

veja nesta edição

Avaliação dos serviços de telefonia fixa e móvel melhora em 2010.

TELEFONIA

Serviço de telefonia: índice de reclamações melhora

A avaliação dos serviços de telefonia fixa e móvel apresentou melhoria significativa no ano passado em relação a 2009. Enquanto a base total de clientes expandiu 14%, houve queda de 7% na quantidade de reclamações feitas em relação ao número total de usuários. Índice de queixas feitas aos Procons em 2010 é de 0,0058%, o que significa que em um grupo de 1 milhão de clientes apenas 58 reclamaram.

“Avaliação dos serviços de telefonia melhora em 2010: base aumenta 14% e número de queixas cai 7%

Índice de reclamações feitas aos Procons em 2010 é de 0,0058%, o que significa que em um grupo de 1 milhão de clientes apenas 58 reclamaram

Brasília, 2 – A avaliação dos serviços de telefonia fixa e móvel apresentou melhoria significativa no ano passado em relação a 2009. Enquanto a base total de clientes expandiu 14%, houve queda de 7% na quantidade de reclamações feitas aos Procons em relação ao número total de usuários. Esse desempenho é resultado de uma forte atuação das prestadoras na melhoria da qualidade dos serviços e do atendimento a seus clientes, além de uma interação mais efetiva entre as empresas e os Procons.

De acordo com dados publicados pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da Justiça, no relatório Reclamações Fundamentadas 2010, em cada grupo de 1 milhão de clientes de telefonia fixa e móvel, apenas 58 reclamaram em todo o País no ano passado.

Habitantes – O setor de telefonia, com mais de 260 milhões de clientes, é um dos mais expressivos no Brasil, abrangendo todas as classes sociais, o que significa que há mais clientes de telefonia que habitantes no País. No fim de 2009, o total de clientes dos serviços de telefonia fixa e móvel era de 215,5 milhões. Em um ano, essa base cresceu 14%, chegando a 245 milhões no fim de 2010.

Além disso, os serviços de telefonia apresentam uma intensa utilização - praticamente 24 horas por dia -, com constantes inovações tecnológicas e alto grau de interação dos usuários. Mesmo com o crescimento expressivo da base de clientes, a diminuição de queixas aos Procons demonstra um ganho efetivo de qualidade na prestação dos serviços e no atendimento.

No universo total de reclamações registradas no relatório e que se referem a diversos setores da economia, o de telecomunicações reduziu sua participação de 39,45% em 2009 para 31,72% em 2010. É preciso ressaltar ainda que, mais da metade das queixas se referem a problemas no aparelho de celular e não aos serviços prestados.

O Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTelebrasil) considera que um diagnóstico preciso da situação de reclamações sobre os serviços de telecomunicações deve sempre considerar a extensão da base de clientes. As prestadoras mantêm o propósito de, além de reduzir a proporção de reclamantes, diminuir também o volume total de queixas e, para isso, dispõem de equipes técnicas voltadas para programas de qualidade, com metas de melhoria continuada.”

expediente

O SINDITELEBRASIL Em Foco - Notícias é uma realização da equipe de jornalismo da TELEBRASIL/SINDITELEBRASIL.

Tel.: (21) 2541-4848; fax (21) 2542-4092; e-mail: sinditelebrasil@sinditelebrasil.org.br
É permitida a reprodução de qualquer parte do conteúdo desta publicação, desde que citada fonte (autor, data e veículo).

Caso você não deseje receber o SINDITELEBRASIL Em Foco, por favor [clique aqui](#)