

INTERNET: UMA BREVE ANÁLISE DO MERCADO E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Gabriel Neves Argolo da Cruz¹



RESUMO

Desde de que o serviço de internet chegou ao Brasil, o número de usuários do serviço tem crescido rapidamente. a implantação de novas tecnologias e de preços acessíveis têm tornado o acesso a essa forma de comunicação muito mais facil e rapido. Pesquisas em 2016 demonstram que o país possui 116 milhões de pessoas conectadas e que utilizam a maior parte das vezes o celular para navegar, não se limitando apenas a internet móvel, mas também, ao uso do serviço de pontos de acesso de internet fixa, segundo a mesma pesquisa, 63,3 milhões de pessoas se mantêm offline, sendo que os motivos é a falta de interesse na ferramenta ou não sabem utilizar. É notável também, que as empresas provedoras devem investir em tecnologia, técnicos e em uma infraestrutura que atenda a demanda crescente de usuários. Através de uma pesquisa em redes sociais utilizando a plataforma do google e também gerando gráficos, podemos analisar a satisfação do brasileiro em relação ao serviço prestado.

PALAVRAS-CHAVE

Infraestrutura, Internet, País, Provedores, Redes Sociais, Satisfação, Tecnologia.

ABSTRACT

Since the internet service arrived in Brazil, the number of users of the service has grown rapidly. The introduction of new technologies and affordable prices have made access to this form of communication much easier and faster. Research in 2016 shows that the country has 116 million people connected and who use the mobile phone to navigate, not only the mobile Internet, but also the use of fixed internet access points service. According to the same survey, 63.3 million people remain offline, the reasons being the lack of interest in the tool or do not know how to use. It is also notable that the provider companies must invest in technology, technicians and an infrastructure that meets the increasing demand of users. Through a search in social networks using the platform of google and also generating graphs, we can analyze the satisfaction of the Brazilian in relation to the service provided.

KEYWORDS

Infrastructure. Internet. Country. Providers. Social Networks. Satisfaction. Technology.

1 INTRODUÇÃO

Na última década houve um crescimento acentuado na quantidade de brasileiros conectados à internet, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) divulgados em 2016, o Brasil possui 116 Milhões de usuários conectados. Devido à grande demanda de usuários, as operadoras tendem a investir em treinamento, infraestrutura e tecnologia. Apesar de tais fatores estarem atrelados, no nosso país se dá o famoso “Jeitinho Brasileiro” onde as operadoras conseguem brechas judiciais para agirem da forma que bem quiserem, basta perguntar a qualquer usuário de internet do país se já houve alguma “dor de cabeça” com sua provedora que a resposta será um notório sim.

A Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), órgão que fiscaliza a área de telecomunicações, apresentou números sobre satisfação, onde entre os anos de 2015 e 2016 houve um crescimento da insatisfação dos usuários em todos os quesitos, sendo o principal quesito que a operadora não cumpre o que promete.

A infraestrutura e equipe mal treinada é um dos maiores problemas das operadoras, observa-se que apesar de haver um aumento absurdo de tecnologia na área das telecomunicações, as operadoras estagnaram, onde a maior parte utiliza equipamentos que datam da década de 1990, visto que a maior parte dessa infraestrutura pertenciam as antigas estatais de telecomunicações que foram vendidas para agentes privados.

Além disso, técnicos mal treinados tornam as centrais e armários de equipamentos uma verdadeira bagunça, prejudicando acentuadamente os serviços, causando interferências, baixa velocidade e quedas de sinal.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa foi realizada de forma indireta, voluntária e aberta, por meio de canais de comunicação, que foram o Facebook, Instagram, Whatsapp e Turmas da Universidade. Foi utilizada, também, a plataforma *Google* e suas ferramentas de Pesquisa, Documentos, Planilhas e Formulários. A Pesquisa iniciou-se no dia 6/9/2018 às 10h e foi finalizada no dia 11/9/2018 às 10h50min.

