

## Satisfação do consumidor cai em 17 dos 24 setores pesquisados pela ESPM

Pelo segundo mês consecutivo, o Índice Nacional de Satisfação do Consumidor do setor de Telecom registrou variação negativa. Em fevereiro, a avaliação foi de 23,6%, a menor desde que começou a ser mensurado em abril de 2011, com queda de seis pontos percentuais. Medido pela ESPM e criado pelo professor pesquisador da escola Ricardo Pomeranz, o INSC, que analisa 96 empresas de 24 setores, fechou o segundo mês do ano com retração de 0,6 ponto percentual, atingindo 53,4%.

De acordo com o estudo, a razão para a queda na satisfação dos consumidores com o setor de telecom está diretamente relacionada à piora da qualidade do serviço oferecido, como mostrou um vídeo no YouTube com mais de cinco milhões de views. Os usuários reclamaram dos serviços de internet, do atendimento telefônico e queda no sinal. As empresas analisadas pelo INSC neste setor são a Oi, Vivo, Tim e Claro.

Primeiro e único indicador brasileiro com dados totalmente levantados na internet, o Índice Nacional de Satisfação do Consumidor registrou, em fevereiro, queda na avaliação de 17 dos 24 setores pesquisados:

- lojas de departamento 61,6% (-2 pontos percentuais)
- indústria automobilística 60,2% (- 3 pontos)
- bebidas 82,6% (- 1,1 ponto)
- personal care 76,1% (- 2 pontos)
- alimentos 72,4% (- 4,5 pontos)
- eletroeletrônicos 60,4% (- 0,3 ponto)
- indústria farmacêutica 73,3% (- 2,5 pontos)
- saneamento básico 38,8% (- 1,4 ponto)
- energia elétrica 26,9% (- 0,7 ponto)
- indústria digital 67,7% (- 0,2 ponto)
- gás 53,1% (- 3,2 pontos)
- seguradoras 63,9% (- 2,3 pontos)
- telefonia fixa 38,6% (- 2,3 pontos)
- bens de consumo 67,4% (- 3,1 pontos)
- hospitais e laboratórios 57,3% (- 10,3 pontos)
- transportes metropolitanos 31,6% (- 3,8 pontos)
- telecom 23,6% (- 6 pontos)

Os demais setores analisados registraram alta:

- supermercados 75,5% (+ 3,8 pontos)
- vestuário 75,5% (+ 1,5 ponto)

- construtoras 52,4% (+ 7,3 pontos)
- convênios médicos 58,3% (+ 10,2 pontos)
- aviação 64,3% (+ 2,4 pontos)
- drogarias 77,9% (+ 0,1 ponto)
- bancos 47,1% (+ 4,7 pontos)

**Fonte: Canal Executivo. [Portal]. Disponível em:**  
**<<http://www2.uol.com.br/canalexecutivo/notas13/1503201318.htm>>. Acesso em:**  
**18 mar. 2013.**

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais.