

**Avaliação da Qualidade Apercebida e da Satisfação  
dos Clientes Externos - ANACOM**  
**Projetistas e Instaladores ITED/ITUR**  
Maio 2015

Avaliação da Qualidade Apercebida e da Satisfação  
dos Clientes Externos - ANACOM

Projetistas e Instaladores ITED/ITUR  
Maio 2015

Relatório Final . Maio 2015

Data: 20-05-2015

Versão ISEGANACI001/003

# ÍNDICE

|                                          | Pg. |
|------------------------------------------|-----|
| <b>1.</b> Introdução                     | 2   |
| <b>2.</b> Resumo Executivo               | 4   |
| <b>3.</b> Metodologia                    | 5   |
| <b>4.</b> Resultados Principais          | 15  |
| <b>5.</b> Resultados por Dimensão        | 19  |
| <b>6.</b> Análises Segmentadas           | 52  |
| <b>6.1</b> Fiscalização                  | 53  |
| <b>6.2</b> Título                        | 54  |
| <b>6.3</b> Região                        | 55  |
| <b>6.4</b> Nº de Termos emitidos         | 56  |
| <b>7.</b> Modelo de Satisfação           | 56  |
| <b>8.</b> Recomendações de Melhoria      | 59  |
| <b>9.</b> Caracterização do entrevistado | 71  |
| <b>10.</b> Anexos                        | 72  |

# INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo principal avaliar a qualidade apercebida e a satisfação dos Projetistas e Instaladores ITED/ITUR com o serviço prestado pela Anacom.

Este estudo permite:

Conhecer os determinantes da satisfação e confiança dos projetistas e instaladores e quantificar a importância de cada um deles no que se refere a aspetos como a imagem, a atribuição do título profissional por parte da Anacom, o atendimento (presencial, telefónico e por e-mail), o balcão de serviços, a norma técnica, os seminários e workshops promovidos ou co-promovidos pela Anacom e a fiscalização;

Aconselhar a Anacom sobre os pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação, tendo em vista a Satisfação dos projetistas e instaladores.

A abordagem adotada consiste em duas etapas fundamentais e interdependentes. Em primeiro lugar, foi realizado um inquérito por amostragem aos técnicos ITED/ITUR. A informação fornecida por este inquérito, para além de uma importância direta para o objetivo a alcançar, teve igualmente uma importância indireta, já que foi utilizada para a estimação do Modelo de Satisfação destes clientes. A especificação e estimação deste modelo constituiu, portanto, a segunda etapa desta abordagem. Naturalmente que as duas etapas não são independentes, visto que as opções tomadas ao nível da especificação do modelo de Satisfação têm implicações sobre a informação que foi recolhida no inquérito.

As abordagens habituais de estudo da Satisfação e Confiança do Cliente não recorrem a qualquer modelação estrutural, ficando-se pela primeira etapa, ou seja, pelo recurso a uma análise descritiva dos resultados do inquérito. Estas análises descritivas, mesmo que multivariadas (como é o caso das análises fatoriais), embora permitindo a redução de um grande número de indicadores a um conjunto mais reduzido de indicadores, mais facilmente interpretáveis, não permitem identificar ou quantificar relações de causalidade entre os diversos indicadores ou componentes identificados. Esta possibilidade constitui um importante contributo da abordagem estrutural (baseada num modelo econométrico de equações simultâneas e variáveis latentes) aqui seguida, à semelhança do ECSI (1).

---

(1) European Customer Satisfaction Index. Mais informações em <http://www.ecsiportugal.pt/>

## Introdução

Como já é bem conhecido, os índices obtidos através desta abordagem estrutural possuem um conjunto de propriedades, conhecidas como critérios de desempenho, e que não são em geral encontradas nas abordagens não estruturais. Algumas destas propriedades são:

Capacidade de previsão de resultados financeiros, ou seja, a capacidade dos índices (sobretudo o de fidelização) servirem, a partir do momento em que existem várias observações, como indicadores avançados em relação ao desempenho da empresa;

Capacidade de diagnóstico, ou seja, a capacidade do modelo explicar e quantificar as causas dos valores dos diferentes índices e, em particular, dos índices de satisfação e de fidelização;

Possibilidade de agregação, ou seja, a possibilidade de desenvolver de modo integrado índices para a organização, ou para segmentos de clientes ou colaboradores;

Comparabilidade, ou seja, a possibilidade de comparar índices de diferentes variáveis, de diferentes segmentos e de diferentes marcas, possibilitando benchmarking entre elas.

Acresce a estas vantagens a capacidade da metodologia possibilitar ganhos de precisão relativamente aos indicadores fornecidos diretamente pelos estudos de mercado.

## RESUMO EXECUTIVO

A avaliação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR com os serviços prestados pela Anacom é positiva, como se verifica pelo índice médio de Satisfação, 7,3 pontos (1).

Com exceção da dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições (2), cuja valorização média é considerada neutra (6,8 pontos), todas as dimensões estudadas assumem valorizações médias iguais ou maiores a 7,0 pontos, o que evidencia avaliações positivas. O Atendimento Presencial, utilizado por 6,8% dos clientes, é a dimensão com melhor avaliação, com 8,9 pontos, seguida do Atendimento Telefónico, utilizado por 21,0% dos clientes, e da Fiscalização, realizada a 44,7% dos clientes, ambas com 8,3 pontos.

Considerando os indicadores (aspetos mais concretos da experiência do cliente, avaliados numa escala de 1 a 10, através das questões do questionário) que compõem cada uma das dimensões, verifica-se que os mais bem avaliados são a *simpatia e disponibilidade dos funcionários* no Atendimento Presencial, com 9,2 pontos, os *conhecimentos e competências demonstrados* no Atendimento Presencial, com 9,0 pontos, a *qualidade da resposta* no Atendimento Presencial, com 8,8 pontos, a *simpatia e disponibilidade dos funcionários* no tratamento do seu Título Profissional, com 8,8 pontos, e a *simpatia e disponibilidade dos funcionários* (Atendimento Telefónico), com 8,8 pontos.

Por outro lado, a *regulação, supervisão e representação do sector*, respeitante à Imagem Geral, com 7,1 pontos, a *disponibilização de um serviço universal de comunicações*, respeitante à Imagem - Cumprimento das Atribuições, com 7,1 pontos, a *promoção da competitividade no mercado das comunicações*, respeitante à Imagem - Cumprimento das Atribuições, com 6,9 pontos, o *valor da taxa* para emissão do Título Profissional, com 6,4 pontos, e a *protecção dos interesses dos consumidores*, respeitante à Imagem - Cumprimento das Atribuições, com 6,3 pontos, são os indicadores com valorizações médias menos boas mas, ainda assim, positivas ou neutras.

Analisando os resultados do Modelo de Satisfação, conclui-se que as dimensões Fiscalização (para o segmento de população que foi alvo de fiscalização) e Imagem Geral são as dimensões com maior impacto na satisfação, o que, associado aos desempenhos relativos destas dimensões, as tornam as dimensões com maior prioridade de atuação, tendo em vista a melhoria da satisfação do cliente. No caso da Imagem Geral, a atuação deve ser sobretudo ao nível da *contribuição positiva para a sociedade* e da *atuação com transparência*. No que diz respeito à Fiscalização, a atuação mais prioritária diz respeito à *clareza e transparência da informação sobre os resultados*.

Relativamente às sugestões de melhoria apresentadas pelos projetistas e instaladores ITED/ITUR, destacam-se melhorar o relacionamento/preocupação com os técnicos (14,9%), dar respostas às questões apresentadas pelos técnicos mais atempadamente (13,6%), fiscalizar o trabalho das operadoras de telecomunicações nas instalações (10,8%), disponibilizar mais informação sobre a legislação (8,5%), ajustar a legislação à realidade (7,9%), e eliminar/reduzir as taxas aplicadas (7,9%).

(1) Foi utilizada como regra, em geral, uma escala de dez valores (de 1 a 10). Para mais detalhes, consultar Capítulo 3 . Metodologia, p.6

(2) Para esclarecimentos adicionais sobre os conceitos de Dimensão e Indicadores, consultar Capítulo 3 . Metodologia, p.7

## METODOLOGIA

Ao longo deste capítulo, para além de se apresentarem as informações sobre a recolha dos dados, apresentam-se também os principais aspetos metodológicos do estudo, de forma a servir de orientação para a leitura do relatório.

## Inquérito aos projetistas e instaladores ITED/ITUR

### → População Alvo

A população alvo é constituída pelos projetistas e instaladores ITED/ITUR.

### → Plano de Sondagem

Foi realizado um inquérito por amostragem, sendo que a amostra foi selecionada a partir da população fornecida pela Anacom.

### → Amostra

Foram realizadas 613 entrevistas, com a seguinte distribuição:

| Região   | População | Amostra |
|----------|-----------|---------|
| Norte    | 1741      | 133     |
| Centro   | 1735      | 125     |
| Lisboa   | 1003      | 111     |
| Alentejo | 546       | 80      |
| Algarve  | 476       | 83      |
| Madeira  | 107       | 47      |
| Açores   | 56        | 34      |

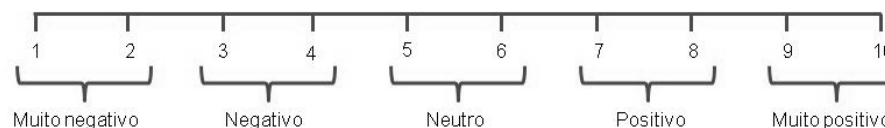
| Fiscalização                       | População | Amostra |
|------------------------------------|-----------|---------|
| Sem fiscalização                   | 4340      | 319     |
| Com fiscalização e sem notificação | 1152      | 230     |
| Com fiscalização e com notificação | 172       | 64      |

|      | População | Amostra |
|------|-----------|---------|
| ITED | 5664      | 613     |
| ITUR | 1718      | 307     |

Nos Anexos pode encontrar-se a amostra e a população relativas a cada um dos estratos considerados (técnico ITED ou ITUR, NUTSII, com ou sem fiscalização, e com ou sem notificação).

### → Questionário

O questionário foi elaborado em estreita articulação com a Anacom. Foi utilizada como regra, em geral, uma escala de dez valores (de 1 a 10).



### → Recolha de dados

Foram realizadas entrevistas telefónicas suportadas pelo sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). O trabalho de campo decorreu entre os dias 19 de novembro (inquérito piloto) e 19 de dezembro de 2014.

### → Extrapolação

Os resultados foram extrapolados para o Universo dos projetistas e instaladores ITED/ITUR.

### → Controlo de qualidade das entrevistas

O controlo de qualidade deu-se através da supervisão direta das entrevistas e auditoria de aproximadamente 10% das entrevistas.



## Modelo de Satisfação

Para além de serem objeto das análises habituais dos estudos de mercado, os dados obtidos nas respostas às entrevistas foram também utilizados para estimar modelos de satisfação para os projetistas e instaladores ITED/ITUR.

Estes modelos são constituídos por dois submodelos:

O modelo estrutural, que integra as relações entre as variáveis não observadas, ou seja, que é constituído pelas equações que definem as relações entre as variáveis latentes (ou dimensões);

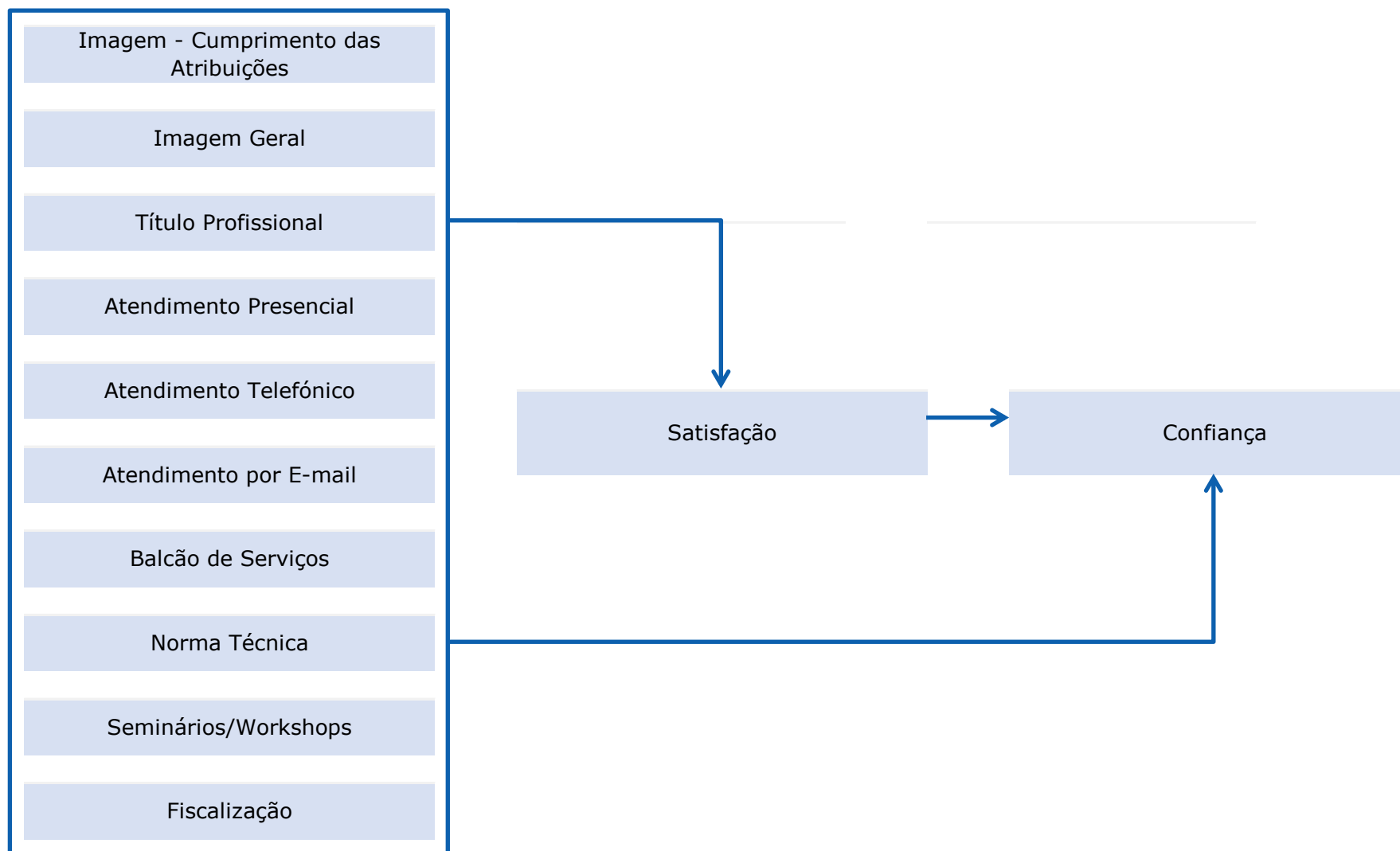
O modelo de medida, que relaciona as dimensões não observadas com as variáveis de medida recolhidas no inquérito. As variáveis do modelo estrutural são latentes, não sendo objeto de observação direta. Cada uma destas variáveis tem assim de ser associada a um conjunto de indicadores (designados por variáveis de medida) obtidos diretamente através do questionário junto dos clientes.

O conjunto das relações entre as variáveis latentes (ou dimensões) e as variáveis de medida constitui o modelo de medida. Estas variáveis, criadas a partir dos respetivos indicadores, assumem valores contínuos entre 1 e 10.

## Modelo Estrutural

O índice de Satisfação é a dimensão central do modelo estrutural. O modelo é composto por várias dimensões determinantes do índice de Satisfação e uma dimensão consequente da Satisfação – a Confiança. Todos os resultados apresentados são resultado da ponderação pelos respectivos totais populacionais.

O seguinte diagrama representa as relações entre as variáveis que constituem o modelo estrutural.



## Modelo de Medida

As variáveis do modelo estrutural são variáveis latentes (ou dimensões), não sendo, portanto, objeto de observação direta. Deste modo, cada uma destas dimensões tem de ser associada a um conjunto de indicadores (designados por variáveis de medida), obtidos diretamente através do questionário junto dos clientes. O conjunto das relações entre as variáveis de medida constitui o modelo de medida.

Os quadros seguintes apresentam os indicadores associados a cada variável latente, que são utilizados na estimação dos modelos.

### Imagem - Cumprimento das Atribuições

---

Garantia de existência e disponibilidade de um serviço universal de comunicações  
Promoção da competitividade e do desenvolvimento nos mercados das comunicações  
Proteção dos interesses dos consumidores de serviços de comunicações e promoção de esclarecimento aos mesmos  
Promoção da normalização técnica no sector das comunicações e áreas relacionadas

---

### Imagem Geral

---

Regulação, supervisão e representação do sector das comunicações eletrónicas e postais em Portugal  
Contribuição positiva para a sociedade  
Preocupação com a inovação  
Atuação com transparência  
Age com retidão e imparcialidade

---

### Título Profissional

---

Disponibilidade, clareza e rigor das informações sobre os procedimentos para solicitação do título profissional  
Facilidade de obtenção do formulário de solicitação do título profissional  
Facilidade de preenchimento do formulário  
Simpatia e disponibilidade dos funcionários  
Apoio disponibilizado na realização da solicitação  
Profissionalismo demonstrado no atendimento à solicitação  
Adequação do valor da taxa para a emissão do título profissional  
Cumprimento dos prazos informados para validação de docs., envio da info. relativa ao pagam. e envio do cartão profissional e do comprov. de pagam.

---

## Modelo de Medida

### Atendimento Presencial

---

Tempo de espera até ser atendido  
Simpatia e disponibilidade dos funcionários  
Conhecimentos e competências demonstrados no atendimento  
Rapidez na resposta à situação que motivou o contacto  
Qualidade da resposta dada (informação clara, útil, esclarecimento do assunto colocado, resolução da situação apresentada, etc.)

---

### Atendimento Telefónico

---

Facilidade de encontrar o número pretendido  
Tempo de espera até a ligação ser atendida  
Simpatia e disponibilidade dos funcionários  
Conhecimentos e competências demonstrados no atendimento  
Rapidez na resposta à situação que motivou o contacto  
Qualidade da resposta dada (informação clara, útil, esclarecimento do assunto colocado, resolução da situação apresentada, etc.)

---

### Atendimento por E-mail

---

Facilidade de obter o endereço eletrónico pretendido  
Simpatia e cordialidade na resposta  
Conhecimentos e competências demonstrados na resposta  
Rapidez na resposta à situação que motivou o contacto  
Qualidade da resposta dada (informação clara, útil, esclarecimento do assunto colocado, resolução da situação apresentada, etc.)

---

### Balcão de Serviços

---

Facilidade em encontrar a aplicação Balcão de Serviços no site da Anacom  
Disponibilidade e velocidade de carregamento da aplicação Balcão de Serviços  
Facilidade de registo na área reservada  
Aspeto gráfico e organização do conteúdo  
Atualidade e utilidade da informação disponível  
Simplicidade e clareza da navegação e dos procedimentos para os atos pretendidos  
Facilidade de preenchimento dos formulários online  
Rapidez na resposta  
Qualidade da resposta dada (informação clara, útil, esclarecimento do assunto colocado, resolução da situação apresentada, etc.)

---

## Modelo de Medida

### Norma Técnica

---

Facilidade de encontrar e realizar o download dos manuais no site da Anacom  
Aspeto gráfico e organização do conteúdo  
Clareza e facilidade de compreensão dos textos e imagens  
Utilidade e interesse do conteúdo

---

### Seminários/Workshops

---

Conveniência das datas, horários e locais de realização  
Organização dos seminários  
Duração dos seminários  
Utilidade e interesse dos assuntos abordados  
Conhecimentos e competências demonstrados pelos oradores  
Potencial dos eventos para aquisição de novos conhecimentos e esclarecimentos de dúvidas e questões  
Potencial dos eventos para aprofundamento do relacionamento com a Anacom

---

### Fiscalização

---

Antecedência do contacto da Anacom e a ação de fiscalização  
Profissionalismo do contacto  
Clareza e rigor da informação prestada sobre a ação de fiscalização  
Competência técnica e profissionalismo demonstrados pelos técnicos fiscalizadores  
Rigor no cumprimento dos procedimentos de fiscalização  
Clareza e transparência da informação disponibilizada pela Anacom sobre os resultados da ação de fiscalização

---

### Satisfação

---

Satisfação Global  
Realização das Expectativas  
Comparação com o serviço ideal

---

### Confiança

---

Plena confiança na Anacom  
Confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas  
Forma de tratamento íntegra em todas as situações

---

## Equações do Modelo

A forma geral do modelo estrutural é dada por:

$$\eta = \beta\eta + \gamma\xi + \nu$$

$$E(\nu | \xi) = \mathbf{0}$$

Onde  $\eta' = (\eta_1, \eta_2)$  representa o vetor das variáveis latentes endógenas,  $\xi = (\xi_1, \xi_2, \xi_3, \xi_4, \xi_5, \xi_6, \xi_7, \xi_8, \xi_9, \xi_{10})$  o vetor das variáveis latentes exógenas,  $\beta$  e  $\gamma$  são matrizes de parâmetros, designados por coeficientes de impacto, de ordem adequada e o erro aleatório é designado por  $\nu$ .

Onde,  $\xi_1$  - Imagem - Cumprimento das Atribuições;  $\xi_2$  - Imagem Geral;  $\xi_3$  - Título Profissional;  $\xi_4$  - Atendimento Presencial;  $\xi_5$  - Atendimento Telefónico;  $\xi_6$  - Atendimento por E-mail;  $\xi_7$  - Balcão de Serviços;  $\xi_8$  - Norma Técnica;  $\xi_9$  - Seminários/Workshops;  $\xi_{10}$  - Fiscalização;  $\eta_1$  - Satisfação;  $\eta_2$  - Confiança.

Os coeficientes de impacto  $\beta_{ij}$  (ou  $\gamma_{ij}$ ) estimam assim as alterações na variável latente  $i$  decorrentes de uma variação unitária do índice da variável  $j$ .

O modelo de medida, que relaciona as variáveis latentes com as variáveis de medida, tem a seguinte forma geral:

$$\mathbf{y} = \Lambda_y \eta + \varepsilon$$

$$\mathbf{x} = \Lambda_x \xi + \delta$$

$$E(\varepsilon) = E(\delta) = E(\varepsilon | \eta) = E(\delta | \xi) = \mathbf{0}$$

Onde  $\mathbf{y}' = (y_1, y_2, \dots, y_p)$  e  $\mathbf{x}' = (x_1, x_2, \dots, x_q)$  são os vetores de variáveis de medida, associadas respetivamente às variáveis latentes endógenas e exógenas;  $\Lambda_y$  e  $\Lambda_x$  são as correspondentes matrizes de parâmetros a partir dos quais são estimados os pesos das variáveis de medida associados a cada variável latente.

## Equações do Modelo

Os modelos passíveis de serem utilizados em estudos de Satisfação têm como principais dificuldades de estimação os quatro seguintes fatores:

A presença de variáveis latentes que não são observadas (1);

A distribuição de frequências das variáveis de medida não é habitualmente simétrica, não obstante se ter adotado uma escala de variação de um a dez (em vez de uma escala de menor amplitude);

A existência de multicolinearidade entre os valores das variáveis de medida;

As variáveis de medida não são contínuas, assumindo apenas um número (finito) de valores.

Em razão destas dificuldades, não é aconselhável a utilização dos métodos tradicionais de estimação (como é o caso do método de máxima verosimilhança). O método dos mínimos quadrados parciais (PLS-Partial Least Squares) também é um método de estimação simultânea e está particularmente vocacionado para este tipo de modelos.

Foi utilizado neste estudo o método PLS, recorrendo ao software SPAD (2). Da estimação do modelo são obtidos índices para as dimensões (normalizados numa escala de 1 a 10) e para os coeficientes de impacto (ou do modelo estrutural) que quantificam as relações entre estes índices. Obtêm-se também os coeficientes do modelo de medida que, como se referiu, fornecem os pesos de cada um dos indicadores que entram na estimação do índice das diferentes dimensões.

A estimação do modelo disponibiliza igualmente medidas de precisão da estimação como sejam os desvios padrão dos coeficientes do modelo e as margens de erro associadas aos índices. É bem conhecido que a precisão das estimações é superior no caso de se estimar o modelo de satisfação do que nos estudos de mercado tradicionais que não utilizam um tal modelo.

(1) Em caso de modelos factoriais ou estruturais.  
(2) Système Pour Analyse de Données. Mais informações em <http://eng.spad.eu/>

## Intervalos de Confiança (IC)

Para além da produção das estimativas das valorizações médias, foram calculadas as margens de erro associadas a essas estimativas. Desta forma, pode ser calculado o Intervalo de Confiança (IC)<sup>(1)</sup>, que estabelece exatamente os limites dentro dos quais se encontra o verdadeiro parâmetro populacional que se quer conhecer. Desta forma, a diferença entre dois valores médios é considerada significativa se os respetivos intervalos de confiança não se intersectarem.

No capítulo 5 . Resultados por Dimensão, sempre que são apresentadas valorizações médias, são também apresentados estes limites inferior e superior (*IC - lim. Inf.* e *IC - lim. Sup.*, respetivamente), para todos os indicadores e dimensões considerados. As margens de erro calculadas podem ser consultadas em anexo.

Para as várias análises segmentadas efetuadas, são apresentados apenas os valores médios dos indicadores e/ou dimensões entre os quais existe diferença significativa. Todos os valores médios obtidos para cada uma destas segmentações podem ser consultados nos Anexos.

---

(1) Nível de confiança de 95%



## RESULTADOS PRINCIPAIS

Os resultados principais são constituídos por:

- Ranking das dimensões, onde são apresentados os valores médios das variáveis estimadas a partir do Modelo de Satisfação do Cliente;
- Segmentação dos resultados das dimensões em 5 níveis de classificação (Muito Negativo, Negativo, Neutro, Positivo e Muito Positivo);
- Indicadores Top e Bottom 5, onde são apresentados os 5 indicadores com melhores avaliações e os 5 indicadores com piores avaliações.

A avaliação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR é positiva, como se verifica pelo índice médio de Satisfação, 7,3 pontos.

Com exceção da dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições (6,8 pontos, que é uma avaliação considerada neutra), todas as dimensões estudadas assumem valorizações médias iguais ou maiores a 7,0 pontos, o que evidencia avaliações positivas.

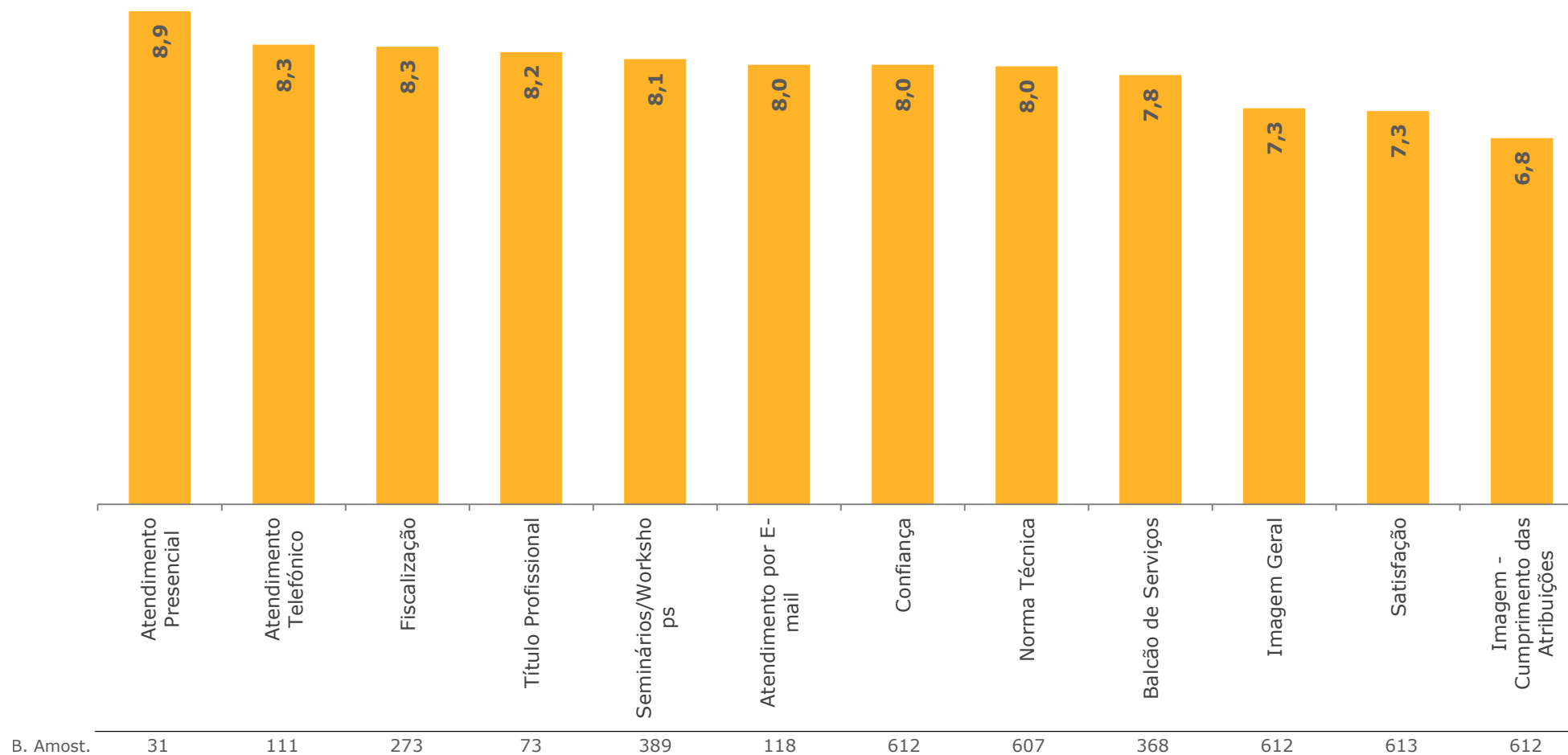
O Atendimento Presencial é a dimensão com melhor avaliação, com 8,9 pontos, enquanto que a Imagem - Cumprimento das atribuições é a dimensão com pior avaliação, com 6,8 pontos.

Considerando os indicadores que compõem cada uma das dimensões (aspetos mais concretos da experiência do cliente, avaliados numa escala de 1 a 10, através das questões do questionário), verifica-se que os mais bem avaliados são a simpatia e disponibilidade dos funcionários (Atendimento Presencial), com 9,2 pontos, os conhecimentos e competências demonstrados (Atendimento Presencial), com 9,0 pontos, a qualidade da resposta (Atendimento Presencial), com 8,8 pontos, a simpatia e disponibilidade dos funcionários (Título Profissional), com 8,8 pontos, e a simpatia e disponibilidade dos funcionários (Atendimento Telefónico), com 8,8 pontos.

Por outro lado, a regulação, supervisão e representação do sector (Imagem Geral), com 7,1 pontos, a disponibilização de um serviço universal de comunicações (Imagem - Cumprimento das Atribuições), com 7,1 pontos, a promoção da competitividade no mercado das comunicações (Imagem - Cumprimento das Atribuições), com 6,9 pontos, o valor da taxa (Título Profissional), com 6,4 pontos, e a protecção dos interesses dos consumidores (Imagem - Cumprimento das Atribuições), com 6,3 pontos, são os indicadores com valorizações médias menos boas.

