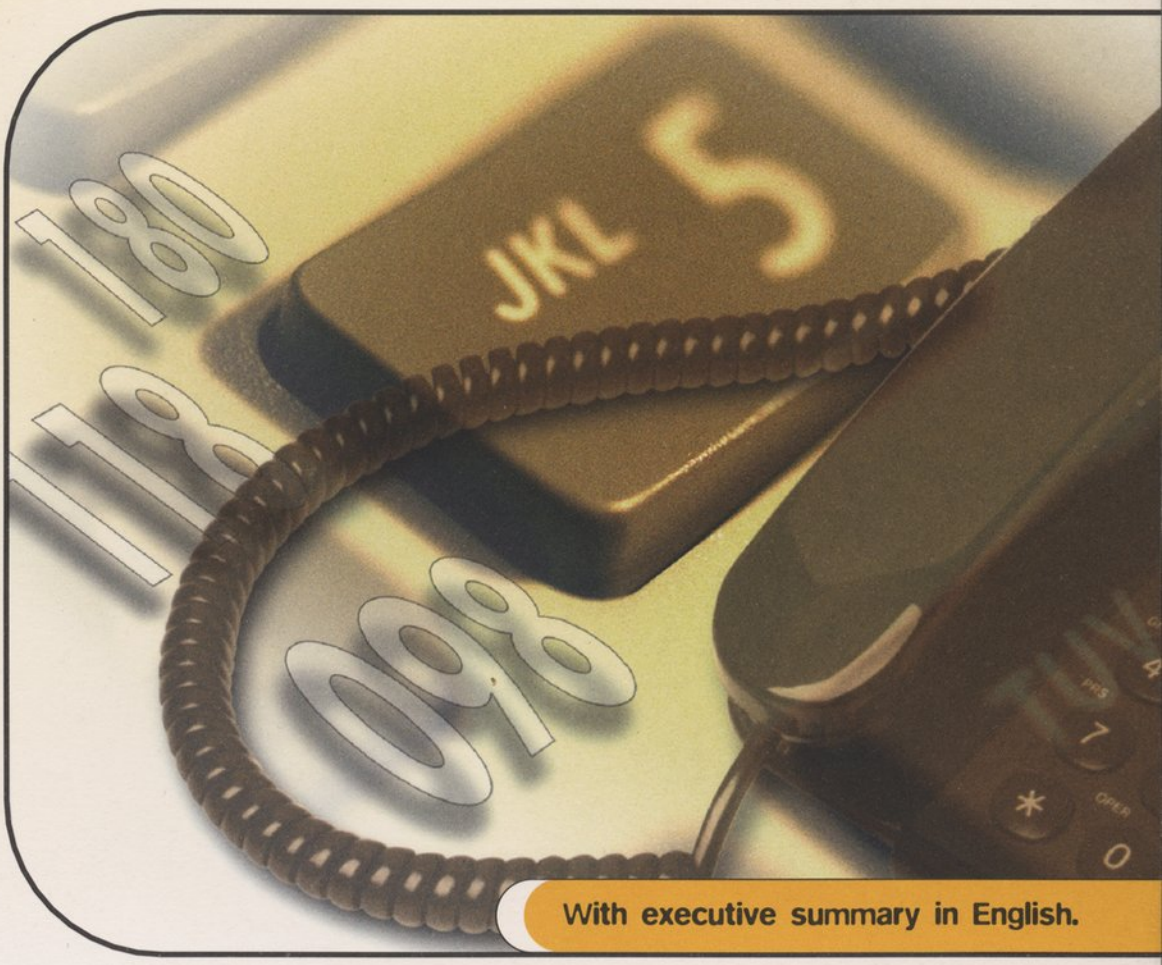
Relatórios 7

Percepção da Qualidade do Serviço de Telecomunicações 96

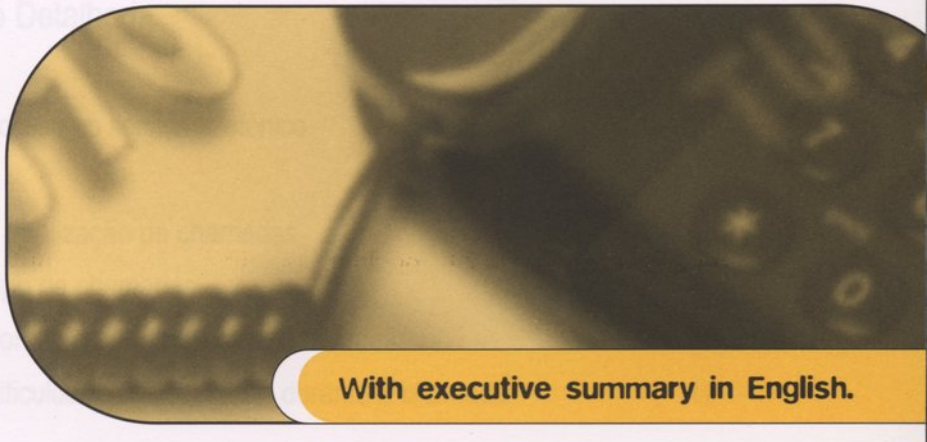


With executive summary in English.

Instituto das Comunicações de Portugal

Relatórios 7

Percepção da Qualidade do Serviço de Telecomunicações 96



With executive summary in English.

Índice

0 Preâmbulo 5

1 Objecto do Estudo 7

2 Principais Conclusões 8

2.1 Resultados Apurados 8

2.2 Recomendações 11

3 Análise Detalhada 13

3.1 Acesso ao serviço telefónico 13

3.2 A realização de chamadas 15

3.2.1 Tipo de chamadas 15

3.2.2 Horário de realização de chamadas 16

3.2.3 Dificuldades na ligação e durante a chamada 17

3.3 Utilização dos serviços de apoio ao cliente 17

3.3.1 Serviços telefónicos de apoio 18

3.3.2 Utilização das listas telefónicas 19

3.3.3 Lojas da Portugal Telecom 19

3.4 Avarias/Reclamações 20

3.4.1 Avarias 21

3.4.2 Facturação/Reclamações 22

3.5 Serviços 23

3.5.1 Barramento de chamadas de valor acrescentado 23

3.5.2 Confidencialidade 23
3.5.3 Facturação detalhada 24

3.6 Postos públicos 24

3.7 Opinião sobre o serviço telefónico nacional 25
3.7.1 Preços 26
3.7.2 Relação qualidade/preço 30

3.8 Classificação geral 31

4 Metodologia 35

41 Universo 35

4.2 Amostra 35

4.3 Técnica de recolha da informação 36

4.4 Recolha da infomação 37

4.5 Tratamento dos resultados do inquérito 37

5 Executive summary 38

5.1 Preamble 38

5.1 Introduction 40

5.2 Object of Study 40

5.3 Findings 41

5.4 Recommendations 45

0 Preâmbulo

EDIÇÕES DOS RELATÓRIOS DE QUALIDADE DE SERVIÇO

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 radioeléctrico.

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.

Com o presente estudo pretendeu-se avaliar, a partir de uma amostra da população, a percepção do serviço de telecomunicações.

Para esse efeito avaliou-se a qualidade de transmissão na recepção de chamadas, a ocorrência de avarias, o atendimento aquando da efectivação de reclamações, os serviços de apoio ao cliente, a utilização de facilidades e a qualidade do serviço telefónico em postos públicos.

Atendendo à dinâmica do sector, o estudo realizado este ano identificou novas áreas relativamente ao ano de 1995, entre as quais se realçam a manifesta e crescente preferência dos consumidores pelos telemóveis em detrimento dos telefones fixos, a qualidade do atendimento em serviços telefónicos de apoio ao cliente e em serviços prestados nas lojas da Portugal Telecom, a percepção dos consumidores relativamente à suficiência do número de postos de venda de cartões telefónicos, entre outras.

1 Objecto do Estudo

O presente estudo visa a observação da percepção dos clientes relativamente a vários aspectos dos serviços de telecomunicações.

Numa primeira fase, apuram-se características do inquirido em termos de tipo de cliente. Seguidamente inquire-se sobre aspectos como o tipo de chamadas realizadas, horários de realização de chamadas e dificuldades sentidas na ligação.

No terceiro subcapítulo da análise detalhada averigua-se o nível de utilização e satisfação do cliente para com os serviços de apoio à obtenção de chamadas e serviço informativo, grau de utilização das listas telefónicas e de serviços nas lojas da Portugal Telecom.

O ponto 3.4 versa aspectos sobre avarias detectadas, questões da facturação e processo de reclamação.

