Data de publicação – 14.7.2008

RELATÓRIO ECSI PORTUGAL 2007 – ÍNDICE NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

SÍNTESE

1. ENQUADRAMENTO

Em mercados progressivamente concorrenciais, a informação sobre as características e qualidade dos serviços disponibilizados reveste-se de acutilante importância para que os consumidores possam esclarecidamente seleccionar o prestador e o serviço melhor adequados à satisfação das suas necessidades.

Deste modo, a protecção dos interesses dos consumidores - designadamente no tocante ao seu esclarecimento - e a promoção e realização de estudos nas áreas das telecomunicações e comunicações postais são importantes atribuições estatutárias do ICP-ANACOM[1].

Neste contexto, esta Autoridade tem vindo a desenvolver um conjunto diversificado de actividades relacionadas com a promoção dos reais interesses dos consumidores, dos quais são exemplos concretos, para além das medidas de regulação com um impacto genérico e aprofundado sobre os utilizadores finais, o Observatório de Tarifários do Serviço Telefónico Móvel[2], o regulamento sobre qualidade de serviço[3], os estudos sobre a qualidade e cobertura das redes móveis GSM/UMTS[4], a realização de inquéritos ao consumo das comunicações electrónicas[5], a prestação de informação ao consumidor e o tratamento de reclamações (tanto nas suas instalações como através do seu balcão virtual[6]).

A estas iniciativas, soma-se agora o patrocínio exclusivo concedido à realização, pelo ISEGI (Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação) da Universidade Nova de Lisboa (UNL) – em parceria com a APQ

---

[1] Conforme estabelecido no artigo 6º, nº1, alíneas h) e s) dos Estatutos anexos ao Decº-Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro.

[2] Disponível em http://www.anacom.pt/template30.jsp?categoryId=60307.

[3] Disponível em http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=279085.

[4] Disponíveis em http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=265182.

[5] Disponíveis em http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=59889&themeMenu=1#horizontalMenuArea.

[6] Disponível em http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=6334.

(Associação Portuguesa para a Qualidade) e o IPQ (Instituto Português da Qualidade), do estudo ECSI Portugal 2007 para as comunicações.

Note-se que, sem prejuízo do patrocínio e da participação activa do ICP-ANACOM no apoio à sua realização, as conclusões e recomendações apresentadas neste estudo são da inteira e exclusiva responsabilidade do ISEGI-UNL e não representam necessariamente qualquer posição desta Autoridade.

O ECSI (*European Customer Satisfaction Index*) é um modelo de avaliação da percepção dos consumidores seguido em vários países europeus. A própria Comissão Europeia, no seu *First Consumer Markets Socorecard*[7], de 29 de Janeiro de 2008, em que se discute a problemática da satisfação do consumidor, apresenta resultados de um questionário efectuado em 2006, em vinte e cinco Estados-Membros da UE (incluindo Portugal) e publicado em 2007, apurados de acordo com uma metodologia análoga ao ECSI, para um conjunto de onze serviços de rede, incluindo, *inter alia*, serviço telefónico fixo, serviço telefónico móvel e serviços postais. Índice análogo ao ECSI é utilizado desde 1994, com periodicidade trimestral, nos EUA - *American Customer Satisfaction Index* (ACSI).

Em Portugal, a sua realização, pelo ISEGI-UNL, vai já na nona edição, a qual abrange os sectores da banca, seguros, comunicações, combustíveis, gás em garrafa e transportes de passageiros.

No concernente ao sector das comunicações, o estudo deste ano engloba, para além de uma apreciação global e resultados de conjunto do sector, o serviço telefónico fixo, o serviço de acesso à internet (incluindo nomeadamente à banda larga móvel), o serviço de distribuição de televisão por subscrição, o serviço telefónico móvel e o serviço postal.

As empresas/marcas analisadas em cada um dos subsectores foram:

---

7 http://ec.europa.eu/commission_barroso/kuneva/media/COMM_PDF_SEC_2008_0087_1_EN_DOCUMENTDETRAVAIL.pdf.

a. Telecomunicações Fixas: PT Comunicações e um conjunto de outros operadores da rede fixa;

b. Telecomunicações Móveis: Optimus, TMN e Vodafone;

c. Televisão por Subscrição: TV Cabo e um conjunto de outros operadores de televisão por subscrição;

d. Acesso à Internet: Clix, Netcabo, Sapo, Netvisão e Netmóvel[8].