## Ranking das Dimensões

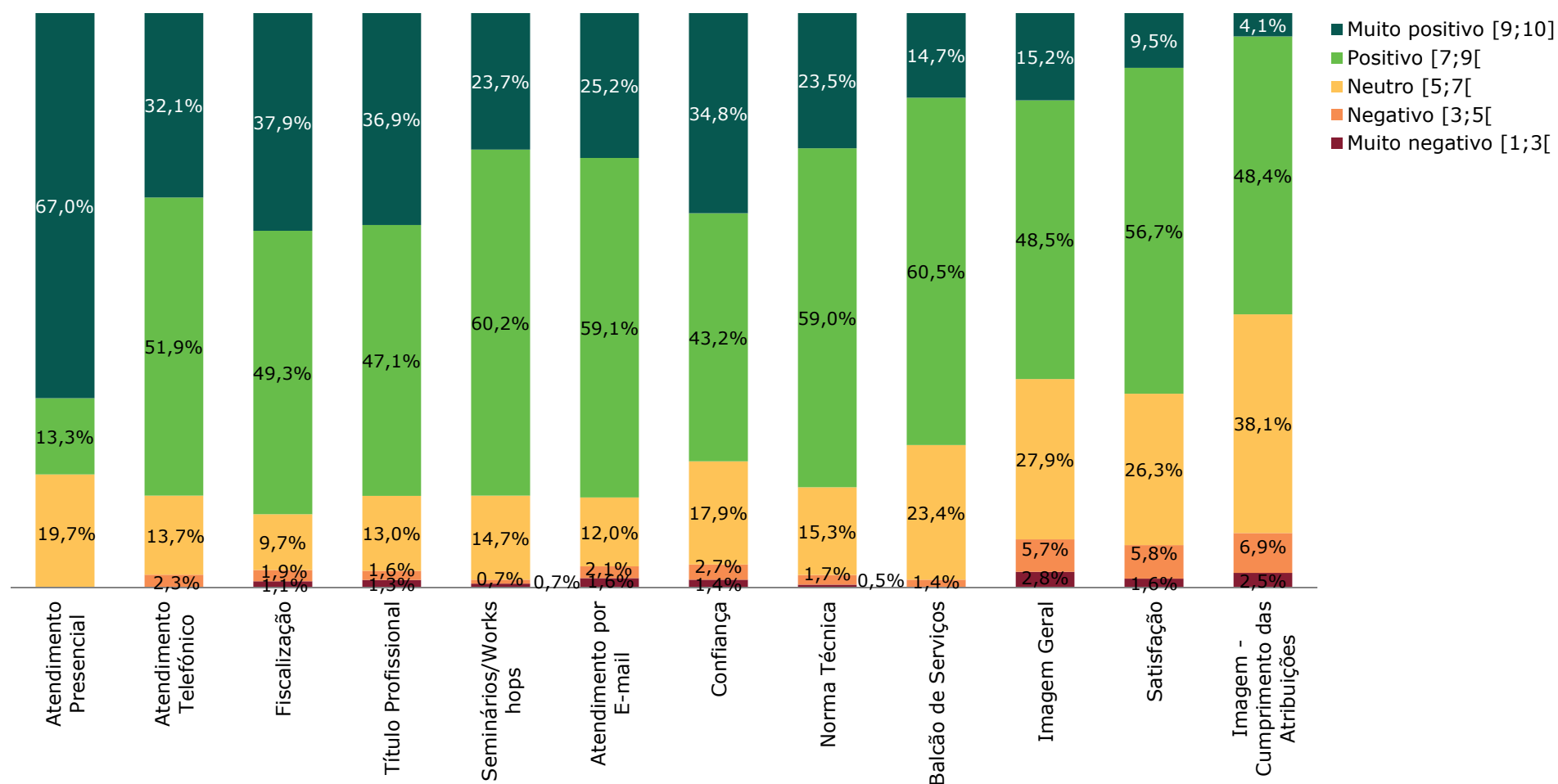
Valor médio das variáveis estimadas a partir do Modelo de Satisfação do Cliente



Nota: Estas e todas as bases amostrais apresentadas ao longo deste documento correspondem ao total de respondentes, não incluindo as não respostas (NS/NR)

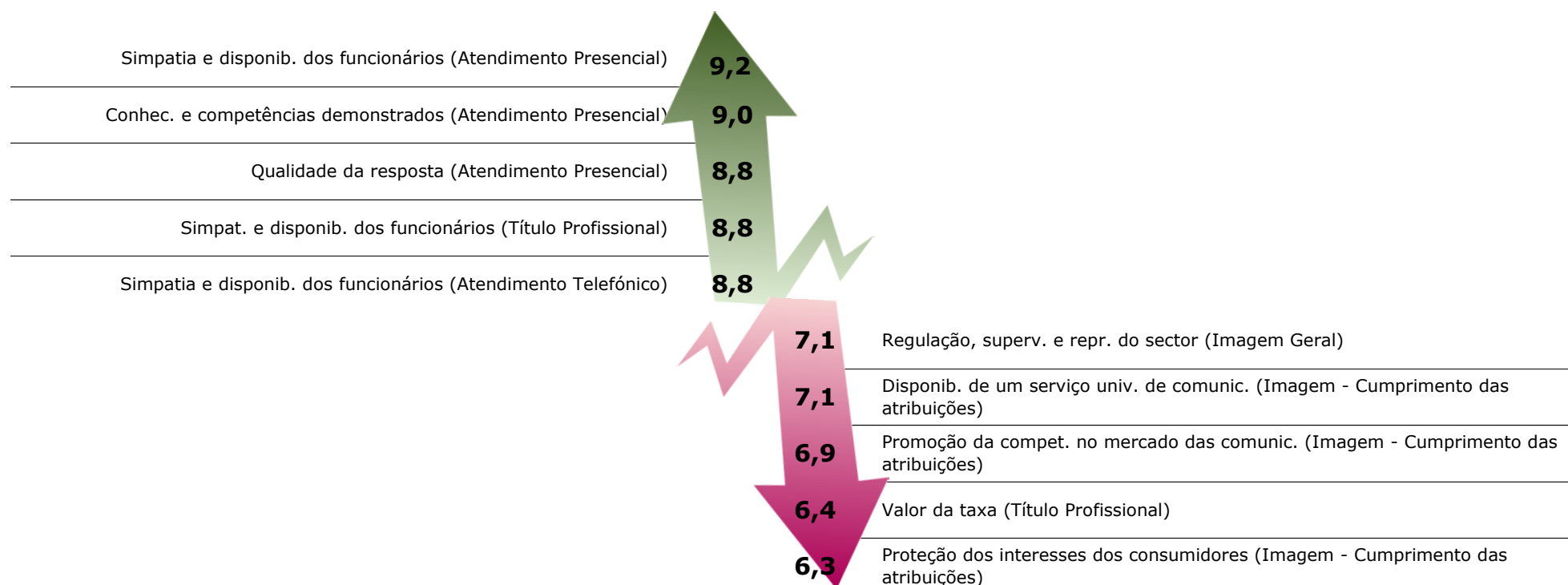
## Segmentação das Dimensões por Níveis de Classificação

Segmentação das variáveis do Modelo de Satisfação do Cliente por níveis de classificação



## Indicadores Top e Bottom 5

Indicadores com as melhores e as piores avaliações e respetivas valorizações

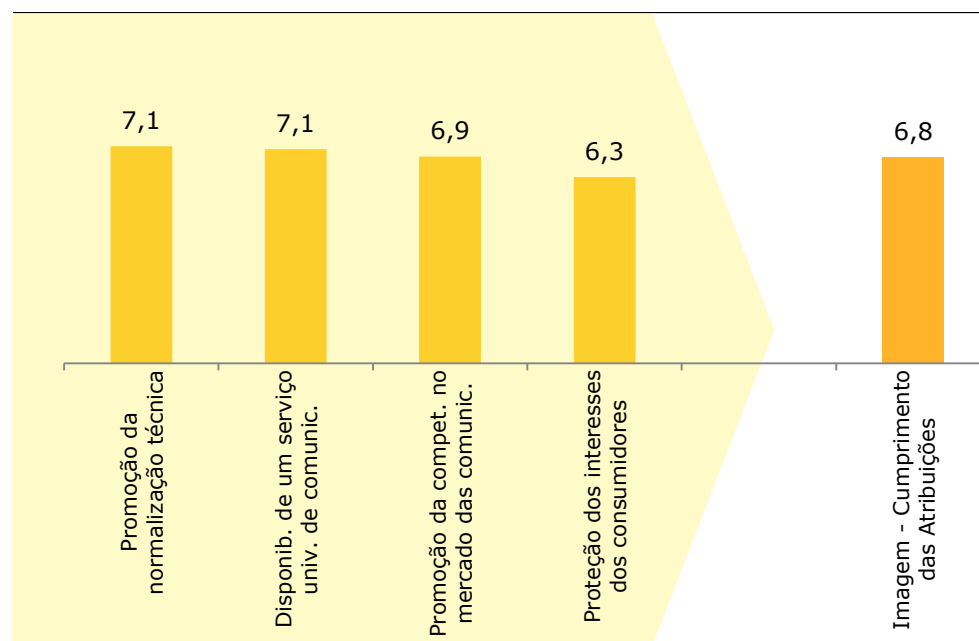


## RESULTADOS POR DIMENSÃO

Nesta secção são apresentados os valores médios e a segmentação por níveis de classificação para as dimensões estimadas a partir do Modelo de Satisfação dos Projetistas e Instaladores ITED/ITUR e os respetivos indicadores.

## Dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições

Valorizações médias da dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições e dos respetivos indicadores



*A proteção dos interesses dos consumidores tem avaliação média inferior aos restantes aspetos avaliados na Imagem - Cumprimento das Atribuições*

|                |     |     |     |     |     |
|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Base amostral  | 596 | 587 | 552 | 579 | 612 |
| Moda           | 8   | 8   | 8   | 7   | -   |
| IC - lim. Inf. | 6,9 | 6,9 | 6,6 | 6,0 | 6,7 |
| IC - lim. Sup. | 7,3 | 7,3 | 7,1 | 6,5 | 7,0 |

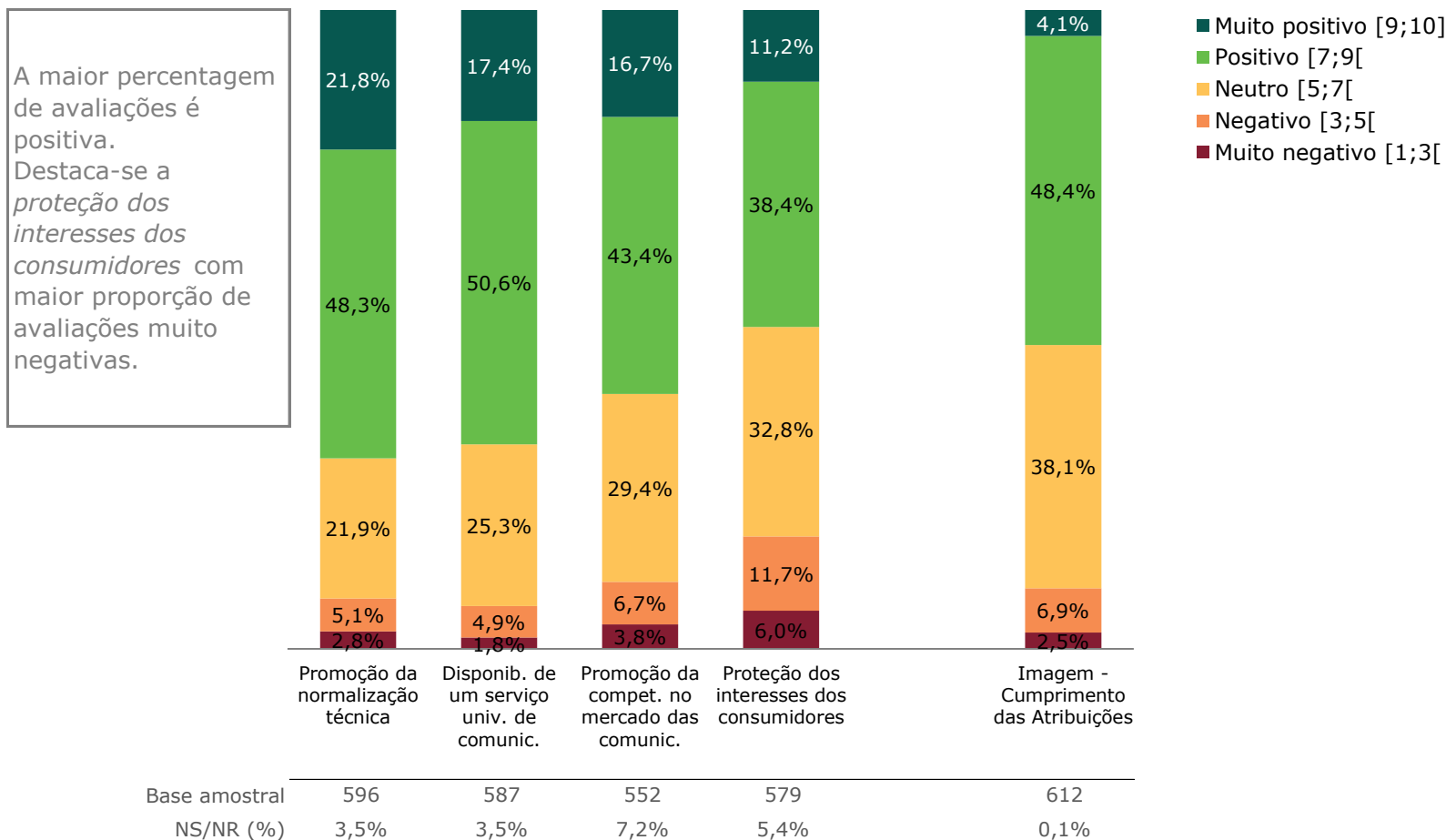
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

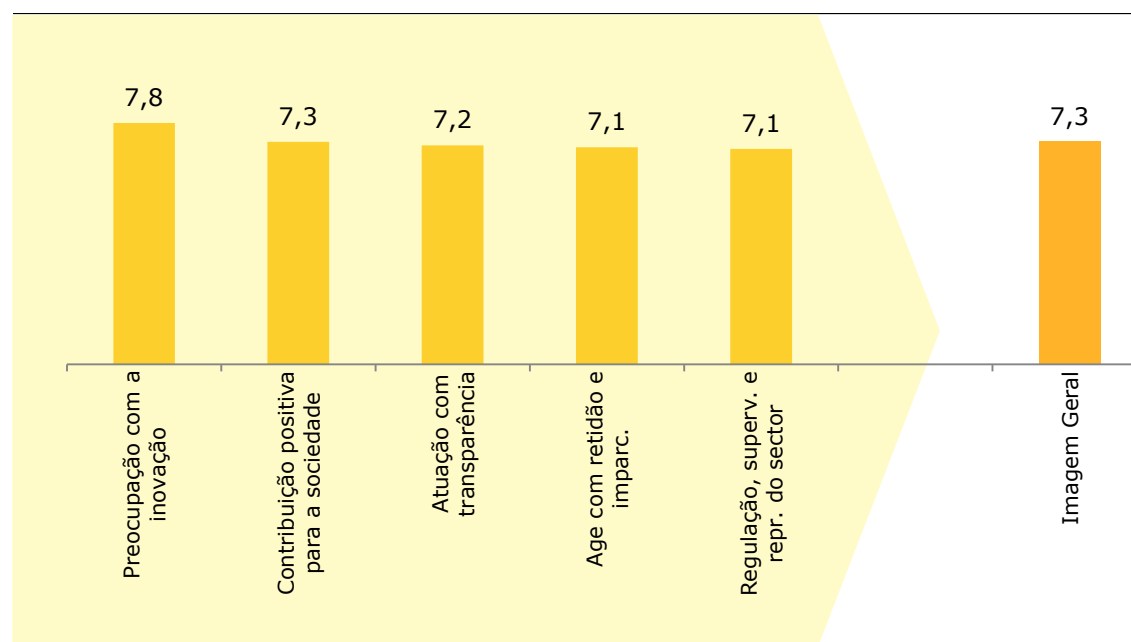
## Dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições

Segmentação por níveis de classificação da dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições e dos respetivos indicadores



## Dimensão Imagem Geral

Valorizações médias da dimensão Imagem Geral e dos respetivos indicadores



A preocupação com a inovação tem avaliação média superior aos restantes aspetos avaliados na Imagem Geral

|                |     |     |     |     |     |     |
|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Base amostral  | 599 | 610 | 580 | 578 | 602 | 612 |
| Moda           | 8   | 8   | 8   | 8   | 8   | -   |
| IC - lim. Inf. | 7,6 | 7,1 | 7,0 | 6,9 | 6,9 | 7,1 |
| IC - lim. Sup. | 8,1 | 7,5 | 7,4 | 7,4 | 7,3 | 7,5 |

Escala de 1 a 10:

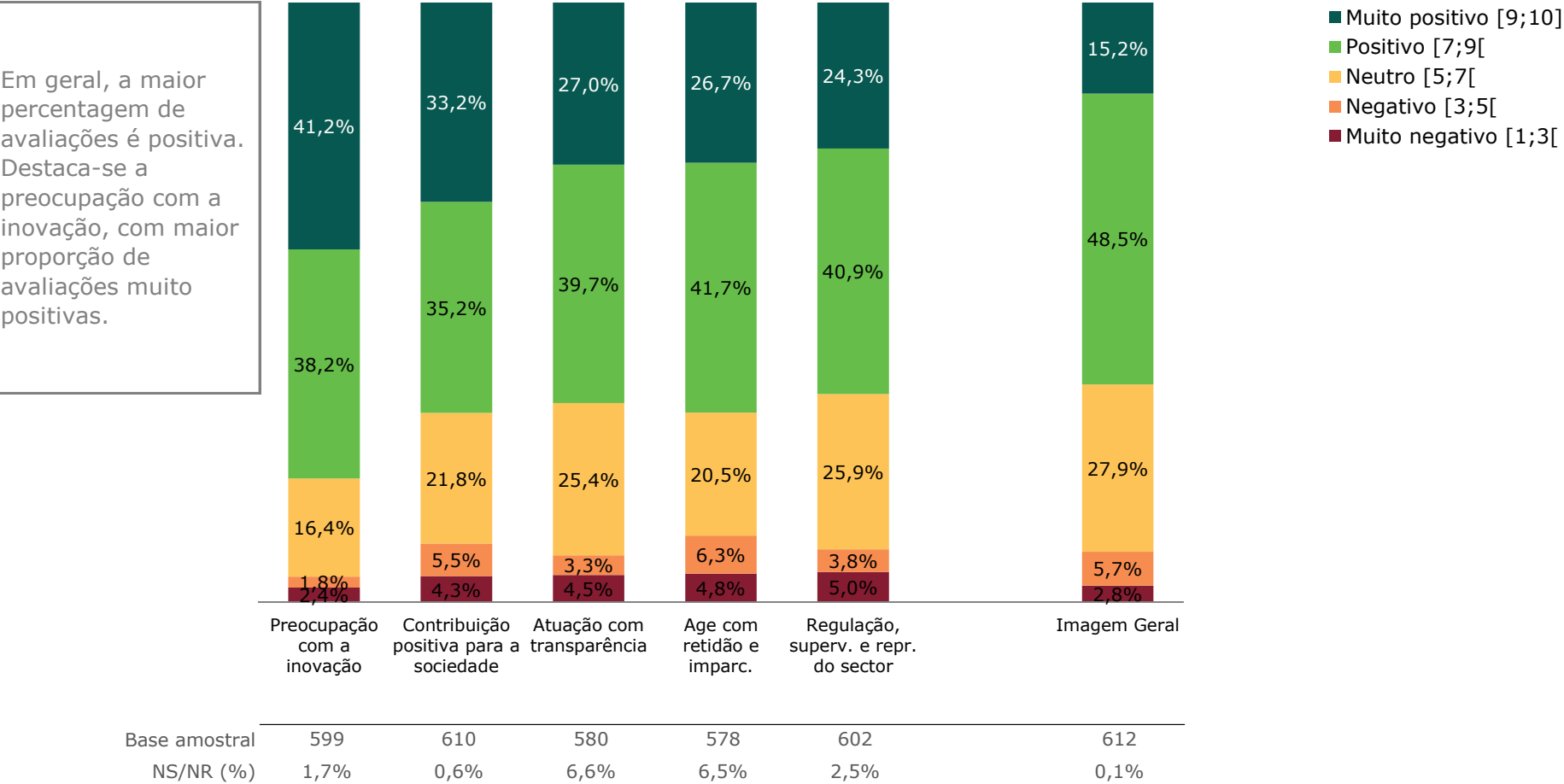
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado



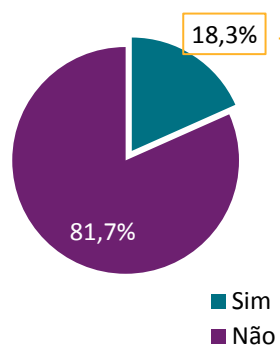
# Dimensão Imagem Geral

Segmentação por níveis de classificação da dimensão Imagem Geral e dos respetivos indicadores



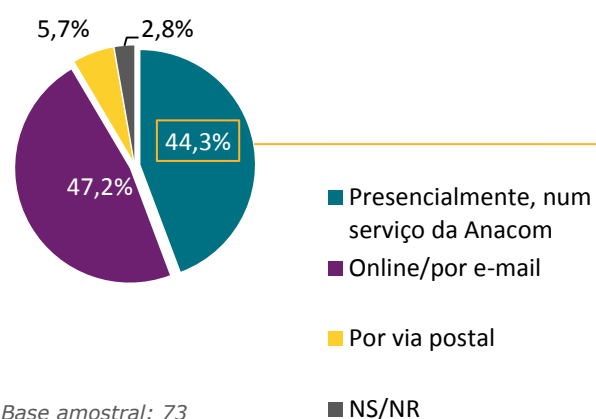
## Dimensão Título Profissional

Cliente com registo de Título obtido na Anacom no novo regime ITED/ITUR?



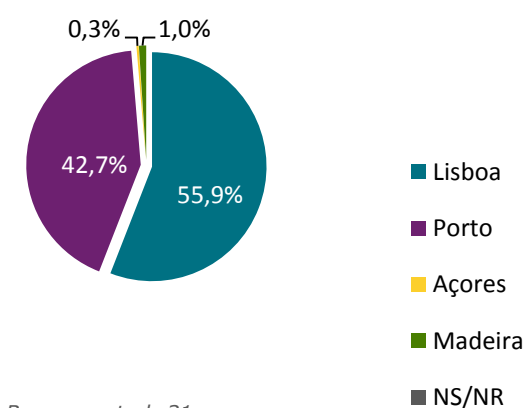
Base amostral: 613

Principal meio de contacto para tratar da solicitação do título profissional



Base amostral: 73

Qual o serviço?



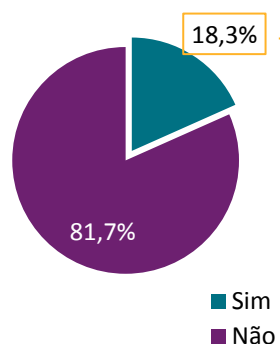
Base amostral: 31

## Dimensão Título Profissional

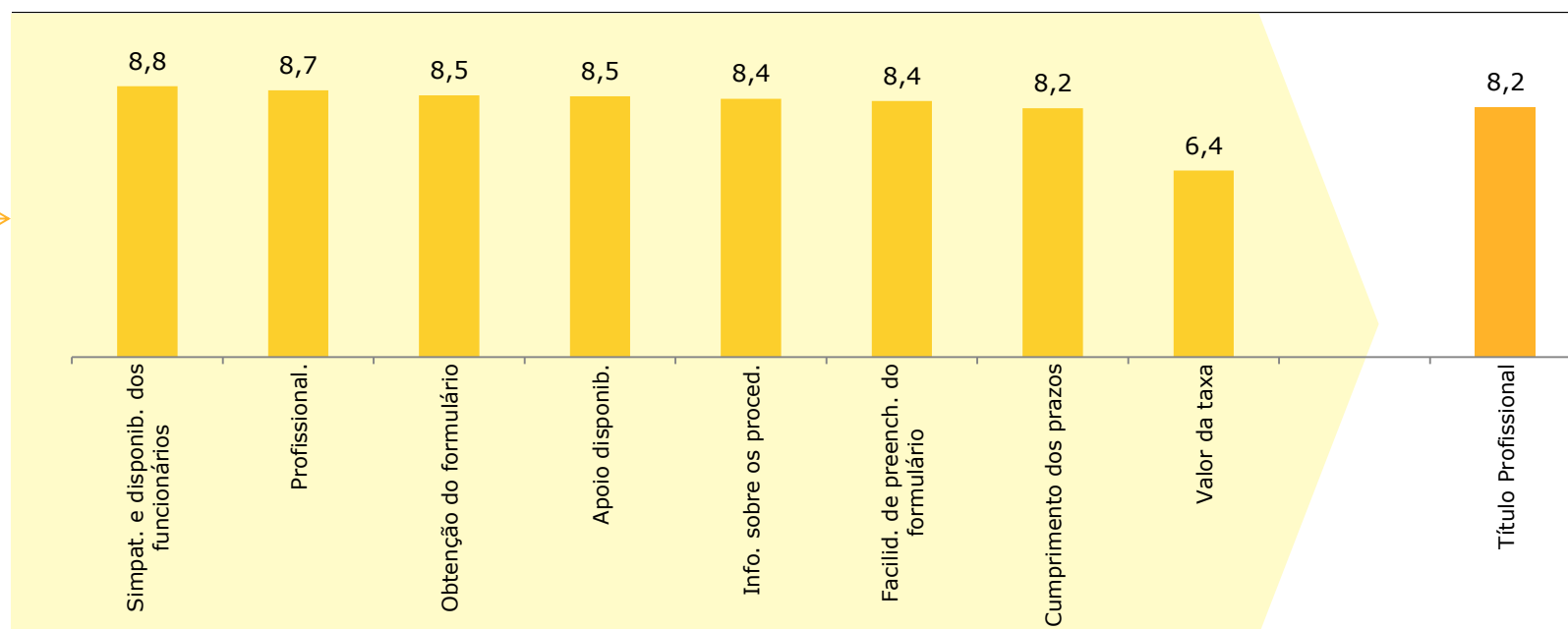
Valorizações médias da dimensão Título Profissional e dos respetivos indicadores

O valor da taxa tem avaliação média consideravelmente inferior aos restantes aspetos avaliados relativamente à dimensão Título Profissional

Cliente com registo de Título obtido na Anacom no novo regime ITED/ITUR?



Base amostral: 613



|                |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Base amostral  | 31  | 70  | 72  | 70  | 73  | 71  | 70  | 71  | 73  |
| Moda           | 10  | 10  | 10  | 10  | 10  | 10  | 10  | 7   | -   |
| IC - lim. Inf. | 8,1 | 8,2 | 8,2 | 8,1 | 8,0 | 7,9 | 7,7 | 5,8 | 7,9 |
| IC - lim. Sup. | 9,5 | 9,1 | 8,9 | 8,9 | 8,9 | 8,8 | 8,7 | 7,0 | 8,5 |

Escala de 1 a 10:

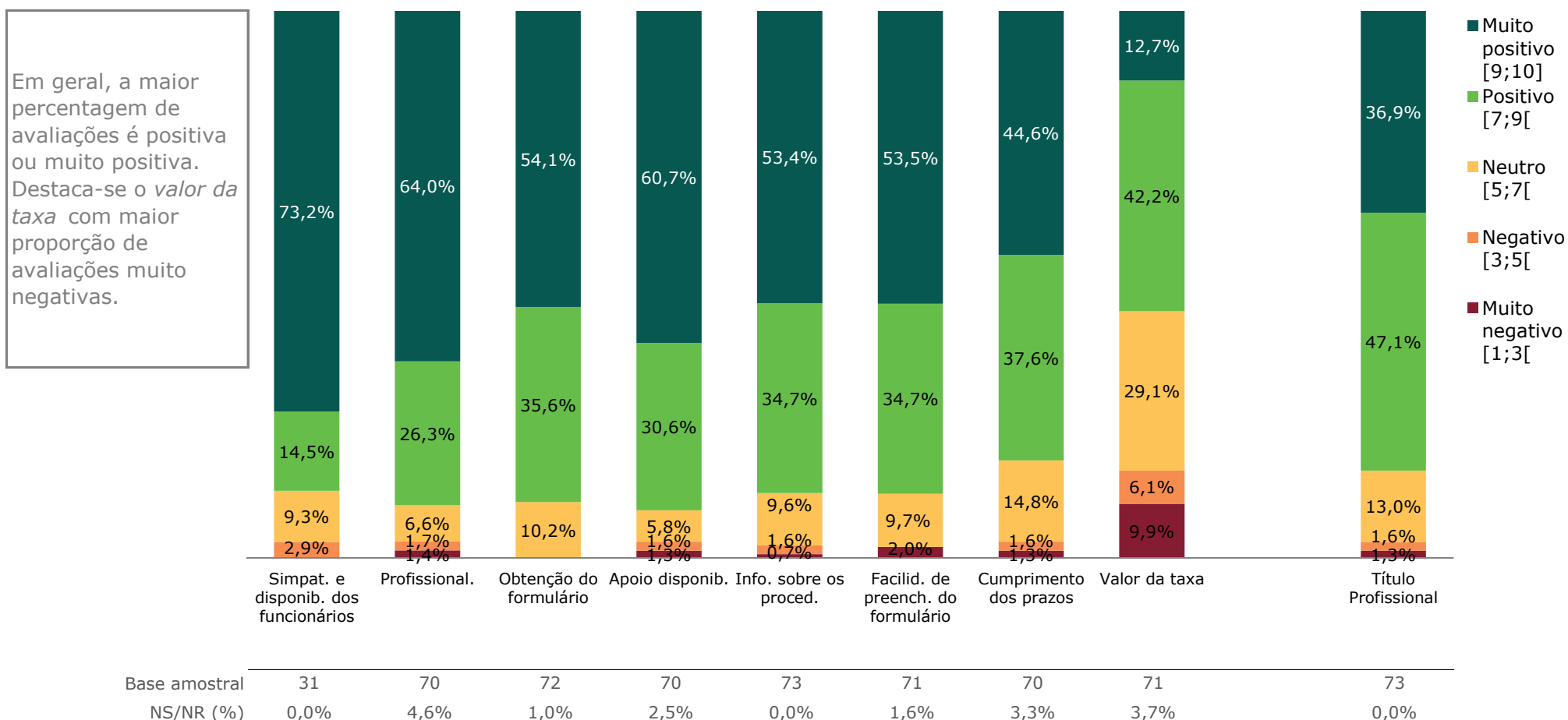
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Título Profissional

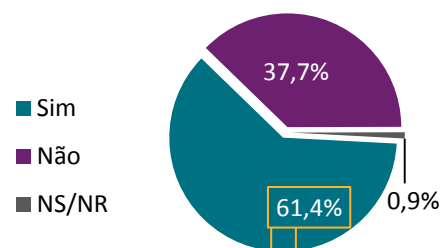
Segmentação por níveis de classificação da dimensão Título Profissional e dos respetivos indicadores

(Cliente com registo de Título obtido na Anacom no novo regime ITED/ITUR)

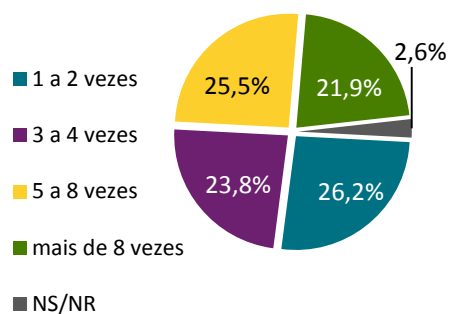


## Atendimento

Nos últimos 12 meses, entrou em contacto com a Anacom?



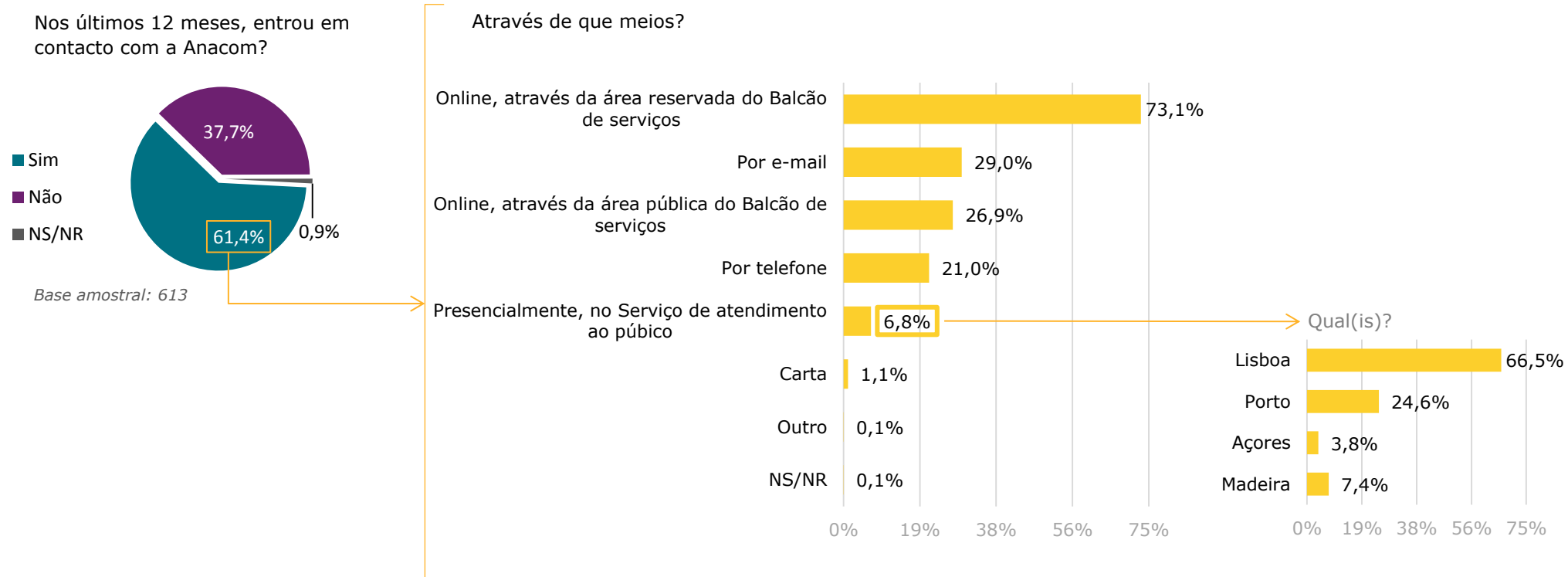
Quantas vezes contactou a Anacom nestes últimos 12 meses?



