostra (597 Postos Públicos).

Dia de realização das entrevistas

Days on which interviews were held

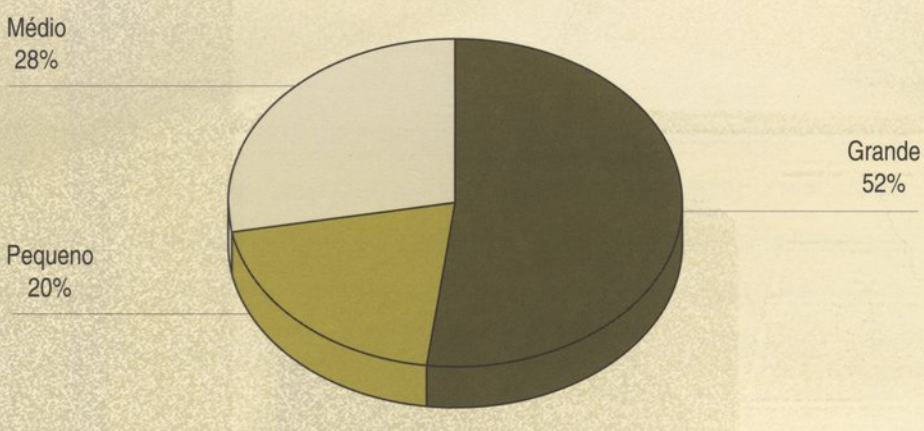


Base: totalidade da amostra (597 Postos Públicos)

As chamadas decorreram essencialmente em períodos de grande tráfego.

Período de Tráfego · Local / Regional

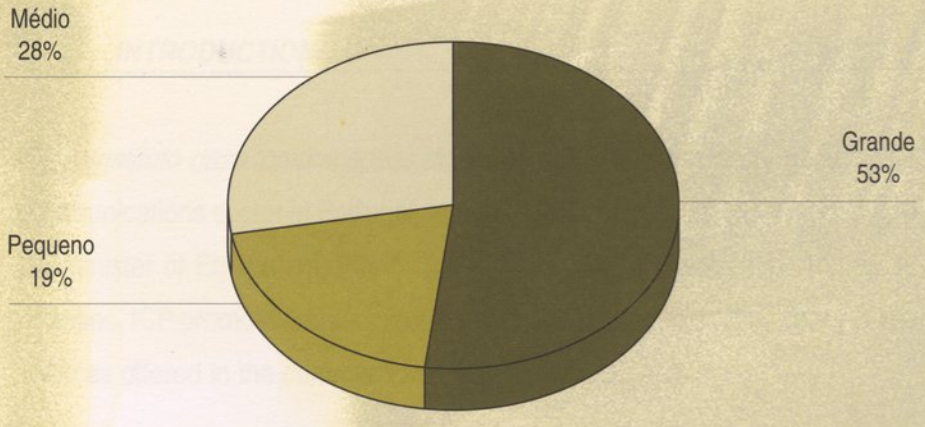
Traffic period · Local / Regional



Base: total de chamadas efectuadas (579 Postos Públicos)

Período de Tráfego · Interurbano

Traffic period · Long distance



Base: total de chamadas efectuadas (579 Postos Públicos)

De forma a controlar o preço dos impulsos de acordo com as moedas aceites por tipo de aparelho, estas foram colocadas nos aparelhos pela seguinte ordem:

. T-Seis e T-Oito: 10$00, 5$00, 5$00, 10$00, 10$00 e 10$00;
. T-Quatro: 10$00, 10$00, 10$00, 10$00, 10$00 e 10$00.

4 EXECUTIVE SUMMARY

4.1 INTRODUCTION

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

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

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

ICP's mission towards public service quality in the communications sector is to monitor and control: ICP follows the figures delivered by each operator regarding the several quality indicators previously agreed upon and at the same time controls the quality of service by carrying out independent research studies, which allow ICP to validate (or not[1]) 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 service quality of public telephones.

[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.*

4.2.1 Public call boxes

The average time taken to locate each of the 597 public call boxes was 5m 24s.

In 87.8% of the cases, the public call boxes were unoccupied at the moment of the interview. The average waiting time was 32s.

4.2.2 Physical properties

The large majority of public call boxes do not allow disabled access. This relates to the non-existence of low-level apparatus and access ramps - respectively 89.6% and 94.8% of call boxes are not equipped with them (the figures for the previous year were 83% and 97% respectively).

Of all the public call boxes inspected, 94% did not have a telephone directory and 95% did not have a yellow pages.

Portugal Telecom does however provide free access to the Information Service 118 line, from public call boxes in Greater Lisbon and Greater Oporto areas, formerly served by TLP (Telefones de Lisboa e Porto).

Having tested this access 121 times it was found that only in 38.0% of the attempts the call was indeed free. Also, on 24% of occasions it was impossible to make the call.

4.2.3 Functional properties

A range of functional indicators (obtaining dial tone, call duration and charge, percentage of successful calls) was examined from the following perspectives:

A. All public call boxes;

B. Coin-operated public call boxes;

C. Card-operated public call boxes.

Effective charges were tested by analysing the amounts paid for the first and second conversation units in coin-operated apparatus in which the call was successful; in the case of card-operated apparatus, the card is purchased in advance with each unit always charged at the same rate, and therefore no tests were carried out.