De relevar que são divulgados os resultados com desagregação por prestador de serviço e ou marca, sempre que estes, atendendo à metodologia adoptada, sejam representativos.

O modelo adoptado do ECSI é composto por dois submodelos:

a. Modelo estrutural, o qual integra as relações entre sete variáveis latentes (imagem, expectativas, qualidade apercebida, valor apercebido, satisfação, reclamações e lealdade), as quais são "construídas" com base noutras e não são objecto de observação directa;

b. Modelo de medida, o qual associa as variáveis latentes a um conjunto de indicadores para os quais são obtidas respostas através de um questionário telefónico aos clientes, seleccionados por amostra, das respectivas empresas.

2. BREVE SÍNTESE DOS RESULTADOS DE 2007

Para cada variável latente, é calculado o respectivo índice apresentado numa escala de zero a cem, considerando-se os valores:

a. Inferiores a quarenta como negativos;

b. Entre quarenta e sessenta como neutros.

c. Superiores a sessenta como positivos;

d. Superiores a oitenta como muito positivos.

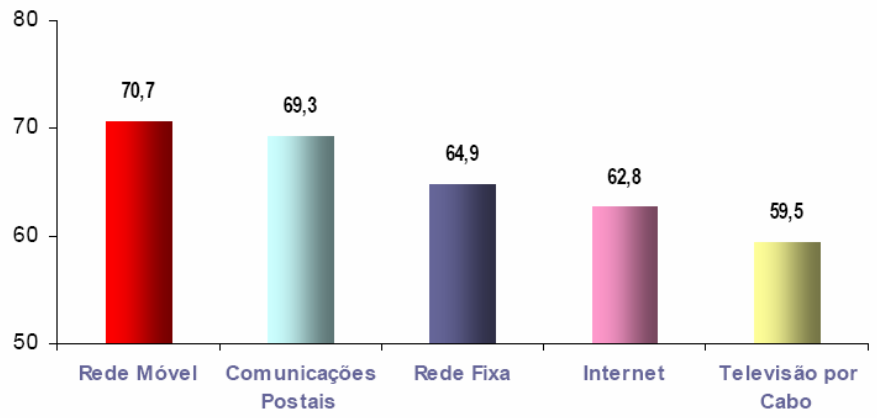
[8] Netmóvel representa o conjunto de ofertas de banda larga móvel existentes no mercado.

Segundo o índice de satisfação de 2007, a classificação dos subsectores das comunicações é apresentada na Tabela 1 e na figura 3.2.1.5.2.1 do estudo.

Tabela 1: Classificação 2007 – Subsectores das Comunicações

Classificação	Subsectores	ECSI 2007
1	Telecomunicações Móveis	70,7
2	Serviços Postais	69,3
3	Telecomunicações Fixas	64,9
4	Internet	62,8
5	TV por Subscrição	59,5

Figura 3.2.1.5.2.1 – Ranking da Satisfação (ECSI) no ano de 2007 – Subsector das Comunicações



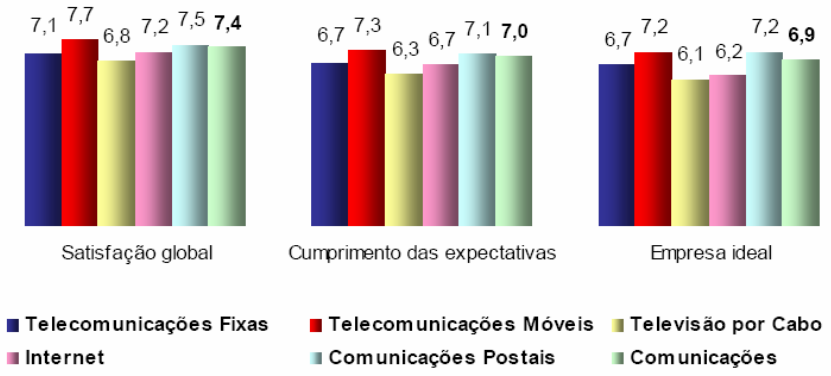
De notar que, em cada uma das variáveis consideradas, as telecomunicações móveis atingiram o primeiro lugar da classificação e a tv por subscrição o último. A Tabela 2 apresenta os resultados apurados por variável latente para os diferentes subsectores das comunicações.