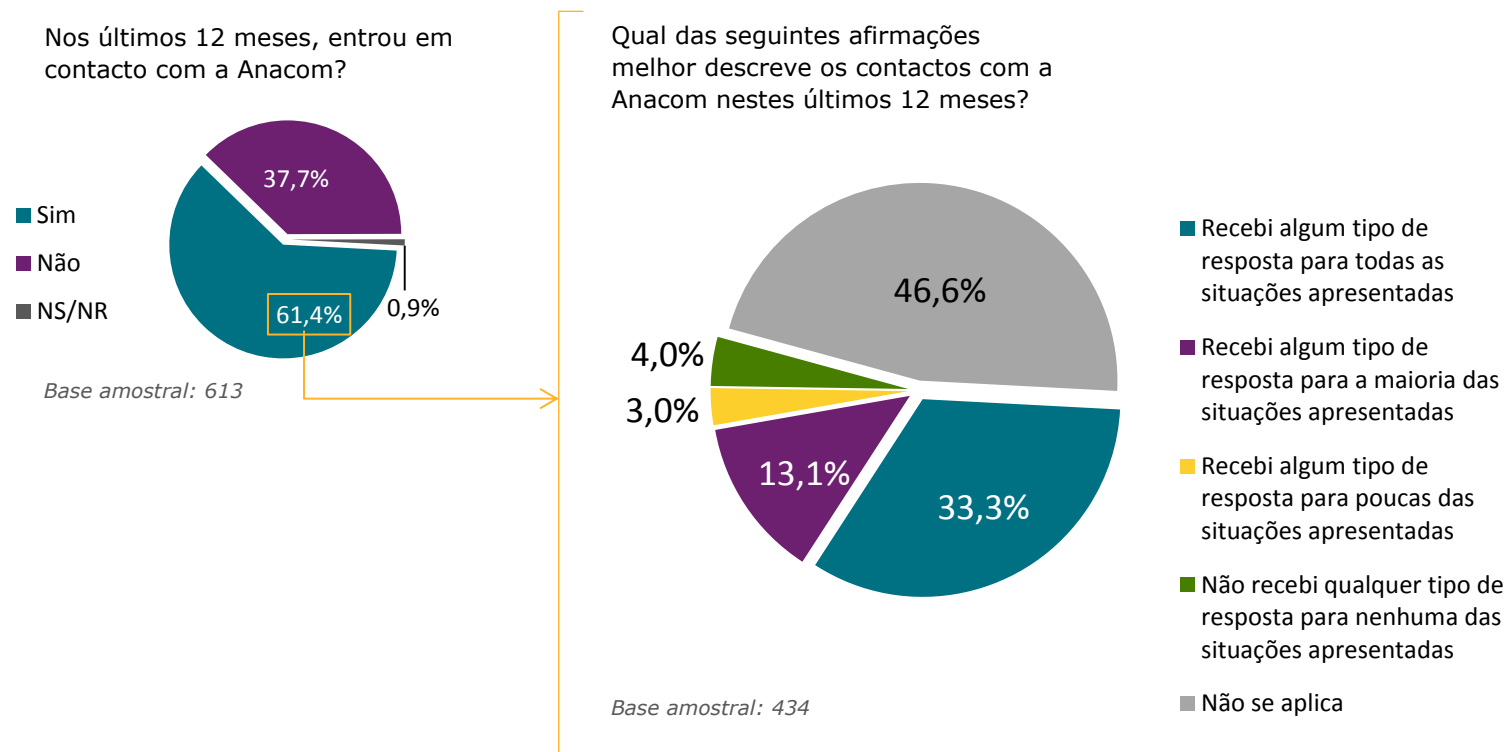
Que motivos o levaram a contactar a Anacom nos últimos 12 meses?



## Atendimento

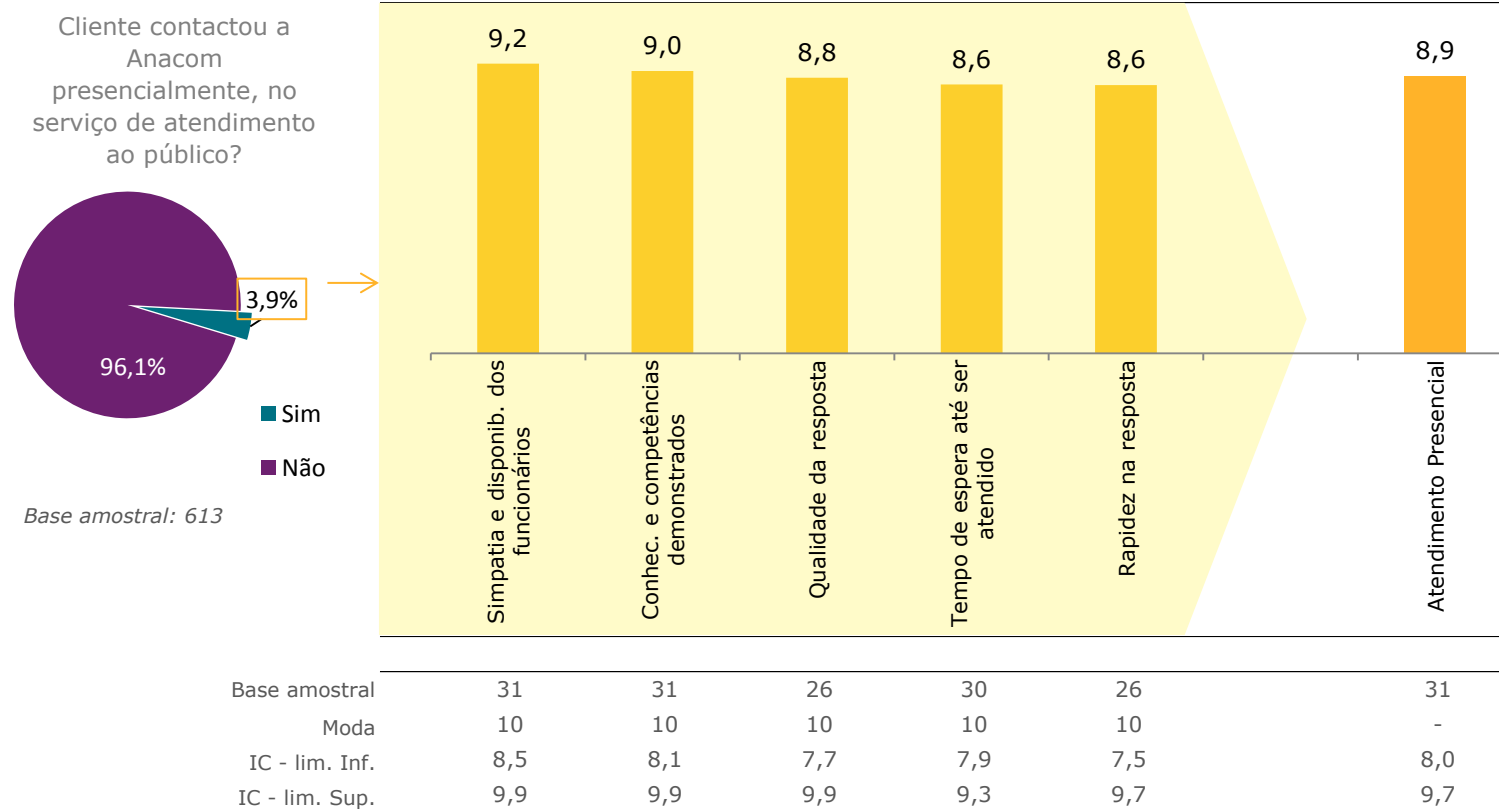


## Atendimento



## Dimensão Atendimento Presencial

Valorizações médias da dimensão Atendimento Presencial e dos respetivos indicadores



Não se verificam diferenças significativas nos valores médios dos indicadores da dimensão Atendimento Presencial.

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

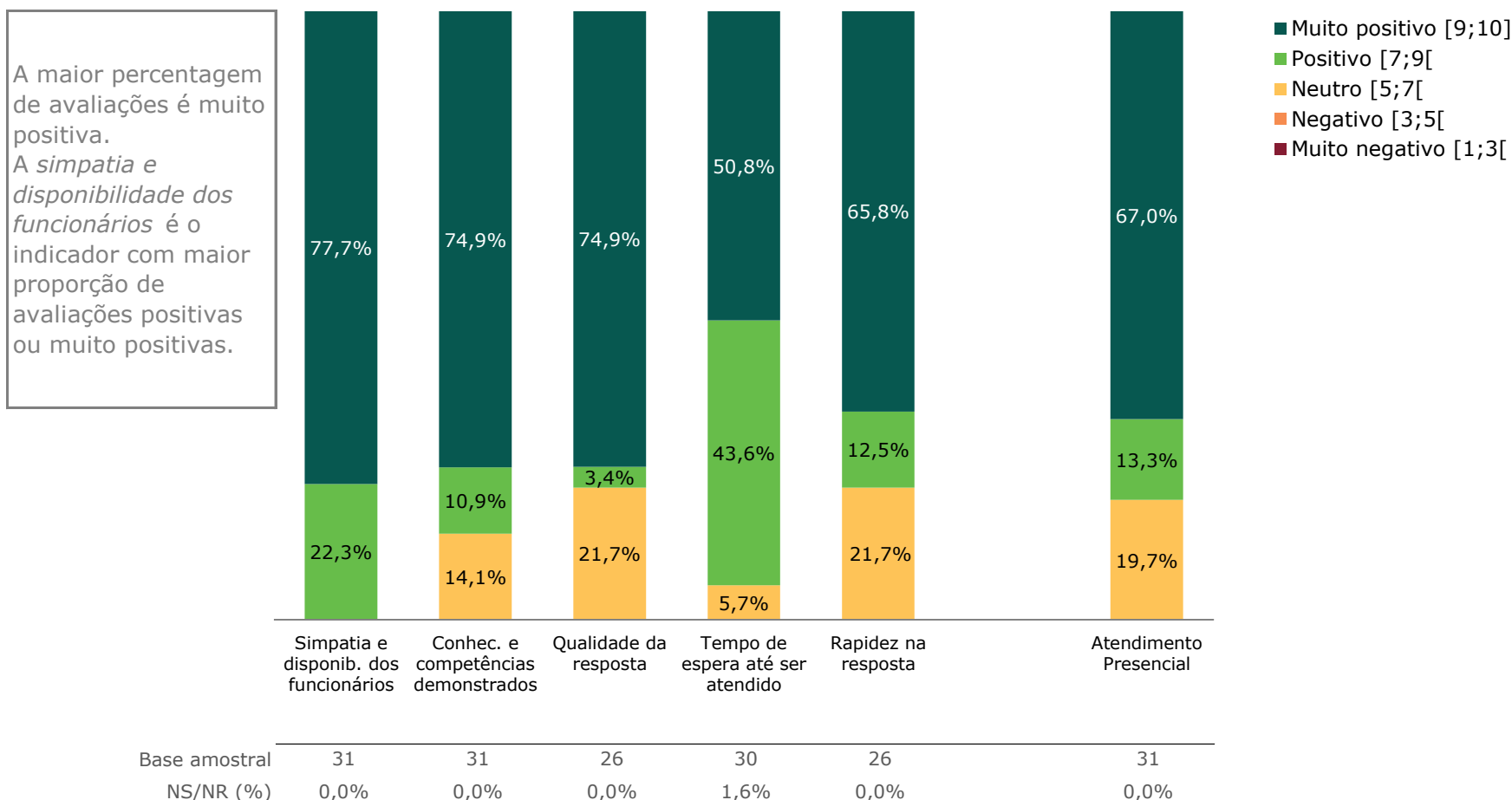
10 - Nível mais elevado



## Dimensão Atendimento Presencial

Segmentação por níveis de classificação da dimensão Atendimento Presencial e dos respetivos indicadores

(Se entrou em contacto com a Anacom Presencialmente, no Serviço de atendimento ao público)

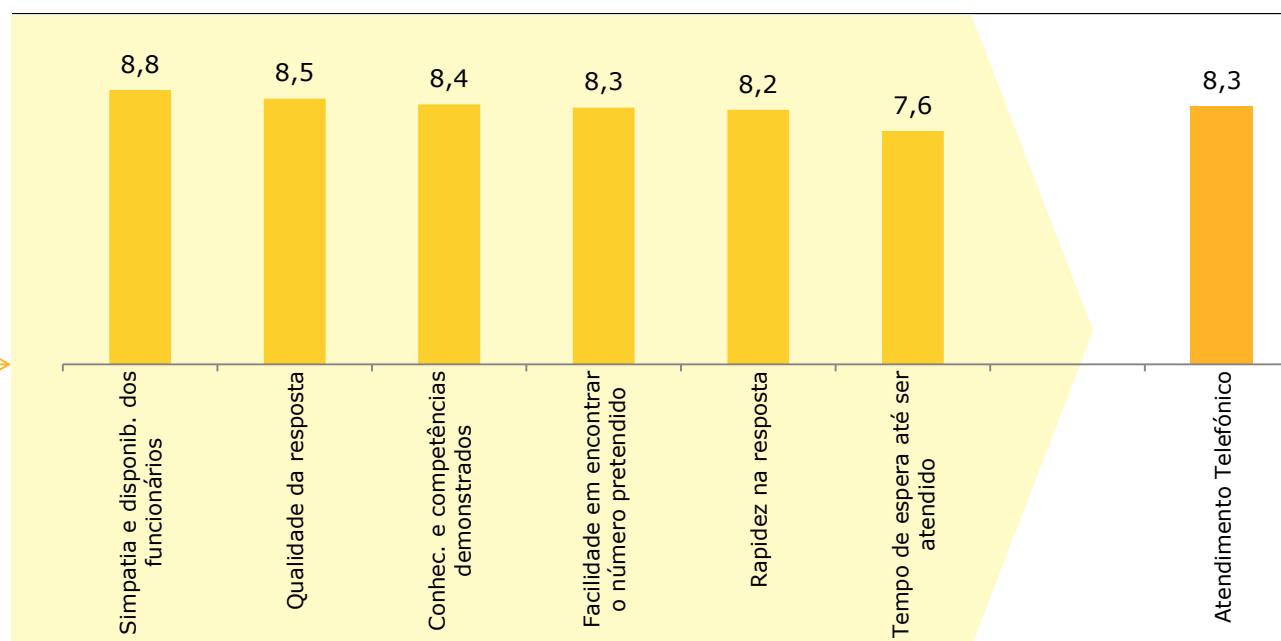
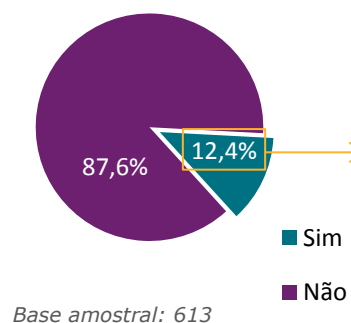


## Dimensão Atendimento Telefónico

Valorizações médias da dimensão Atendimento Telefónico e dos respetivos indicadores

O tempo de espera até ser atendido tem avaliação média inferior aos restantes aspetos avaliados no Atendimento Telefónico.

Cliente contactou a Anacom por telefone?



|                |     |     |     |     |     |     |     |
|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Base amostral  | 110 | 92  | 111 | 110 | 90  | 106 | 111 |
| Moda           | 10  | 10  | 10  | 8   | 10  | 8   | -   |
| IC - lim. Inf. | 8,4 | 8,0 | 7,9 | 7,9 | 7,6 | 7,1 | 8,0 |
| IC - lim. Sup. | 9,1 | 9,0 | 8,8 | 8,7 | 8,8 | 8,1 | 8,6 |

Escala de 1 a 10:

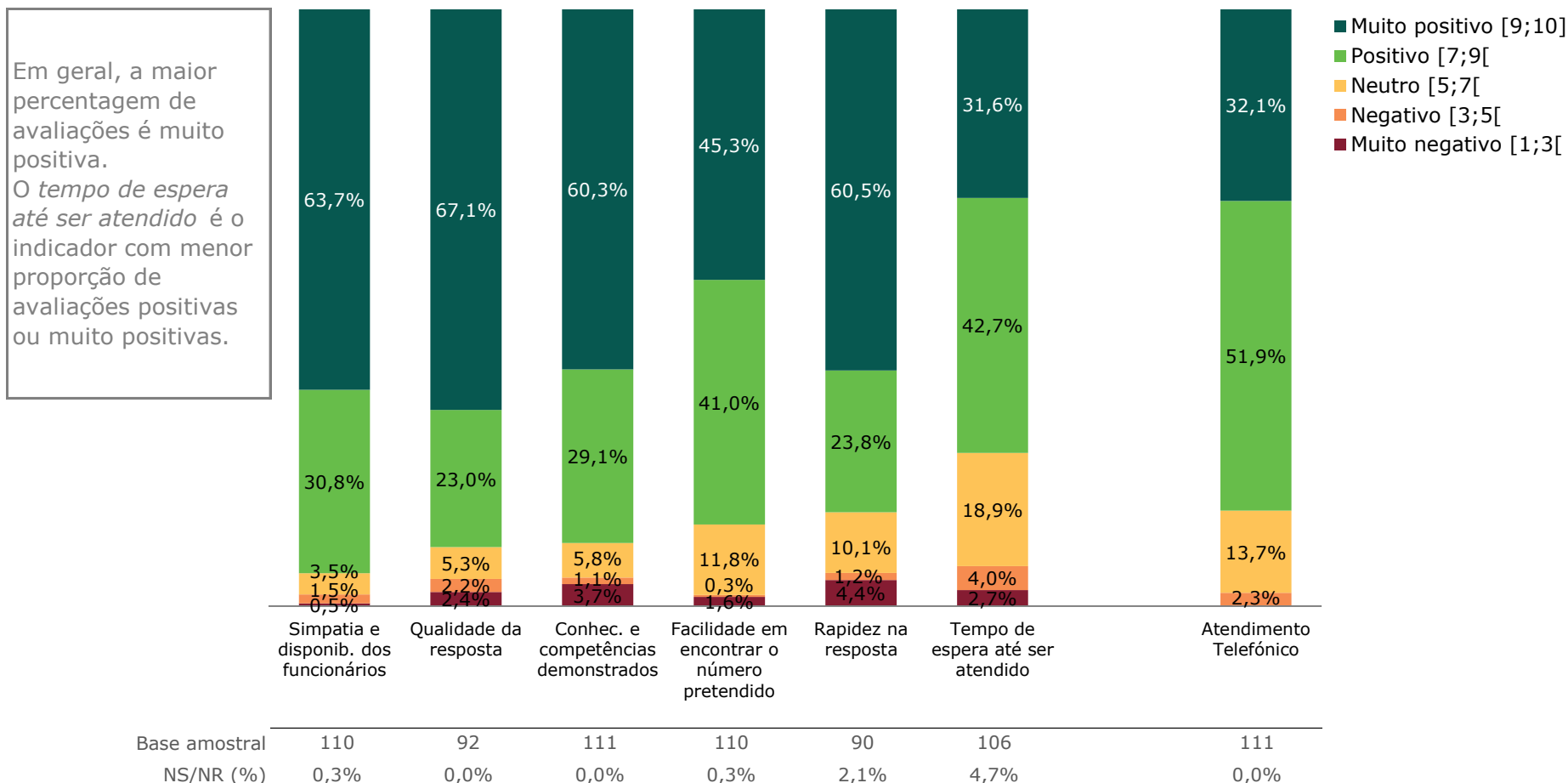
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Atendimento Telefónico

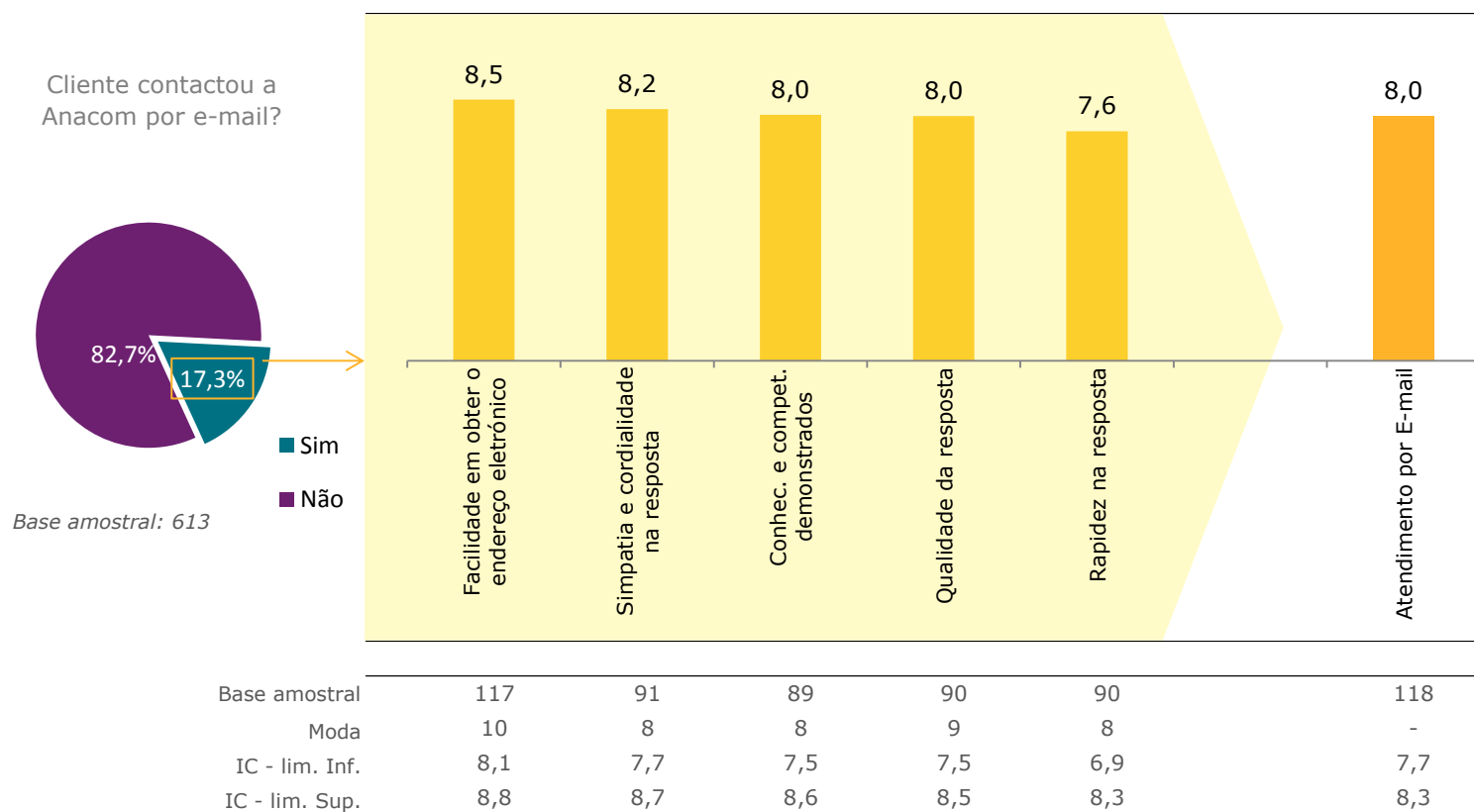
Segmentação da dimensão Atendimento Telefónico e dos respetivos indicadores por Níveis de Classificação

(Se entrou em contacto com a Anacom por telefone)



## Dimensão Atendimento por E-mail

Valorizações médias da dimensão Atendimento por E-mail e dos respetivos indicadores



Não se verificam diferenças significativas nos valores médios dos indicadores da dimensão Atendimento por E-mail.

Escala de 1 a 10:

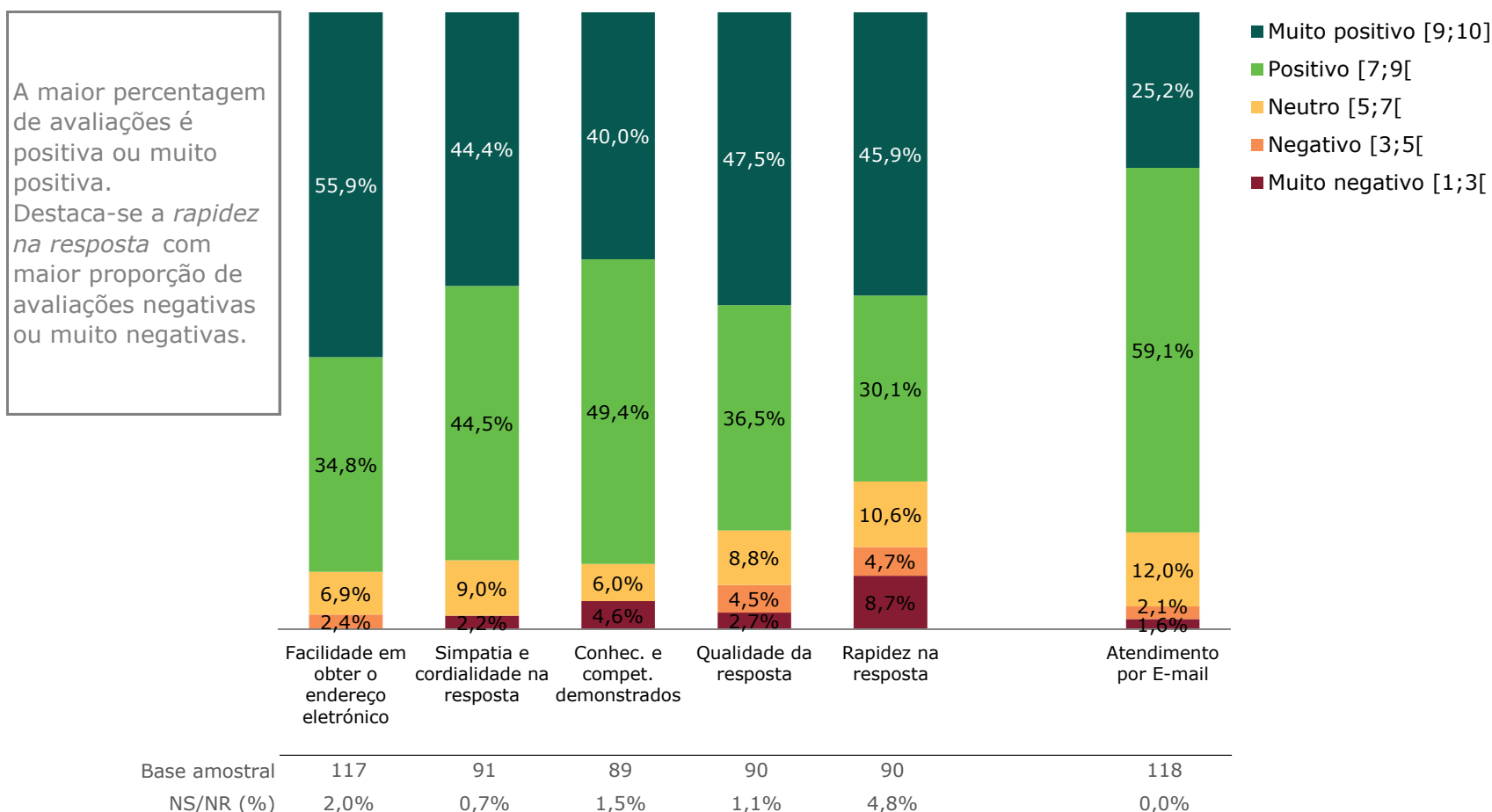
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Atendimento por E-mail

Segmentação por níveis de classificação da dimensão Atendimento por E-mail e dos respetivos indicadores

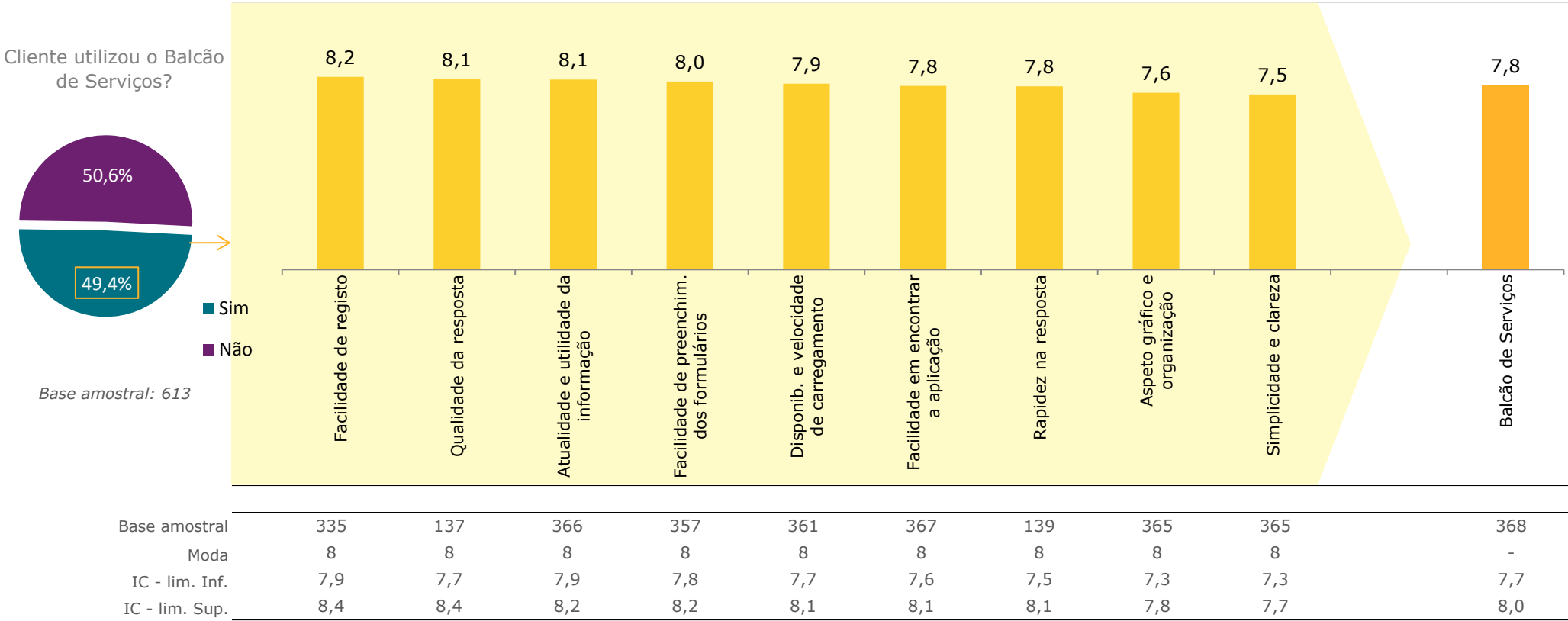
(Se entrou em contacto com a Anacom por e-mail)



# Dimensão Balcão de Serviços

Valorizações médias da dimensão Balcão de Serviços e dos respetivos indicadores

A facilidade de registo é o indicador com melhor avaliação média na dimensão Balcão de Serviços.