Em seguida, o ponto 3.5 da análise detalhada destina-se fundamentalmente a averiguar o grau de conhecimento pelos clientes de serviços como o barramento de chamadas de valor acrescentado, o serviço de confidencialidade e a facturação detalhada.

A avaliação da satisfação dos inquiridos para com a qualidade do serviço telefónico nacional na modalidade de postos públicos é descrita no subcapítulo 3.6.

Finalmente no ponto 3.7 e 3.8 abordam-se os clientes, de uma forma muito generalizada, acerca do conhecimento dos preços, por um lado, e da justeza dos mesmos, por outro, finalizando com o objectivo de carácter geral de avaliação da satisfação do cliente para com o serviço telefónico e sua evolução nos últimos cinco anos.

2 Principais Conclusões

2.1 RESULTADOS APURADOS

- O serviço telefónico, no seu todo, mereceu em 1996, segundo as opiniões dos inquiridos, uma classificação de 12,7 valores, numa escala compreendida entre 1 e 20 (não ocorreu alteração significativa em relação a 1995, ano em que a avaliação foi de 12,5 valores). Em relação à evolução registada nos últimos cinco anos, 65% dos respondentes expressaram a opinião de ter ocorrido uma melhoria, 24% que a situação se manteve e apenas 4% afirma ter piorado;

- Dos inquiridos que dizem não existir paralelo entre a qualidade e o preço (42%), 90% responsabilizam o factor preço de não acompanhar a qualidade do serviço. Por outro lado, apenas 9% acusa a qualidade de não acompanhar o preço. No ano de 1995, 50% estavam descontentes com o desequilíbrio que consideravam existir entre a qualidade e o preço, muito embora o factor predominante no descontentamento fosse, tal como neste ano, o preço elevado (90%);

- Dos 18% de inquiridos que dizem não ter telefone em casa, têm maior significado os 38% que apresentam para tal facto o argumento de que isso lhes custaria muito dinheiro e os 26% que respondem não precisar do telefone;

- Dos 18% que não são assinantes de linha de rede, 5% dizem ter telemóvel. Dos inquiridos que dizem ter telefone fixo em suas casas, 8% cogitaram já a hipótese de substituição do telefone fixo pelo móvel. No entanto, ainda relativamente ao último grupo de indivíduos referido, 31% declarou não ter interesse na substituição do telefone fixo pelo móvel em caso algum;

- O período da noite é aquele onde se telefona com maior frequência a partir de casa (48%);

- A maioria dos inquiridos (54%) nunca fazem as suas chamadas com a intenção de aproveitar os períodos de tarifa reduzida, o que se deve fundamentalmente a que as horas definidas não sejam convenientes (29%) e não estarem informados em relação a tais tarifas (18%);

- De um modo geral, os serviços telefónicos de apoio foram avaliados favoravelmente. Assim, no que respeita ao tempo de espera que decorre até ao atendimento, 58% das opiniões são favoraveis. Referente à simpatia, 97% dos inquiridos têm boa opinião. Ainda em relação ao grau de resolução de problemas, 96% dizem conseguir obter resposta às suas dúvidas ou pedidos de auxílio;

- 82% dos utilizadores das listas telefónicas são da opinião de que a consulta a estas é fácil;

- Os motivos principais que levam os inquiridos à deslocação às lojas da Portugal Telecom são, o pagamento da conta telefónica (59%), o pedido de instalação de telefone (17%), o pedido de esclarecimentos (16%) e a compra de cartões telefónicos (11%);

- De um modo geral, o serviço prestado nas lojas da Portugal Telecom é julgado positivamente pelos inquiridos. Deste modo, cerca de 57% mostram-se satisfeitos com o tempo que decorre até ao atendimento, 93% dizem encontrar o problema resolvido e 98% gostam da simpatia com que os funcionários atendem;

- A maioria dos indivíduos (56%) afirma nunca ter avarias nos seus telefones, enquanto que 40% dizem tê-las ocasionalmente;

- 29% criticam o tempo de espera de reparação de uma avaria telefónica;

- 28% dos inquiridos com telefone (fixo) em casa julgam que a ocorrência de erros na facturação é frequente ou ocasional. Destes indivíduos, 46% nunca reclamou relativamente às suas facturas;

- Dos inquiridos que têm experiência na efectivação de uma reclamação por facturação suspeitosamente errada, 74% julga que foi bem atendido;

- 41% das respostas são de descontentamento face ao tempo de resposta à reclamação por erros de facturação;

- A maioria dos inquiridos (65%) não conhece o serviço de barramento de chamadas de valor acrescentado e dos que o conhecem, 34% pensa, erradamente, ser necessário pagar para ter acesso;

- 48% dos entrevistados não sabem o que é o serviço de confidencialidade do nome na lista telefónica e na base de dados do serviço informativo. 33% julgam erradamente que só mediante um pagamento se poderá usufruir do serviço de confidencialidade;

- Metade dos inquiridos tinham conhecimento de que o serviço de facturação detalhada viria a ser gratuito;

- 26% dos utilizadores de postos públicos de telefone afirmam ter dificuldade em os localizar;

- As principais dificuldades encontradas na utilização dos postos públicos de telefone são a ocorrência de avarias (59%), o equipamento danificado (22%) e a sujidade (7%);

- 28% dos inquiridos julgam que o número de postos de venda de cartões telefónicos é insuficiente;

- 49% dos inquiridos ignoram a diferença de preço do impulso existente entre os postos públicos de telefone e os telefones fixos particulares;

- Existe uma elevada taxa de não respondentes às questões sobre os preços quer do impulso e assinatura, quer mesmo das chamadas telefónicas. Daqueles que respondem, são muito poucos os que de facto indicam o preço correcto, havendo a registar o preço das assinaturas que verificou cerca de 43% de respostas de preço acima do valor real de onde 6% se deve muito provavelmente ao facto de existir uma lacuna de informação nas facturas, onde não consta a discriminação da taxa mensal paga pelo cliente relativamente ao aluguer do equipamento;

- 53% dos inquiridos não têm conhecimento da existência de 3 tarifas consoante o período horário de efectivação de chamadas;

- Segundo 46% dos indivíduos entrevistados, a informação sobre a alteração dos preços não é feita atempadamente pela empresa aos seus clientes;

2.2 RECOMENDAÇÕES

- Divulgação aos clientes, dos preços dos vários serviços, nomeadamente aquando da ocorrência de alterações;

- Melhoria do serviço de reparação de avarias, no sentido de diminuir o lapso de tempo que medeia a participação da ocorrência e a disponibilização de um técnico para a reparação;

- Permitir que todos os clientes tenham acesso a facturas detalhadas, de uma forma generalizada e automática, de modo a reduzir-se o grau de insatisfação com a suspeita de ocorrência de erros;

- Prestar informação sobre os preços de chamadas realizadas de um telefone fixo para um móvel. Dado que o preço deste tipo de chamadas é superior à maioria das chamadas de fixo para fixo e dado o

acréscimo previsível deste tipo de chamadas e um consequente aumento da factura média dos clientes, uma medida de divulgação destes preços poderá contribuir para a credibilização da facturação;

- Discriminação nas facturas, das rúbrica de aluguer do equipamento e assinatura mensal;

- Simplificação e ampla divulgação dos procedimentos exigidos aos clientes aquando de uma reclamação;

- Incremento no grau de informação dos serviços prestados no seu todo e de uma forma particular dos que são gratuitos, como sejam por exemplo, o barramento de chamadas de valor acrescentado, a confidencialidade dos dados do cliente e a facturação detalhada;

- Implementação de processos de manutenção preventiva e correctiva que garanta o bom funcionamento dos postos públicos de telefone;

- Alargamento da rede de postos de venda de cartões telefónicos e divulgação da localização dos postos mais próximos nos próprios postos públicos de telefone.

3 Análise Detalhada

3.1 ACESSO AO SERVIÇO TELEFÓNICO

Este capítulo visa o conhecimento dos elementos da amostra em termos do grau de acesso ao serviço telefónico desde a simples questão do dispor ou não de telefone em casa, até à averiguação da existência de outras tecnologias de informação para além do telefone fixo.

Faz-se ainda uma ligeira sondagem acerca do interesse, em termos futuros, de substituição do telefone fixo pelo móvel e dos motivos que levariam a tal substituição.

Dos 18% de inquiridos que dizem não ter telefone em casa, 38% apresentam para tal facto o argumento de que isso lhes custaria muito dinheiro. Para este facto são ainda representativos os 26% que respondem não precisar do telefone.