Tabela 2: Resultados apurados por variável latente em cada subsector

Variáveis latentes	Comunicações	Rede Fixa	Rede Móvel	TV por Subscrição	Internet	Serviços Postais
Imagem	71,6	67,4	74,8	62,2	69,0	74,5
Expectativas	68,8	66,5	71,1	61,3	67,4	69,2
Qual. apercebida	71,5	69,5	74,3	63,6	67,1	72,1
Valor apercebido	56,6	50,8	60,8	48,4	52,8	58,5
Satisfação	67,6	64,9	70,7	59,5	62,8	69,3
Reclamações	62,1	61,4	65,2	54,0	58,8	67,3
Lealdade	66,8	63,8	70,7	58,5	60,1	58,4

A figura seguinte apresenta os valores médios de cada indicador específico de satisfação relacionado com a satisfação global, com o cumprimento das expectativas e com a aproximação face a um operador ideal.

Figura 3.1.1.5.1 - Valores médios dos indicadores de Satisfação dos subsectores das Comunicações e do Sector das Comunicações



O índice de satisfação das telecomunicações fixas, em 2007, para a PTC e para o conjunto dos outros operadores é evidenciado na Tabela 3.

Tabela 3: Classificação 2007 – Telecomunicações Fixas

Posição	Empresas	ECSI 2007
1	PT Comunicações	64,9
1	Outros operadores da Rede Fixa	64,9

A Tabela 4 apresenta os resultados por variável latente por cada operador.

Tabela 4: Resultados apurados por variável latente nas telecomunicações fixas

Variáveis latentes	PTC	Outros operadores da rede fixa
Imagem	67,6	67,0
Expectativas	66,3	67,2
Qualidade apercebida	70,1	67,9
Valor apercebido	48,6	57,0
Satisfação	64,9	64,9
Reclamações	62,3	58,9
Lealdade	63,6	64,4

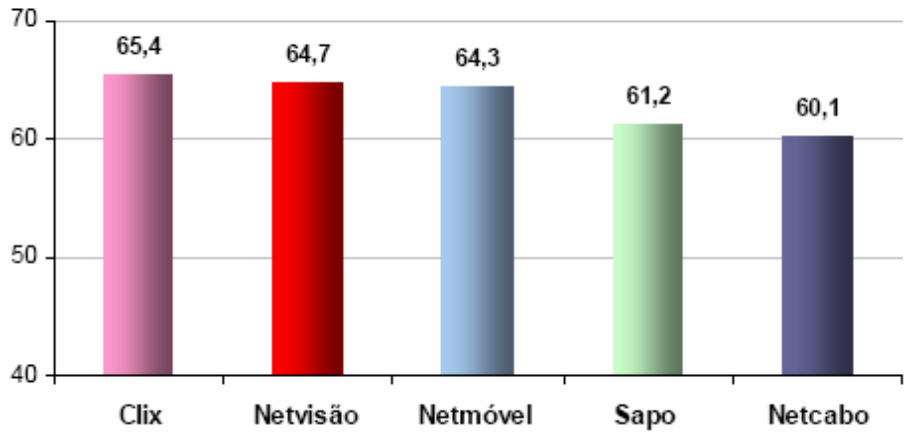
A PTC obtém o primeiro lugar na “imagem”, “qualidade apercebida” e “reclamações”. Por outro lado, o resultado que o operador histórico alcança na variável “valor apercebido” (relação qualidade/preço), é muito abaixo dos “outros operadores da rede fixa”.

No que respeita à Internet, o índice de satisfação de 2007 é o apresentado na Tabela 5 e na figura 7.2.2.2.2.1 do estudo.