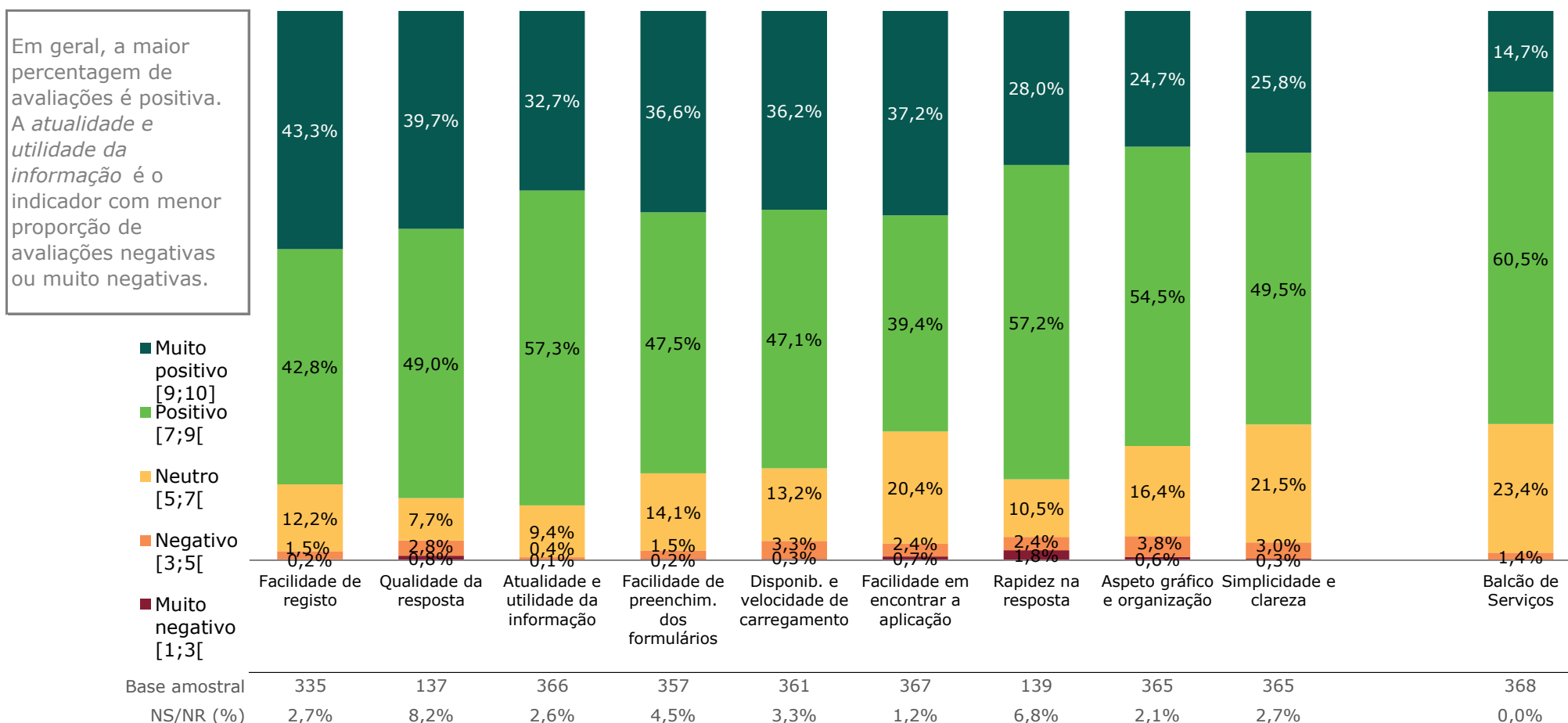


Escala de 1 a 10:  
1 - Nível mais baixo  
10 - Nível mais elevado

## Dimensão Balcão de Serviços

Segmentação por níveis de classificação da dimensão Balcão de Serviços e dos respetivos indicadores

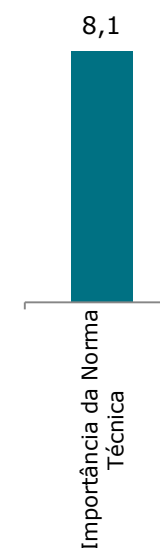
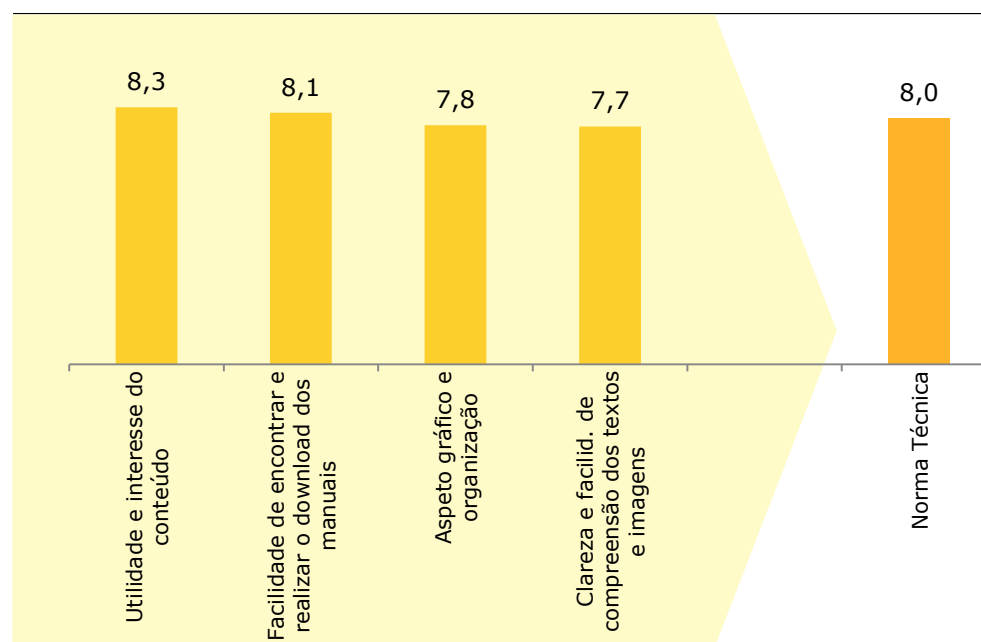
(Se entrou em contacto com a Anacom através do Balcão de serviços, área pública ou reservada)



## Dimensão Norma Técnica

Valorizações médias da dimensão Norma Técnica e dos respetivos indicadores

*A clareza e facilidade de compreensão dos textos e imagens dos manuais tem avaliação média inferior aos restantes aspetos avaliados na Norma Técnica.*



|                |     |     |     |     |     |
|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Base amostral  | 605 | 587 | 599 | 606 | 607 |
| Moda           | 8   | 8   | 8   | 8   | -   |
| IC - lim. Inf. | 8,1 | 8,0 | 7,6 | 7,6 | 7,8 |
| IC - lim. Sup. | 8,4 | 8,3 | 7,9 | 7,9 | 8,1 |

|                |     |
|----------------|-----|
| Base amostral  | 605 |
| Moda           | 10  |
| IC - lim. Inf. | 7,9 |
| IC - lim. Sup. | 8,3 |

Escala de 1 a 10:

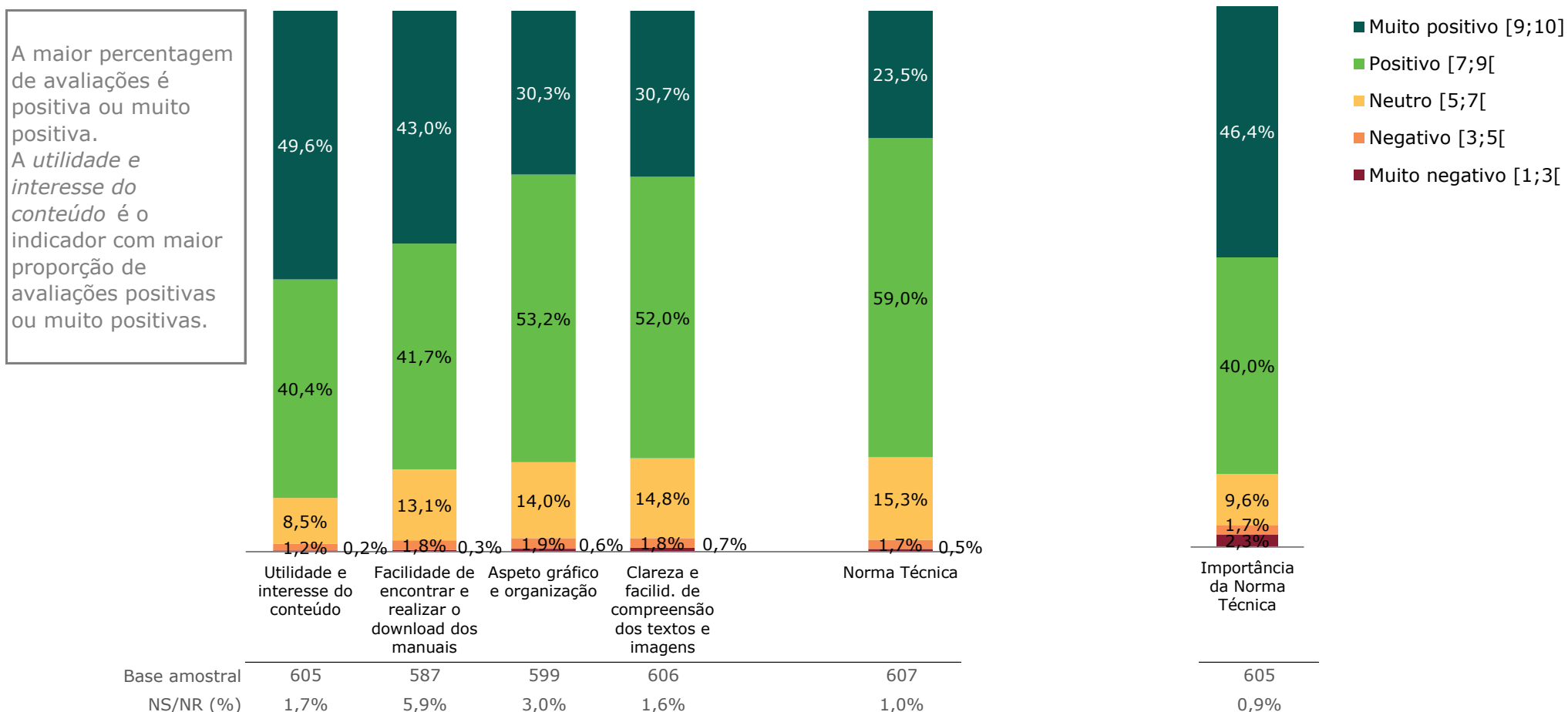
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado



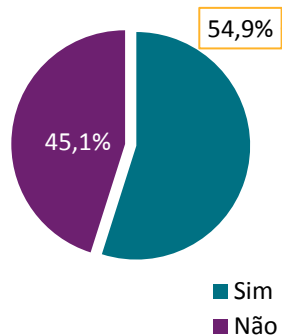
## Dimensão Norma Técnica

Segmentação por níveis de classificação da dimensão Norma Técnica e dos respectivos indicadores



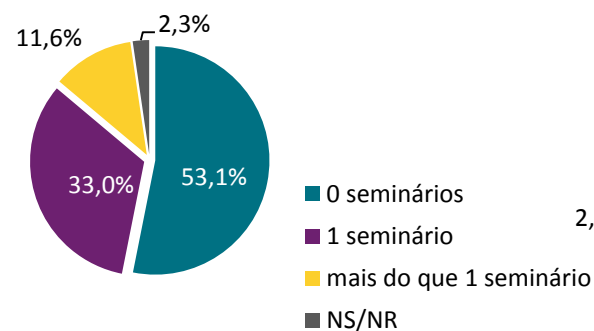
## Dimensão Seminários/Workshops

Cliente com registo de participação em seminários ou que respondeu ter participado em seminários



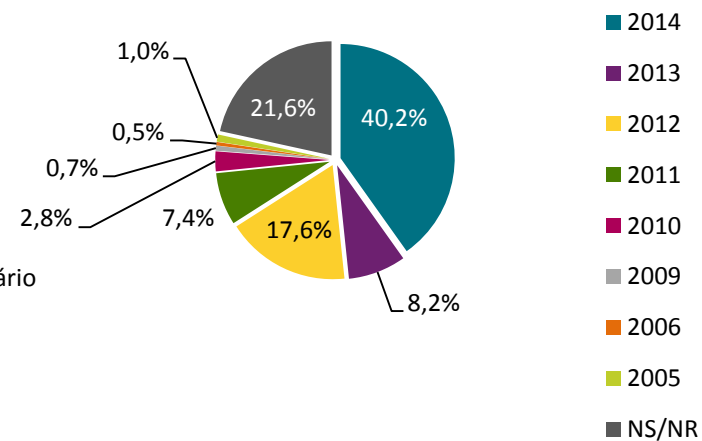
Base amostral: 613

A quantos seminários ITED/ITUR assistiu nos últimos 12 meses?



Base amostral: 394

Pode indicar qual o ano do último seminário a que assistiu?

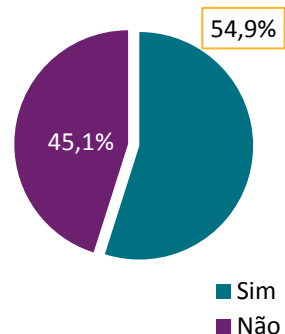


## Dimensão Seminários/Workshops

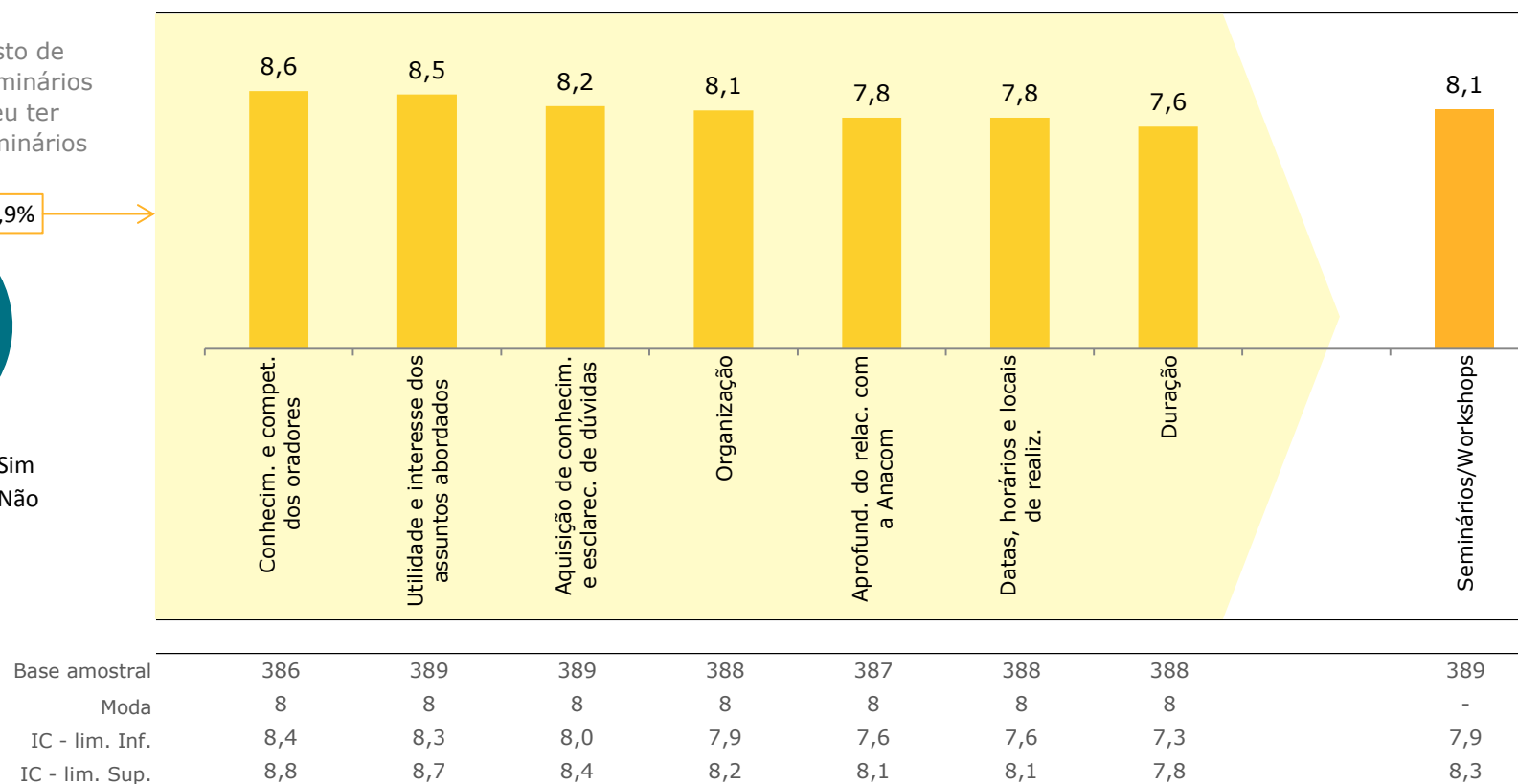
Valorizações médias da dimensão Seminários/Workshops e dos respetivos indicadores

O indicador *conhecimentos e competências dos oradores* tem avaliação média superior aos restantes aspetos avaliados na dimensão Seminários/Workshops.

Cliente com registo de participação em seminários ou que respondeu ter participado em seminários



Base amostral: 613



Escala de 1 a 10:

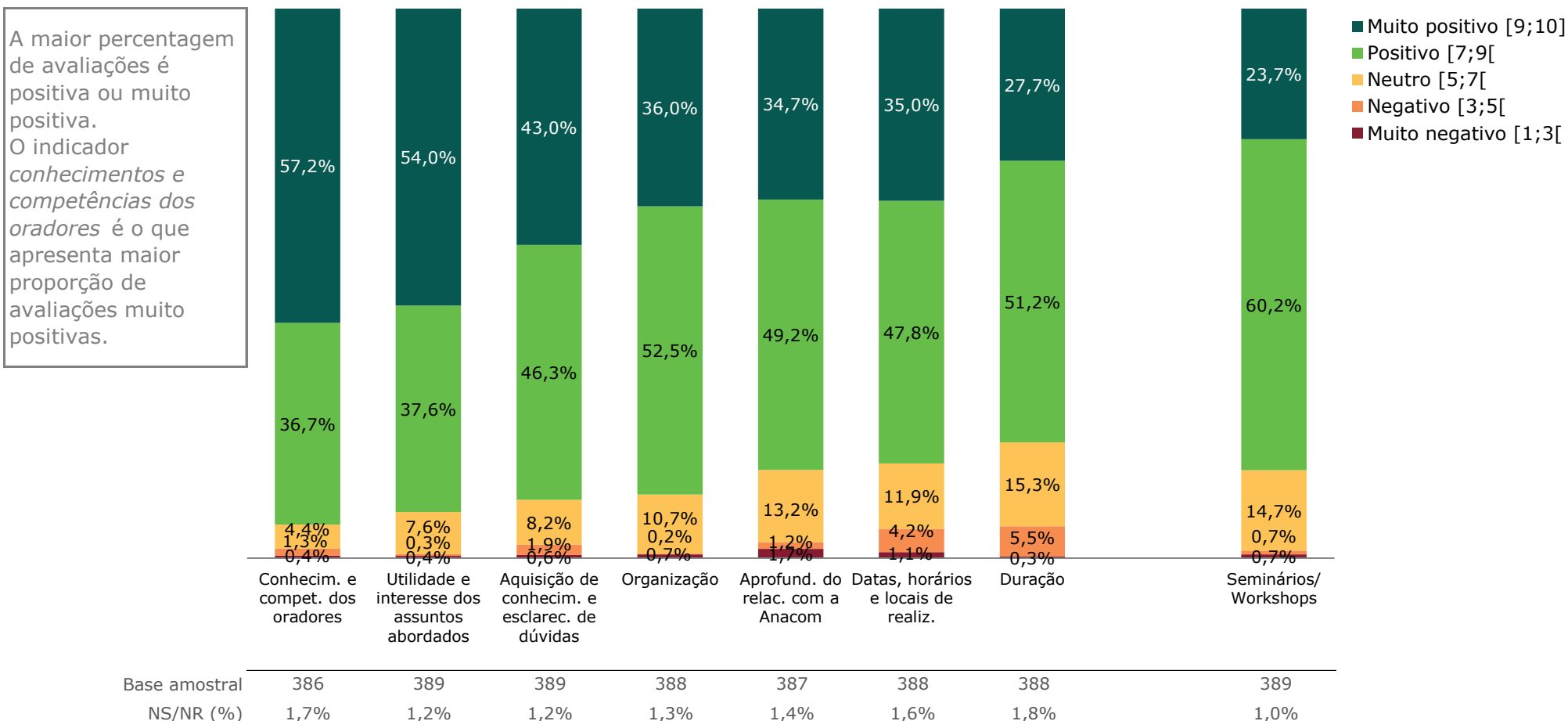
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Seminários/Workshops

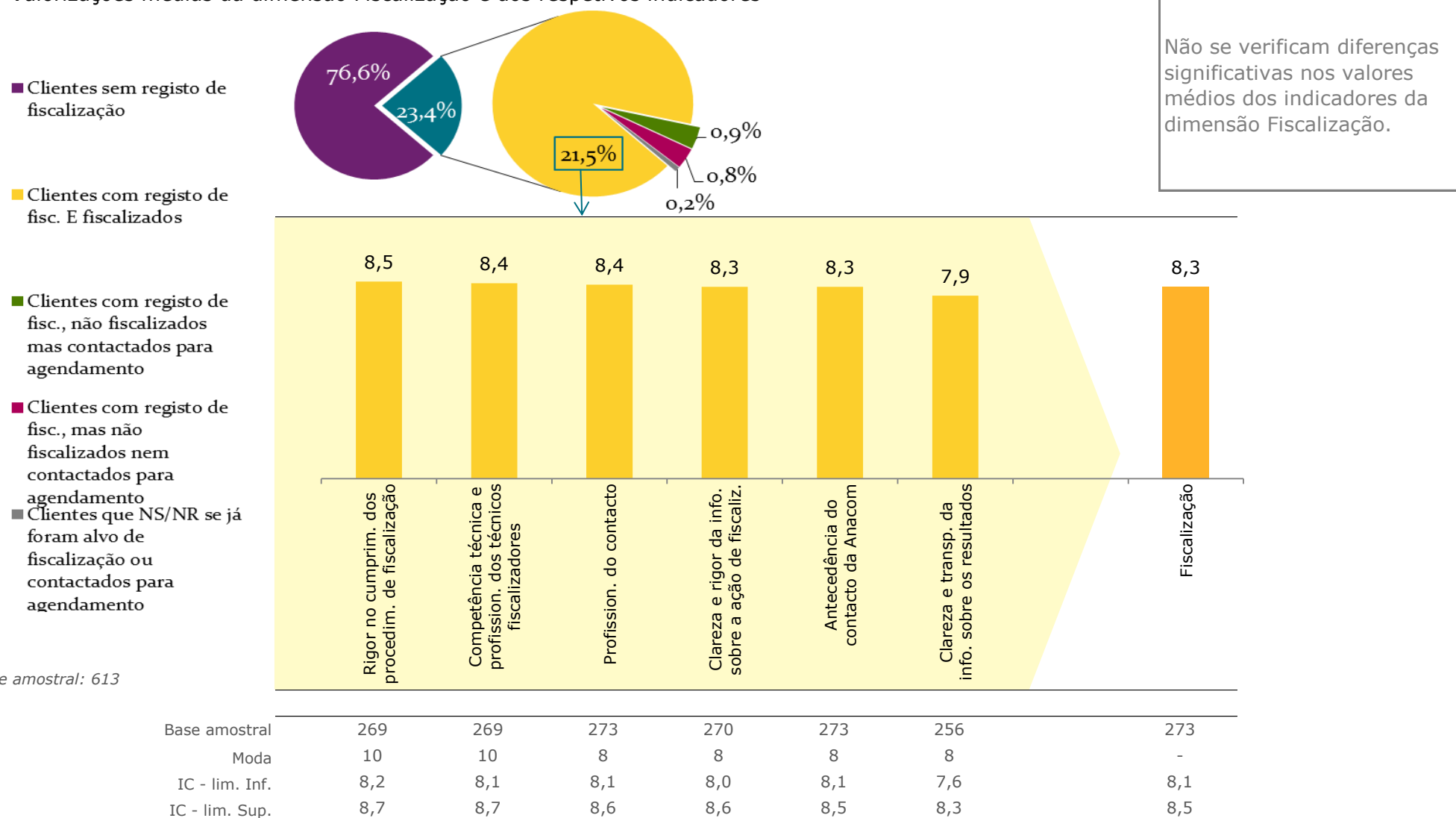
Segmentação por níveis de classificação da dimensão Seminários/Workshops e dos respetivos indicadores

(Técnico com registo de participação em seminários ou que respondeu ter participado em seminários)



## Dimensão Fiscalização

Valorizações médias da dimensão Fiscalização e dos respetivos indicadores



Base amostral: 613

Escala de 1 a 10:

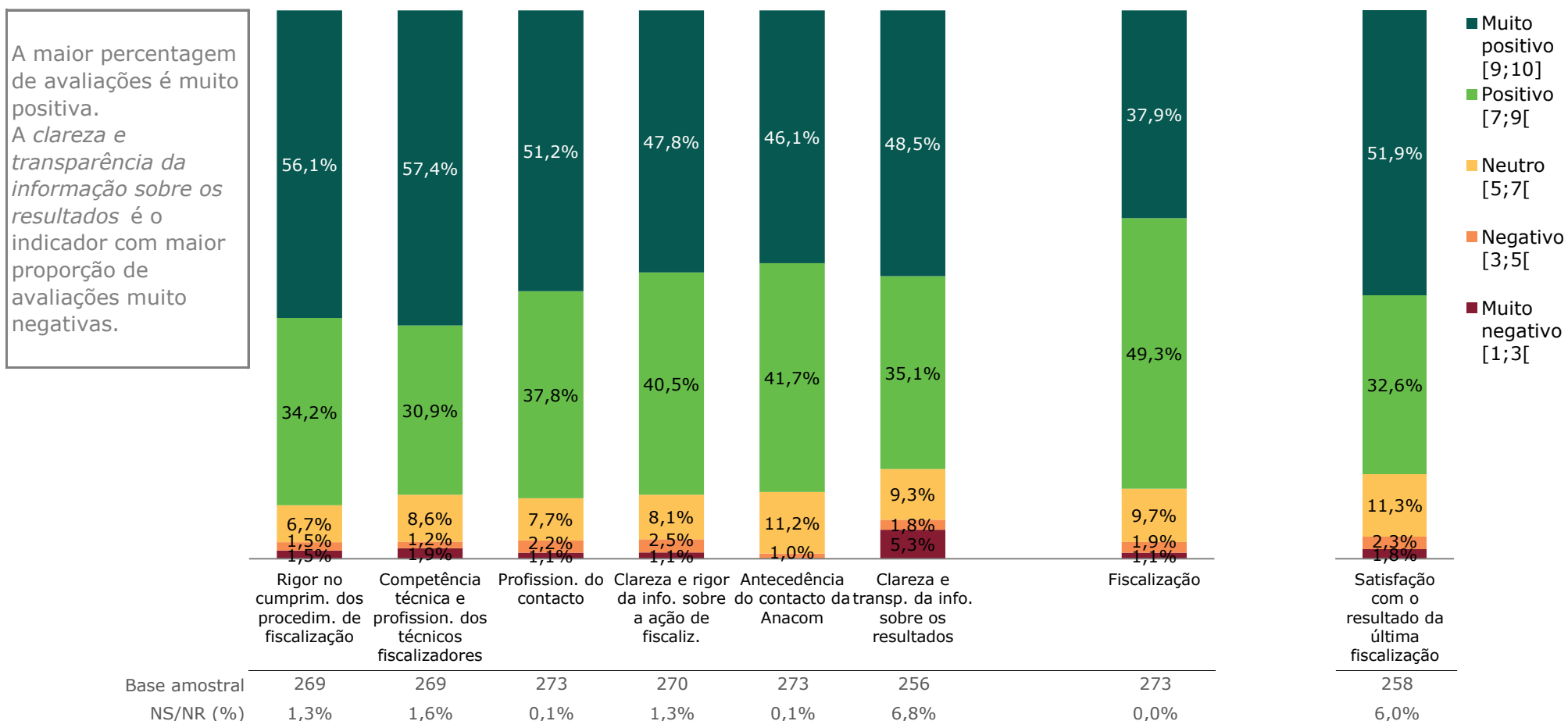
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

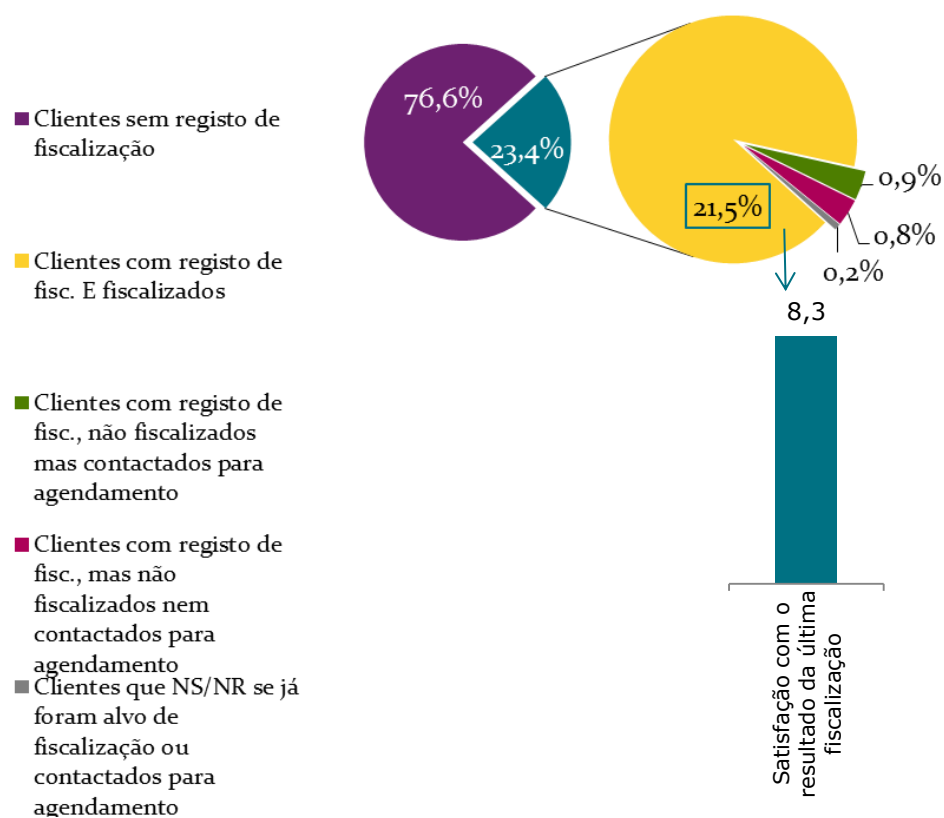
## Dimensão Fiscalização

Segmentação por níveis de classificação da dimensão Fiscalização e dos respetivos indicadores

(Se a Anacom já realizou fiscalização a alguma ITED/ITUR do técnico)



## Dimensão Fiscalização



|                |     |
|----------------|-----|
| Base amostral  | 274 |
| Moda           | 8   |
| IC - lim. Inf. | 8,0 |
| IC - lim. Sup. | 8,6 |

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

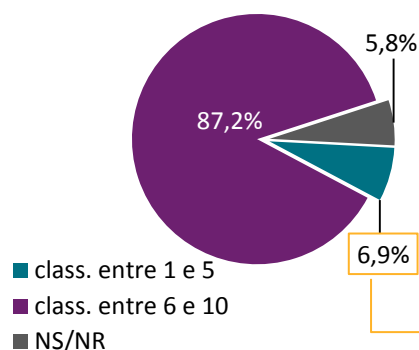
10 - Nível mais elevado

Base amostral: 613

## Dimensão Fiscalização

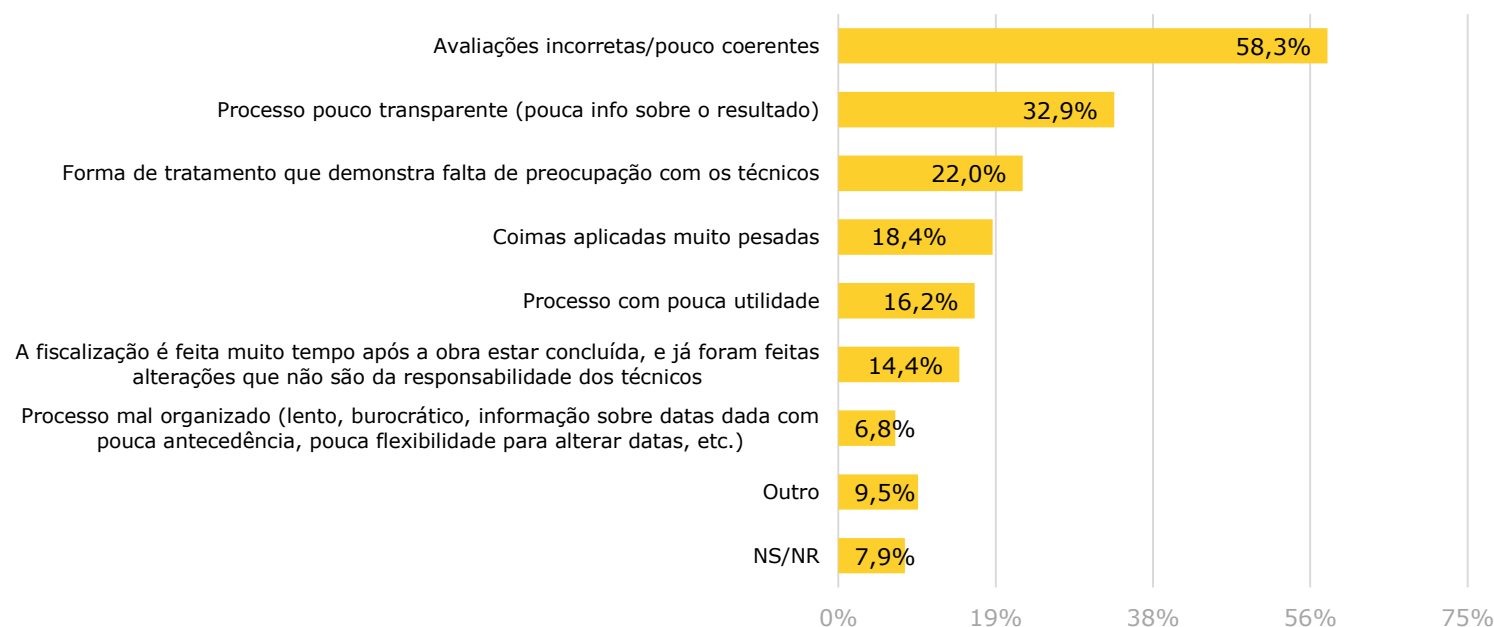
(Se a Anacom já realizou fiscalização a alguma ITED/ITUR do técnico)

Qual o seu grau de satisfação com o resultado da última ação de fiscalização da Anacom a uma ITED/ITUR sob a sua responsabilidade?