O Material utilizado para tal pesquisa é constituído de um formulário que possuía 9 sessões de perguntas obrigatórias; as respostas foram filtradas a partir do e-mail, evitando duplas respostas e redundâncias nos resultados. O Formulário foi postado por meio de redes sociais onde solicitava, amigavelmente, que se respondesse de forma séria e concisa; após o encerramento da pesquisa as respostas foram analisadas de forma a identificar possíveis erros.

Durante a pesquisa em tempo real foram gerados gráficos e todas as respostas foram enviadas para o *Google* Planilhas, durante o intervalo de tempo da pesquisa, todo dia o formulário e a planilha eram analisados a fim de se garantir no mínimo 100 respostas.

Ao fim da pesquisa, todos os dados foram reunidos para a construção textual do artigo, analisando os resultados da pesquisa e pesquisando a mais sobre o assunto foi possível construir o texto que faria parte do artigo.

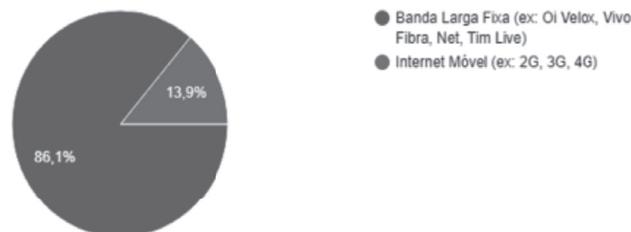
3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados da pesquisa foram satisfatórios, onde, conseguimos obter 101 respostas totalmente filtradas de ambiguidade ou de inconsistência, utilizando a plataforma do *google*, conseguimos gerar gráficos onde podemos visualizar as respostas de uma melhor forma. Diante das respostas, pode-se observar que a maior fatia da amostra passa a maior parte do tempo, utilizando planos de internet fixa. No Gráfico 1 podemos observar que 86,1% é usuária da internet fixa.

Gráfico 1 – Qual modalidade de serviço você mais utiliza?

Qual modalidade de serviço você mais utiliza?

101 respostas

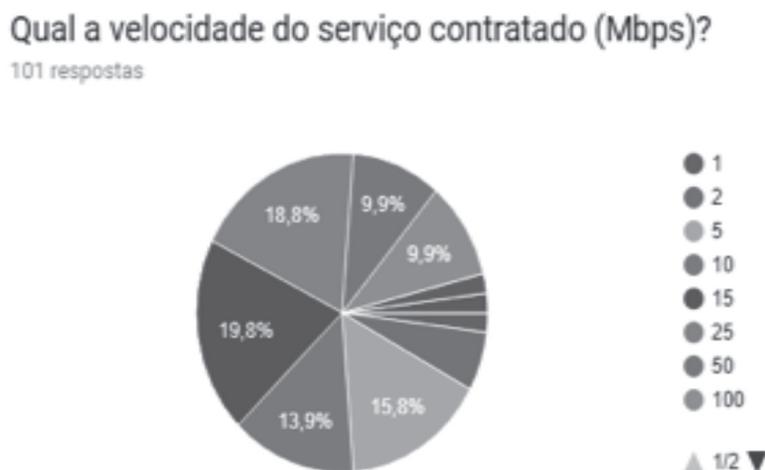


Fonte: Dados da pesquisa.

Logo podemos deduzir que a maior parte do tempo, a maior parte da amostra utiliza pontos de acesso públicos ou privados, seja ele em casa, no trabalho ou em ambientes que possuam Wi-Fi.

No Gráfico 2 podemos observar que os provedores brasileiros atendem uma gama diversificada de velocidade. A maior porcentagem dos usuários declarou possuir 15 Mb, uma velocidade modesta geralmente fornecida em cidades de médio e grande porte para usuários comuns e pequenas empresas. Podemos observar também, que existem raros casos de usuários de internet abaixo dos 5 Mb e acima dos 100 Mb.

Gráfico 2 – Qual a velocidade do serviço contratado (Mbps)?



Fonte: Dados da pesquisa.

Podemos atribuir velocidades acima de 100 Mbps a usuários domésticos avançados e a empresas de médio e grande porte.

É fácil deduzir que velocidades abaixo de 5 Mb são de usuários onde um serviço de qualidade ainda não existe no logradouro ou na cidade onde residem. Geralmente os fornecedores dessa modalidade de serviço possuem uma infraestrutura pobre.