A. All public call boxes

Of the 597 call boxes tested:

. 4 did not have any telephone apparatus (0.7%);

. the condition of the apparatus did not allow it to be used in 14 call boxes (2.3%);

. no dial tone was obtained in 36 call boxes (6.0%)[1].

Therefore, it was only possible to make the test call in 91% of the call boxes inspected, which correspond to the ones having telephone apparatus and in which a dial tone was obtained (543). A total of 1086 test calls (local/regional and long-distance) were made from these call boxes.

Of these, 91 calls were not successfully completed (8.4%)[2].

The duration of the first unit of conversation was calculated from apparatus in which the call was successfully completed and in which it was possible to obtain information on the duration of the conversation unit (955). Of these, the duration was correct in 72.5% of cases and too short in 15.0% of cases.

The type of call and mode of payment was not found to make any significant difference to the duration of local/regional calls and long-distance calls[3].

[1] *The following cases were included in this definition: the payment was accepted but no dial tone resulted; the payment was not accepted and no dial tone resulted.*

[2] *Calls not successfully completed were those which were cut off prematurely.*

[3] *For local/regional calls, a 5-second leeway (i.e. a total interval of 10 seconds) was allowed; for long-distance calls this leeway was reduced to 3 seconds (i.e. an interval of 6 seconds).*

B. Coin-operated public call boxes

Of the 246 coin-operated (and operational) call boxes tested, a dial tone was not obtained on 9 occasions (3.7%).

A total of 474 calls (local/regional and long-distance) were made from the 237 coin-operated appliances in which a dial tone was obtained. Calls were not successfully completed on 68 occasions (14.4%).

Of the 406 calls which were successfully completed, only 288 were included for effects of price analysis. Those in which the price of the conversation units was different for local/regional and long-distance calls made from the same apparatus were not included.

For the amount paid for each conversation unit, the convention on telecommunications prices states in point 1, clause 7 that "for coin-operated public call boxes, the price of the conversation unit is rounded up to the nearest multiple of 5 escudos. The first unit may be charged at a higher rate where required by the technical limitations of the apparatus, given the guaranty that subsequent units be charged, on average, at a rate equivalent to that established in the body of the present text".

Given that the technical limitations to which the convention refers are only applicable to T-4 appliances, which do not accept 5-escudo coins, these models were analysed separately from the others (T-6 and T-8).

Of the 288 calls considered, the correct amount (30 escudos) was charged in 92.4% of cases. No significant discrepancy between the different appliances was observed.

Nearly all T-4 appliances charged 20 escudos for the first conversation unit.

Of all the coin-operated appliances tested, only 62.3% of local/regional calls were found to give the correct call duration. This figure rose to 74.4% for long-distance calls.

C. Card-operated public call boxes.

Of the 333 call boxes tested:

. 15 rejected cards in good condition (4.5%);

. a dial tone could not be obtained in 12 (3.6%).

From the remaining 306 appliances a total of 612 calls (local/regional and long-distance) were made. On 23 occasions the call was not successfully completed (3.8%).

As for the duration of conversation units, and taking into account the leeway allowed, only 71.6% of local/regional calls and 79.2% of long-distance calls lasted the correct duration.

4.3 QUALITY OBJECTIVES

The convention on telecommunications services prices states that at least 90% of all public call boxes should be operational, and that the objective should be 94% (figures for 1995).

Findings show, therefore, that this target has not been reached - only 91.0% of the public call boxes tested were found to be operational.

This figure was calculated considering only those call boxes with telephone apparatus and in which a dial tone was obtained, which underestimates PT's non fulfilment of this indicator.
Had it been taken into account that 8.4% of the 1086 calls made were not completed, a considerably lower figure would be obtained for the operational level (84%).

It should be noted that the same figures supplied by Portugal Telecom are wildly divergent from those obtained by the ICP. PT claims operational figures of 99.8% for 1995 and 99.9% for July 1995, when the field work for the present survey was carried out.

In fact, even if we consider as out of order only those public call boxes without telephone apparatus and those in which the condition of the apparatus does not allow it to be used, the figure would still be lower (97.0%)[1].

4.4 RECOMMENDATIONS

Information on how to use the call box and the nearest card stockist should be assured. We also believe it may be helpful to display information indicating the location of the nearest call box, so that the client knows where to go should the appliance be out of order.

The need to make significant improvements in disabled access to public call boxes should also be considered, i.e. telephone equipment and entry to the call box.

Information Service 118 should be provided on a comprehensive basis. It should be effectively free of charge in the Greater Lisbon and Greater Oporto areas and preferably throughout the whole country.

Call charges and duration were found to be highly inaccurate. A stop must be put to this situation - especially instances when the client actually loses out because of an apparatus malfunction (e.g. when the apparatus accepts payment but does not allow the call to be made).

A high proportion of appliances cannot be used because they are damaged or do not emit a dial tone. This situation must be rectified quickly considering the deviation it represents towards the agreed objectives and the service quality offered to clients.

[1] *Thus appliances in which a dial tone could not be obtained were still considered as operational.*

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*

Informações adicionais a estes relatórios poderão ser obtidas junto do Serviço de Atendimento ao Público do ICP

Design

J SARMENTO
design

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