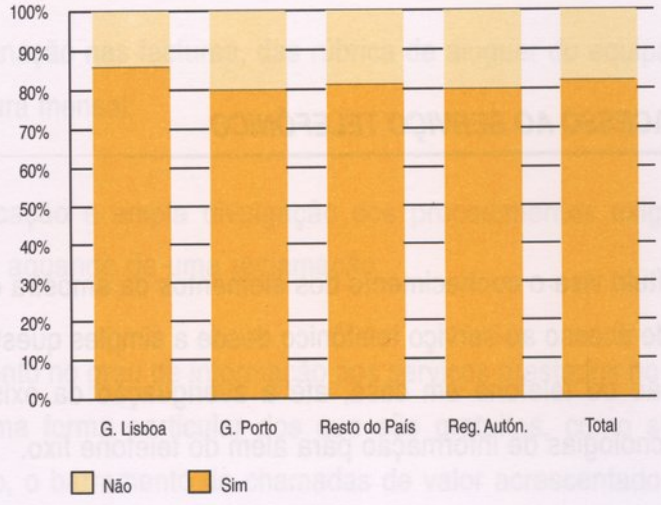
De registar ainda que 10% dos inquiridos que não têm telefone, já o pediram, encontrando-se na situação de espera pela sua instalação.

Em termos regionais, são de salientar as situações do Grande Porto e das Regiões Autónomas onde 20% dos inquiridos em cada uma delas ainda não são assinantes da rede fixa telefónica.

O factor preço elevado tem um peso de destaque nas respostas dos inquiridos no Resto do País (61%).

Dos 18% que não são assinantes da rede fixa telefónica, 5% tem telemóvel. Esta constatação tem maior relevo na região da Grande Lisboa, alcançando estes casos um peso de 13%.

Dispor / não dispor de telefone em casa



Como avaliação do desenvolvimento das comunicações, inquiriu-se sobre a posse de outros equipamentos, de onde se mostraram de maior relevo as situações de existência de mais do que um aparelho telefónico (com 1 só linha telefónica) em 11% dos casos e de telemóvel em 10%. É na região do Grande Porto que estes equipamentos estão mais propagados (19% e 15% respectivamente).

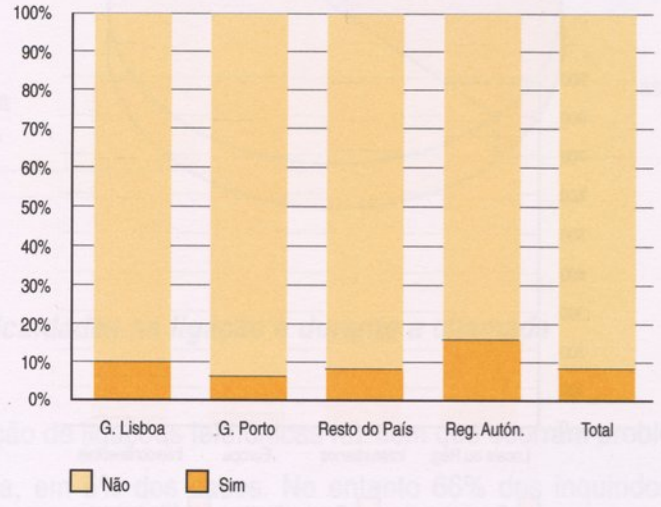
Os equipamentos descritos aparecem em maior número no caso de inquiridos com contas telefónicas mensais dos 5 aos 10 contos (37% e 36% respectivamente de mais do que um aparelho telefónico e telemóvel).

Dos assinantes da rede fixa telefónica, 8% confessam já ter pensado na hipótese de substituição do telefone fixo pelo móvel.

Quando confrontados com essa hipótese (mesmo que não a tivessem cogitado anteriormente), os indivíduos apontaram como motivos que os poderiam levar a fazer essa substituição o facto de vir a ser mais barato e portanto mais acessível (7%), o facto de ser mais prático (4%) e o facto de poder desempenhar uma actividade profissional que "obrigasse" a isso (3%).

Para 31% dos inquiridos não haveria nenhum motivo que os levasse, no momento do inquérito, a substituir o telefone fixo pelo móvel.

Possibilidade de substituição do telefone fixo pelo telefone móvel



3.2 A REALIZAÇÃO DE CHAMADAS

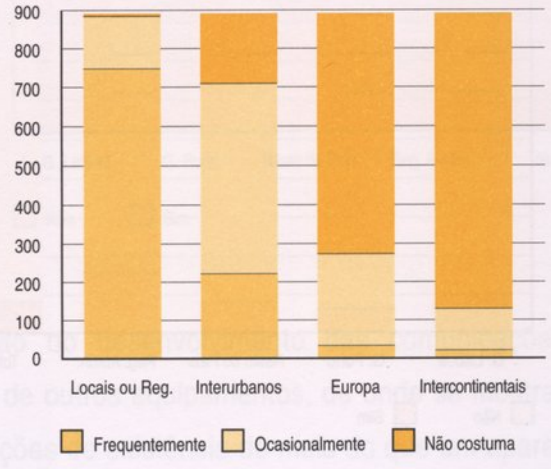
Este capítulo visa ainda, na continuidade do anterior, a recolha de informações sobre os inquiridos da amostra, mas desta feita em termos do tipo de chamadas realizadas, horários de realização das chamadas e dificuldades identificadas na efectivação das ligações telefónicas.

3.2.1 Tipo de chamadas

Como consta do gráfico abaixo, as chamadas (a partir de casa) ordenadas decrescentemente de acordo com a frequência de realização (frequente e ocasional) são as locais e regionais (99%), interurbanas (80%), para a Europa(30%) e Intercontinentais (15%).

Em termos regionais, verifica-se que no Continente se realizam com maior frequência as chamadas locais/regionais, interurbanas e para a Europa, enquanto nas Regiões Autónomas são as chamadas intercontinentais que predominam (44%).

Frequência de realização de chamadas



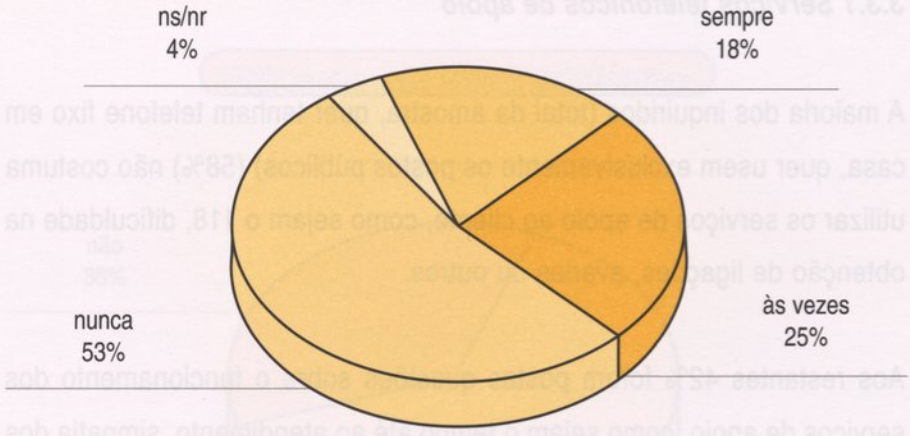
3.2.2 Horário de realização de chamadas

A maioria (56%) das chamadas são indiscriminadamente realizadas ao longo de toda a semana.

O período da noite é aquele onde se telefona com maior frequência a partir de casa (48%).

Como se pode constatar pelo quadro abaixo indicado, a maioria dos inquiridos (54%) nunca fazem as suas chamadas com a intenção de aproveitar os períodos de tarifa reduzida, o que se deve fundamentalmente a que esse facto não tenha qualquer interesse (36%), as horas definidas não serem convenientes (29%) e não estarem informados em relação a tais tarifas (18%).

Realização de chamadas tendo em conta os períodos de tarifa reduzida



3.2.3 Dificuldades na ligação e durante a chamada

A realização de ligações telefónicas faz com que ocorram problemas com frequência, em 5% dos casos. No entanto 66% dos inquiridos afirmam nunca terem problemas e 33% terem problemas apenas ocasionalmente.

Durante a chamada, a ocorrência de problemas parece não ser também preocupante já que 61% dizem não ter qualquer dificuldade e 34% apenas ocasionalmente sentirem dificuldades.

Os factores apontados para os que afirmam sentir dificuldade com frequência são o ruído (71%), as linhas cruzadas (44%) e a chamada cair (17%). Já os que se queixam apenas da ocorrência de problemas de uma forma ocasional, apontam como principal factor responsável o de se ouvir muito mal (83%).

3.2 UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE APOIO AO CLIENTE

O presente capítulo tem como objectivo averiguar o nível de utilização e satisfação do cliente para com os serviços de apoio na obtenção de cha-

madas e serviço informativo, o nível de utilização das listas telefónicas e serviços prestados nas lojas da Portugal Telecom.

