

Consumidores avaliam qualidade dos serviços de telecomunicações

Consumidores de serviços de telecomunicação de todo o Brasil estão sendo entrevistados para avaliar a qualidade e o nível de satisfação com os serviços oferecidos pelas principais prestadoras do setor. Esta ação faz parte da Pesquisa para Aferição da Satisfação e Qualidade Percebida dos Serviços, instrumento criado pela Anatel por meio da Resolução nº 654/2015.

A pesquisa tem dois objetivos centrais: coletar informações para a Anatel, a fim de aperfeiçoar o trabalho da Agência, e levar informações sobre o desempenho dos serviços para a sociedade, assim como para órgãos de defesa do consumidor.

A pesquisa, a ser divulgada no primeiro trimestre de 2018, permitirá comparar, em cada Unidade da Federação, como os usuários percebem a qualidade dos serviços que contrataram de suas prestadoras.

O período de coleta de dados vai até novembro/2017. A avaliação se dá por meio de questionários aplicados por telefone aos consumidores dos serviços. Os usuários são sorteados aleatoriamente de acordo com a base de clientes encaminhadas pelas prestadoras à Anatel. Para o sorteio, são levados em conta informações como: prestadora, UF do consumidor e modalidade do serviço. A empresa responsável pela pesquisa é a TNS Brasil S.A.