

Insatisfação com setor de telecomunicações atinge 71,9%, diz ESPM

Maria Carolina de Ré

Pressionadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), as operadoras de telefonia Vivo, Claro, TIM e Oi estão aumentando investimentos na qualidade da rede e dos serviços prestados aos consumidores do País. Mesmo assim, maioria dos brasileiros (71,9%), não está satisfeito com o setor de telecom, de acordo com o Índice Nacional de Satisfação do Consumidor (INSC), medido pela Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM).

Com dados coletados a partir de manifestações da população na Internet, o indicador de satisfação com os serviços do setor ficou apenas em 28,1% em setembro, o pior resultado em 18 edições do estudo.

No mês anterior, o índice tinha ficado com 32,6% de menções favoráveis. A queda, de acordo com os responsáveis pelo estudo, foi causada pelo aumento das reclamações sobre a qualidade dos serviços de Internet nos celulares. A pesquisa analisou serviços das quatro operadoras.

Em setembro, o índice em termos gerais recuou 0,7% com relação a agosto, ficando em 55,1%. Além do setor de telecomunicações, também registraram queda de satisfação os segmentos de bancos, indústria farmacêutica, vestuário, saneamento básico, energia elétrica, indústria digital, construtoras, bens de consumo, hospitais e laboratórios e drogarias. No total, 11 dos 24 setores analisados registraram queda do percentual de satisfação no período.

O indicador foi criado pelo professor da ESPM Ricardo Pomeranz e analisa mensalmente a satisfação do consumidor com 96 empresas de 24 setores da economia, a partir de dados levantados na Internet.

Empresas

Durante a Futurecom, evento de telecom no Rio de Janeiro, o presidente da Oi, Francisco Valim, disse que não considera "excessivas" as tarifas praticadas no setor. Ele apontou que a competição se instalou no mercado de telecomunicações, fato que eleva a quantidade de estratégias de preços menores.

O presidente da Claro, Carlos Zenteno, disse que o Brasil é o principal mercado da América Móvil, na região, que opera como Claro aqui. Apesar da boa avaliação, ele apontou que o retorno das operadoras é muitas vezes menor do que em outros mercados da América do Sul em razão da forte concorrência que existe no País.

Fonte: DCI, São Paulo, 10 out. 2012, Primeiro Caderno, p. A9.