3.3.1 Serviços telefónicos de apoio

A maioria dos inquiridos (total da amostra, quer tenham telefone fixo em casa, quer usem exclusivamente os postos públicos) (58%) não costuma utilizar os serviços de apoio ao cliente, como sejam o 118, dificuldade na obtenção de ligações, avarias ou outros.

Aos restantes 42% foram postas questões sobre o funcionamento dos serviços de apoio, como sejam o tempo até ao atendimento, simpatia dos funcionários e resolução do problema.

Relativamente ao tempo que decorre até ao atendimento, 58% dos inquiridos têm uma opinião favorável contra 41% com uma opinião desfavorável.

Saliente-se que existem 7% de inquiridos, no total do país, considerando o tempo de espera até ao atendimento muito demorado. Particular relevo deverá ser dada às opiniões dos inquiridos da Grande Lisboa, onde 49% mostram opiniões negativas.

No que respeita à simpatia, 97% têm uma opinião favorável, sendo apenas de 3% o peso das opiniões desfavoráveis.

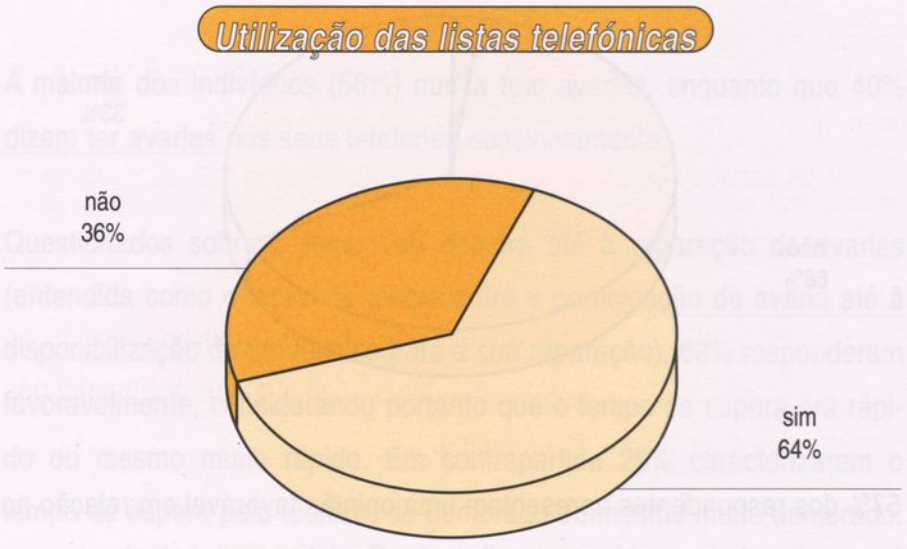
Também em relação a este item, a Grande Lisboa se destaca, como a região onde existem maior número de descontentes (7%).

Do total de inquiridos, a grande maioria (96%) transmitiu uma posição positiva relativamente ao grau de satisfação na resolução dos problemas pelos serviços de apoio.

A Grande Lisboa, mais uma vez, aparece à cabeça no total do país, com um peso significativo de opiniões desfavoráveis (7% dos problemas são raramente ou nunca resolvidos pelos serviços de apoio).

3.3.2 Utilização das listas telefónicas

64% dos inquiridos da amostra costumam consultar as listas telefónicas.



Quando a estes inquiridos se colocou a questão do hábito de consulta das páginas iniciais das listas telefónicas, 60% tiveram uma resposta afirmativa.

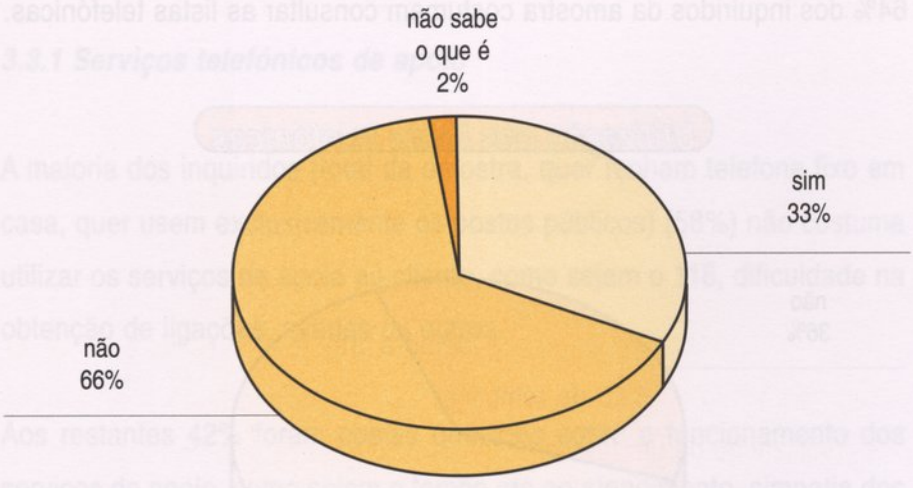
82% dos utilizadores das listas telefónicas são da opinião de que a consulta a estas é fácil. Os restantes 8% que são de opinião contrária, apresentaram como motivos principais para esta sua posição o facto de a letra ser pequena (19%), a particular dificuldade em encontrar nomes (32%) e encontrar serviços úteis (13%).

3.3.3 Lojas da Portugal Telecom

Para os 33% (351 inquiridos) inquiridos do total da amostra que afirmaram já ter estado numa loja da Portugal Telecom, apontaram como principais motivos dessa deslocação o pagamento da conta telefónica (59%), o pedido de instalação de telefone (17%), o pedido de esclarecimentos (16%) e a compra de cartões telefónicos (11%).

Embora de muito pequena dimensão, é de fazer notar que existem 2% dos inquiridos (17 indivíduos) que não sabem o que são as lojas da Portugal Telecom.

Deslocações ás lojas da PT



57% dos respondentes apresentam uma opinião favorável em relação ao tempo que decorre até ao atendimento. Registe-se no entanto, que na região do Grande Porto, 41% dos respondentes afirmaram considerar o tempo de espera de demorado ou mesmo muito demorado.

A grande maioria dos inquiridos (93%) afirma encontrar o problema resolvido sempre ou pelo menos frequentemente. Registe-se no entanto, que na região da Grande Lisboa as opiniões desfavoráveis totalizam 12%.

98% dos indivíduos questionados acerca da simpatia dos funcionários no atendimento mostraram-se satisfeitos. Não é de desprezar no entanto, face a esta avaliação positiva, a posição dos inquiridos na Grande Lisboa com 5% considerando ser o grau de simpatia mau ou mesmo péssimo.

Nas Regiões Autónomas os inquiridos foram unânimes em afirmar a sua satisfação para com a simpatia dos funcionários.

3.4 AVARIAS/RECLAMAÇÕES

O conteúdo deste capítulo versa coligir informações sobre o grau de insatisfação provocado com a ocorrência de avarias e erros de factu-

ração e o grau de satisfação relativamente aos meios de resolução destes problemas.

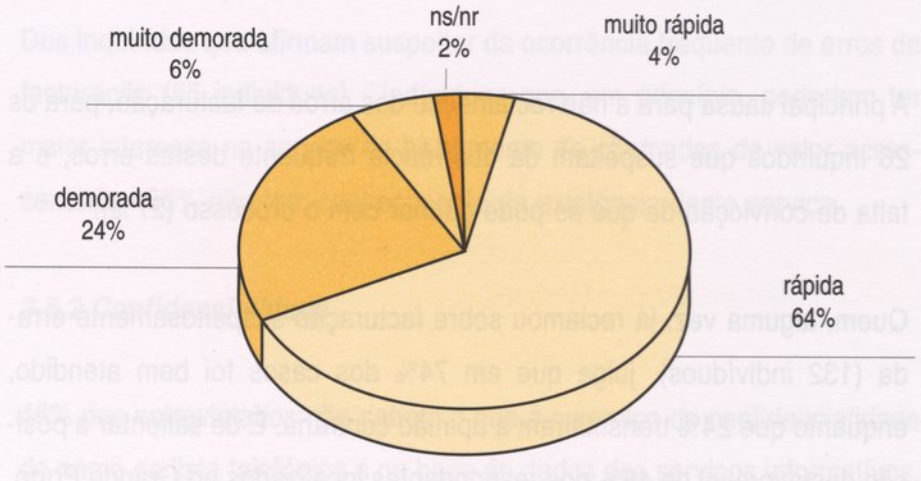
3.4.1 Avarias

A maioria dos indivíduos (56%) nunca tem avarias, enquanto que 40% dizem ter avarias nos seus telefones ocasionalmente.

