

Economia.

Garoto já está contratando para a Páscoa
Pág. 34

EDITORA:
ELAINE SILVA
ecferreira@redgazeta.com.br
Tel.: 3321.8327
agazeta.com.br/dinheiro

gazetadinheiro

TELEFONIA MÓVEL CONSUMIDORES QUEREM INTERNET MAIS RÁPIDA

Pesquisa da Futura mostra que só 35% deles estão satisfeitos

MIKAELLA CAMPOS
mikaella.campos@redgazeta.com.br

CARLOS ALBERTO SILVA - 13/01/2013

Apesar dos avanços da telefonia móvel, quem precisar usar internet fora de casa ainda reclama da qualidade do serviço. Pesquisa do Instituto Futura, realizada a pedido de A GAZETA, mostra que em média, só 34,85% dos consumidores estão satisfeitos com a velocidade de conexão oferecida pelas operadoras.

O estudo avaliou todos os serviços oferecidos pelas concessionárias, como internet, voz, pacotes, preços, promoções e atendimento. A nota geral das empresas ficou entre 46% a 52%. O índice é considerado bom, porém está abaixo do nível das empresas públicas, que apresentam desempenho superior a 60%.

Outra queixa que a população faz do setor é referente à solução de problemas: apenas 32,62% são atendidos de maneira eficiente pelas empresas. Cerca de 30% chegam a avaliar o atendimento entre ruim e péssimo.

O estudo aponta que de um modo geral a população está mais contente com o setor de telefonia móvel: 58,92% acredita que o sinal para realizar chamadas está adequado ao prometido.

“Tivemos um resultado em tese positivo. Na pesquisa, pudemos ver que o consumidor quer é qualidade. Mesmo com os bons números, as empresas pecam ao oferecer um sinal e atendimento inferior ao exigido pelo cliente”, explica o diretor da Futura, José Luiz Orrico.



Cliente avaliou telefonia celular em relação a serviços de conexão móvel e de voz

CONFIRA O RESULTADO

Metodologia da pesquisa

▼ Onde foi feita

O estudo foi realizado pela Futura em 10 municípios do Espírito Santo (Aracruz, Cachoeiro de Itapemirim, Colatina, Guarapari, Linhares, São Mateus, Vitória, Vila Velha, Cariacica e Serra).

▼ Margem de erro

A margem de erro é de 4,9%.

▼ Entrevistados

Foram entrevistadas 4.024 pessoas.

Análise

Apesar de apresentarem bons índices de satisfação, as empresas estão com percentual abaixo de 60%, índice menor que o das

empresas públicas.

Ranking

▼ 1º lugar

Oi: foi bem avaliada por 52,4% dos consumidores; 18,9% disseram que o serviço é ruim ou péssimo.

▼ 2º lugar

Claro: foi bem avaliada por 50,6% dos consumidores; 18,1% disseram que o serviço é ruim ou péssimo.

▼ 3º lugar

TIM: foi bem avaliada por 48,1% dos consumidores; 21,1% disseram que o serviço é ruim ou péssimo.

▼ 4º lugar

Vivo: foi bem avaliada por 46,2% dos consumidores; 25,2% disseram que o serviço é

ruim ou péssimo.

Serviços avaliados como ruins

▼ Vivo

38,1% reclamam da velocidade da internet e 36% se queixam da solução de problemas.

▼ TIM

29,7% reclamam da velocidade da internet e 27,6% se queixam da solução de problemas..

▼ Oi

31% reclamam da velocidade da internet e 27,4% se queixam do atendimento telefônico da empresa.

▼ Claro

24,4% reclamam da velocidade da internet e 24,1% se queixam do atendimento telefônico da empresa.

Dor de cabeça eterna com conta de operadora

O consultor de Marketing Bento Peixoto sempre tem problema com operadoras de telefonia. Há dois anos, ele precisou entrar na Justiça contra uma empresa que fazia cobrança indevida em sua fatura. Por um longo período, a companhia cobrava dele um valor de R\$ 49,90 referente à internet, que nunca solicitou nem usou.

“Eu ganhei a causa recentemente, porém o juiz só obrigou a empresa a devolver o que eu paguei. Não recebi indenização

por danos morais”, diz.

Além da cobrança indevida, Bento já passou por outros transtornos. Um deles é associado à qualidade do serviço da telefonia móvel. Segundo o consumidor, antes de decidir o serviço de qual operadora iria comprar, ele fez muita pesquisa. “Eu escolhi a que é menos pior. Todas têm problema de sinal e cobertura, mas algumas empresas têm uma qualidade inferior. No geral, acredito que o atendimento é precário”, afirma.

OS OUTROS LADOS

Vivo e TIM destacam investimentos

A TIM disse que direciona seus esforços para garantir a satisfação dos clientes, com aprimoramento dos serviços e redução das reclamações em todos os canais de relacionamento. Esse trabalho poderá ser acompanhado no site www.tim.com.br/portasabertas, iniciativa inédita no mercado e que mostra a evolução da rede da empresa e as ações de melhoria realizadas. Até 2015, a companhia aplicará R\$ 10,7 bilhões no Brasil, sendo 90% em infraestrutura. Já a Vivo infor-

ma que é a única operadora a oferecer cobertura 3G em 100% das cidades do Espírito Santo, onde tem mais de 3,3 milhões de clientes. A companhia disse investir “sistematicamente para oferecer a melhor qualidade nos serviços e no atendimento prestado aos seus clientes”. A maior parte dos recursos aplicados destina-se à expansão e modernização de sua infraestrutura de redes e sistemas. Em 2012, os investimentos atingiram R\$ 6,1 bilhões. As outras empresas não responderam.