Base amostral: 274

### Motivos de insatisfação com os resultados da fiscalização (\*)

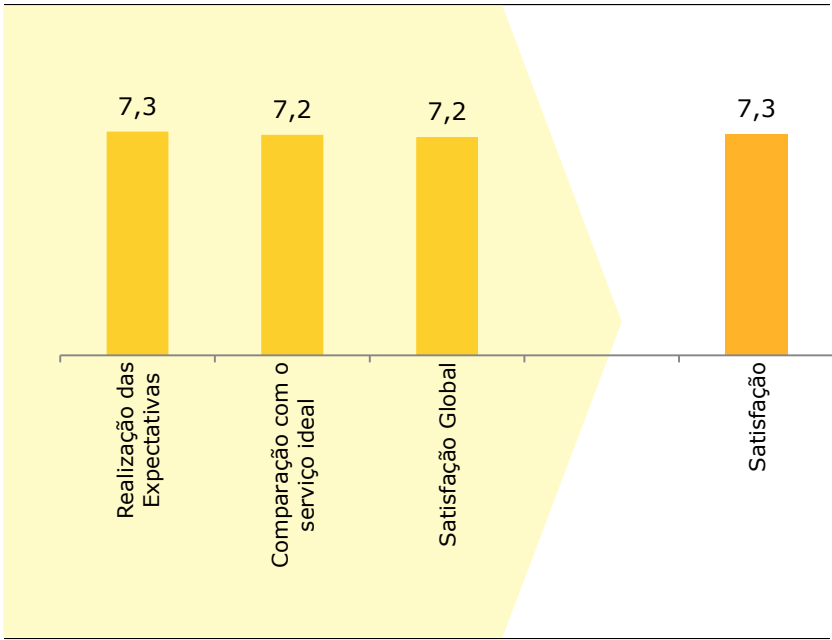


(\*) Estes resultados são meramente indicativos, em virtude da reduzida base amostral



# Dimensão Satisfação

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



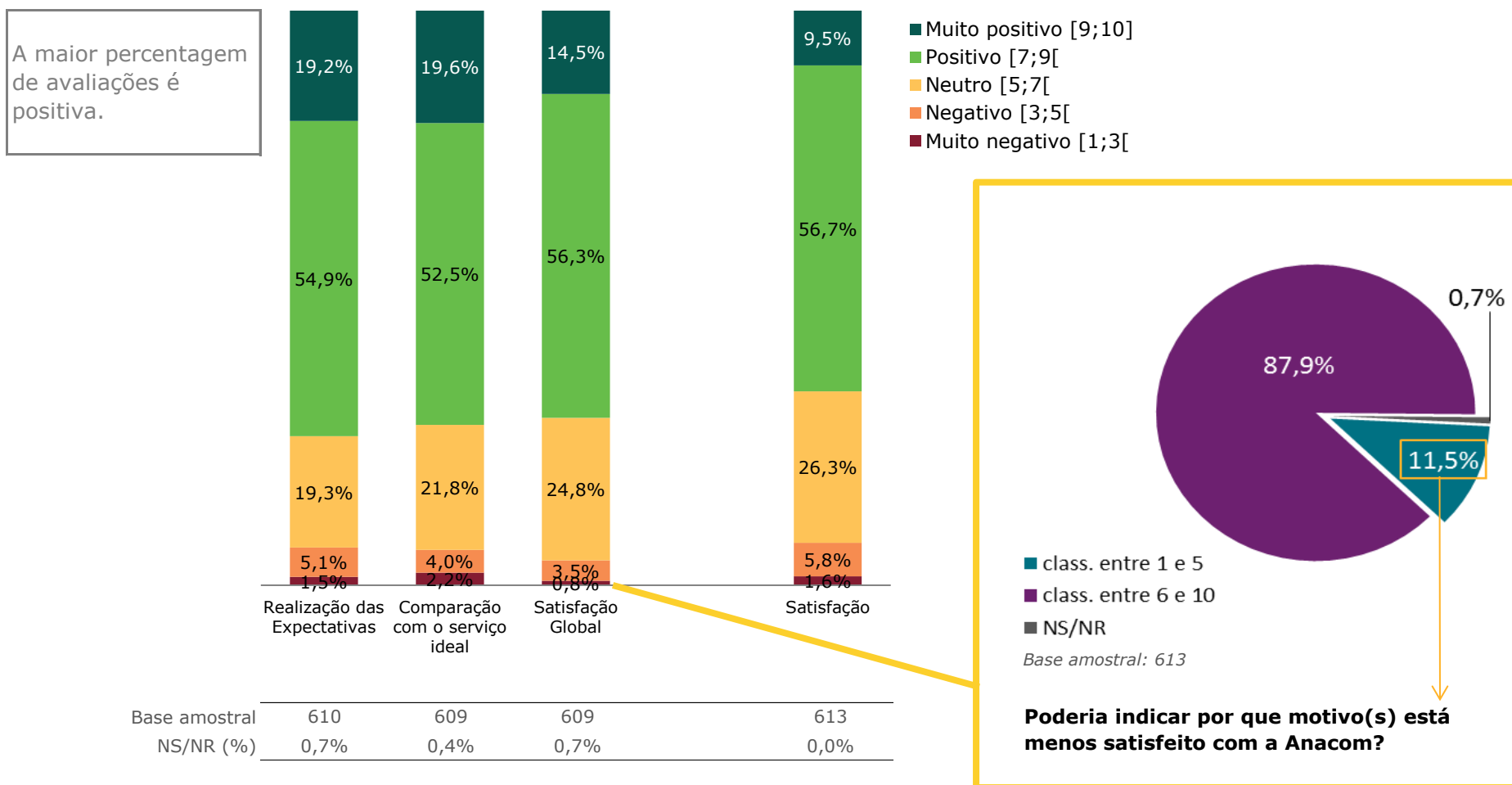
Não se verificam diferenças significativas nos valores médios dos indicadores da dimensão Satisfação.

|                |     |     |     |     |
|----------------|-----|-----|-----|-----|
| Base amostral  | 610 | 609 | 609 | 613 |
| Moda           | 8   | 8   | 8   | -   |
| IC - lim. Inf. | 7,2 | 7,1 | 7,0 | 7,1 |
| IC - lim. Sup. | 7,5 | 7,4 | 7,3 | 7,4 |

Escala de 1 a 10:  
1 - Nível mais baixo  
10 - Nível mais elevado

## Dimensão Satisfação

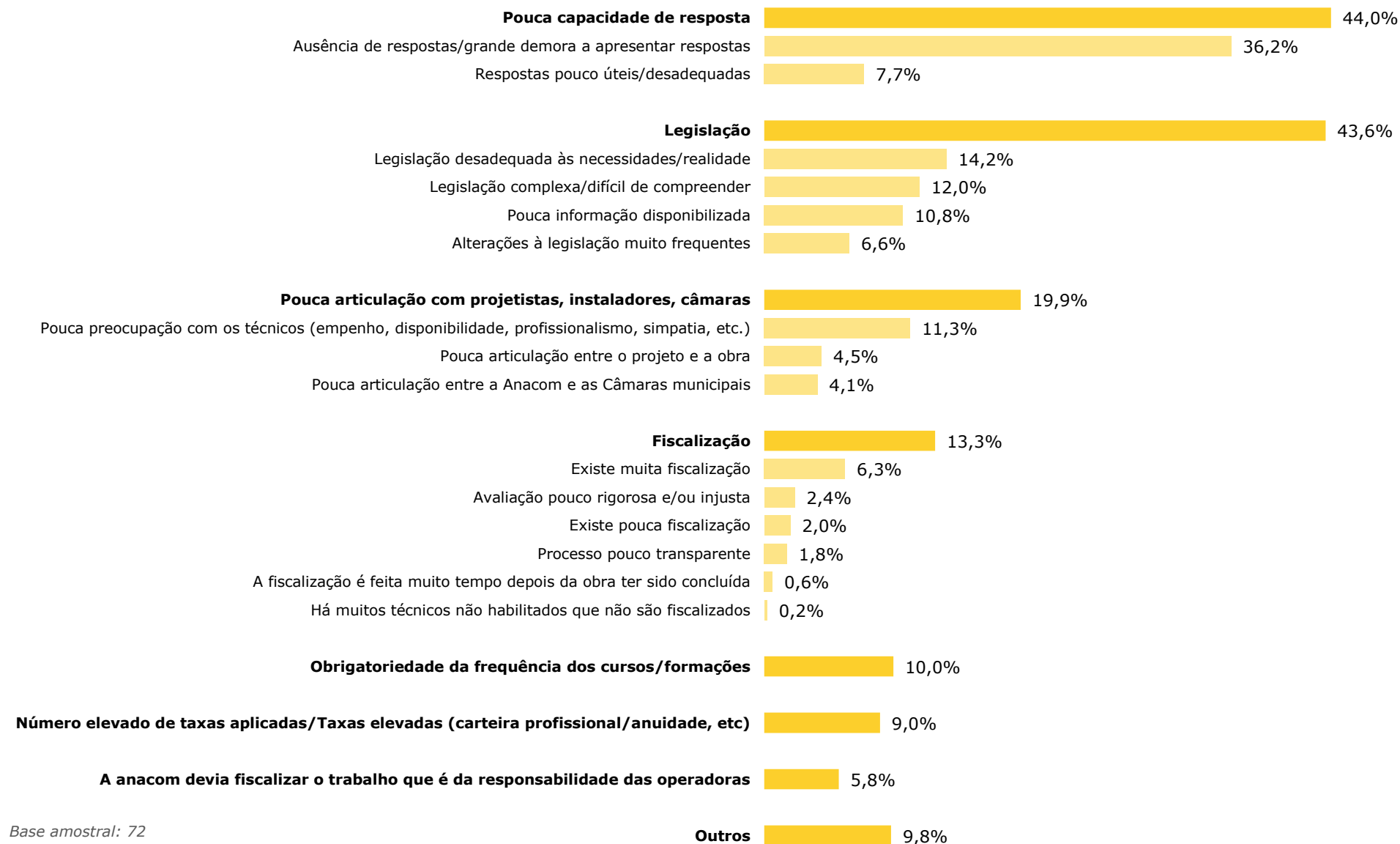
Segmentação por níveis de classificação da dimensão Satisfação e dos respectivos indicadores



## Dimensão Satisfação

(se atribuiu 5 ou menos à Satisfação Global com o serviço prestado pela Anacom)

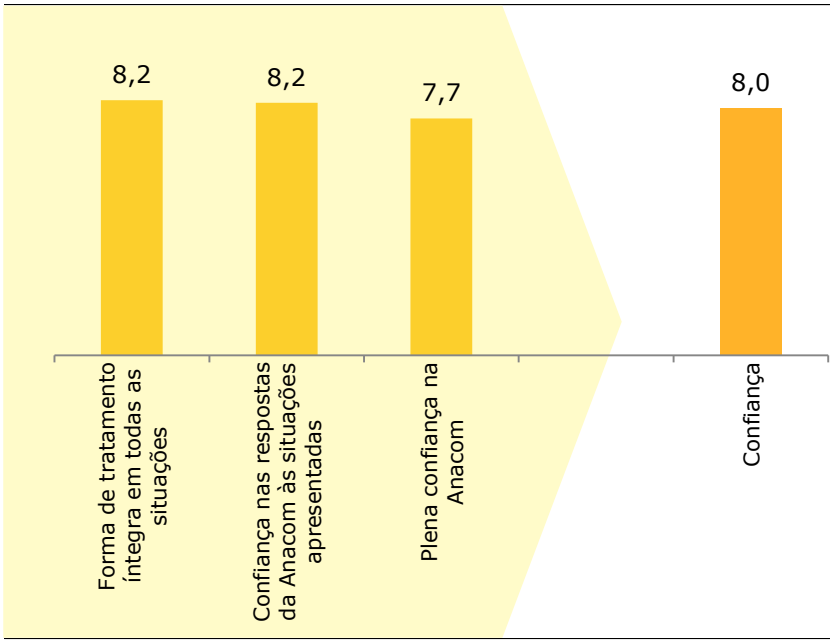
### Motivos de insatisfação (\*)



Base amostral: 72

# Dimensão Confiança

Valorizações médias da dimensão Confiança e dos respetivos indicadores



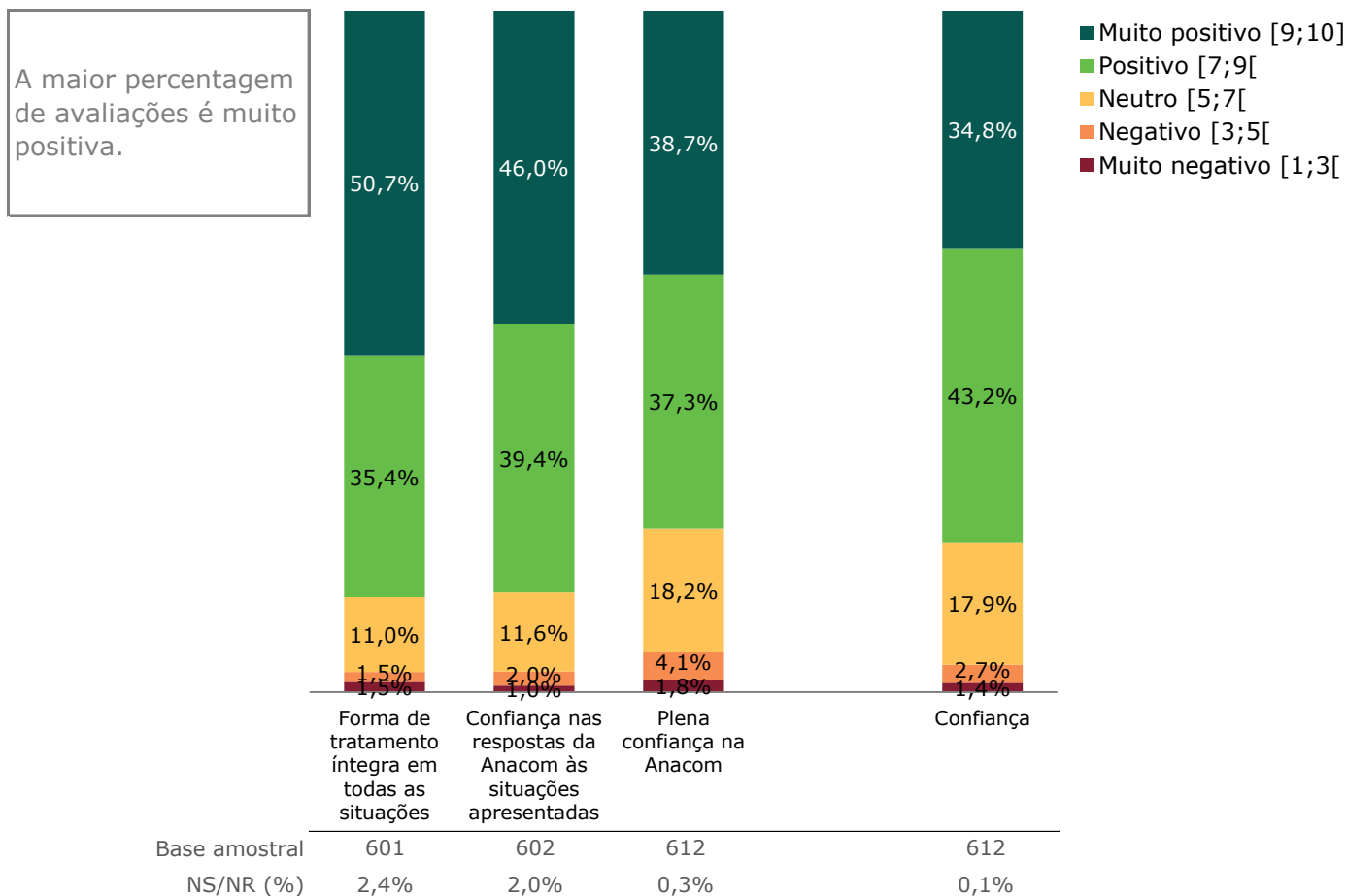
A plena confiança na Anacom tem avaliação média inferior aos restantes aspetos avaliados na Confiança.

|                |     |     |     |     |
|----------------|-----|-----|-----|-----|
| Base amostral  | 601 | 602 | 612 | 612 |
| Moda           | 8   | 8   | 8   | -   |
| IC - lim. Inf. | 8,0 | 8,0 | 7,5 | 7,8 |
| IC - lim. Sup. | 8,4 | 8,3 | 7,9 | 8,2 |

Escala de 1 a 10:  
1 - Nível mais baixo  
10 - Nível mais elevado

## Dimensão Confiança

Segmentação por níveis de classificação da dimensão Confiança e dos respectivos indicadores



## Análises Segmentadas

Ao longo desta secção é apresentado um resumo dos resultados da desagregação da amostra em quatro segmentações.

Estes resultados são apresentados com mais detalhe em forma de tabela nos anexos. É de notar que, neste caso, são apresentados apenas os resultados dos indicadores para os quais a maioria das bases amostrais das várias classes é maior ou igual a 30; nos casos em que, para o mesmo indicador, as bases amostrais inferiores a 30 são uma minoria, então são apresentados os resultados de todas as classes, ressalvando-se que os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

## Fiscalização

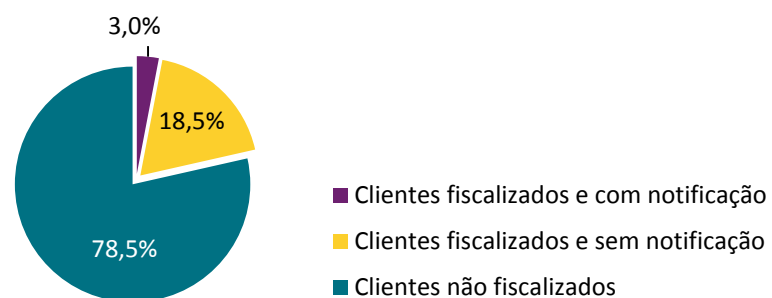
Os projetistas e instaladores ITED/ITUR foram segmentados nas seguintes classes:

Clientes fiscalizados e com notificação;

Clientes fiscalizados e sem notificação;

Clientes não fiscalizados.

Foram considerados como clientes fiscalizados (com ou sem notificação) apenas os projetistas e instaladores que tenham confirmado que o Anacom já realizou efetivamente fiscalização a alguma ITED/ITUR sob a sua responsabilidade (1).



Nos aspetos avaliados neste estudo não foram detetadas diferenças relevantes nos valores médios entre os indicadores e dimensões dos três grupos considerados.

Os valores médios obtidos para todas as dimensões e indicadores podem ser consultados nos anexos.

(1) Questão Q21, ver questionário em anexo.

## Título

Nesta secção são apresentados os resultados relevantes da desagregação pelas seguintes classes:

Clientes que são simultaneamente projetistas e instaladores;

Clientes que são exclusivamente instaladores.

Nesta análise foi feita uma segmentação em duas categorias, uma vez que na amostra considerada existem apenas 3 clientes que são exclusivamente projetistas. Assim, estes clientes foram considerados na categoria "Clientes que são simultaneamente projetistas e instaladores".



Em geral não se verificam diferenças significativas nas avaliações médias entre as classes consideradas.

As exceções apuradas verificam-se ao nível da Normal Técnica (nos indicadores *facilidade de encontrar e realizar o download dos manuais*, *utilidade e interesse do conteúdo* e dimensão Norma Técnica) e da Fiscalização (no indicador *clareza e transp. da info. sobre os resultados*).

Relativamente à dimensão Norma Técnica e aos seus indicadores *facilidade de encontrar e realizar o download dos manuais* e *utilidade e interesse do conteúdo*, verifica-se que as avaliações médias dos clientes projetistas e instaladores são mais elevadas do que as avaliações médias dos clientes exclusivamente instaladores.

Já no que diz respeito ao indicador *clareza e transp. da info. sobre os resultados*, da dimensão Fiscalização, os clientes mais satisfeitos são os inquiridos exclusivamente instaladores.

Os valores médios obtidos para todas as dimensões e indicadores podem ser consultados nos anexos.



## Região

Nesta secção são apresentados os resultados desagregados pelas seguintes regiões:

Norte;

Centro;

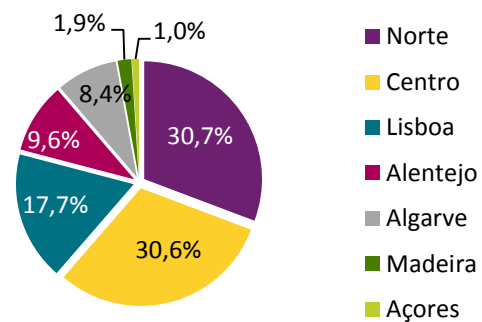
Lisboa;

Alentejo;

Algarve;

Madeira;

Açores.



Analisando todas as dimensões consideradas, em geral, são os projetistas e instaladores da região da Madeira que estão mais satisfeitos com a Anacom. Apenas ao nível das dimensões Seminários/Workshops e Fiscalização não foram apuradas diferenças significativas nas avaliações médias dos clientes das várias regiões.

## Nº de termos emitidos

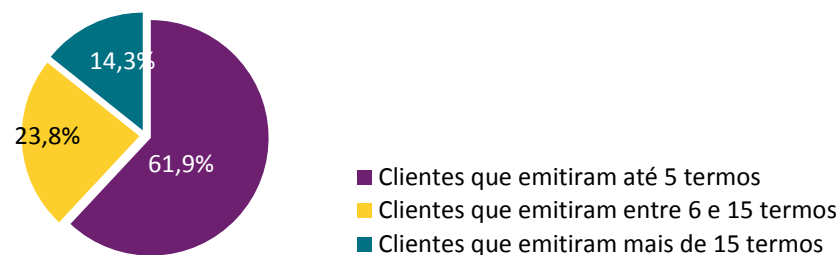
Os projetistas e instaladores ITED/ITUR foram segmentados nas seguintes classes:

Clientes que emitiram até 5 termos;

Clientes que emitiram entre 6 e 15 termos;

Clientes que emitiram mais de 15 termos.

Foram considerados apenas os clientes que afirmaram ter contactado a Anacom para a emissão de termos de responsabilidade, quer de projeto, quer de execução.



Existe uma diferença significativa nas médias relativas ao indicador *clareza e transp. da info. sobre os resultados* (Fiscalização): os clientes que emitiram entre 6 e 15 termos estão mais satisfeitos relativamente a este aspecto (8,3 pontos), do que os clientes que emitiram mais de 15 termos (6,6 pontos). Os clientes que emitiram até 5 termos, com avaliação média de 8,1 pontos, não se distinguem estatisticamente de nenhum dos anteriores.

## MODELO DE SATISFAÇÃO DOS PROJETISTAS E INSTALADORES ITED/ITUR

Nesta secção são apresentados os resultados da estimação do Modelo de Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR, nomeadamente os coeficientes de impacto das variáveis explicativas (Imagem-Cumprimento das atribuições, Imagem Geral, Título Profissional, Atendimento Presencial, Atendimento Telefónico, Atendimento por E-mail, Balcão de Serviços, Norma Técnica, Seminários/Workshops, Fiscalização) na Satisfação e na Confiança.

Estes coeficientes de impacto, também designados por multiplicadores, medem o efeito sobre uma variável latente decorrente de uma variação unitária numa outra variável. Estes efeitos podem ser de dois tipos:

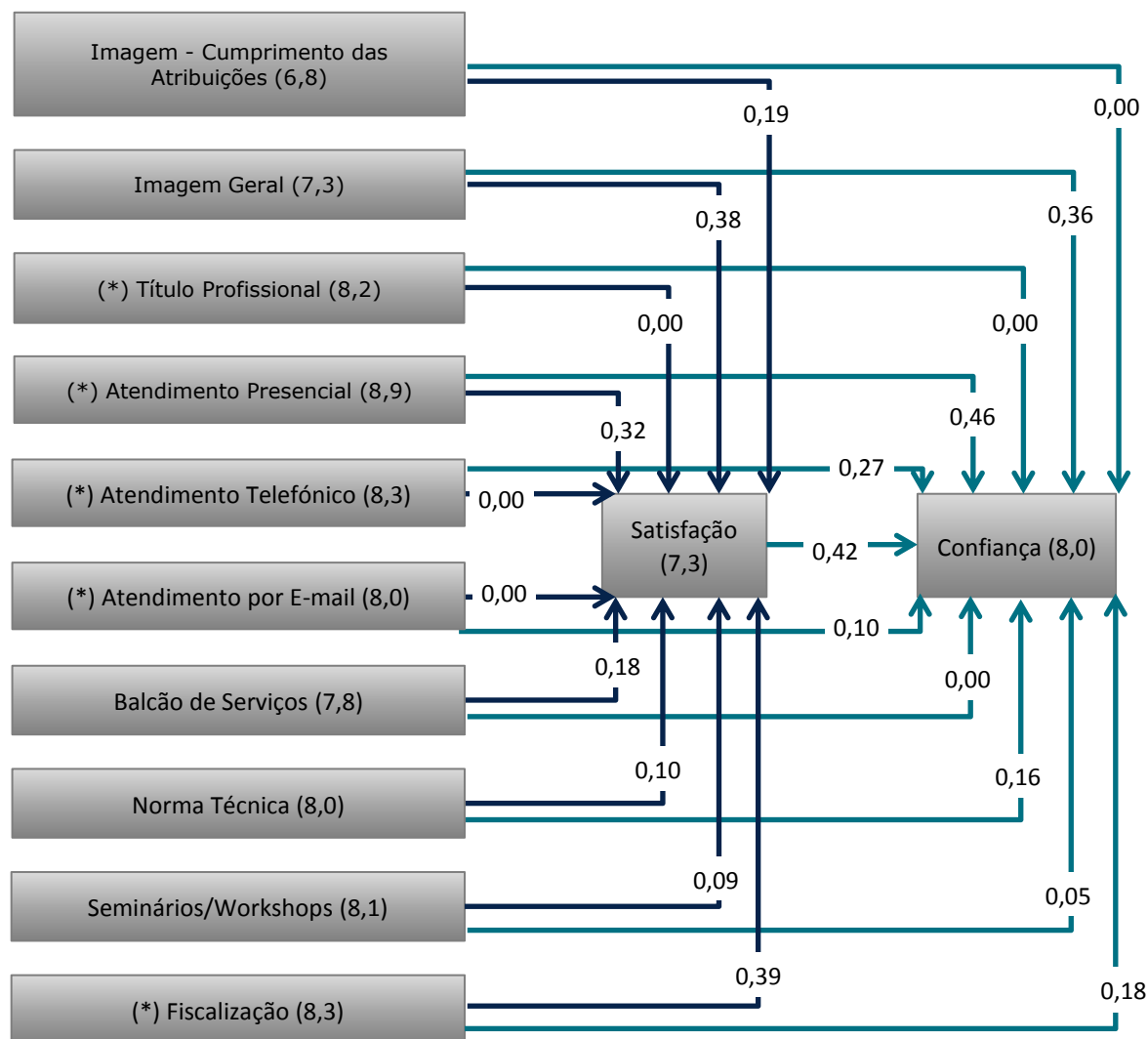
Impactos diretos - efeitos que são, como o nome sugere, fornecidos directamente pelos coeficientes de impacto;

Impactos totais - por definição, são os efeitos iguais à soma dos efeitos diretos e indiretos.

Desta forma, no próximo slide são apresentados os impactos diretos de cada dimensão na Satisfação e na Confiança e, no slide seguinte, apresentam-se os respetivos impactos totais.

## Modelo de Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR

### Impactos Diretos



A interpretação deste diagrama indica que as dimensões com maior impacto direto na Satisfação são a Imagem Geral (0,38) e a Fiscalização (0,39); isto significa que se a valorização média da Imagem Geral subir um ponto, a Satisfação dos clientes subirá 0,38 pontos, e se a valorização média da Fiscalização subir um ponto, a Satisfação dos clientes que foram alvo de fiscalização subirá 0,39 pontos. O Título Profissional, o Atendimento Telefónico e o Atendimento por E-mail não têm influência na Satisfação dos clientes que usufruíram destes serviços, como se pode observar pelo valor nulo dos seus impactos diretos na Satisfação.

Por outro lado, a dimensão com maior impacto direto na Confiança é o Atendimento Presencial (0,46), mas só diz respeito aos clientes que usufruíram deste serviço. Destaca-se o impacto directo da Satisfação (0,42) na Confiança, seguido do da Imagem Geral (0,36).

| Coeficiente de Determinação ( $R^2$ ) (1) |     |
|-------------------------------------------|-----|
| Satisfação                                | 59% |
| Confiança                                 | 73% |
| Base Amostral                             | 613 |

— Impactos diretos na Satisfação  
— Impactos diretos na Confiança

(1) O coeficiente de determinação corresponde à percentagem da variação da variável (Satisfação ou Confiança) que é explicada pelo modelo. O  $R^2$  varia entre 0 e 1, indicando, em percentagem, o quanto o modelo consegue explicar os valores observados.

(\*) Os impactos correspondentes a esta dimensão referem-se apenas ao segmento de população que usufruiu destes serviços

## Modelo de Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR

### Impactos Totais

|                                      | Satisfação | Confiança |
|--------------------------------------|------------|-----------|
| Imagem - Cumprimento das Atribuições | 0,19       | 0,08      |
| Imagem Geral                         | 0,38       | 0,52      |
| Título Profissional                  | 0,00       | 0,00      |
| Atendimento Presencial               | 0,32       | 0,60      |
| Atendimento Telefónico               | 0,00       | 0,27      |
| Atendimento por E-mail               | 0,00       | 0,10      |
| Balcão de Serviços                   | 0,18       | 0,07      |
| Norma Técnica                        | 0,10       | 0,20      |
| Seminários/Workshops                 | 0,09       | 0,09      |
| Fiscalização                         | 0,39       | 0,35      |
| Satisfação                           |            | 0,42      |

A título de exemplo, o impacto total de uma alteração unitária no índice de Imagem Geral sobre o índice de Confiança do cliente é de 0,52, que é igual à soma do impacto direto (0,36) com o impacto indirecto ( $0,16 = 0,38 \times 0,42$ )

Por medirem o efeito decorrente de uma variação unitária de cada variável nas variáveis latentes, os impactos totais assumem um papel fundamental na identificação das dimensões com maior relevância na determinação da Satisfação e da Confiança. Estes impactos são consequência das relações de causalidade entre a Satisfação e a Confiança.

Tome-se como exemplo o caso do Balcão de Serviços, cujo impacto direto na Confiança é 0,00. Considerando o impacto indireto através da Satisfação, tem um impacto total de 0,07 na Confiança.

A dimensão Título Profissional tem impacto nulo, tanto na Satisfação como na Confiança dos projetistas e instaladores ITED/ITU, ou seja, esta dimensão não influencia a Satisfação e a Confiança.

## Recomendações de Melhoria da Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR

Nesta secção pretende-se identificar quais as áreas cuja melhoria produzirá efeitos mais fortes na Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR.

Para tal, analisam-se duas medidas:

- o impacto total que cada dimensão tem na Satisfação do cliente (resultante da estimação do Modelo de Satisfação);

- a distância da valorização média de cada dimensão a um valor de referência.

Nesta análise, o valor de referência, isto é, o valor que deverá ser interpretado como o objetivo a alcançar, é dado pela classificação média atribuída pelos clientes mais satisfeitos: calculam-se as médias associadas aos 20% dos projetistas e instaladores que atribuíram as classificações mais elevadas na dimensão Satisfação. Estes clientes tornam-se, assim, o barómetro do objetivo a alcançar, já que são os mais satisfeitos.

A partir destas duas medidas constrói-se o Mapa de Recomendações para as dimensões (impacto total na Satisfação e distância aos clientes mais satisfeitos) e o Índice de Atuação Prioritária, não só para as dimensões, como também para os indicadores.

## Recomendações de Melhoria da Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR

### Mapa de Recomendação

O Mapa de Recomendação procura representar o desempenho relativamente aos clientes mais satisfeitos, em cada uma das variáveis explicativas da Satisfação, bem como a sua importância na explicação desta variável.

Considerando os 20% clientes mais satisfeitos, calcula-se a distância da média global em relação à média desse grupo. O mapeamento dessas distâncias com os impactos de cada dimensão na determinação da Satisfação dos projectistas e instaladores ITED/ITUR divide-se em quatro quadrantes:

Quadrante I – Pontos Fortes Principais: variáveis com valorizações mais elevadas em termos relativos (i.e., acima da média das distâncias aos projetistas e instaladores mais satisfeitos) e que simultaneamente mais contribuem para a explicação da Satisfação. São variáveis para as quais se recomenda a manutenção e, se possível, o aumento do seu valor médio.