Das 101 respostas, observa-se que existe ainda um problema de entrega de velocidade, onde 56,4% dizem que não recebem a velocidade contratada com a operadora, podemos fazer um comparativo com o site ReclameAqui, onde em primeiro lugar se destaca a qualidade da internet. O promete e não cumpre é um dos maiores problemas da internet brasileira. Podemos observar no Gráfico 3 as respostas.

Gráfico 3 – Você recebe a velocidade contratada?



Fonte: Dados da pesquisa.

Outro problema a ser considerado, são cláusulas de contrato que possuem siglas que não são explicadas e confundem muito o cliente. 80,2% não sabem do que se trata o *Traffic Shapping*, que é uma forma de modelagem de dados onde a operadora decide ao que dar prioridade na rede, tornando em alguns casos, atividades simples uma grande dor de cabeça.

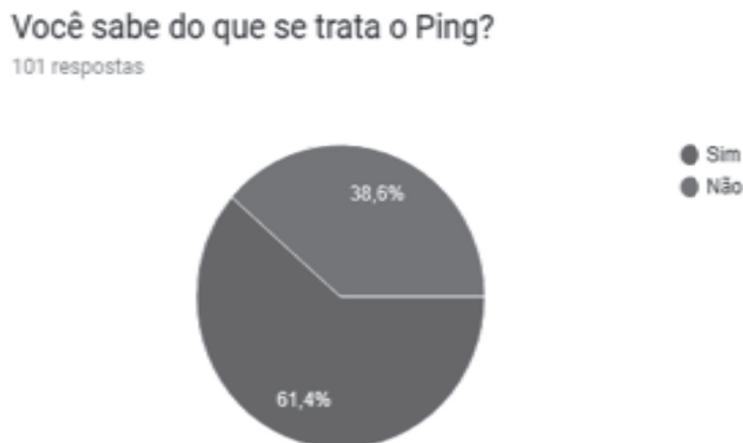
Gráfico 4 – Você sabe do que se trata o *Traffic Shapping*?

Fonte: Dados da pesquisa.

Apesar do *Ping* ser um antigo conhecido de quem navega na internet, uma quantidade considerável de usuários não sabe do que se trata. O *ping* é o tempo de resposta entre uma requisição do usuário e o servidor destino. Quando existe o *ping* alto, temos a impressão de que a internet fica lenta, mas na verdade a velocidade pode ser sim a contratada, porém o tempo de resposta entre o computador ou celular

e o servidor fica maior. O *ping* fica geralmente alto por congestionamento na rede, uso da ferramenta de *Traffic Shapping*, ou má configuração do dispositivo.

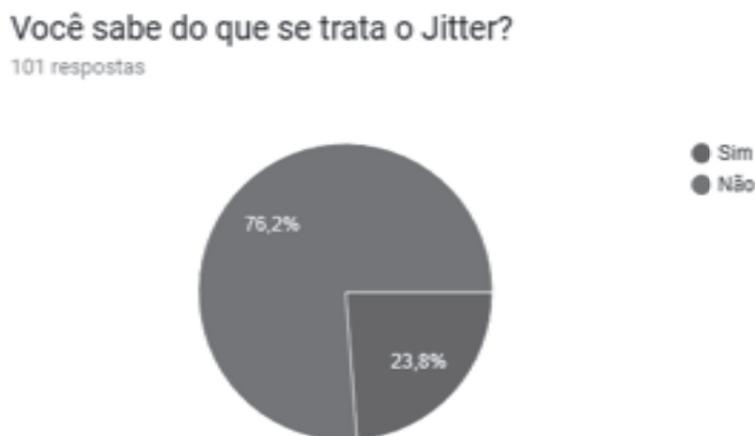
Gráfico 5 – Você sabe do que se trata o *Ping*?



Fonte: Dados da pesquisa.

76,2% das 101 respostas declararam desconhecer o Jitter. O Jitter é uma variação estatística do atraso na entrega dos pacotes, caso a variação seja alta, haverá entrega irregular dos dados. Em conjunto com o ping, o jitter pode deixar a internet extremamente “lenta” ou impossível de se utilizar. Apesar de haver formas de contornar esse problema, nem sempre a solução dará conta caso a variação seja alta. Geralmente as operadoras não explicam muito bem a seus usuários do que se trata, ou os funcionários são mal treinados.