Questionados sobre o tempo de demora até à reparação de avarias (entendida como o lapso de tempo entre a participação de avaria até à disponibilização de um técnico para a sua reparação), 68% responderam favoravelmente, considerando portanto que o tempo de espera era rápido ou mesmo muito rápido. Em contrapartida 29% caracterizaram o tempo de espera pelo técnico, de demorado ou mesmo muito demorado. Salienta-se, pela negativa, 42% das respostas referentes aos respondentes localizados na região da Grande Lisboa.

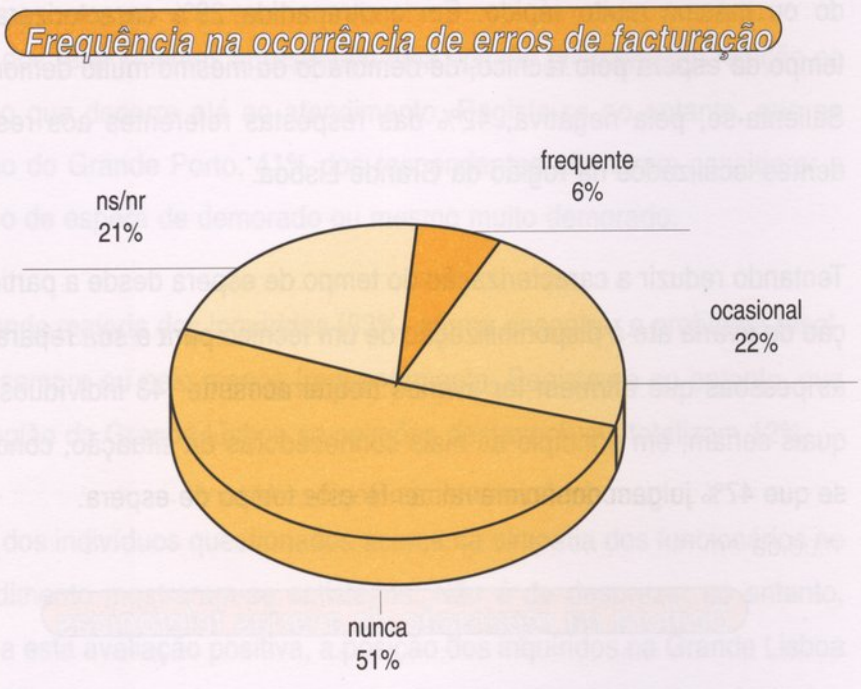
Tentando reduzir a caracterização do tempo de espera desde a participação da avaria até à disponibilização de um técnico para a sua reparação, às pessoas que afirmam ter avarias frequentemente (43 indivíduos), as quais seriam, em princípio as mais conhecedoras da situação, concluiu-se que 47% julgam desfavoravelmente este tempo de espera.

Demora na reparação de avarias telefónicas



3.4.2 Facturação/Reclamações

28% dos inquiridos com telefone (fixo) em casa julgam que a ocorrência de erros na facturação é frequente ou ocasional. Destes indivíduos, 46% nunca reclamou relativamente às suas facturas, tendo como razões principais para esse procedimento o facto de pensar que o erro é pequeno e por isso não valer a pena (31%), a falta de convicção de que tal reclamação terá êxito (27%), o pensar que o processo de reclamação dá muito trabalho (12%), o julgar ser um processo demorado (11%) e o facto de não saber como fazer para reclamar (8%).



A principal causa para a não reclamação dos erros de facturação, para os 26 inquiridos que suspeitam da ocorrência frequente destes erros, é a falta de convicção de que se pode ganhar com o processo (27%).

Quem, alguma vez, já reclamou sobre facturação suspeitosamente errada (132 indivíduos), julga que em 74% dos casos foi bem atendido, enquanto que 24% transmitiram a opinião contrária. É de salientar a posição desfavorável de 48% dos respondentes localizados no Grande Porto.

O tempo de resposta à reclamação satisfaz a 54% dos inquiridos e não satisfaz a 41%. Factos de relevo são os graus de insatisfação sentidos no Grande Porto e Resto do País com igualmente 43% de indivíduos considerando o tempo de resposta à reclamação como demorado ou mesmo muito demorado.

3.5 SERVIÇOS

O presente capítulo tem como objectivo apurar o conhecimento pelos indivíduos que têm telefone fixo em casa, dos serviços como o barramento de chamadas, o reencaminhamento de chamadas e a confidencialidade do nome na lista telefónica e base de dados do serviço informativo.

3.5.1 Barramento de chamadas de valor acrescentado

A maioria dos inquiridos não conhece o serviço de barramento de chamadas de valor acrescentado (65%) e dos que o conhecem, 34% pensa, erradamente, ser necessário pagar para ter acesso.

Em termos de desconhecimento, as Regiões Autónomas destacam-se na medida em que, para além de 82% nunca terem ouvido falar do serviço de barramento de chamadas de valor acrescentado, 71% julgam erradamente que é necessário pagar para ter acesso a este serviço.

Dos inquiridos que afirmam suspeitar da ocorrência frequente de erros de facturação (55 indivíduos) - indivíduos que, em princípio, poderiam ter maior interesse no serviço de barramento de chamadas de valor acrescentado - 66% não tem conhecimento da existência deste serviço.

3.5.2 Confidencialidade

48% dos entrevistados não sabem o que é o serviço de confidencialidade do nome na lista telefónica e na base de dados dos serviços informativos.

33% julgam erradamente que só mediante um pagamento se poderá usufruir do serviço de confidencialidade.

Tal como no serviço de barramento de chamadas, é nas Regiões Autónomas que mais se sente a falta de informação dos clientes relativamente ao serviço de confidencialidade, sendo que 56% ignora o serviço e 59% julga, erradamente, que só se tem acesso a este mediante um pagamento.

3.5.3 Facturação detalhada

Metade dos inquiridos tinha conhecimento de que o serviço de facturação viria a ser gratuito. Devemo-nos reportar, para a interpretação das respostas à presente questão, à data de realização do trabalho de campo, que decorreu durante um período de tempo em que era emergente, em termos de notícia nos média, a alteração do serviço de facturação detalhada de um regime pago para gratuito.

Mais uma vez as Regiões Autónomas aparecem à cabeça como registando uma maior percentagem de indivíduos desinformados relativamente à gratuitidade do serviço em causa (21%).

Dos indivíduos que afirmam suspeitar da ocorrência frequente de erros de facturação (55 indivíduos) - indivíduos que, em princípio, poderiam ter maior interesse no serviço de facturação detalhada - 64% tem conhecimento exacto acerca da gratuitidade futura deste serviço.

3.6 POSTOS PÚBLICOS

Neste capítulo procede-se à avaliação da satisfação dos inquiridos para com a qualidade do serviço telefónico nacional na modalidade de postos públicos.

Em primeiro lugar, averiguou-se a facilidade em encontrar postos públicos[1], tendo-se concluído que, dos 65% utilizadores, 74% encontram-nos com facilidade, ao contrário dos restantes 26%.

1 Não se especificou na questão qualquer tipo de postos públicos, portanto, as conclusões referem-se quer a postos públicos de moedas, quer a postos públicos de cartões telefónicos (de chip ou heliográficos) ou cartões de crédito.

É de registar a elevada percentagem de inquiridos que nas Regiões Autónomas afirmam ser difícil de localizar um posto público de telefone (35%).

Os indivíduos que afirmam já ter tido problemas na utilização dos postos públicos, indicam como mais significativos a ocorrência de avarias (59%), o equipamento danificado (22%) e a sujidade (7%).

É de registar a falta de cabines apontada pelos inquiridos das Regiões Autónomas (35%).

40% dos inquiridos julgam que o número de postos de venda de cartões telefónicos é suficiente, enquanto que 28% são de opinião contrária.

Os inquiridos das Regiões Autónomas são os que mostram maior percentagem de insatisfação com o número de postos de venda de cartões telefónicos existente (54%).

Dos 181 indivíduos que transmitiram a opinião de sentir dificuldade em encontrar postos públicos de telefone, 38% consideram insuficiente o número de postos de venda de cartões existente.

Da questão que pretendia sondar o conhecimento dos inquiridos sobre a diferença positiva existente entre o preço do impulso nas cabines públicas e o preço do impulso nos telefones fixos particulares, concluiu-se que 51% estavam cientes da diferença existente, enquanto que 49% a ignoravam.

3.7 OPINIÃO SOBRE O SERVIÇO TELEFÓNICO NACIONAL

Em primeiro lugar pretende-se sondar o conhecimento do cliente sobre vários preços do serviço telefónico, passando-se seguidamente a questionar a opinião do cliente relativamente ao paralelo preço/qualidade e à evolução do serviço nos últimos cinco anos.