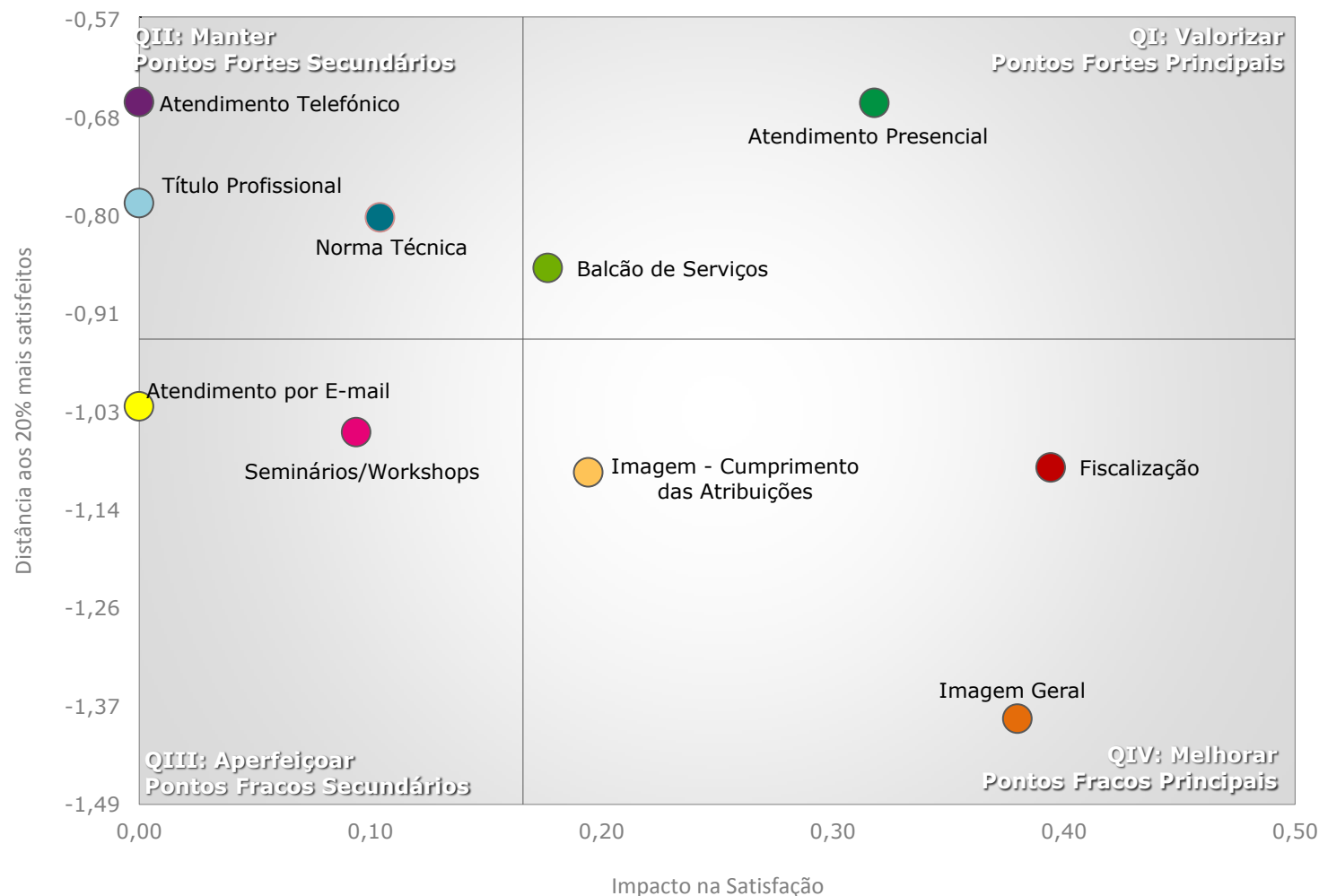
Quadrante II – Pontos Fortes Secundários: variáveis com menor contributo para a Satisfação, mas com valorizações acima da média das distâncias aos projetistas e instaladores mais satisfeitos. A sua atuação é menos prioritária, requerendo, se possível, a manutenção dos níveis atuais de desempenho.

Quadrante IV – Pontos Fracos Principais: variáveis com menor valorização face aos projetistas e instaladores mais satisfeitos, mas com grande contribuição para a formação da Satisfação. Estas variáveis constituem assim as mais fortes prioridades de atuação no sentido de melhorar a satisfação dos clientes.

Quadrante III – Pontos Fracos Secundários: variáveis com menor contributo para a Satisfação. Encontram-se, no entanto, abaixo da média das distâncias aos projetistas e instaladores mais satisfeitos, pelo que requerem uma forte monitorização, bem como algum esforço de melhoria, embora de menor prioridade que as que se encontram associadas ao quarto quadrante.

## Recomendações de Melhoria da Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR

### Mapa de Recomendação



A Fiscalização, Imagem Geral e Imagem - Cumprimento das atribuições são as dimensões com mais forte prioridade de atuação, no sentido de melhorar a satisfação dos clientes

O atendimento Presencial e o Balcão de Serviços são as dimensões para as quais se recomenda a manutenção e, se possível, o aumento do seu valor médio.

Nota: o eixo vertical do mapa de recomendações assume como valor constante de abcissa a média dos Impactos na Satisfação (0,17), e o eixo horizontal assume como valor constante de ordenada a média das distâncias aos 20% mais satisfeitos (-0,94).



## Recomendações de Melhoria da Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR

### Índice de Atuação Prioritária

Para hierarquizar as dimensões a nível de prioridade de atuação, foi calculado um Índice de Atuação Prioritária que combina quer a distância da dimensão ao grupo de referência (20% clientes mais satisfeitos), quer o seu impacto na Satisfação do cliente.

A atuação será tanto mais prioritária quanto maior o valor do índice estimado. Dentro de cada uma das dimensões foi calculado um Índice de Atuação Prioritária para os seus indicadores. Este índice tem em conta o peso na formação da dimensão e a distância aos projetistas e instaladores mais satisfeitos.

Nos quadros que se seguem são apresentadas todas as dimensões determinantes da Satisfação e os indicadores que as compõem, por ordem decrescente de importância.

## Recomendações de Melhoria da Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR

### Índice de Atuação Prioritária

| Variáveis determinantes da Satisfação | Valor médio | Distância aos clientes mais satisfeitos | Impacto total na Satisfação | Índice de atuação prioritária |
|---------------------------------------|-------------|-----------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Imagem Geral                          | 7,3         | -1,39                                   | 0,38                        | 26%                           |
| Fiscalização                          | 8,3         | -1,09                                   | 0,39                        | 21%                           |
| Imagem - Cumprimento das Atribuições  | 6,8         | -1,10                                   | 0,19                        | 12%                           |
| Atendimento Presencial                | 8,9         | -0,67                                   | 0,32                        | 11%                           |
| Balcão de Serviços                    | 7,8         | -0,86                                   | 0,18                        | 9%                            |
| Seminários/Workshops                  | 8,1         | -1,05                                   | 0,09                        | 7%                            |
| Norma Técnica                         | 8,0         | -0,80                                   | 0,10                        | 6%                            |
| Atendimento por E-mail                | 8,0         | -1,02                                   | 0,00                        | 3%                            |
| Título Profissional                   | 8,2         | -0,78                                   | 0,00                        | 2%                            |
| Atendimento Telefônico                | 8,3         | -0,66                                   | 0,00                        | 2%                            |

### Dimensões de atuação Prioritária

Ao nível das dimensões, hierarquizando o índice de atuação prioritária, surgem como principais pontos a ter em conta para a melhoria da Satisfação a Imagem Geral e a Fiscalização (\*).

(\*) No caso dos clientes que foram alvo de fiscalização

## Recomendações de Melhoria da Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR

### Indicadores de Atuação Prioritária

| Imagem Geral                           | Valor médio | Peso na Dimensão | Índice de atuação prioritária |
|----------------------------------------|-------------|------------------|-------------------------------|
| Contribuição positiva para a sociedade | 7,3         | 0,23             | 25%                           |
| Atuação com transparência              | 7,2         | 0,21             | 24%                           |
| Regulação, superv. e repr. do sector   | 7,1         | 0,19             | 20%                           |
| Age com retidão e imparc.              | 7,1         | 0,20             | 17%                           |
| Preocupação com a inovação             | 7,8         | 0,17             | 15%                           |

Ao nível da Imagem Geral, os indicadores com maior índice de atuação prioritária são a *contribuição positiva para a sociedade* e a *atuação com transparência* (25 e 24%, respetivamente).

| Fiscalização                                                  | Valor médio | Peso na Dimensão | Índice de atuação prioritária |
|---------------------------------------------------------------|-------------|------------------|-------------------------------|
| Clareza e transp. da info. sobre os resultados                | 7,9         | 0,18             | 22%                           |
| Clareza e rigor da info. sobre a ação de fiscaliz.            | 8,3         | 0,19             | 19%                           |
| Competência técnica e profission. dos técnicos fiscalizadores | 8,4         | 0,18             | 18%                           |
| Rigor no cumprim. dos procedim. de fiscalização               | 8,5         | 0,17             | 16%                           |
| Profission. do contacto                                       | 8,4         | 0,15             | 13%                           |
| Antecedência do contacto da Anacom                            | 8,3         | 0,13             | 12%                           |

No que diz respeito à dimensão Fiscalização, o indicador com índice de atuação prioritária mais elevado é a *clareza e transparência da informação sobre os resultados* (22%).

## Recomendações de Melhoria da Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR

### Indicadores de Atuação Prioritária

| Imagem - Cumprimento das Atribuições        | Valor médio | Peso na Dimensão | Índice de atuação prioritária |
|---------------------------------------------|-------------|------------------|-------------------------------|
| Promoção da compet. no mercado das comunic. | 6,9         | 0,28             | 32%                           |
| Proteção dos interesses dos consumidores    | 6,3         | 0,25             | 26%                           |
| Promoção da normalização técnica            | 7,1         | 0,26             | 24%                           |
| Disponib. de um serviço univ. de comunic.   | 7,1         | 0,20             | 18%                           |

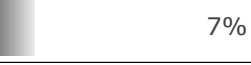
Ao nível da Imagem - Cumprimento das Atribuições, o indicador com maior índice de atuação prioritária é a *promoção da competitividade no mercado das comunicações* (32%).

| Atendimento Presencial                | Valor médio | Peso na Dimensão | Índice de atuação prioritária |
|---------------------------------------|-------------|------------------|-------------------------------|
| Qualidade da resposta                 | 8,8         | 0,25             | 34%                           |
| Rapidez na resposta                   | 8,6         | 0,23             | 28%                           |
| Conhec. e competências demonstrados   | 9,0         | 0,22             | 24%                           |
| Simpatia e disponib. dos funcionários | 9,2         | 0,17             | 14%                           |
| Tempo de espera até ser atendido      | 8,6         | 0,12             | 0%                            |

No Atendimento Presencial, o indicador com índice de atuação prioritária mais elevado é a *qualidade da resposta* (34%).

## Recomendações de Melhoria da Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR

### Indicadores de Atuação Prioritária

| Balcão de Serviços                       | Valor médio | Peso na Dimensão | Índice de atuação prioritária                                                           |
|------------------------------------------|-------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Facilidade em encontrar a aplicação      | 7,8         | 0,14             |  17% |
| Aspeto gráfico e organização             | 7,6         | 0,13             |  13% |
| Simplicidade e clareza                   | 7,5         | 0,13             |  13% |
| Facilidade de preenchim. dos formulários | 8,0         | 0,13             |  12% |
| Atualidade e utilidade da informação     | 8,1         | 0,11             |  11% |
| Disponib. e velocidade de carregamento   | 7,9         | 0,11             |  10% |
| Facilidade de registo                    | 8,2         | 0,10             |  9%  |
| Rapidez na resposta                      | 7,8         | 0,07             |  7%  |
| Qualidade da resposta                    | 8,1         | 0,07             |  7%  |

Relativamente ao Balcão de serviços, o indicador com maior índice de atuação prioritária é a *facilidade em encontrar a aplicação* (17%).

## Recomendações de Melhoria da Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR

### Indicadores de Atuação Prioritária

| Seminários/Workshops                          | Valor médio | Peso na Dimensão | Índice de atuação prioritária |
|-----------------------------------------------|-------------|------------------|-------------------------------|
| Aprofund. do relac. com a Anacom              | 7,8         | 0,17             | 22%                           |
| Aquisição de conhecim. e esclarec. de dúvidas | 8,2         | 0,16             | 18%                           |
| Datas, horários e locais de realiz.           | 7,8         | 0,14             | 13%                           |
| Organização                                   | 8,1         | 0,13             | 13%                           |
| Utilidade e interesse dos assuntos abordados  | 8,5         | 0,14             | 12%                           |
| Conhecim. e compet. dos oradores              | 8,6         | 0,13             | 11%                           |
| Duração                                       | 7,6         | 0,13             | 11%                           |

Relativamente aos Seminários/Workshops, os indicadores com maior índice de atuação prioritária são o *aprofundamento do relacionamento com a Anacom* e a *aquisição de conhecimentos e esclarecimentos de dúvidas* (22 e 18%, respetivamente).

## Recomendações de Melhoria da Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR

### Indicadores de Atuação Prioritária

| Norma Técnica                                             | Valor médio | Peso na Dimensão | Índice de atuação prioritária                                                           |
|-----------------------------------------------------------|-------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Aspeto gráfico e organização                              | 7,8         | 0,27             |  32% |
| Facilidade de encontrar e realizar o download dos manuais | 8,1         | 0,25             |  24% |
| Utilidade e interesse do conteúdo                         | 8,3         | 0,24             |  22% |
| Clareza e facilid. de compreensão dos textos e imagens    | 7,7         | 0,24             |  22% |

Ao nível da Norma Técnica, o indicador com maior índice de atuação prioritária é o *aspeto gráfico e organização do conteúdo nos manuais* (32%).

| Atendimento por E-mail                    | Valor médio | Peso na Dimensão | Índice de atuação prioritária                                                            |
|-------------------------------------------|-------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rapidez na resposta                       | 7,6         | 0,26             |  34%  |
| Qualidade da resposta                     | 8,0         | 0,22             |  24%  |
| Conhec. e compet. demonstrados            | 8,0         | 0,22             |  23%  |
| Simpatia e cordialidade na resposta       | 8,2         | 0,13             |  13% |
| Facilidade em obter o endereço eletrónico | 8,5         | 0,17             |  6% |

No Atendimento por E-mail, o indicador com índice de atuação prioritária mais elevado é a *rapidez na resposta* (34%).

## Recomendações de Melhoria da Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR

### Indicadores de Atuação Prioritária

| Título Profissional                  | Valor médio | Peso na Dimensão | Índice de atuação prioritária |
|--------------------------------------|-------------|------------------|-------------------------------|
| Cumprimento dos prazos               | 8,2         | 0,17             | 28%                           |
| Valor da taxa                        | 6,4         | 0,13             | 17%                           |
| Profissional.                        | 8,7         | 0,13             | 11%                           |
| Info. sobre os proced.               | 8,4         | 0,13             | 11%                           |
| Apoio disponib.                      | 8,5         | 0,13             | 10%                           |
| Obtenção do formulário               | 8,5         | 0,11             | 10%                           |
| Facilid. de preench. do formulário   | 8,4         | 0,11             | 7%                            |
| Simpat. e disponib. dos funcionários | 8,8         | 0,08             | 6%                            |

Ao nível da atribuição do Título Profissional, o indicador com maior índice de atuação prioritária é o *cumprimento dos prazos* (28%), seguido do *valor da taxa* (17%).

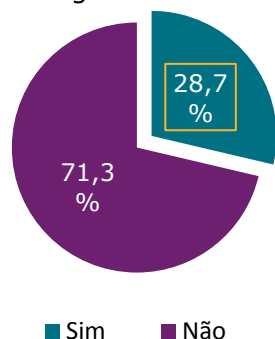
| Atendimento Telefónico                      | Valor médio | Peso na Dimensão | Índice de atuação prioritária |
|---------------------------------------------|-------------|------------------|-------------------------------|
| Conhec. e competências demonstrados         | 8,4         | 0,22             | 25%                           |
| Rapidez na resposta                         | 8,2         | 0,14             | 22%                           |
| Qualidade da resposta                       | 8,5         | 0,17             | 20%                           |
| Simpatia e disponib. dos funcionários       | 8,8         | 0,18             | 18%                           |
| Facilidade em encontrar o número pretendido | 8,3         | 0,14             | 9%                            |
| Tempo de espera até ser atendido            | 7,6         | 0,15             | 4%                            |

No Atendimento Telefónico, *conhecimentos e competências demonstrados no atendimento* é o indicador com índice de atuação prioritária mais elevado (25%).



## Recomendações de Melhoria da Satisfação dos projetistas e instaladores ITED/ITUR

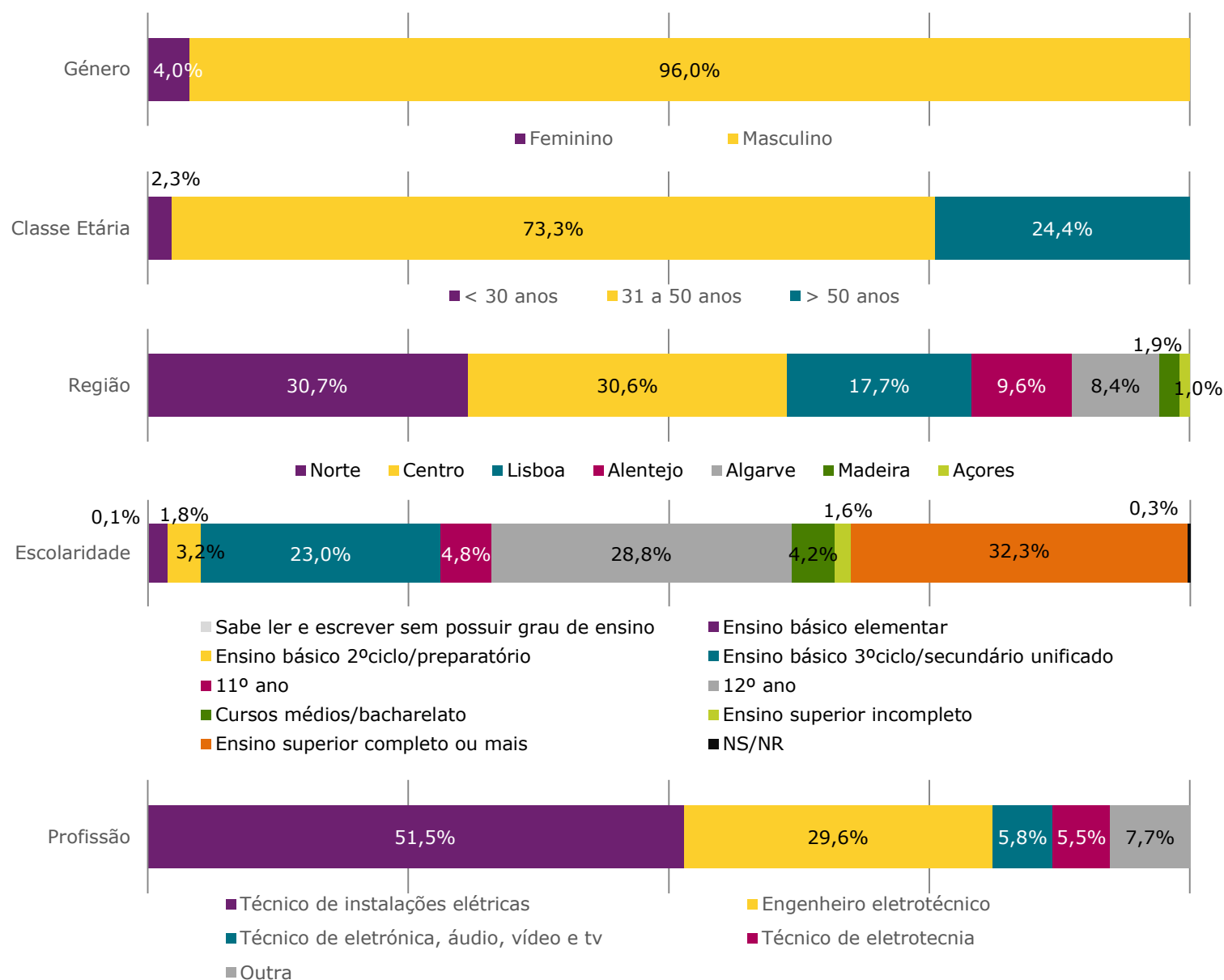
Gostaria de fazer algum comentário ou sugestão de melhoria?



Base amostral: 613



## CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO



|                       |      |
|-----------------------|------|
| Nº de termos emitidos |      |
| Moda                  | 2    |
| Média                 | 5,41 |

## ANEXOS

## População e Amostra por Estrato

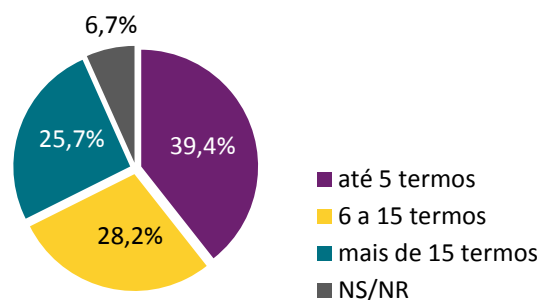
| Estrato | Designação do Estrato                                               | População | Amostra |
|---------|---------------------------------------------------------------------|-----------|---------|
| 1       | Técnico ITED da NUTSII Norte, com fiscalização e com notificação    | 39        | 11      |
| 2       | Técnico ITED da NUTSII Norte, com fiscalização e sem notificação    | 159       | 21      |
| 3       | Técnico ITED da NUTSII Norte, sem fiscalização e sem notificação    | 947       | 30      |
| 4       | Técnico ITUR da NUTSII Norte, com fiscalização e com notificação    | 15        | 9       |
| 5       | Técnico ITUR da NUTSII Norte, com fiscalização e sem notificação    | 104       | 31      |
| 6       | Técnico ITUR da NUTSII Norte, sem fiscalização e sem notificação    | 477       | 31      |
| 7       | Técnico ITED da NUTSII Centro, com fiscalização e com notificação   | 39        | 11      |
| 8       | Técnico ITED da NUTSII Centro, com fiscalização e sem notificação   | 284       | 21      |
| 9       | Técnico ITED da NUTSII Centro, sem fiscalização e sem notificação   | 960       | 31      |
| 10      | Técnico ITUR da NUTSII Centro, com fiscalização e com notificação   | 6         | 4       |
| 11      | Técnico ITUR da NUTSII Centro, com fiscalização e sem notificação   | 92        | 27      |
| 12      | Técnico ITUR da NUTSII Centro, sem fiscalização e sem notificação   | 354       | 31      |
| 13      | Técnico ITED da NUTSII Lisboa, com fiscalização e com notificação   | 32        | 11      |
| 14      | Técnico ITED da NUTSII Lisboa, com fiscalização e sem notificação   | 146       | 20      |
| 15      | Técnico ITED da NUTSII Lisboa, sem fiscalização e sem notificação   | 512       | 31      |
| 16      | Técnico ITUR da NUTSII Lisboa, com fiscalização e com notificação   | 4         | 2       |
| 17      | Técnico ITUR da NUTSII Lisboa, com fiscalização e sem notificação   | 47        | 21      |
| 18      | Técnico ITUR da NUTSII Lisboa, sem fiscalização e sem notificação   | 262       | 26      |
| 19      | Técnico ITED da NUTSII Alentejo, com fiscalização e com notificação | 21        | 8       |
| 20      | Técnico ITED da NUTSII Alentejo, com fiscalização e sem notificação | 118       | 16      |
| 21      | Técnico ITED da NUTSII Alentejo, sem fiscalização e sem notificação | 329       | 27      |
| 22      | Técnico ITUR da NUTSII Alentejo, com fiscalização e com notificação | 0         | 0       |
| 23      | Técnico ITUR da NUTSII Alentejo, com fiscalização e sem notificação | 13        | 6       |
| 24      | Técnico ITUR da NUTSII Alentejo, sem fiscalização e sem notificação | 65        | 23      |

## População e Amostra por Estrato

| Estrato | Designação do Estrato                                                                 | População | Amostra |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|
| 25      | Técnico ITED da NUTSII Algarve, com fiscalização e com notificação                    | 5         | 3       |
| 26      | Técnico ITED da NUTSII Algarve, com fiscalização e sem notificação                    | 70        | 11      |
| 27      | Técnico ITED da NUTSII Algarve, sem fiscalização e sem notificação                    | 209       | 20      |
| 28      | Técnico ITUR da NUTSII Algarve, com fiscalização e com notificação                    | 9         | 4       |
| 29      | Técnico ITUR da NUTSII Algarve, com fiscalização e sem notificação                    | 46        | 22      |
| 30      | Técnico ITUR da NUTSII Algarve, sem fiscalização e sem notificação                    | 137       | 23      |
| 31      | Técnico ITED da NUTSII Região Autónoma da Madeira, com fiscalização e com notificação | 0         | 0       |
| 32      | Técnico ITED da NUTSII Região Autónoma da Madeira, com fiscalização e sem notificação | 31        | 13      |
| 33      | Técnico ITED da NUTSII Região Autónoma da Madeira, sem fiscalização e sem notificação | 28        | 12      |
| 34      | Técnico ITUR da NUTSII Região Autónoma da Madeira, com fiscalização e com notificação | 0         | 0       |
| 35      | Técnico ITUR da NUTSII Região Autónoma da Madeira, com fiscalização e sem notificação | 22        | 8       |
| 36      | Técnico ITUR da NUTSII Região Autónoma da Madeira, sem fiscalização e sem notificação | 26        | 14      |
| 37      | Técnico ITED da NUTSII Região Autónoma dos Açores, com fiscalização e com notificação | 2         | 1       |
| 38      | Técnico ITED da NUTSII Região Autónoma dos Açores, com fiscalização e sem notificação | 10        | 7       |
| 39      | Técnico ITED da NUTSII Região Autónoma dos Açores, sem fiscalização e sem notificação | 7         | 2       |
| 40      | Técnico ITUR da NUTSII Região Autónoma dos Açores, com fiscalização e com notificação | 0         | 0       |
| 41      | Técnico ITUR da NUTSII Região Autónoma dos Açores, com fiscalização e sem notificação | 10        | 6       |
| 42      | Técnico ITUR da NUTSII Região Autónoma dos Açores, sem fiscalização e sem notificação | 27        | 18      |

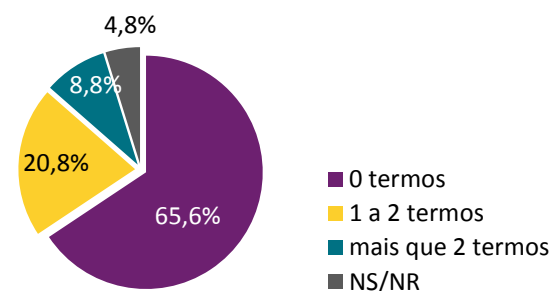
## Termos de responsabilidade emitidos

Nº Temos de Projeto  
ITED emitidos



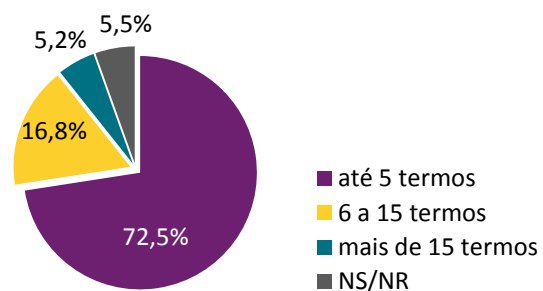
Base amostral: 160

Nº Temos de Projeto  
ITUR emitidos



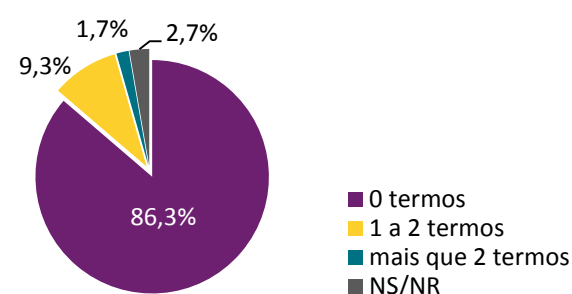
Base amostral: 137

Nº Temos de Execução  
ITED emitidos



Base amostral: 178

Nº Temos de Execução  
ITUR emitidos



Base amostral: 84

## Motivos de insatisfação com a Anacom

*(Se atribuiu 5 ou menos à Satisfação Global com os serviços prestados pela Anacom)*

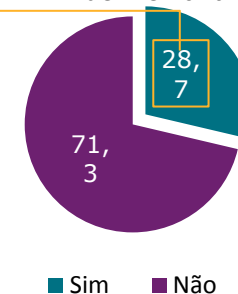
### Por que motivo(s) está menos satisfeito com a Anacom?

|                                                                                                                                                                                     |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Ausência de respostas/grande demora a apresentar respostas às questões apresentadas pelos técnicos                                                                                  | 36,2% |
| Legislação desadequada às necessidades/à realidade                                                                                                                                  | 14,2% |
| Legislação muito complexa/exigente/difícil de compreender                                                                                                                           | 12,0% |
| Pouca preocupação com os técnicos (pouco empenho, disponibilidade, profissionalismo, simpatia, divulgação de informação, defesa dos direitos do trabalhador)                        | 11,3% |
| Pouca informação sobre legislação disponibilizada para os técnicos                                                                                                                  | 10,8% |
| Obrigatoriedade da frequência dos cursos/formações                                                                                                                                  | 10,0% |
| Número elevado de taxas aplicadas/Taxas elevadas (carteira profissional/anuidade, etc)                                                                                              | 9,0%  |
| Respostas pouco úteis ou inadequadas às dúvidas ou situações apresentadas                                                                                                           | 7,7%  |
| Alterações à legislação muito frequentes                                                                                                                                            | 6,6%  |
| Existe muita fiscalização                                                                                                                                                           | 6,3%  |
| A anacom devia fiscalizar o trabalho que é da responsabilidade das operadoras, pois muitas vezes são responsáveis por fazer alterações que não são da responsabilidade dos técnicos | 5,8%  |
| Pouca articulação entre o projeto e a obra                                                                                                                                          | 4,5%  |
| Pouca articulação entre a Anacom e as Câmaras municipais                                                                                                                            | 4,1%  |
| Avaliação pouco rigorosa e/ou injusta                                                                                                                                               | 2,4%  |
| Existe pouca fiscalização                                                                                                                                                           | 2,0%  |
| Pouca transparência no processo                                                                                                                                                     | 1,8%  |
| A fiscalização é feita muito tempo depois da obra ter sido concluída, e por vezes já foram feitas alterações pelas quais os técnicos não são responsáveis                           | 0,6%  |
| Plataforma online difícil de utilizar:má organização em termos de conteúdo, aspeto gráfico pouco apelativo, reduzida velocidade de carregamento da página, etc.)                    | 0,5%  |
| Pouca transparência/eficiência na fiscalização do TDT                                                                                                                               | 0,5%  |
| Há muitos técnicos não habilitados que não são fiscalizados                                                                                                                         | 0,2%  |
| Outro(s)                                                                                                                                                                            | 5,2%  |
| NS/NR                                                                                                                                                                               | 3,5%  |

## Comentários ou sugestões de melhoria

|                                                                                                                                                                          |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Melhor relacionamento/preocupação com os técnicos (empenho, disponibilidade, profissionalismo, simpatia, divulgação de informação, defesa dos direitos do trabalhador)   | 14,9% |
| Respostas às questões apresentadas pelos técnicos feitas mais atempadamente                                                                                              | 13,6% |
| A Anacom devia fiscalizar o trabalho das operadoras de telecomunicações                                                                                                  | 10,8% |
| Mais informação sobre a legislação disponibilizada para os técnicos                                                                                                      | 8,5%  |
| Legislação mais adequada às necessidades /mais ajustada à realidade                                                                                                      | 7,9%  |
| Eliminação/Redução das taxas aplicadas (carteira profissional/anuidade, etc)                                                                                             | 7,9%  |
| Criação de uma linha telefónica e/ou de um gabinete de apoio destinado ao esclarecimento de dúvidas                                                                      | 5,4%  |
| Mais formações                                                                                                                                                           | 4,8%  |
| Mais facilidade na submissão de termos de responsabilidade (inclui ter a confirmação quando é submetido um termo de responsabilidade)                                    | 4,2%  |
| Melhoramento da plataforma online (plataforma mais fácil de seguir, melhor organização dos conteúdos, melhor aspeto gráfico, maior velocidade de carregamento da página) | 4,2%  |
| Mais transparência na difusão do tdt/inspecção tdt/maior eficiência na supervisão do TDT                                                                                 | 4,0%  |
| Não alterar a legislação com tanta frequência                                                                                                                            | 3,7%  |
| Ações de fiscalização mais frequentes                                                                                                                                    | 3,5%  |
| Melhor articulação entre a Anacom e as Câmaras municipais                                                                                                                | 3,5%  |
| Realização de seminários em mais localidades                                                                                                                             | 3,4%  |
| Legislação mais simples                                                                                                                                                  | 3,4%  |
| Realização de mais seminários                                                                                                                                            | 3,2%  |
| Seminários mais esclarecedores                                                                                                                                           | 3,0%  |
| Linguagem mais simples/acessível nos manuais                                                                                                                             | 2,7%  |
| Fiscalização deve ser efetuada assim que a obra estiver terminada                                                                                                        | 2,3%  |
| A Anacom devia responsabilizar-se pela articulação entre o projeto e a obra                                                                                              | 2,3%  |
| Respostas mais adequadas às dúvidas ou situações apresentadas                                                                                                            | 1,3%  |
| Seminários mais específicos / menos generalistas                                                                                                                         | 1,2%  |
| Maior divulgação dos seminários                                                                                                                                          | 1,2%  |
| Mais transparência ao longo do processo                                                                                                                                  | 1,1%  |

Gostaria de fazer algum comentário ou sugestão de melhoria?

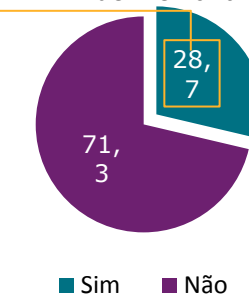




## Comentários ou sugestões de melhoria (continuação)

|                                                                                                          |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Seminários que abordam mais temas                                                                        | 1,0% |
| Avaliação mais rigorosa e mais justa                                                                     | 0,9% |
| Melhor aspeto gráfico dos manuais                                                                        | 0,8% |
| Não ser obrigatória a frequência dos cursos / menos formações                                            | 0,7% |
| Informação sobre as datas dada com maior antecedência/Maior flexibilidade para combinar ou alterar datas | 0,7% |
| Alargar o prazo da renovação da certificação                                                             | 0,6% |
| Disponibilizar mais informações sobre as normas nas formações                                            | 0,5% |
| Melhor seleção dos locais a fiscalizar por parte da Anacom                                               | 0,5% |
| Responsabilização por parte da Anacom pela apresentação dos manuais aos técnicos                         | 0,4% |
| Fazer menos fiscalização                                                                                 | 0,4% |
| Outro(s)                                                                                                 | 7,9% |
| NS/NR                                                                                                    | 0,0% |

Gostaria de fazer algum comentário ou sugestão de melhoria?



## Fiscalização

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                                  |                        | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Disponib. de um serviço univ. de comunic. (Imagem - Cumprimento das Atribuições)   | com notificação        | 6,7         | 6,3                  | 7,1                  | 60            |
|                                                                                    | fiscaliz. sem notific. | 7,2         | 6,9                  | 7,4                  | 202           |
|                                                                                    | não fiscaliz.          | 7,1         | 6,8                  | 7,3                  | 325           |
| Promoção da compet. no mercado das comunic. (Imagem - Cumprimento das Atribuições) | com notificação        | 7,0         | 6,5                  | 7,4                  | 60            |
|                                                                                    | fiscaliz. sem notific. | 7,0         | 6,7                  | 7,3                  | 179           |
|                                                                                    | não fiscaliz.          | 6,8         | 6,6                  | 7,1                  | 313           |
| Proteção dos interesses dos consumidores (Imagem - Cumprimento das Atribuições)    | com notificação        | 6,3         | 5,8                  | 6,8                  | 62            |
|                                                                                    | fiscaliz. sem notific. | 6,3         | 6,0                  | 6,7                  | 190           |
|                                                                                    | não fiscaliz.          | 6,3         | 6,0                  | 6,6                  | 327           |
| Promoção da normalização técnica (Imagem - Cumprimento das Atribuições)            | com notificação        | 6,8         | 6,3                  | 7,3                  | 62            |
|                                                                                    | fiscaliz. sem notific. | 7,2         | 6,9                  | 7,5                  | 206           |
|                                                                                    | não fiscaliz.          | 7,1         | 6,9                  | 7,4                  | 328           |
| Dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições                                      | com notificação        | 6,7         | 6,3                  | 7,1                  | 63            |
|                                                                                    | fiscaliz. sem notific. | 6,9         | 6,7                  | 7,1                  | 211           |
|                                                                                    | não fiscaliz.          | 6,8         | 6,6                  | 7,0                  | 338           |
| Regulação, superv. e repr. do sector (Imagem Geral)                                | com notificação        | 7,5         | 6,9                  | 8,0                  | 61            |
|                                                                                    | fiscaliz. sem notific. | 7,1         | 6,7                  | 7,5                  | 208           |
|                                                                                    | não fiscaliz.          | 7,1         | 6,8                  | 7,4                  | 333           |
| Contribuição positiva para a sociedade (Imagem Geral)                              | com notificação        | 7,4         | 6,9                  | 7,9                  | 62            |
|                                                                                    | fiscaliz. sem notific. | 7,3         | 6,9                  | 7,7                  | 210           |
|                                                                                    | não fiscaliz.          | 7,3         | 7,0                  | 7,6                  | 338           |
| Preocupação com a inovação (Imagem Geral)                                          | com notificação        | 8,1         | 7,7                  | 8,5                  | 62            |
|                                                                                    | fiscaliz. sem notific. | 8,0         | 7,7                  | 8,4                  | 202           |
|                                                                                    | não fiscaliz.          | 7,8         | 7,5                  | 8,0                  | 335           |
| Atuação com transparência (Imagem Geral)                                           | com notificação        | 7,0         | 6,5                  | 7,5                  | 60            |
|                                                                                    | fiscaliz. sem notific. | 7,5         | 7,1                  | 7,8                  | 201           |
|                                                                                    | não fiscaliz.          | 7,1         | 6,9                  | 7,4                  | 319           |
| Age com retidão e imparc. (Imagem Geral)                                           | com notificação        | 7,0         | 6,6                  | 7,5                  | 62            |
|                                                                                    | fiscaliz. sem notific. | 7,2         | 6,9                  | 7,6                  | 201           |
|                                                                                    | não fiscaliz.          | 7,1         | 6,8                  | 7,4                  | 315           |

## Fiscalização

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                    |                        | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Dimensão Imagem Geral                                                | com notificação        | 7,4         | 7,0                  | 7,8                  | 62            |
|                                                                      | fiscaliz. sem notific. | 7,4         | 7,1                  | 7,7                  | 211           |
|                                                                      | não fiscaliz.          | 7,3         | 7,0                  | 7,5                  | 339           |
| Facilidade em encontrar o número pretendido (Atendimento Telefónico) | com notificação        | 8,2         | 7,6                  | 8,8                  | 16            |
|                                                                      | fiscaliz. sem notific. | 8,1         | 7,4                  | 8,8                  | 47            |
|                                                                      | não fiscaliz.          | 8,3         | 7,9                  | 8,8                  | 47            |
| Tempo de espera até ser atendido (Atendimento Telefónico)            | com notificação        | 7,3         | 6,4                  | 8,2                  | 16            |
|                                                                      | fiscaliz. sem notific. | 7,7         | 7,0                  | 8,4                  | 45            |
|                                                                      | não fiscaliz.          | 7,6         | 7,0                  | 8,3                  | 45            |
| Simpatia e disponib. dos funcionários (Atendimento Telefónico)       | com notificação        | 8,6         | 8,0                  | 9,2                  | 16            |
|                                                                      | fiscaliz. sem notific. | 8,9         | 8,4                  | 9,4                  | 47            |
|                                                                      | não fiscaliz.          | 8,7         | 8,3                  | 9,2                  | 47            |
| Conhec. e competências demonstrados (Atendimento Telefónico)         | com notificação        | 8,5         | 7,9                  | 9,1                  | 16            |
|                                                                      | fiscaliz. sem notific. | 8,5         | 7,8                  | 9,1                  | 47            |
|                                                                      | não fiscaliz.          | 8,3         | 7,6                  | 9,0                  | 48            |
| Rapidez na resposta (Atendimento Telefónico)                         | com notificação        | 7,4         | 6,4                  | 8,5                  | 14            |
|                                                                      | fiscaliz. sem notific. | 8,6         | 8,0                  | 9,2                  | 36            |
|                                                                      | não fiscaliz.          | 8,2         | 7,4                  | 8,9                  | 40            |
| Qualidade da resposta (Atendimento Telefónico)                       | com notificação        | 8,2         | 7,5                  | 8,8                  | 14            |
|                                                                      | fiscaliz. sem notific. | 8,8         | 8,3                  | 9,3                  | 36            |
|                                                                      | não fiscaliz.          | 8,5         | 7,8                  | 9,2                  | 42            |
| Dimensão Atendimento Telefónico                                      | com notificação        | 8,1         | 7,7                  | 8,6                  | 16            |
|                                                                      | fiscaliz. sem notific. | 8,4         | 8,0                  | 8,9                  | 47            |
|                                                                      | não fiscaliz.          | 8,3         | 7,9                  | 8,7                  | 48            |
| Facilidade em obter o endereço eletrónico (Atendimento por E-mail)   | com notificação        | 7,6         | 6,7                  | 8,5                  | 16            |
|                                                                      | fiscaliz. sem notific. | 8,5         | 7,9                  | 9,0                  | 43            |
|                                                                      | não fiscaliz.          | 8,5         | 8,1                  | 9,0                  | 58            |
| Simpatia e cordialidade na resposta (Atendimento por E-mail)         | com notificação        | 7,1         | 5,5                  | 8,7                  | 12            |
|                                                                      | fiscaliz. sem notific. | 9,0         | 8,6                  | 9,4                  | 31            |
|                                                                      | não fiscaliz.          | 8,0         | 7,4                  | 8,6                  | 48            |

## Fiscalização

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                           |                        | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|-------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Conhec. e compet. demonstrados<br>(Atendimento por E-mail)  | com notificação        | 6,8         | 5,2                  | 8,5                  | 12            |
|                                                             | fiscaliz. sem notific. | 8,5         | 7,9                  | 9,1                  | 30            |
|                                                             | não fiscaliz.          | 8,0         | 7,3                  | 8,7                  | 47            |
| Rapidez na resposta (Atendimento por E-mail)                | com notificação        | 6,6         | 5,0                  | 8,1                  | 12            |
|                                                             | fiscaliz. sem notific. | 8,3         | 7,8                  | 8,9                  | 32            |
|                                                             | não fiscaliz.          | 7,4         | 6,4                  | 8,3                  | 46            |
| Qualidade da resposta (Atendimento por E-mail)              | com notificação        | 6,6         | 5,0                  | 8,2                  | 12            |
|                                                             | fiscaliz. sem notific. | 8,6         | 8,1                  | 9,0                  | 31            |
|                                                             | não fiscaliz.          | 7,9         | 7,2                  | 8,6                  | 47            |
| Dimensão Atendimento por E-mail                             | com notificação        | 7,1         | 6,0                  | 8,1                  | 16            |
|                                                             | fiscaliz. sem notific. | 8,3         | 8,1                  | 8,6                  | 44            |
|                                                             | não fiscaliz.          | 7,9         | 7,5                  | 8,4                  | 58            |
| Facilidade em encontrar a aplicação (Balcão de Serviços)    | com notificação        | 8,3         | 7,9                  | 8,7                  | 45            |
|                                                             | fiscaliz. sem notific. | 8,0         | 7,7                  | 8,3                  | 143           |
|                                                             | não fiscaliz.          | 7,7         | 7,4                  | 8,1                  | 179           |
| Disponib. e velocidade de carregamento (Balcão de Serviços) | com notificação        | 7,8         | 7,2                  | 8,3                  | 45            |
|                                                             | fiscaliz. sem notific. | 8,1         | 7,8                  | 8,3                  | 143           |
|                                                             | não fiscaliz.          | 7,8         | 7,5                  | 8,2                  | 173           |
| Facilidade de registo (Balcão de Serviços)                  | com notificação        | 8,2         | 7,7                  | 8,7                  | 42            |
|                                                             | fiscaliz. sem notific. | 8,2         | 7,9                  | 8,5                  | 133           |
|                                                             | não fiscaliz.          | 8,1         | 7,8                  | 8,4                  | 160           |
| Aspeto gráfico e organização (Balcão de Serviços)           | com notificação        | 8,0         | 7,6                  | 8,5                  | 45            |
|                                                             | fiscaliz. sem notific. | 7,8         | 7,5                  | 8,1                  | 144           |
|                                                             | não fiscaliz.          | 7,4         | 7,2                  | 7,7                  | 176           |
| Atualidade e utilidade da informação (Balcão de Serviços)   | com notificação        | 8,0         | 7,5                  | 8,4                  | 45            |
|                                                             | fiscaliz. sem notific. | 8,3         | 8,0                  | 8,5                  | 144           |
|                                                             | não fiscaliz.          | 8,0         | 7,8                  | 8,2                  | 177           |
| Simplicidade e clareza (Balcão de Serviços)                 | com notificação        | 7,6         | 7,1                  | 8,0                  | 44            |
|                                                             | fiscaliz. sem notific. | 7,7         | 7,4                  | 8,0                  | 144           |
|                                                             | não fiscaliz.          | 7,4         | 7,2                  | 7,7                  | 177           |

## Fiscalização

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                         |                        | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Facilidade de preenchim. dos formulários (Balcão de Serviços)             | com notificação        | 7,9         | 7,4                  | 8,4                  | 43            |
|                                                                           | fiscaliz. sem notific. | 8,1         | 7,9                  | 8,4                  | 142           |
|                                                                           | não fiscaliz.          | 7,9         | 7,7                  | 8,2                  | 172           |
| Rapidez na resposta (Balcão de Serviços)                                  | com notificação        | 7,8         | 7,2                  | 8,3                  | 17            |
|                                                                           | fiscaliz. sem notific. | 8,1         | 7,6                  | 8,6                  | 44            |
|                                                                           | não fiscaliz.          | 7,7         | 7,3                  | 8,2                  | 78            |
| Qualidade da resposta (Balcão de Serviços)                                | com notificação        | 7,6         | 6,9                  | 8,2                  | 17            |
|                                                                           | fiscaliz. sem notific. | 8,2         | 7,7                  | 8,7                  | 41            |
|                                                                           | não fiscaliz.          | 8,1         | 7,7                  | 8,5                  | 79            |
| Dimensão Balcão de Serviços                                               | com notificação        | 7,9         | 7,6                  | 8,3                  | 45            |
|                                                                           | fiscaliz. sem notific. | 8,0         | 7,8                  | 8,2                  | 144           |
|                                                                           | não fiscaliz.          | 7,8         | 7,6                  | 8,0                  | 179           |
| Facilidade de encontrar e realizar o download dos manuais (Norma Técnica) | com notificação        | 7,5         | 7,0                  | 8,0                  | 60            |
|                                                                           | fiscaliz. sem notific. | 8,1         | 7,8                  | 8,4                  | 205           |
|                                                                           | não fiscaliz.          | 8,2         | 8,0                  | 8,4                  | 322           |
| Aspeto gráfico e organização (Norma Técnica)                              | com notificação        | 7,6         | 7,2                  | 8,1                  | 62            |
|                                                                           | fiscaliz. sem notific. | 7,7         | 7,5                  | 8,0                  | 209           |
|                                                                           | não fiscaliz.          | 7,8         | 7,6                  | 8,0                  | 328           |
| Clareza e facilid. de compreensão dos textos e imagens (Norma Técnica)    | com notificação        | 7,6         | 7,1                  | 8,0                  | 62            |
|                                                                           | fiscaliz. sem notific. | 7,7         | 7,4                  | 8,0                  | 210           |
|                                                                           | não fiscaliz.          | 7,7         | 7,6                  | 7,9                  | 334           |
| Utilidade e interesse do conteúdo (Norma Técnica)                         | com notificação        | 8,1         | 7,7                  | 8,5                  | 62            |
|                                                                           | fiscaliz. sem notific. | 8,2         | 7,9                  | 8,5                  | 210           |
|                                                                           | não fiscaliz.          | 8,3         | 8,1                  | 8,5                  | 333           |
| Dimensão Norma Técnica                                                    | com notificação        | 7,7         | 7,3                  | 8,1                  | 62            |
|                                                                           | fiscaliz. sem notific. | 7,9         | 7,7                  | 8,2                  | 210           |
|                                                                           | não fiscaliz.          | 8,0         | 7,8                  | 8,2                  | 335           |
| Datas, horários e locais de realiz. (Seminários/Workshops)                | com notificação        | 7,9         | 7,3                  | 8,4                  | 42            |
|                                                                           | fiscaliz. sem notific. | 7,4         | 6,9                  | 7,9                  | 135           |
|                                                                           | não fiscaliz.          | 8,0         | 7,7                  | 8,2                  | 211           |

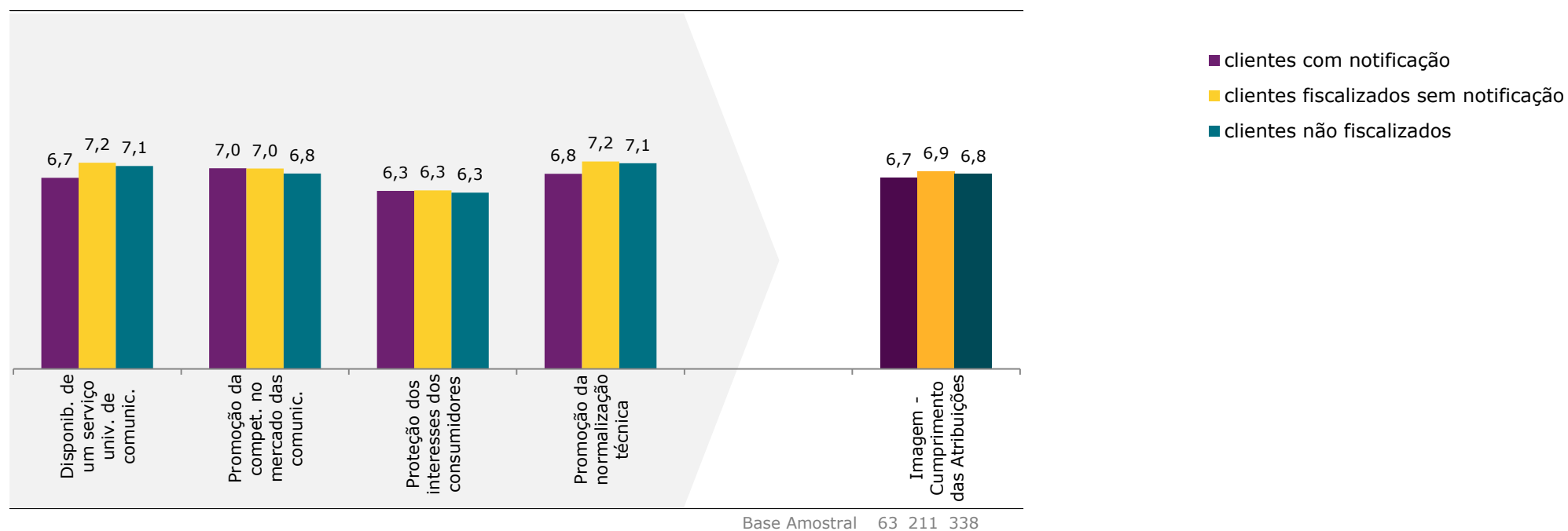
## Fiscalização

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                            |                        | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Organização (Seminários/Workshops)                                           | com notificação        | 8,2         | 7,8                  | 8,6                  | 42            |
|                                                                              | fiscaliz. sem notific. | 7,8         | 7,3                  | 8,2                  | 135           |
|                                                                              | não fiscaliz.          | 8,1         | 7,9                  | 8,3                  | 211           |
| Duração (Seminários/Workshops)                                               | com notificação        | 7,7         | 7,2                  | 8,1                  | 42            |
|                                                                              | fiscaliz. sem notific. | 7,4         | 7,1                  | 7,8                  | 135           |
|                                                                              | não fiscaliz.          | 7,6         | 7,3                  | 7,9                  | 211           |
| Utilidade e interesse dos assuntos abordados (Seminários/Workshops)          | com notificação        | 8,4         | 7,9                  | 8,8                  | 42            |
|                                                                              | fiscaliz. sem notific. | 8,1         | 7,7                  | 8,6                  | 135           |
|                                                                              | não fiscaliz.          | 8,6         | 8,4                  | 8,9                  | 212           |
| Conhecim. e compet. dos oradores (Seminários/Workshops)                      | com notificação        | 8,6         | 8,3                  | 9,0                  | 42            |
|                                                                              | fiscaliz. sem notific. | 8,3         | 7,8                  | 8,7                  | 134           |
|                                                                              | não fiscaliz.          | 8,7         | 8,5                  | 8,9                  | 210           |
| Aquisição de conhecim. e esclarec. de dúvidas (Seminários/Workshops)         | com notificação        | 8,1         | 7,7                  | 8,5                  | 42            |
|                                                                              | fiscaliz. sem notific. | 8,0         | 7,5                  | 8,4                  | 135           |
|                                                                              | não fiscaliz.          | 8,2         | 8,0                  | 8,5                  | 212           |
| Aprofund. do relac. com a Anacom (Seminários/Workshops)                      | com notificação        | 7,6         | 7,2                  | 8,0                  | 42            |
|                                                                              | fiscaliz. sem notific. | 7,6         | 7,2                  | 8,0                  | 134           |
|                                                                              | não fiscaliz.          | 7,9         | 7,6                  | 8,2                  | 211           |
| Dimensão Seminários/Workshops                                                | com notificação        | 8,0         | 7,7                  | 8,4                  | 42            |
|                                                                              | fiscaliz. sem notific. | 7,8         | 7,4                  | 8,2                  | 135           |
|                                                                              | não fiscaliz.          | 8,2         | 8,0                  | 8,4                  | 212           |
| Antecedência do contacto da Anacom (Fiscalização)                            | com notificação        | 8,0         | 7,7                  | 8,4                  | 62            |
|                                                                              | fiscaliz. sem notific. | 8,3         | 8,1                  | 8,6                  | 211           |
| Profission. do contacto (Fiscalização)                                       | com notificação        | 8,2         | 7,8                  | 8,6                  | 62            |
|                                                                              | fiscaliz. sem notific. | 8,4         | 8,1                  | 8,7                  | 211           |
| Clareza e rigor da info. sobre a ação de fiscaliz. (Fiscalização)            | com notificação        | 8,2         | 7,8                  | 8,6                  | 61            |
|                                                                              | fiscaliz. sem notific. | 8,3         | 8,0                  | 8,6                  | 209           |
| Competência técnica e profission. dos técnicos fiscalizadores (Fiscalização) | com notificação        | 7,9         | 7,4                  | 8,5                  | 61            |
|                                                                              | fiscaliz. sem notific. | 8,5         | 8,2                  | 8,8                  | 208           |
| Rigor no cumprim. dos procedim. de fiscalização (Fiscalização)               | com notificação        | 8,0         | 7,5                  | 8,5                  | 61            |
|                                                                              | fiscaliz. sem notific. | 8,6         | 8,3                  | 8,9                  | 208           |

## Fiscalização

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                       |                        | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Clareza e transp. da info. sobre os resultados (Fiscalização)           | com notificação        | 8,1         | 7,6                  | 8,5                  | 60            |
|                                                                         | fiscaliz. sem notific. | 7,9         | 7,5                  | 8,3                  | 196           |
| Dimensão Fiscalização                                                   | com notificação        | 8,1         | 7,7                  | 8,5                  | 62            |
|                                                                         | fiscaliz. sem notific. | 8,3         | 8,1                  | 8,6                  | 211           |
| Satisfação Global (Satisfação)                                          | com notificação        | 7,3         | 6,9                  | 7,6                  | 63            |
|                                                                         | fiscaliz. sem notific. | 7,3         | 7,1                  | 7,6                  | 210           |
|                                                                         | não fiscaliz.          | 7,1         | 6,9                  | 7,3                  | 336           |
| Realização das Expectativas (Satisfação)                                | com notificação        | 7,6         | 7,3                  | 7,9                  | 62            |
|                                                                         | fiscaliz. sem notific. | 7,6         | 7,3                  | 7,9                  | 211           |
|                                                                         | não fiscaliz.          | 7,3         | 7,0                  | 7,5                  | 337           |
| Comparação com o serviço ideal (Satisfação)                             | com notificação        | 7,4         | 7,1                  | 7,7                  | 62            |
|                                                                         | fiscaliz. sem notific. | 7,5         | 7,2                  | 7,8                  | 209           |
|                                                                         | não fiscaliz.          | 7,2         | 7,0                  | 7,4                  | 338           |
| Dimensão Satisfação                                                     | com notificação        | 7,4         | 7,2                  | 7,7                  | 63            |
|                                                                         | fiscaliz. sem notific. | 7,5         | 7,2                  | 7,8                  | 211           |
|                                                                         | não fiscaliz.          | 7,2         | 7,0                  | 7,4                  | 339           |
| Plena confiança na Anacom (Confiança)                                   | com notificação        | 7,9         | 7,5                  | 8,3                  | 63            |
|                                                                         | fiscaliz. sem notific. | 7,8         | 7,5                  | 8,2                  | 211           |
|                                                                         | não fiscaliz.          | 7,7         | 7,4                  | 7,9                  | 338           |
| Confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas (Confiança) | com notificação        | 7,9         | 7,5                  | 8,3                  | 62            |
|                                                                         | fiscaliz. sem notific. | 8,1         | 7,8                  | 8,4                  | 209           |
|                                                                         | não fiscaliz.          | 8,2         | 8,0                  | 8,4                  | 331           |
| Forma de tratamento íntegra em todas as situações (Confiança)           | com notificação        | 7,9         | 7,5                  | 8,3                  | 63            |
|                                                                         | fiscaliz. sem notific. | 8,3         | 8,0                  | 8,7                  | 207           |
|                                                                         | não fiscaliz.          | 8,2         | 8,0                  | 8,4                  | 331           |
| Dimensão Confiança                                                      | com notificação        | 7,9         | 7,5                  | 8,2                  | 63            |
|                                                                         | fiscaliz. sem notific. | 8,1         | 7,7                  | 8,4                  | 211           |
|                                                                         | não fiscaliz.          | 8,0         | 7,8                  | 8,2                  | 338           |

## Dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições



Escala de 1 a 10:

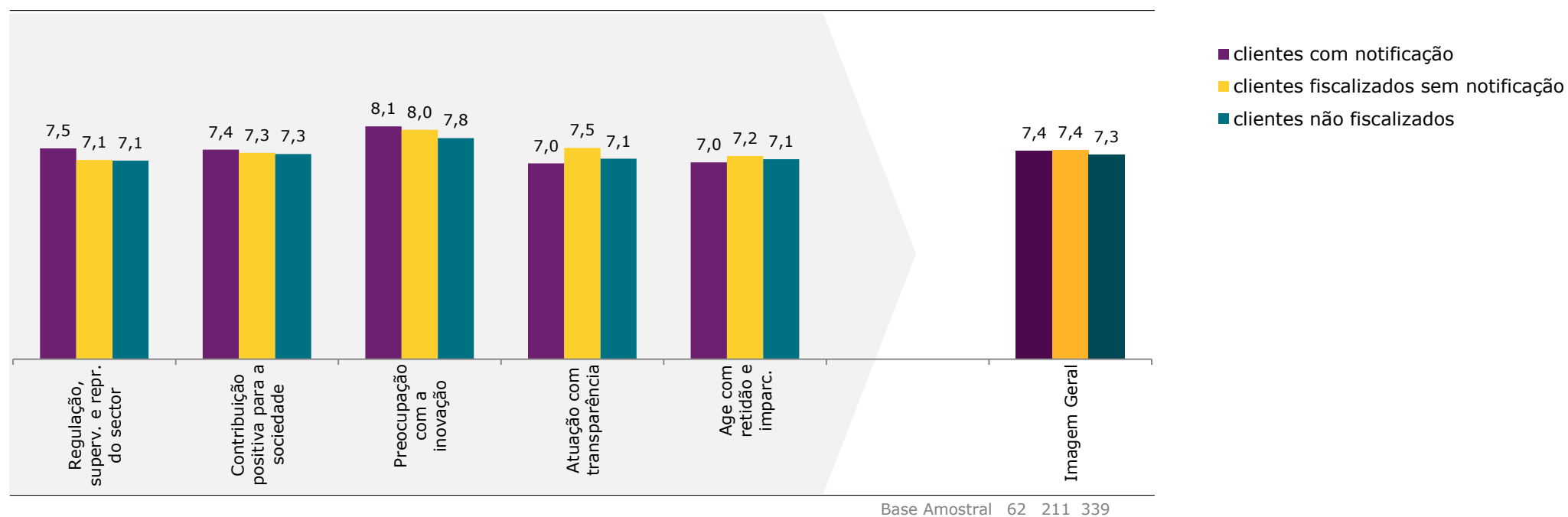
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado



## Dimensão Imagem Geral

Valorizações médias da dimensão Imagem Geral e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

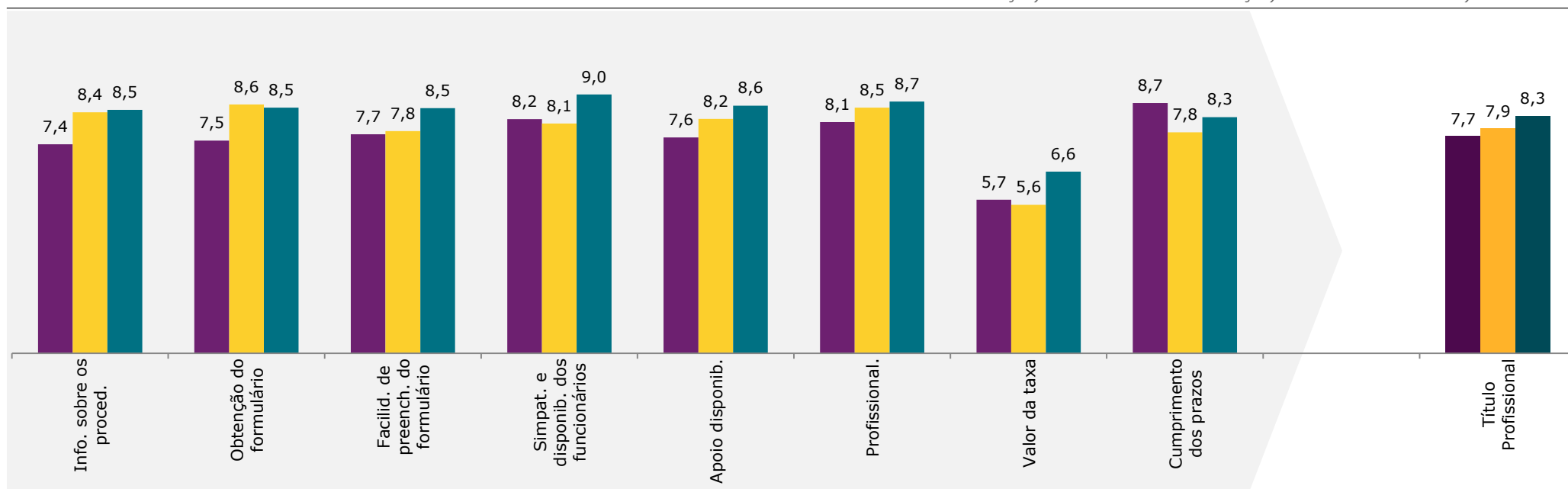
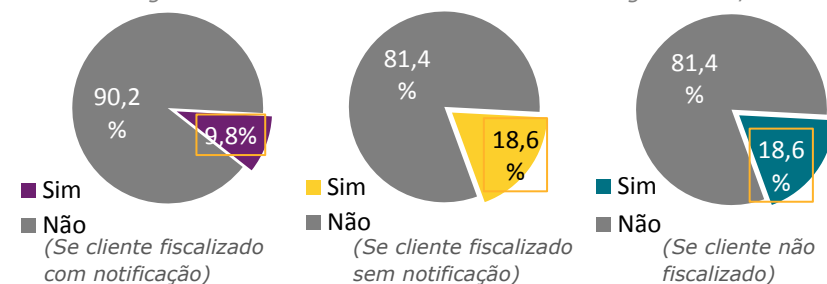
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Título Profissional (\*)

Valorizações médias da dimensão Título Profissional e dos respetivos indicadores

Cliente com registo de Título obtido na Anacom no novo regime ITED/ITUR?



Base Amostral 6 24 43

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

■ clientes com notificação

■ clientes fiscalizados sem notificação

■ clientes não fiscalizados

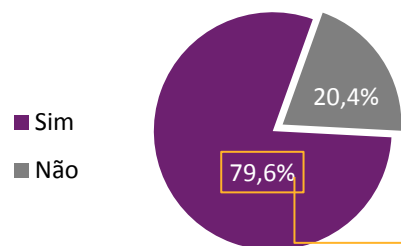
(\*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.

Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

## Atendimento

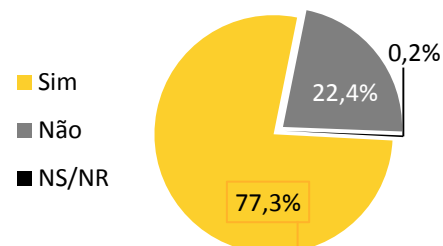
Nos últimos 12 meses, entrou em contacto com a Anacom?