Gráfico 6 – Você sabe do que se trata o *Jitter*?



Fonte: Dados da pesquisa.

O Protocolo TR069, é uma sigla inglesa para *Technical Report 069*. Tal protocolo é utilizado para configuração automática de dispositivos via DSL, funcional apenas em internet fixa via linha telefônica, tal protocolo também pode ser utilizado para espionar o usuário e também para acessar os dispositivos da rede. 87,1% da amostra declarou que não sabem do que se trata tal protocolo. Geralmente as operadoras omitem o uso de tal protocolo nos contratos.

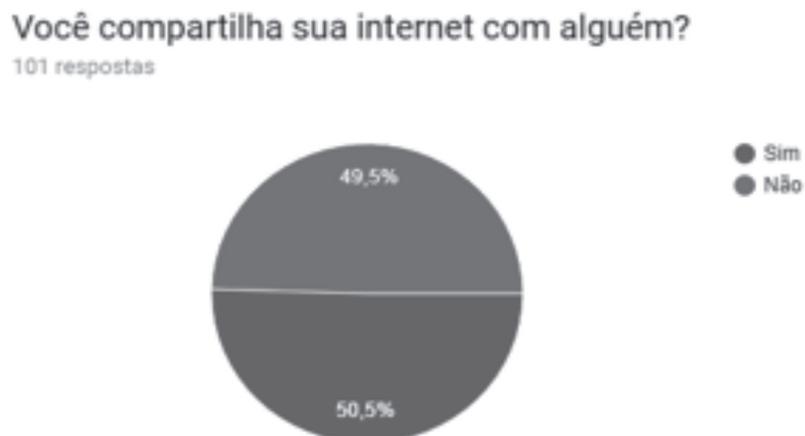
Gráfico 7 – Você sabe do que se trata o protocolo TR069?



Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se também que metade da amostra divide a sua internet com alguma outra pessoa.

Gráfico 8 – Você compartilha sua internet com alguém?



Fonte: Dados da pesquisa.

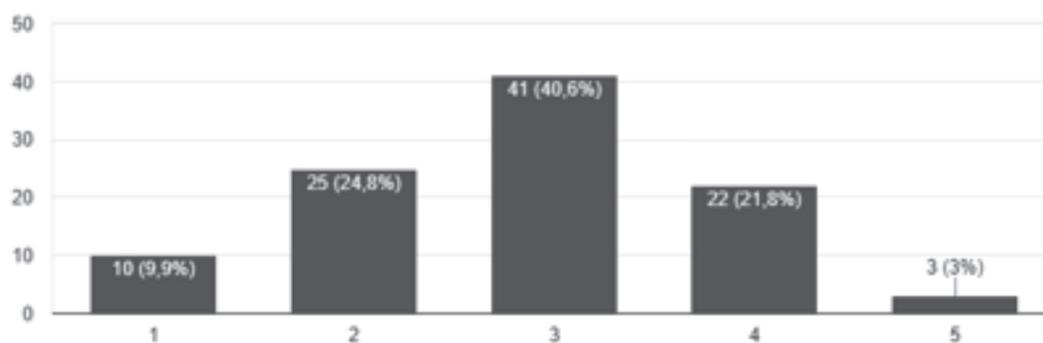
A satisfação é umas das coisas mais importantes, então foi pedido para que se atribuisse uma nota onde 1 = totalmente insatisfeito ou 5 = totalmente satisfeito.

A primeira pergunta foi: “Como você avalia os canais de atendimento da sua operadora?”

Gráfico 9 – Como você avalia os canais de atendimento de sua operadora?

Como você avalia os canais de atendimento da sua operadora?