3.7.1 Preços

São muitas as "não respostas" para as questões dos preços, daí que se mostre de interesse apresentar exactamente a dimensão dessas taxas em relação a cada questão, bem como os preços indicados relativamente ao preço indicado no tarifário (preço inferior, preço correcto e preço superior).

Assim, relativamente à questão sobre o preço do impulso, 61% dos inquiridos não deu resposta ou apenas respondeu não ter qualquer noção, enquanto 12% respondeu um preço abaixo do efectivamente praticado, 10% o preço correcto e 17% um preço superior.

Conhecimento do preço do impulso

Unidade: % de respostas em relação ao total

Impulso		*Total*	
preço inferior	até 9$00	1,0	12,0
	10$00 a 10$90	3,3	
	11$00 a 11$90	4,0	
	12$00 a 12$40	3,7	
preço correcto	**12$50**	10,4	
preço superior	12$60 a 14$00	3,2	16,6
	15$00 a 19$00	7,5	
	20$60 a 30$00	4,9	
	31$00 ou mais	1,0	
ns/nr		61,0	

Base: pessoas que têm telefone (fixo) em casa (881)

Em relação à assinatura, 44% do total de inquiridos não deu qualquer resposta ou respondeu não ter qualquer noção do preço. Ape-

nas 0,2% (2 inquiridos) responderam acertadamente (1995$00), enquanto 6% deram o preço de 2170$00. Tal facto deve-se à lacuna de informação nas facturas, onde não consta a discriminação da taxa mensal paga pelo cliente relativamente ao aluguer do equipamento. Prova disto é a resposta de 86% dos inquiridos que afirmam desconhecer a possibilidade de não pagar o aluguer mensal do equipamento telefónico ao operador, no caso de o cliente ter um telefone seu.

O total de respostas abaixo do tarifário totalizaram 13% e acima 43%, como se pode ver no quadro abaixo.

Conhecimento do preço do impulso

Unidade: % de respostas em relação ao total

Impulso			*Total*
preço inferior	até 999$00	1,4	12,5
	1000$00 a 1999$90	11,1	
preço correcto	**1995$50**	0,2	
preço superior	1996$00 a 2169$00	23,5	42,9
	2170$00	5,8	
	2171$00 a 2999$00	12,4	
	3000$00 ou mais	1,2	
ns/nr		44,4	

Base: pessoas que têm telefone (fixo) em casa (881)

À questão sobre o preço de uma chamada local, com duração de 1 minuto, em horário de tarifa super-económica, 71% não responde ou diz não saber, 14% indica um preço inferior, 7% o preço correcto e 9% um preço superior.

Conhecimento do preço da chamada local

Unidade: % de respostas em relação ao total

Chamada local		Total	
preço inferior	menos de 6$00	4,9	13,7
	6$00 a 8$00	5,0	
	8$50 a 10$00	3,9	
preço correcto	**10$50 a 13$00**	6,6	
preço superior	13$50 a 15$00	4,2	8,7
	15$50 a 20$00	2,7	
	mais de 20$00	1,8	
ns/nr		70,9	

Base: pessoas que têm telefone (fixo) em casa (881)

Em relação ao preço das chamadas interurbanas (a mais de 50km durante 1 minuto em tarifa super económica), 84% são "não respondentes", 8% indica um preço inferior ao realmente praticado, 2% um preço correcto e 6% um preço superior.

Conhecimento do preço da chamada interurbana

Unidade: % de respostas em relação ao total

Chamada local		Total	
preço inferior	menos de 20$00	3,0	8,4
	20$00 a 25$00	3,6	
	26$090 a 31$50	1,8	
preço correcto	**32$00 a 37$50**	1,7	
preço superior	38$00 a 43$50	1,9	6,0
	44$00 a 49$00	0,7	
	mais de 49$00	3,4	
ns/nr		83,9	

Base: pessoas que têm telefone (fixo) em casa (881)

89% dos inquiridos não dão resposta ou afirmam não saber qual o preço de uma chamada para a Europa, durante 1 minuto em horário de tarifa super económica. Enquanto isso, 5% dá um preço inferior ao do tarifário, 5% um preço superior e apenas 1% dá o preço correcto.

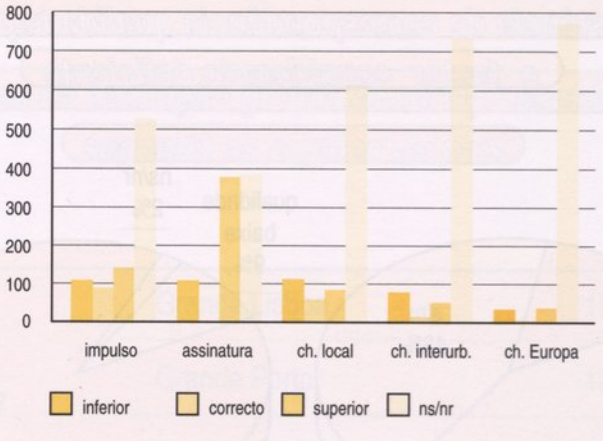
Conhecimento do preço da chamada para a Europa

Unidade: % de respostas em relação ao total

Chamada p/ Europa		Total	
preço inferior	menos de 65$00	2,2	5,1
	65$00 a 75$00	1,6	
	75$50 a 85$00	1,4	
preço correcto	**85$50 a 95$00**	1,2	
preço superior	95$50 a 105$00	1,2	5,0
	105$50 a 115$00	0,7	
	mais de 115$00	3,1	
ns/nr		88,6	

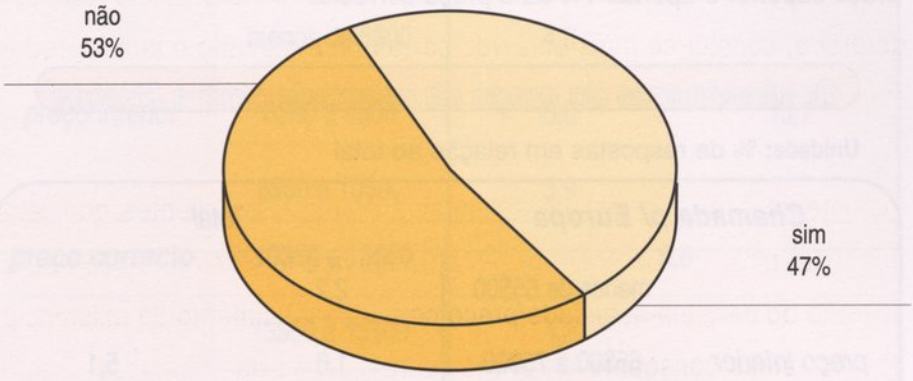
Base: pessoas que têm telefone (fixo) em casa (881)

Preços indicados pelos clientes



À questão sobre o conhecimento da existência de três tarifas distintas consoante o período horário de efectivação de chamadas, a maioria dos inquiridos (53%) responde negativamente.

Conhecimento da existência de 3 tarifas consoante o período de efectivação de chamadas

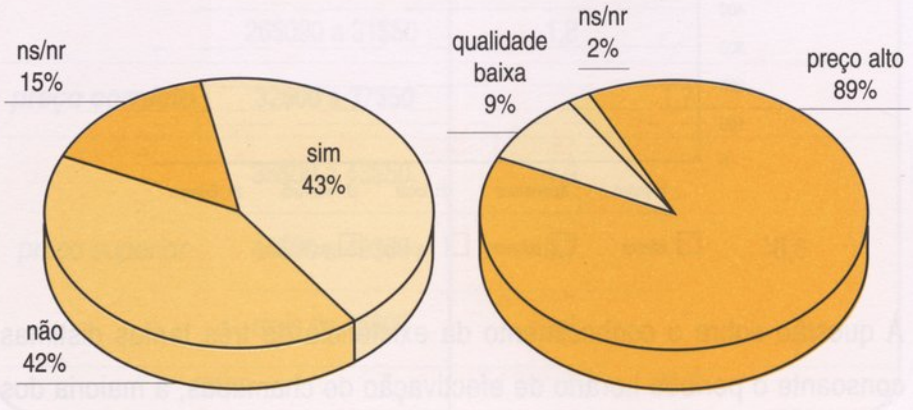


Ao desconhecimento geral que ficou demonstrado anteriormente relativamente aos preços do serviço telefónico, não é estranho o facto de 46% dos inquiridos demonstrarem a opinião de que a informação sobre a alteração dos preços quando ocorre, não é feita atempadamente aos clientes.

3.7.3 Relação qualidade/preço

A grande maioria dos inquiridos que dizem não existir paralelo entre a qualidade e o preço (42%) responsabilizam o factor preço de não acompanhar a qualidade do serviço (90%). Por outro lado, apenas 9% acusa a qualidade de não acompanhar o preço.

