

A QUALIDADE DE SERVIÇO NAS COMUNICAÇÕES

ABSTRACTO

É um lugar comum referir que a qualidade de serviço é imprescindível na prestação de serviços nos tempos correntes. Qualquer manual de Marketing refere que a qualidade de serviço tem que ser vantagem competitiva, para uma afirmação das empresas no mercado.

O mercado das comunicações, tem particularidades específicas em termos de qualidade de serviço, que importa destacar quando abordamos o tema. A principal diferença da generalidade dos restantes mercados, é que as comunicações têm segmentos de mercado que são explorados em regime de monopólio, o que leva a que as forças de mercado sejam insuficientes para garantir níveis de qualidade adequados.

De facto, enquanto que nos serviços que actuam em áreas concorrenciais, a diversidade de oferta leva a que os consumidores possam optar por serviços com qualidade, penalizando através dessa sua opção serviços que sejam prestados com qualidade reduzida, nas áreas reservadas, tal penalização não é activa. É assim necessário criar mecanismos de supervisão da qualidade de serviço nessa área.

Ao nível das políticas comunitárias, tal abordagem tem vindo a ser seguida, nomeadamente com a publicação de directivas de aplicação de princípios de rede aberta, as quais se referem explicitamente a questões de qualidade de serviço:

- a) Definindo quais as competências das entidades reguladoras nacionais na matéria;
- b) Definindo quais os indicadores de qualidade de serviço a acompanhar.

Em termos nacionais, o acompanhamento da qualidade de serviço dos operadores de comunicações tem vindo a ser desenvolvido pelo Instituto das Comunicações de Portugal, no âmbito da sua competência de assessoria ao Governo no exercício das suas actividades tutelares, no sentido de "fiscalizar a qualidade e o preço dos serviços prestados pelos operadores de comunicações de uso público", tal como é definido nos seus Estatutos.

O acompanhamento efectuado pelo ICP ao nível de qualidade dos serviços prestados pelos operadores de uso público, tem diferentes aproximações, consoante estes prestem os seus serviços em área reservada ou em área liberalizada do mercado.

No âmbito da área reservada, ou seja dos serviços prestados em regime de monopólio (nomeadamente correspondências nos correios e serviço fixo de telefone, telex, telegramas, aluguer de circuitos nas telecomunicações), o ICP desenvolve estudos nas seguintes áreas:

- a) Acompanhamento da percepção dos utilizadores dos serviços;
- b) Recolha de informação sobre indicadores de qualidade de serviço, através da elaboração de estudos amostrais;

Tem sido coberta a generalidade dos serviços prestados em regime de exclusivo, sendo exemplos dos trabalhos realizados, estudos sobre: a demora de encaminhamento da correspondência, o atendimento dos correios, as cabines telefónicas públicas e os serviços informativos associados ao serviço telefónico, entre outros.

Os estudos são essencialmente efectuados numa base regular, permitindo a comparação de informação ao longo do tempo, se bem que em determinadas condições, possam ser (e tenham sido) desencadeados estudos pontuais.

No que respeita à área liberalizada do mercado das comunicações, há que distinguir dois segmentos distintos:

a) Por um lado, os serviços de acesso condicionado, como sejam os serviços de telecomunicações complementares móveis, cujo acesso é condicionado à abertura de concurso público, dado que utilizam o espectro radioelectrico, ou seja, um bem escasso.

b) Por outro lado, os serviços de acesso livre, ou seja, os restantes.

Relativamente a estes dois segmentos do mercado liberalizado, também o acompanhamento da qualidade de serviço é realizado de modo diferente.

Nos serviço de telecomunicações complementares móveis, os operadores estão obrigados a cumprir determinados valores mínimos de qualidade de serviço, o que é acompanhado também através de estudos amostrais.

Estes estudos estão no entanto vocacionados para a confirmação do cumprimento das condições incluídas nas licenças, e não numa perspectiva de divulgar informação comparativa entre os diversos operadores. Essa comparação cabe ao mercado, na lógica já apontada de preferência do utilizador entre operadores.

Este papel do utilizador na escolha do prestador de serviço que lhe dá maiores garantias, ou seja da escolha do prestador que lhe apresenta maior valor pelo preço pago, é o garante de que num regime concorrencial, como o é o dos restantes serviços, a qualidade de serviço é mantida a um nível adequado.

Tal qualidade tem vindo a aumentar, destacando-se o enorme progresso no que respeita ao entendimento da qualidade de serviço, e da sua importância na prestação dos serviços, em todas as áreas do mercado das comunicações, através de uma orientação dos serviços para os clientes, independentemente da sua prestação decorrer em regime reservado ou em regime liberalizado.

Autor da comunicação

Nome: JOSÉ MANUEL FERRARI BIGARES CARETO

Licenciado pela Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa. Curso de Direcção de Empresas (PDE), ministrado pela AESE (Associação de Estudos Superiores de Empresa) e formação em Mercado de Títulos, ministrado pela COPRAL.

Em 1988 é nomeado Responsável pela área de modelos de previsão, na Divisão de Estudos da Direcção Geral de Correios, sendo em 1989 nomeado Chefe de Divisão de Informação de Gestão na Direcção Geral dos Correios dos CTT. No final de 1989 é nomeado Director de Estudos e Planeamento no Instituto das Comunicações de Portugal, função que desempenha actualmente.

Tem participado em diversos seminários e conferências, como orador ou moderador, designadamente:

2º Congresso das Comunicações, Lisboa, Novembro de 1990;

Telecomunicações para Populações com Necessidades Especiais, Lisboa, Novembro de 1991;

Os Serviços Avançados de Telecomunicações e o Desenvolvimento Económico. Organização conjunta ICP e OCDE, Chairman, Lisboa, Novembro de 1992;

IIC Telecommunications Forum, Washington, Janeiro de 1993;

Semana das Telecomunicações, Aveiro, Julho de 1993;

As Telecomunicações e a Opinião Pública, Sesimbra, Novembro de 1993;

Redes Empresariais de Telecomunicações, Lisboa, Dezembro de 1993.