101 respostas



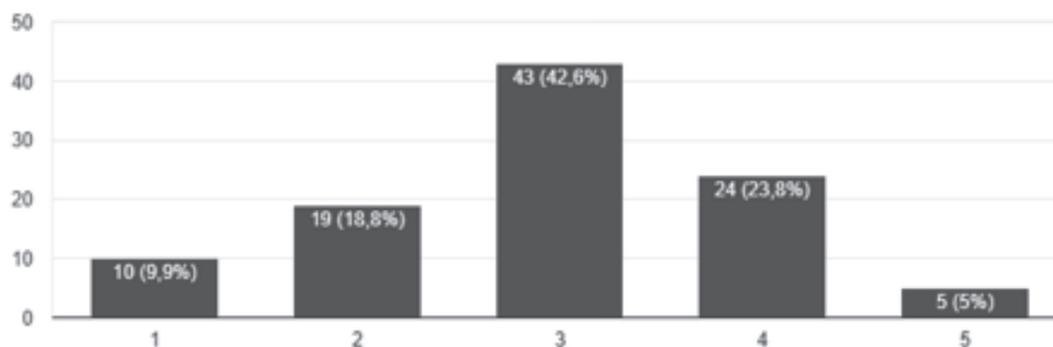
Fonte: Dados da pesquisa.

A segunda pergunta foi: “Como você avalia os atendentes da sua operadora?”

Gráfico 10 – Como você avalia os atendentes da sua operadora?

Como você avalia os atendentes da sua operadora?

101 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

A terceira pergunta foi: "Como você avalia os técnicos da sua operadora?"

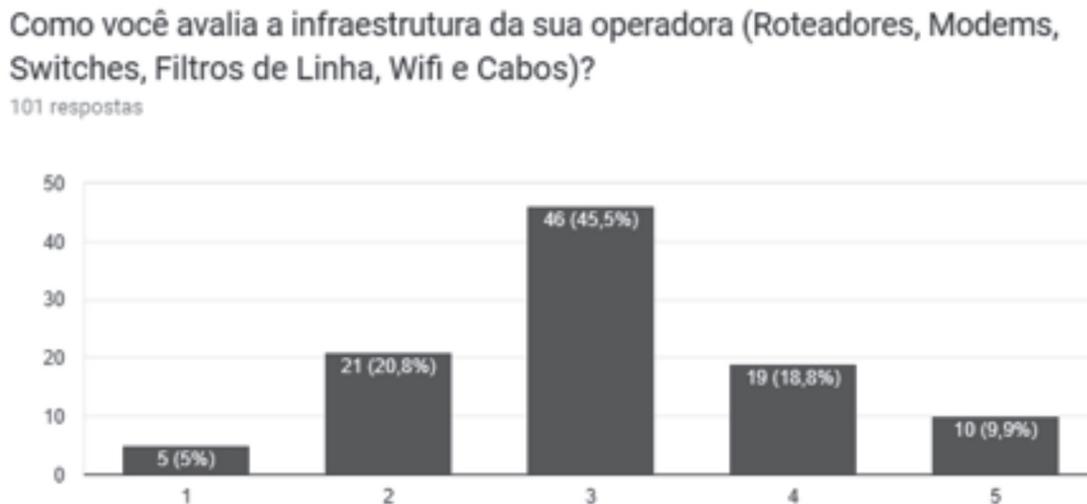
Gráfico 11 – Como você avalia os técnicos da sua operadora?



Fonte: Dados da pesquisa.

A quarta pergunta foi: "Como você avalia a infraestrutura da sua operadora (Roteadores, Modems, Switches, Filtros de Linha, Wifi e Cabos)?"

Gráfico 12 – Como você avalia a infraestrutura da sua operadora (Roteadores,...)



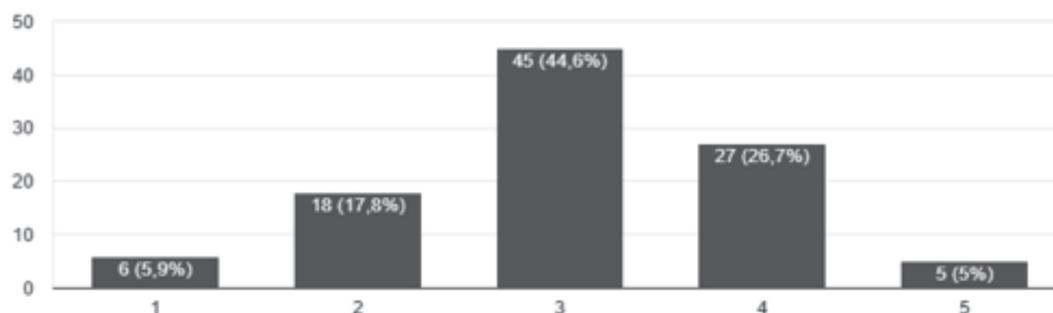
Fonte: Dados da pesquisa.