Existência de correspondência qualidade/preço e factor considerado deficiente



Cruzando os inquiridos que frequentemente fazem chamadas, sejam elas locais ou regionais, interurbanas, para a Europa ou intercontinentais - hipoteticamente os que teriam maior conhecimento do serviço telefónico - com o factor considerado ineficiente no paralelo qualidade/preço, conclui-se mais uma vez ser o preço elevado o factor predominante no desequilíbrio.

Igualmente com o intuito de salientar a opinião dos clientes que, em princípio, mais teriam conhecimento do serviço telefónico, cruzou-se a questão do paralelo qualidade/preço com o conhecimento da existência de três tarifas consoante o horário de realização de chamadas. Deste cruzamento conclui-se que, daqueles que afirmam não existir paralelo entre a qualidade e o preço e que simultaneamente sabem da existência das três tarifas (182 indivíduos), 87% condenam o preço devido a ser demasiado alto para a qualidade prestada, enquanto que 12% consideram que é a qualidade que não acompanha e não satisfaz.

3.8 CLASSIFICAÇÃO GERAL

Na avaliação do serviço telefónico de uma forma genérica (de 1 a 20 valores), obteve-se como média nacional 12,7 valores.

Médias da avaliação global do serviço telefónico segundo as regiões do país

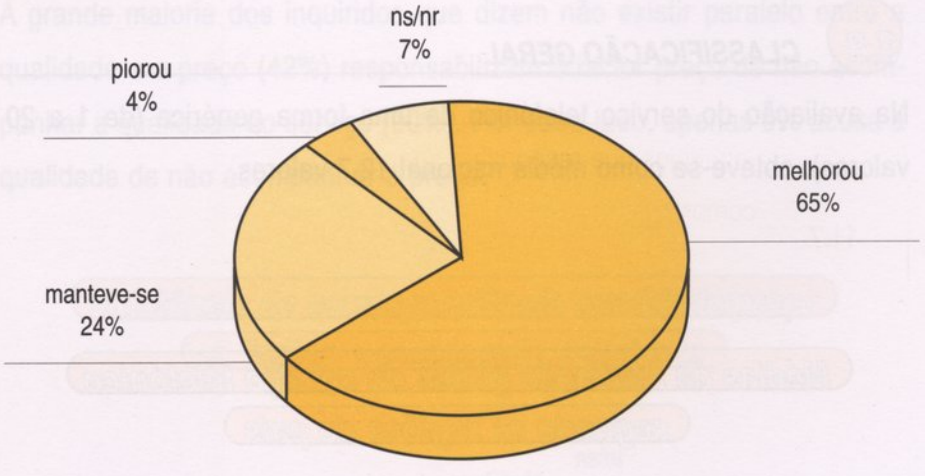
12,7	Grande Lisboa	12,4
	Grande Porto	12,1
	Resto do País	12,8
	Regiões Autónomas	14,1

Base: total dos inquiridos independentemente de terem ou não telef. fixo em casa (1079)

É nas Regiões Autónomas que, efectivamente, os inquiridos parecem mostrar maior grau de satisfação para com o serviço, já que, além de ser a região com maior pontuação numa escala de 1 a 20, como foi referido no parágrafo anterior, é também aquela que revela uma maior percentagem de indivíduos com a opinião de que a evolução do serviço telefónico foi positiva, isto é, houve uma melhoria nos últimos cinco anos (80% do total de inquiridos nesta região).

No total do país, a maioria das respostas (65%), apontam para uma melhoria do serviço nos últimos cinco anos. Existem no entanto, 24% que afirmam que a situação se manteve e 4% que piorou. Verificou-se a existência de 7% de não respondentes.

Evolução do serviço telefónico nos últimos 5 anos



Na tentativa de pormenorizar a avaliação do serviço, cruzou-se a avaliação quantitativa com a questão da existência de paralelo entre a qualidade e o preço, tendo-se concluído que as pessoas que afirmam existir equilíbrio neste paralelo, atribuiram ao serviço, no seu todo, 13,9 valores, enquanto que os que foram da opinião de não existir paralelo entre a qualidade e o preço atribuiram ao serviço apenas 11,6 valores.

Médias da avaliação global do serviço telefónico segundo a opinião dos inquiridos sobre a existência do paralelo entre a qualidade e o preço do serviço telefónico

12,8	Inquiridos que respondem existir paralelo entre a qualidade e o preço	13,9
	Inquiridos que respondem não existir paralelo entre a qualidade e o preço	11,6

Base: inquiridos que têm telef. fixo em casa e que deram resposta à questão da existência de paralelo entre a qualidade e o preço (720)

Pormenorizando esta questão relativamente ao factor em desequilíbrio, conclui-se ainda que, quem considera ser o preço alto, atribui ao serviço 11,7 valores, ao passo que se é a qualidade o factor considerado deficiente, a avaliação é de 10,8 valores.

Médias da avaliação global do serviço telefónico segundo a opinião dos inquiridos sobre o factor que compromete o paralelo entre a qualidade e o preço serv. telefónico

11,7	Inquiridos que respondem ser o preço alto que compromete o paralelo entre a qualidade e o preço	11,7
	Inquiridos que respondem ser a qualidade baixa que compromete o paralelo entre a qualidade e o preço	10,8

Base: inquiridos que são da opinião de que não existe paralelo entre a qualidade e o preço e que deram resposta à questão de qual o factor que compromete tal paralelo (353)

Relativamente à evolução do serviço telefónico nos últimos cinco anos, dos inquiridos que são da opinião de ter ocorrido uma melhoria, 48% acham que há paralelo entre a qualidade e o preço, enquanto que 38% são de opinião contrária.

Ainda com respeito aos inquiridos que são da opinião de ter ocorrido uma melhoria no serviço durante os últimos cinco anos, 89% indicam que o facto de não haver paralelo qualidade - preço se deve a que o preço seja alto, enquanto que 10% afirmam ser essencialmente a qualidade que não satisfaz.

O cálculo da média da avaliação global entrando em consideração apenas com os indivíduos que transmitiram uma opinião acerca da evolução dos serviço telefónico nos últimos cinco anos dá os resultados que constam do quadro abaixo indicado. É de salientar a avaliação média verificada para aqueles que transmitiram ser de opinião de que a evolução do serviço telefónico terá sido negativa nos últimos cinco anos (9,3 valores).

Médias da avaliação global do serviço telefónico segundo a opinião dos inquiridos sobre a evolução do serviço telefónico nos últimos 5 anos

12,8	Inquiridos que respondem que o serviço de telecomunicações nos últimos 5 anos melhorou	13,3
	Inquiridos que respondem que o serviço de telecomunicações nos últimos 5 anos se manteve	11,8
	Inquiridos que respondem que o serviço de telecomunicações nos últimos 5 anos piorou	9,3

Base: total dos inquiridos independentemente de terem ou não telefone fixo em casa e que deram resposta à questão sobre a evolução do serviço telefónico nos últimos 5 anos (965)

4 Metodologia

4.1 UNIVERSO

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

4.2 AMOSTRA

A amostra é constituída por um total de 1079 indivíduos.

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

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

Em cada estrato resultante do cruzamento da região com o habitat, foi seleccionado um conjunto de localidades, em função do número de entrevistas a fazer nesse estrato, num total de 81 localidades. As localidades foram seleccionadas a partir do ficheiro de lugares do Instituto Nacional de Estatística.

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

região	*universo*	*% no universo*	*amostra*	*% na amostra*
Litoral Norte	1.522.285	22.2	239	22.2
Grande Porto	719.569	10.5	114	10.6
Interior Norte	919.589	13.4	145	13.4
Litoral Centro	996.352	14.5	158	14.6
Grande Lisboa	1.510.911	22.1	236	21.9
Interior Sul	866.907	12.7	138	12.8
Reg. Autónomas	314.344	4.6	49	4.5
Total	6.849.957	100.0	1.08	100

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

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

A distribuição das entrevistas em função destas variáveis foi feita de forma proporcional ao seu peso no Universo, sendo este definido com base no Recenseamento Geral da População de 1991.

4.3 TÉCNICA DE RECOLHA DA INFORMAÇÃO

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

4.4 RECOLHA DA INFORMAÇÃO

A recolha da informação decorreu entre 10 de Dezembro de 1996 e 6 de Janeiro de 1997, tendo sido assegurada por uma empresa especializada.

4.5 TRATAMENTO DOS RESULTADOS DO INQUÉRITO

Os resultados nacionais têm por base uma amostra de 1079 entrevistas, que se caracteriza por um grau de confiança de 95%, admitindo um erro de amostragem de 3%.