Tabela 5: Classificação 2007 – Internet

Posição	Subsector Internet	ECSI 2007
1	Clix	65,4
2	Netvisão	64,7
3	Netmóvel	64,3
4	Sapo	61,2
5	Netcabo	60,1

Figura 7.2.2.2.2.1 – Ranking da Satisfação (ECSI) no ano de 2007 – Subsector da Internet

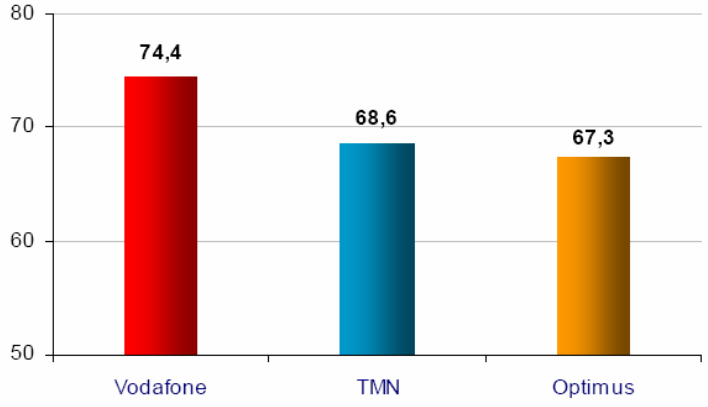


No tocante às telecomunicações móveis, os resultados do índice de satisfação, por operador, podem ser apreciados na Tabela 6 e na figura 5.2.2.2.2.1.

Tabela 6: Classificação 2007 Telecomunicações Móveis

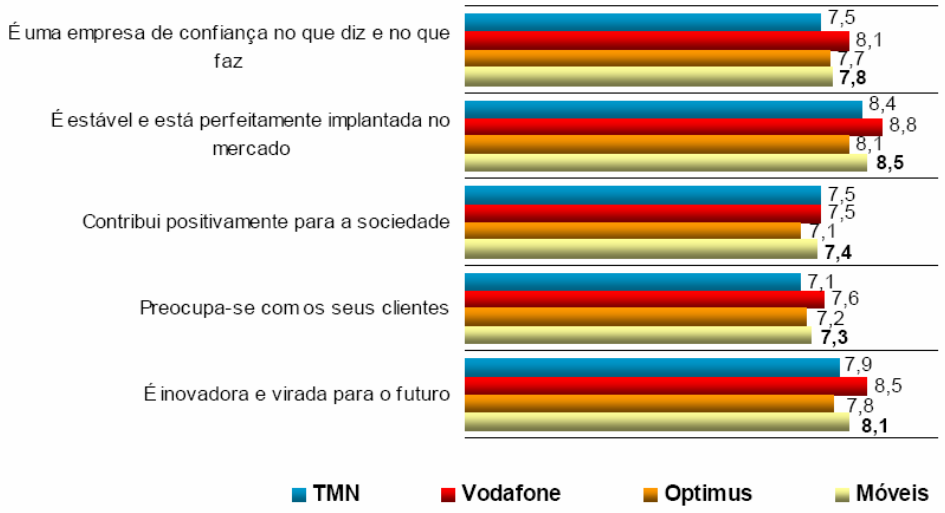
Posição	Subsector Telecomunicações Móveis	ECSI 2007
1	Vodafone	74,4
2	TMN	68,6
3	Optimus	67,3

Figura 5.2.2.2.2.1 – Ranking da Satisfação (ECSI) no ano de 2007 – Subsector das Telecomunicações Móveis



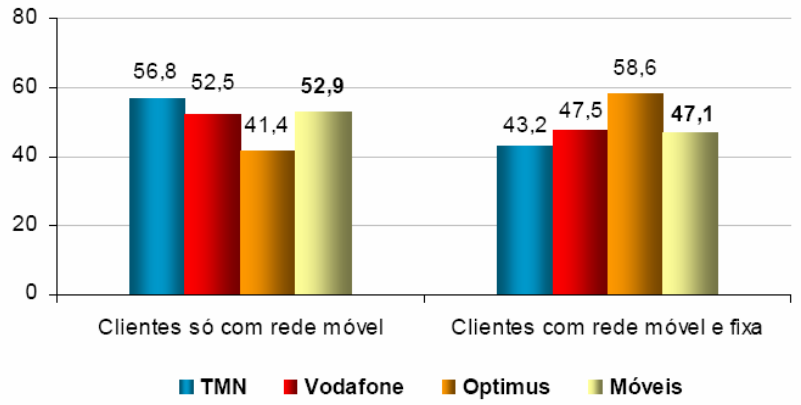
Quanto à figura seguinte, esta indica valores médios dos indicadores de imagem dos diferentes operadores de rede móvel e do subsector das telecomunicações móveis.