A quinta pergunta foi: "Como você avalia em geral sua operadora?"

Gráfico 13 – Como você avalia em geral sua operadora?

Como você avalia em geral sua operadora?

101 respostas



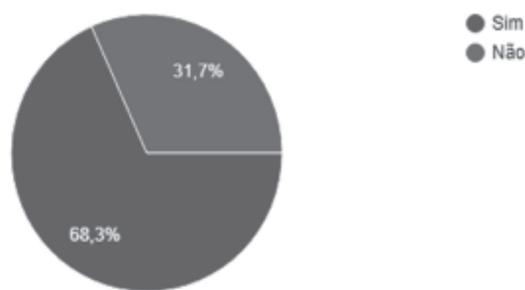
Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a amostra obtida, 68,3% dos que responderam já cogitaram trocar de operadora, 31,7% dizem que não cogitaram trocar.

Gráfico 14 – Já cogitou trocar de operadora?

Já cogitou trocar de operadora?

101 respostas

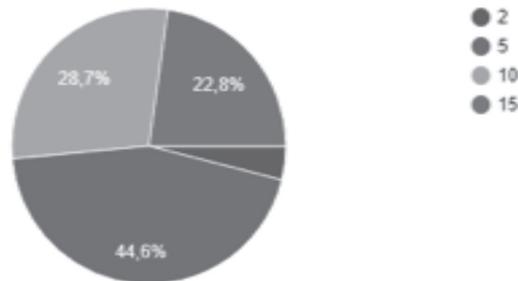


Fonte: Dados da operadora.

44,6% dos usuários disseram passar 5 horas navegando, 27,7% disseram passar 10 horas, 22,8% dizem passar incríveis 15 horas, e 4% dizem passar apenas 2 horas.

Gráfico 15 – Quantas horas por dia você passa navegando

Quantas horas por dia você passa navegando (horas)?
101 respostas



Fonte: Dados da operadora.

4 CONCLUSÃO

Por meio de tais resultados, conclui-se que a satisfação dos clientes brasileiros em relação ao serviço de internet prestado, seja ele móvel ou fixo deixa a desejar. É importante ressaltar, também, que boa parte dos usuários são leigos no que se diz tocante as siglas e protocolos utilizados pelas operadoras. Em geral a maior parte dos usuários atribuíram a nota 3 na questão de satisfação em geral para com a operadora.

Apesar de existir o livre mercado no serviço de banda larga, conhecemos que de fato existe um cartel entre as maiores operadoras, que apesar de tanta insatisfação dos clientes, são as maiores detentoras do monopólio de telecomunicações que obtém brechas judiciais e deixam o cliente sem opções.

É observável também que um dos maiores problemas que chateiam os clientes é no que se diz respeito a não recebimento de velocidade contratada, onde o cliente fecha um contrato de velocidade X e valor Y, mas recebe uma velocidade inferior.

Uma das melhores soluções para tais problemas seria desburocratizar a entrada de novas operadoras, diminuição dos impostos sobre os serviços de telecomunicações, tornando um mercado mais liberal e de ampla concorrência, dando mais opções e mais qualidade para os usuários.

A pesquisa possui margem de erro de 9,8 pontos percentuais para mais ou para menos, e possui intervalo de confiança de 95%.

REFERÊNCIAS

ANATEL. Governo Federal. **Pesquisa de satisfação e qualidade percebida:** serviço de comunicação multimídia resultados 2016. 2013. Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=346803&assuntoPublicacao=null&caminhoRel=null&filtro=1&documentoPath=346803.pdf/>. Acesso em: 11 set. 2018.

AS TRANSFORMAÇÕES na telefonia: o que mudou de lá para cá? As empresas de telefonia deixaram de oferecer a principal função, que é serviço de voz, para ampliar a atuação em TV por assinatura e internet banda larga. 2017. Disponível em: <https://www.minhaoperadora.com.br/2017/04/as-transformacoes-na-telefonia-o-que.html>. Acesso em: 11 set. 2018.

AUTRAN, Felipe. **Brasil tem 116 milhões de pessoas com acesso à internet, diz pesquisa**. 2018. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/mercado/127430-brasil-116-milhoes-pessoas-acesso-internet-pesquisa-ibge.htm>. Acesso em: 11 set. 2018.

BÔAS, Bruno Villas. **IBGE: 94,2% dos brasileiros usam internet para trocar textos e imagens**. 2018. Disponível em: <https://www.valor.com.br/brasil/5337837/ibge-942-dos-brasileiros-usam-internet-para-trocar-textos-e-imagens>. Acesso em: 11 set. 2018.

CAPELAS, Bruno. **Regulação antiga coloca em risco presente e futuro das operadoras**: Com quase duas décadas, a Lei Geral de Telecomunicações foi eixo da discussão entre operadoras e governo na Futurecom 2015. 2015. Disponível em: <https://link.estadao.com.br/noticias/empresas,regulacao-antiga-coloca-em-risco-presente-e-futuro-das-operadoras,10000028900>. Acesso em: 11 set. 2018.

GOMES, Helton Simões. **Brasil tem 116 milhões de pessoas conectadas à internet, diz IBGE**: Brasileiros online somam 64,7% de toda a população; dados são de pesquisa de 2016 do IBGE. 2018. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/brasil-tem-116-milhoes-de-pessoas-conectadas-a-internet-diz-ibge.ghtml>. Acesso em: 11 set. 2018.

JORGE, Fabio Martins Di; TREVIZAN, Victor Penitente. **Lei Geral das Antenas**: triste realidade da infraestrutura da rede de comunicação. 2013. Disponível em: <https://canaltech.com.br/telecom/Lei-Geral-das-Antenas-triste-realidade-da-infraestrutura-da-rede-de-comunicacao/>. Acesso em: 11 set. 2018.

MORAES, Juliana. **Sete em cada dez casas têm acesso à internet no Brasil, diz IBGE**: Na região Nordeste, no entanto, apenas 56,6% dos domicílios estão conectados, segundo os dados da Pnad Contínua divulgados nesta quarta (21). 2018. Disponível em: <https://noticias.r7.com/brasil/sete-em-cada-dez-casas-tem-acesso-a-internet-no-brasil-diz-ibge-21022018>. Acesso em: 11 set. 2018.

REDAÇÃO. CANALTECH. **Estudo**: clientes estão insatisfeitos com provedores de internet no Brasil. 2013. Disponível em: <https://canaltech.com.br/mercado/Estudo-clientes-estao-insatisfeitos-com-provedores-de-internet-no-Brasil/>. Acesso em: 11 set. 2018.

REDAÇÃO IDGNOW! IDG. **Usuários estão insatisfeitos com provedores de Internet, aponta estudo:** Metade dos internautas nunca mudou de provedor, o que é um contraste com as nações desenvolvidas, onde há maior competição. 2013. Disponível em: <http://idgnow.com.br/internet/2013/06/13/usuarios-estao-insatisfeitos-com-provedores-de-internet-aponta-estudo/>. Acesso em: 11 set. 2018.

SANTOS, Barbara Ferreira. **Apesar de expansão, acesso à internet no Brasil ainda é baixo:** Entre 2005 e 2015, percentual de domicílios com conexão saiu de 13,6% para 57,8%. Entretanto, proporção ainda é baixa em relação a outros países. 2016. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/brasil/apesar-de-expansao-acesso-a-internet-no-brasil-ainda-e-baixo/>. Acesso em: 11 set. 2018.

Data do recebimento: 21 de julho de 2016

Data da avaliação: 9 de novembro de 2016

Data de aceite: 12 de dezembro de 2017

1 Graduando em Ciências da Computação – UNIT. E-mail: gabriel.neves@souunit.com.br