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

Regiões	*Número de entrevistas*	*%*
Grande Lisboa	236	21.9
Grande Porto	114	10.6
Reg. Autónomas	49	4.5
Resto do País	680	63.0
Total do País	**1.079**	100.0

Em anexo 2 constam os resultados do inquérito detalhados pelas referidas regiões e cruzamentos de algumas questões que serviram de base para a presente análise.

O tratamento dos resultados foi feito informaticamente por uma empresa contratada, tendo o ICP posteriormente realizado novo tratamento de resultados. O procedimento adoptado pelo ICP de refazer o tratamento informático das respostas aos inquéritos teve como objectivo não só uma maior flexibilidade de análise, no sentido de poder cruzar quaisquer tipo de questões e, em simultâneo, efectuar o presente relatório, como também verificar a correcção das conclusões apresentadas pela empresa contratada.

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 operators[1].

Based on this, and following the previous year's actions, the results of the studies carried out by ICP concerning the year of 1996[2] 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.

5.1 INTRODUCTION

Through this study, it was intended to evaluate the perception of the telecommunications services, from a sample of the population.

For that purpose, it was evaluated the transmission quality of inbound calls, the occurrence of malfunctions, the customer service at the making of complaints, the customer support services, the use of facilities and the quality of the telephone service in public posts.

Given the dynamics of this sector, the study that was carried out this year focused on new areas in relation to the 1995 study, namely the clear growing preference of the consumers for the mobile phones in detriment of the fixed telephones, the customer service quality in customer support telephone services and in services provided at the Portugal Telecom shops, the perception of the consumers in relation to whether the number of telephone card selling posts is enough, among others.

5.2 OBJECT OF STUDY

This study has the purpose of observing the perception of the customers in relation to several aspects of the telecommunications services.

In a first stage, the respondents' characteristics in terms of customer type are found. Then, the person is inquired as to the type of calls made, the periods during which the calls are made and any difficulties in the connection.

In the third sub-chapter of the detailed analysis, it is enquired on the level of utilisation and the degree of satisfaction of the customer concerning the support services for the placement of calls and the information services, the degree of utilisation of the phone books and the services at the

Portugal Telecom shops.

Item 3.4 is on aspects dealing with malfunctions found, billing questions and complaint process.

The item that follows, no. 3.5 of the detailed analysis, is destined basically to concluding on the degree of knowledge on the part of customers of services such as the value added call barring, the confidentiality service and the itemised billing.

The evaluation of the respondents' satisfaction in relation to the quality of the national telephone service concerning the public posts is described in sub-chapter 3.6.

Finally, items 3.7 and 3.8 deal with an approach to the customers in a very generalised manner, about their knowledge on the prices, on one hand, and their fairness, on the other, finalising with the general objective evaluating the customer satisfaction, concerning the telephone service and its evolution in the last five years.

5.3 FINDINGS

- According to the respondents' opinion, in 1996 the telephone service got, in all, a classification of 12.7, in a scale between 1 and 20 (no significant alteration occurred in relation to 1995, where the evaluation was of 12.5). In relation to the evolution during the last five years, 65% of the respondents said that there was an improvement, 24% that the situation was maintained, and only 4% say it got worse;

- Out of the respondents that say that there is no balance between quality and price (42%), 90% consider the price factor responsible for not following the quality of the service. On the other hand, only 9% say that the quality did not follow the price. In 1995, 50% of the respondents were unhappy with the unbalance they considered there to be between

quality and price, though the main factor that led to that unhappiness was, as is this year, the high price ((90%);

- Out of the 18% of respondents that say they do not have a telephone at home, the most significant are the 38% that argue that that would cost them a lot of money and the 26% that say they do not need the telephone;

- Out of the 18% that are not subscribers of a network line, 5% say they have a mobile phone. 8% out of the respondents that say they have a fixed telephone at home have already mentioned the possibility of substituting the fixed telephone by the mobile phone. However, and still relatively to the last group of individuals referred, 31% declared that they are not interested in replacing the fixed telephone by the mobile phone in any case;

- The evening/night period is the one where the largest number of calls is made from home (48%);

- The majority of the respondents (54%) never make their calls with the purpose of taking advantage of the reduced tariff periods, which is mainly due to the fact that the hours defined are not convenient (29%) and that they are not informed of such tariffs (18%);

- In general, the supporting telephone services were evaluated favourably. With regards to the waiting time until their call is answered, 58% of the opinions are favourable. Concerning the politeness, 97% have a favourable opinion towards it. Regarding the degree of problem solving, 96% say that they get an answer to their doubts or help requests;

- 82% of the phone book users say that they are a reference easy to look up;

- The main reasons that take the respondents to Portugal Telecom shops are: the payment of the phone bill (59%), the telephone installation

request (17%), the request for enlightenment (16%) and the purchase of telephone cards (11%);

- In general, the service provided at the Portugal Telecom shops is seen as positive by the respondents. Hence, about 57% of the respondents say they are satisfied with the waiting time before they are serviced, 93% say they find their problem solved and 98% are pleased with the politeness of the workers;

- Most of the people (56%) have never experienced any malfunction, while 40% say they get occasional telephone malfunctions;

- 29% criticise the waiting period for the repair of a telephone malfunction;

- 28% of the respondents that have a (fixed) telephone at home believe that billing errors are frequent or occasional. 46% out of these individuals have never made any complaints concerning the respective invoices;

- 74% out of the respondents that have made a complaint concerning an invoice that was though containing errors believe they were well serviced;

- 41% of the answers show dissatisfaction concerning the response period after the complaint for billing errors;

- The majority of the respondents (65%) do not know the value added call barring service and out of those that know that service, 34% think, mistakenly, that it is necessary to pay in order to have access to that service;

- 8% of the interviewees do not know the service of confidentiality of the name on the telephone book and the database of the information service. 33% mistakenly believe that only through a payment can it be made use of the confidentiality service;

- Half the respondents were aware that the itemised billing service would eventually become free of charge;

- 26% of the users of the public telephone posts say they are hard to find;

- The main difficulties found in the use of the public telephone posts are the malfunctions (59%), damaged equipment (22%) and existing dirt (7%);

- 28% of the respondents believe that the number of selling posts of telephone cards is insufficient;

- 49% of the respondents ignore the difference between the impulse price existing between the public telephone posts and the fixed private telephones;

- There is a high rate of non respondents to the questions concerning not only the impulse and subscription prices, but also the impulse prices. Out of those that do answer, only a very limited number does in fact indicate the correct price, and it should be underlined that the subscription price got 43% of answers mentioning a price above the real value, 6% of which is much probably due to the fact that there is a lack of information on the invoices, which do not indicate the monthly fee paid by the customer, relatively to the lease of the equipment;

- 53% of the respondents are not aware that there are 3 tariffs, depending on the period of the day that the calls are made;

- According to 46% of the interviewees, the information on the price change is not made in due time by the company to its customers;

5.4 RECOMMENDATIONS

- Disclosure of the prices of the various services to the customers, namely at the making of changes;

- Improvement of the malfunction repair service, in the sense of decreasing the time span between the reporting of the malfunction and the provision of a technician for the repair;

- Allowing all the customers to have access to itemised billings, in a generalised and automatic manner, so as to reduce the degree of dissatisfaction with the suspicion of errors made;

- To provide information on the price of the calls made from a fixed telephone to a mobile phone. Since the price of this type of calls is higher than the majority of calls from fixed telephone to fixed telephone and given the expected increase of this type of calls, thus the consequent increase of the average bill of the customers, a measure for the disclosure of these prices might contribute to the credibility of the billing;

- Itemised billing, concerning the equipment lease and monthly subscription;

- Simplification and extensive disclosure of the procedures required from the customers at the making of a complaint;

- Increase of the degree of information on the services provided as a whole and, particularly, on those that are free, such as the value added call barring, the confidentiality of the customer data and the itemised billing;

- Implementation of preventive and corrective maintenance procedures that ensure the correct working of the public telephone posts;

- Enlargement of the network of selling posts of telephone cards and disclosure of the location of the nearest posts on the public telephone posts themselves.

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 Telefónicos Especiais de Apoio ao Consumidor 95*
6. *Percepção da Qualidade do Serviço de Correios 96*
7. *Percepção da Qualidade do Serviço de Telecomunicações 96*

Informações adicionais a este relatório poderão ser obtidas junto do Serviço de Atendimento ao Público do ICP

Edição

Instituto das Comunicações de Portugal

Concepção e Produção

J SARMENTO
design

Tiragem: 500 exemplares
Maio 1998
Impresso por: Tipografia Peres, SA
Dep. Legal Nº 125642/98

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