Figura 5.1.1.1.1 - Valores médios dos indicadores de Imagem dos Operadores de rede móvel e do subsector das Telecomunicações Móveis



Já a figura 5.1.1.8.1 do estudo mostra a percentagem dos clientes da rede móvel que apenas aderem à rede móvel e a percentagem dos clientes da rede móvel que também adere à rede fixa, em ambos os casos com desagregação por operador.

Figura 5.1.1.8.1 – Proporção de clientes dos Operadores de rede móvel com rede fixa em 2007 (%)



A Tabela 7 apresenta os valores obtidos para os indicadores "qualidade apercebida" e "reclamações" relativamente aos subsectores das comunicações electrónicas. A classificação das respostas associadas aos indicadores é feita numa escala de um a dez em que valores abaixo de 5,5 são considerados negativos. Diferenças superiores a duas décimas são significativas em termos de análise estatística.

Tabela 7: Resultados de alguns dos indicadores que compõem as variáveis "Qualidade Apercebida" e "Reclamações" para os subsectores do Sector das Comunicações

Variável Latente	Indicador associado	Rede Fixa	Rede Móvel	TV por Subscriçã o	Internet
Qualidade apercebida	Qualidade técnica da ligação	7,9	8,0	7,3	6,9
	Clareza e transparência na informação fornecida	7,1	7,5	6,7	7,0
Reclamações	Forma como foi resolvida a última reclamação	5,3	5,8	4,9	5,1

A Tabela 8 e a Tabela 9 detalham os indicadores de qualidade apercebida e de reclamações, para as "telecomunicações fixas" e para a "internet". Conforme se pode apreciar, a melhor qualidade técnica da ligação é percebida como sendo a da PTC e, na internet, é às marcas Netvisão e Clix que corresponde essa percepção.

Tabela 8: Resultados de alguns dos indicadores que compõem as variáveis "Qualidade Apercebida" e" Reclamações" para as Telecomunicações Fixas

Variável Latente	Indicador associado	PTC	Outros operadores fixo
Qualidade apercebida	Qualidade técnica da ligação	8,0	7,5
	Clareza e transparência na informação fornecida	7,2	7,0
Reclamações	Forma como foi resolvida a última reclamação	5,4	5,1

Tabela 9: Resultados de alguns dos indicadores que compõem as variáveis "Qualidade Apercebida" e" Reclamações" para a Internet

Var. Latente	Indicador associado	Sapo	NetCabo	Clix	Netvisão	Netmóvel	Internet
Qualidade apercebida	Qualidade técnica da ligação	6,7	6,9	7,3	7,3	6,9	6,9
	Capacidade de resolução de problemas técnicos	6,5	6,4	6,5	6,6	6,9	6,6
	Clareza e transparência na informação fornecida	7,0	6,6	7,2	7,2	7,2	7,0
Reclamações	Forma como foi resolvida a última reclamação	4,5	5,4	5,5	5,2	5,4	5,1

Refira-se que, no tocante à evolução da satisfação do cliente face ao estudo do ECSI de 2006, a rede móvel evidencia uma evolução negativa significativa, ao passo que os outros subsectores apresentam, de modo geral, variações positivas mas estatisticamente não significativas[9]. Note-se que esta evolução não tem necessariamente a ver com uma deterioração das condições físicas e substanciais dos serviços, em especial do serviço móvel. Uma explicação alternativa pode ter a ver com o aumento do nível de exigência dos consumidores em relação aos serviços.

[9] Dada uma alteração metodológica adoptada na avaliação da percepção referente à internet, não é possível, para esse sector, retirar conclusões no tocante à avaliação registada entre 2006 e 2007.