Se cliente fiscalizado com notificação



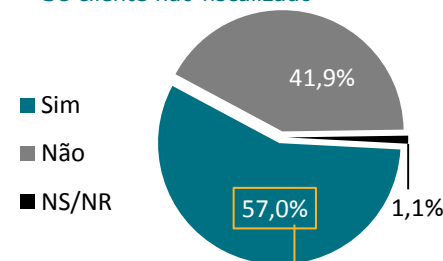
Base amostral: 63

Se cliente fiscalizado sem notificação



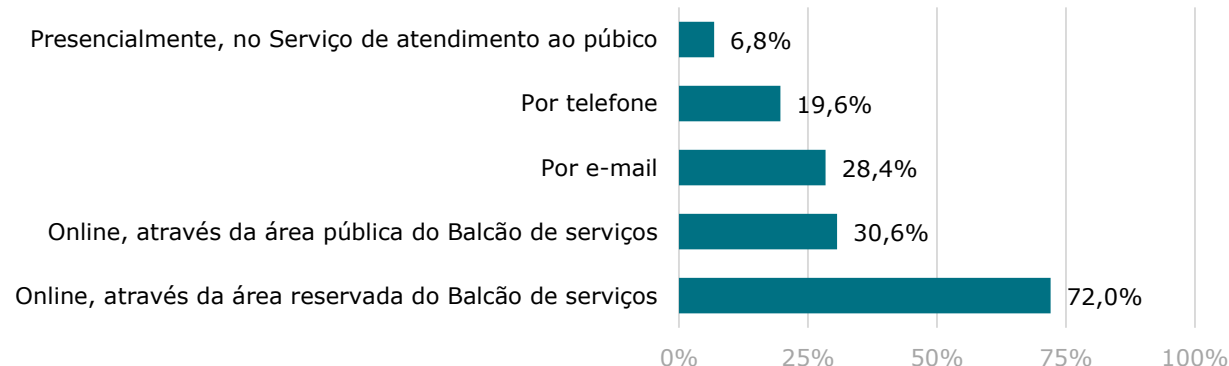
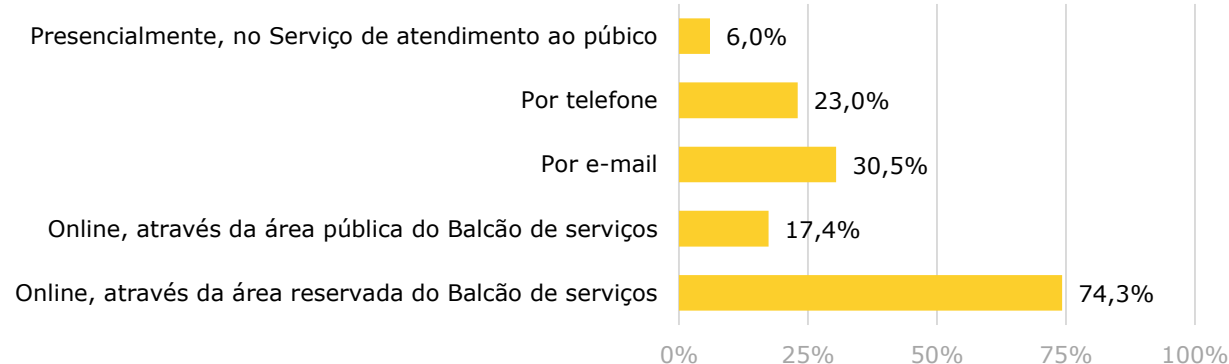
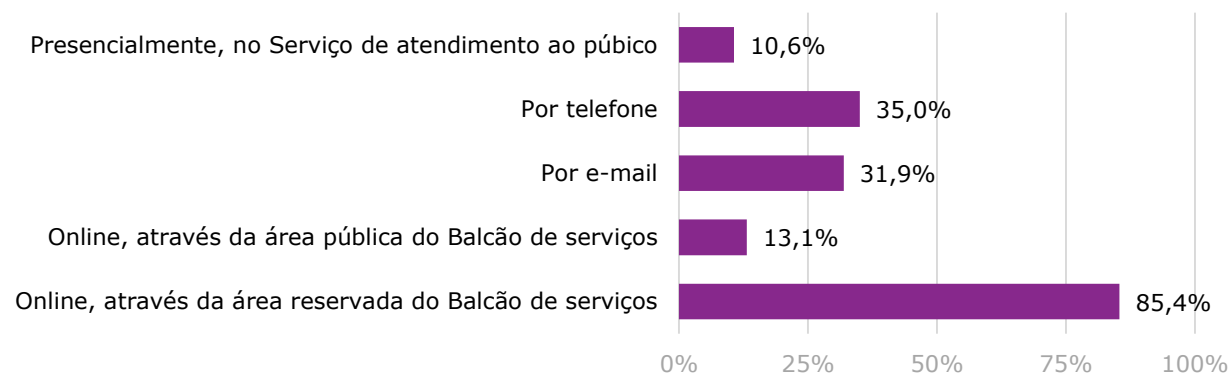
Base amostral: 211

Se cliente não fiscalizado



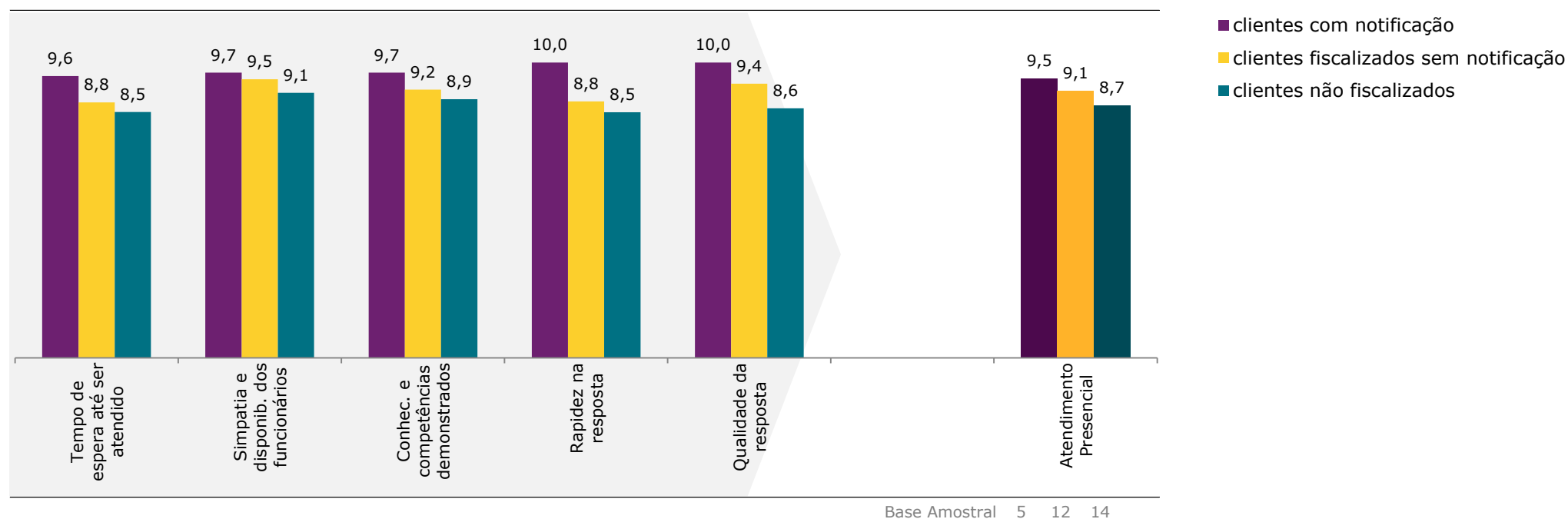
Base amostral: 339

Através de que meios?



## Dimensão Atendimento Presencial (\*)

Valorizações médias da dimensão Atendimento Presencial e dos respectivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

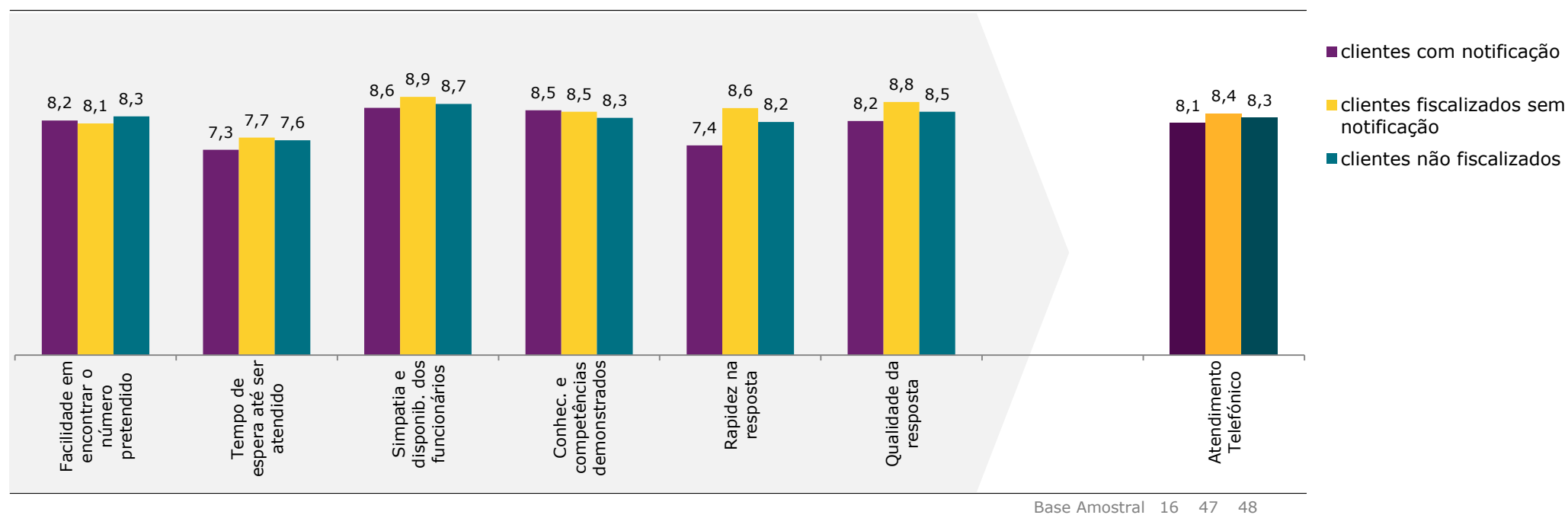
10 - Nível mais elevado

(\*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.

Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

## Dimensão Atendimento Telefónico (\*)

Valorizações médias da dimensão Atendimento Telefónico e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

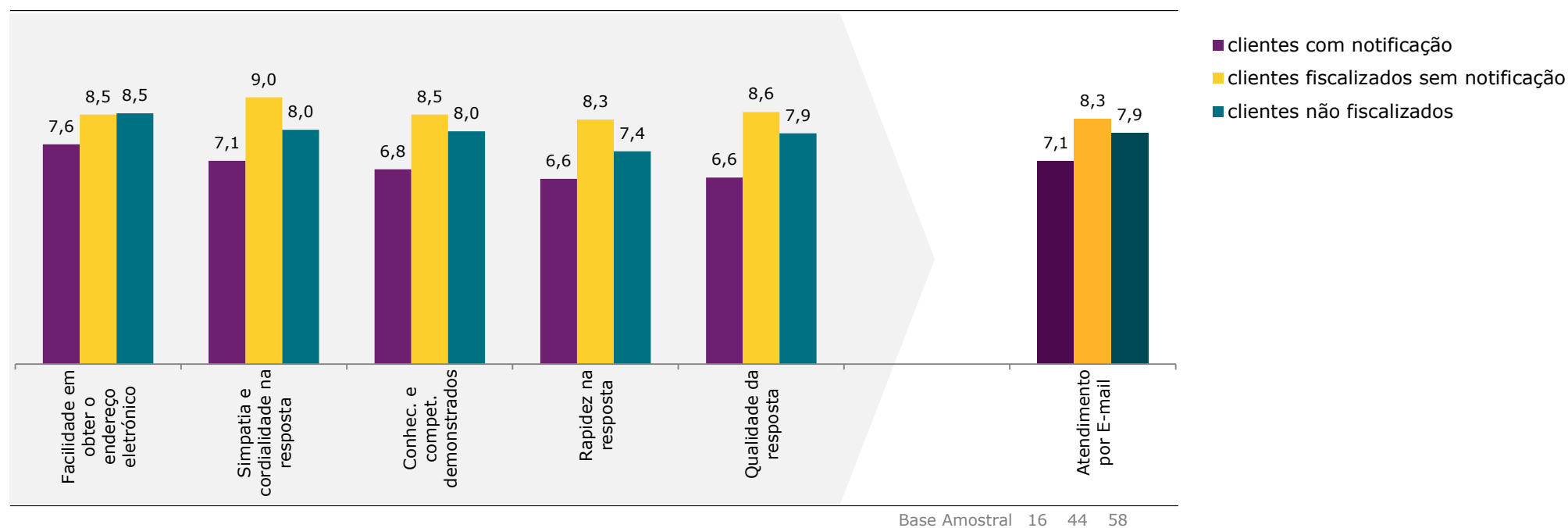
10 - Nível mais elevado

(\*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.

Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

## Dimensão Atendimento por E-mail (\*)

Valorizações médias da dimensão Atendimento por E-mail e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

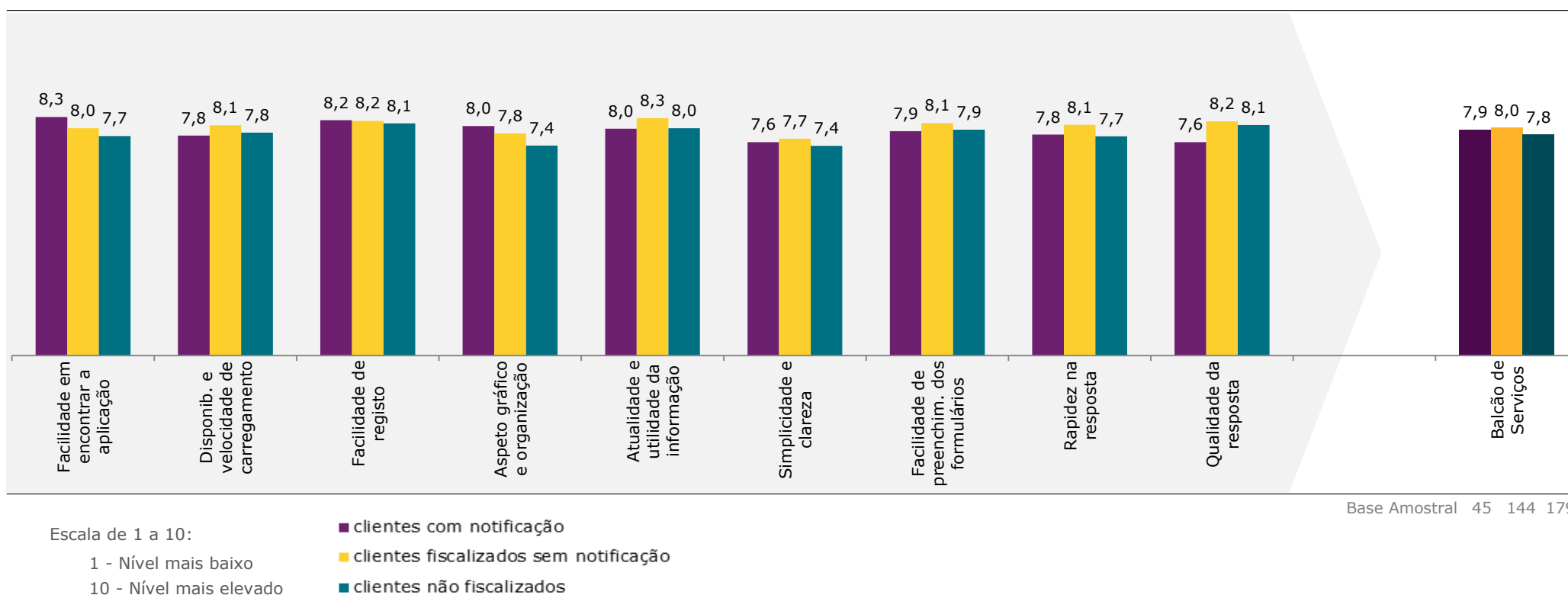
10 - Nível mais elevado

(\*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.

Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

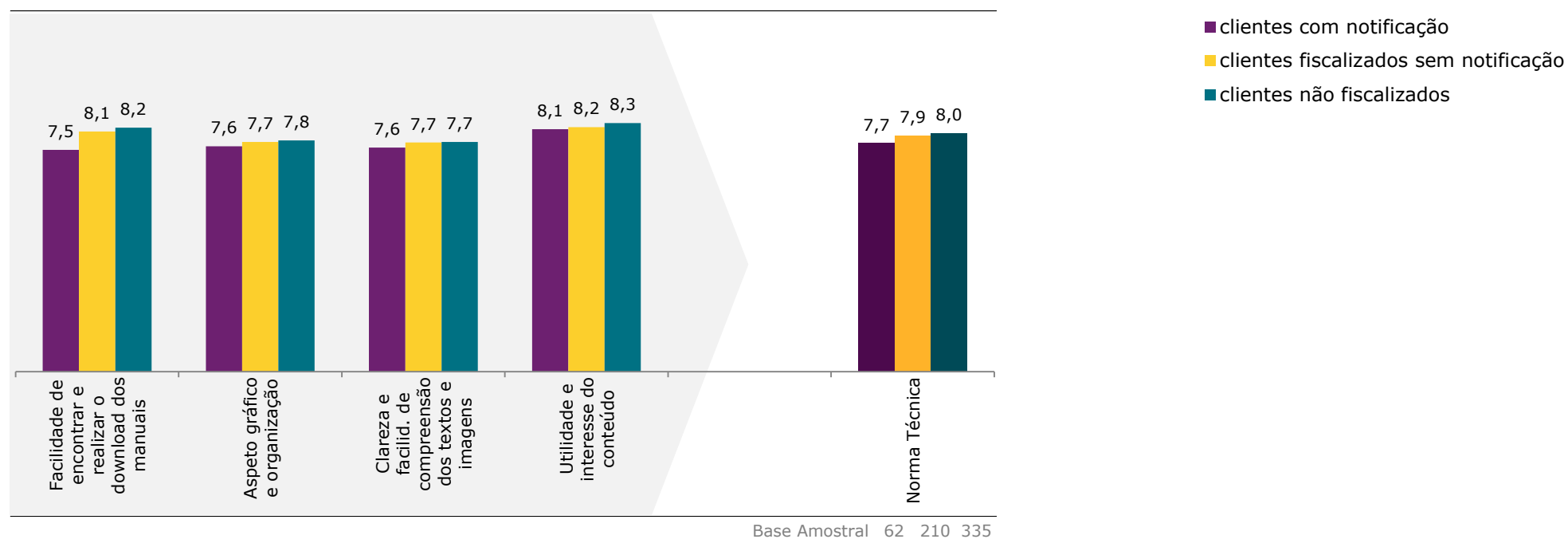
## Dimensão Balcão de Serviços

Valorizações médias da dimensão Balcão de Serviços e dos respetivos indicadores



## Dimensão Norma Técnica

Valorizações médias da dimensão Norma Técnica e dos respectivos indicadores



Escala de 1 a 10:

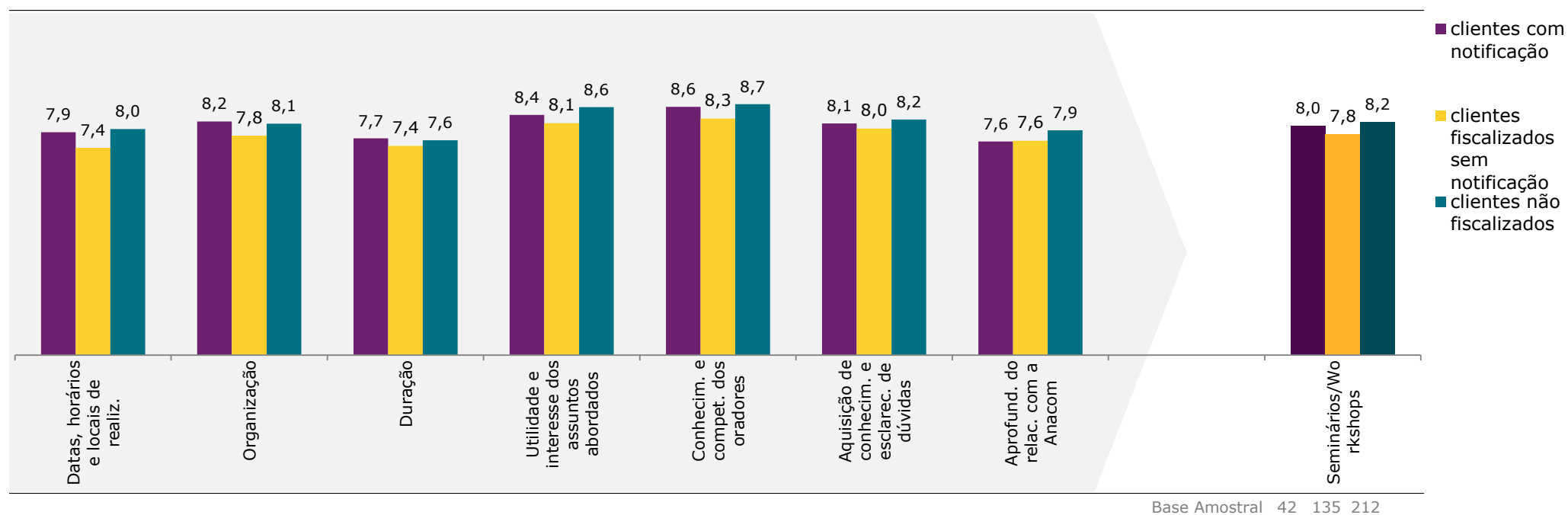
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado



## Dimensão Seminários/Workshops

Valorizações médias da dimensão Seminários/Workshops e dos respectivos indicadores



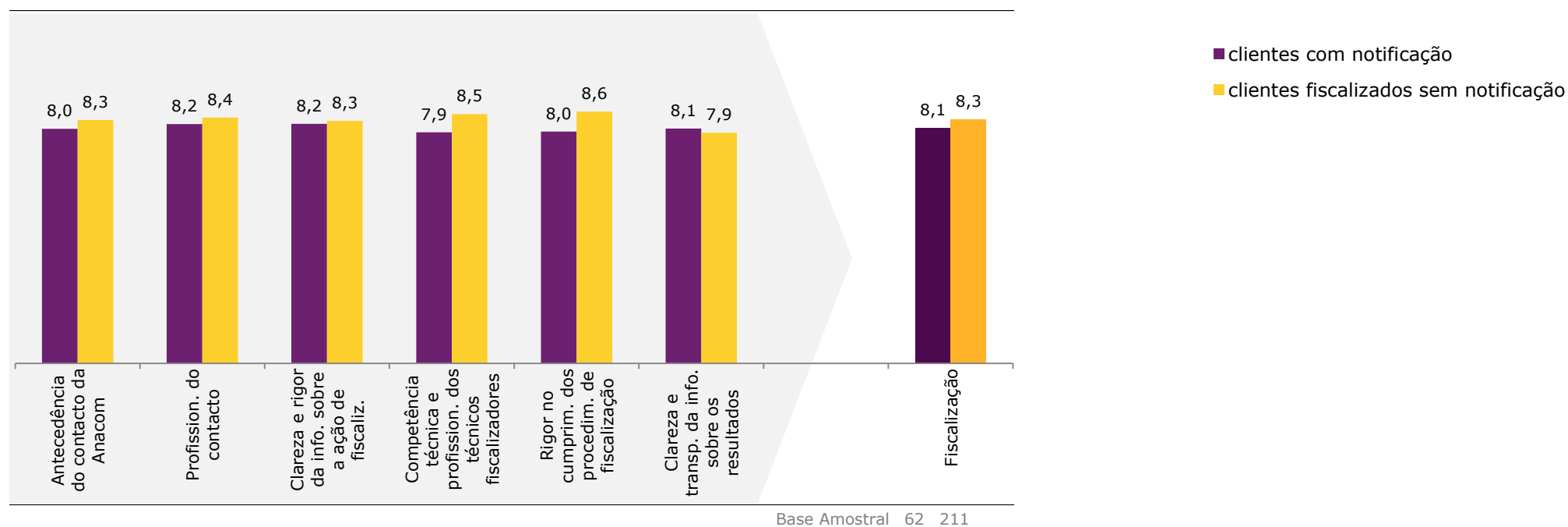
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Fiscalização

Valorizações médias da dimensão Fiscalização e dos respetivos indicadores



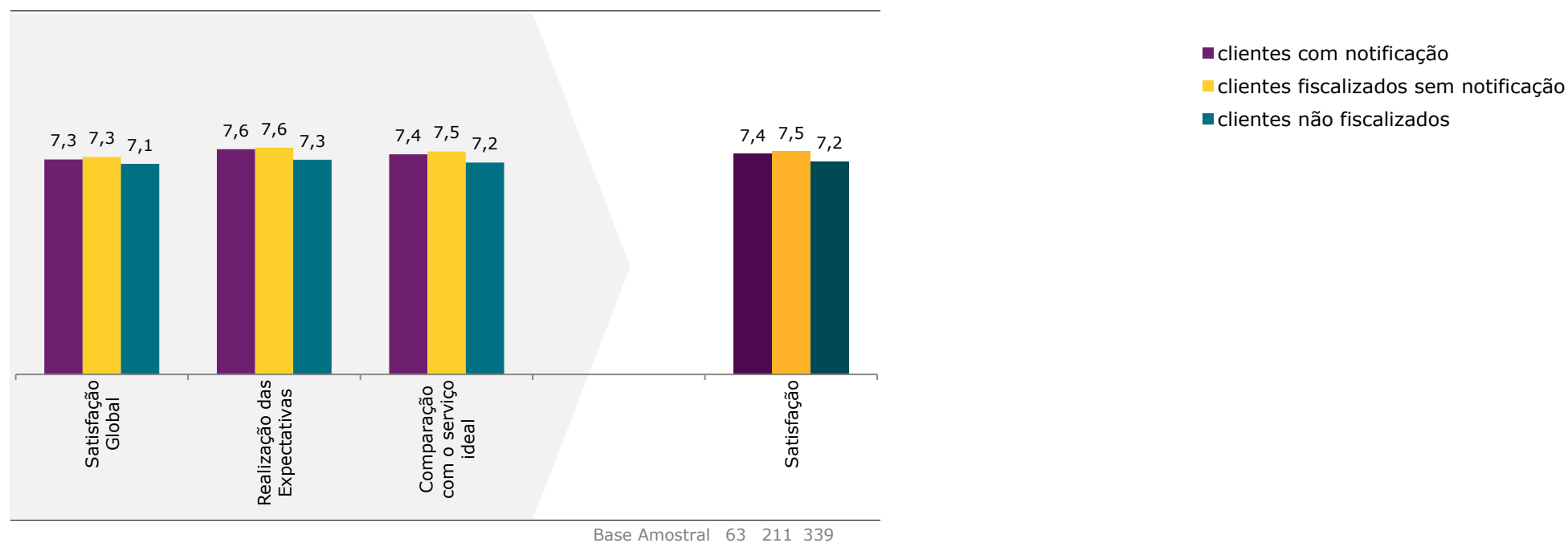
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Satisfação

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



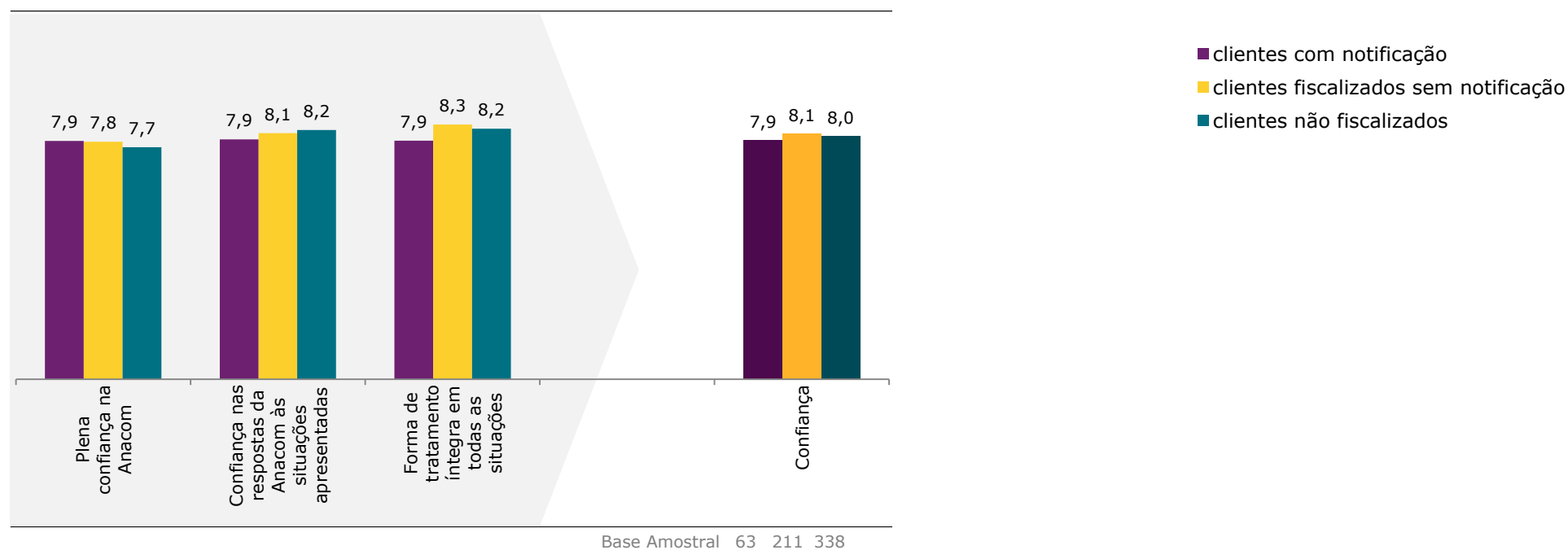
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Confiança

Valorizações médias da dimensão Confiança e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

# Título

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                                  |                         | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Disponib. de um serviço univ. de comunic. (Imagem - Cumprimento das Atribuições)   | Projet. e Instalad.     | 7,1         | 6,9                  | 7,4                  | 322           |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,0         | 6,8                  | 7,3                  | 265           |
| Promoção da compet. no mercado das comunic. (Imagem - Cumprimento das Atribuições) | Projet. e Instalad.     | 6,7         | 6,4                  | 6,9                  | 302           |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,0         | 6,7                  | 7,3                  | 250           |
| Proteção dos interesses dos consumidores (Imagem - Cumprimento das Atribuições)    | Projet. e Instalad.     | 6,1         | 5,8                  | 6,4                  | 322           |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 6,4         | 6,0                  | 6,7                  | 257           |
| Promoção da normalização técnica (Imagem - Cumprimento das Atribuições)            | Projet. e Instalad.     | 7,4         | 7,2                  | 7,6                  | 328           |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,0         | 6,7                  | 7,3                  | 268           |
| Dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições                                      | Projet. e Instalad.     | 6,8         | 6,6                  | 7,0                  | 337           |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 6,8         | 6,6                  | 7,1                  | 275           |
| Regulação, superv. e repr. do sector (Imagem Geral)                                | Projet. e Instalad.     | 7,1         | 6,8                  | 7,3                  | 335           |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,1         | 6,8                  | 7,5                  | 267           |
| Contribuição positiva para a sociedade (Imagem Geral)                              | Projet. e Instalad.     | 7,2         | 6,9                  | 7,4                  | 338           |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,4         | 7,0                  | 7,7                  | 272           |
| Preocupação com a inovação (Imagem Geral)                                          | Projet. e Instalad.     | 7,6         | 7,4                  | 7,9                  | 329           |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 8,0         | 7,7                  | 8,3                  | 270           |
| Atuação com transparência (Imagem Geral)                                           | Projet. e Instalad.     | 7,1         | 6,8                  | 7,3                  | 322           |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,3         | 7,0                  | 7,6                  | 258           |
| Age com retidão e imparc. (Imagem Geral)                                           | Projet. e Instalad.     | 7,1         | 6,8                  | 7,4                  | 317           |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,2         | 6,8                  | 7,6                  | 261           |
| Dimensão Imagem Geral                                                              | Projet. e Instalad.     | 7,2         | 7,0                  | 7,4                  | 338           |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,4         | 7,1                  | 7,7                  | 274           |
| Facilidade em encontrar o número pretendido (Atendimento Telefónico)               | Projet. e Instalad.     | 8,5         | 8,0                  | 9,0                  | 75            |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,9         | 7,3                  | 8,5                  | 35            |
| Tempo de espera até ser atendido (Atendimento Telefónico)                          | Projet. e Instalad.     | 7,8         | 7,2                  | 8,4                  | 72            |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,3         | 6,5                  | 8,2                  | 34            |
| Simpatia e disponib. dos funcionários (Atendimento Telefónico)                     | Projet. e Instalad.     | 8,9         | 8,6                  | 9,2                  | 75            |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 8,6         | 7,8                  | 9,3                  | 35            |
| Conhec. e competências demonstrados (Atendimento Telefónico)                       | Projet. e Instalad.     | 8,4         | 7,9                  | 9,0                  | 76            |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 8,2         | 7,3                  | 9,1                  | 35            |
| Rapidez na resposta (Atendimento Telefónico)                                       | Projet. e Instalad.     | 7,9         | 7,2                  | 8,7                  | 63            |
|                                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 8,7         | 8,2                  | 9,3                  | 27            |

# Título

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                  |                         | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Qualidade da resposta (Atendimento Telefónico)                     | Projet. e Instalad.     | 8,3         | 7,6                  | 9,0                  | 65            |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 9,0         | 8,3                  | 9,7                  | 27            |
| Dimensão Atendimento Telefónico                                    | Projet. e Instalad.     | 8,3         | 8,0                  | 8,7                  | 76            |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 8,3         | 7,7                  | 8,8                  | 35            |
| Facilidade em obter o endereço eletrónico (Atendimento por E-mail) | Projet. e Instalad.     | 8,8         | 8,3                  | 9,3                  | 69            |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 8,2         | 7,7                  | 8,7                  | 48            |
| Simpatia e cordialidade na resposta (Atendimento por E-mail)       | Projet. e Instalad.     | 8,2         | 7,6                  | 8,8                  | 59            |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 8,2         | 7,5                  | 8,9                  | 32            |
| Conhec. e compet. demonstrados (Atendimento por E-mail)            | Projet. e Instalad.     | 8,2         | 7,5                  | 8,9                  | 57            |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,9         | 7,1                  | 8,7                  | 32            |
| Rapidez na resposta (Atendimento por E-mail)                       | Projet. e Instalad.     | 7,2         | 6,2                  | 8,3                  | 59            |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 8,0         | 7,2                  | 8,8                  | 31            |
| Qualidade da resposta (Atendimento por E-mail)                     | Projet. e Instalad.     | 7,8         | 7,1                  | 8,6                  | 58            |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 8,2         | 7,5                  | 8,9                  | 32            |
| Dimensão Atendimento por E-mail                                    | Projet. e Instalad.     | 8,0         | 7,4                  | 8,5                  | 70            |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 8,0         | 7,6                  | 8,4                  | 48            |
| Facilidade em encontrar a aplicação (Balcão de Serviços)           | Projet. e Instalad.     | 7,6         | 7,3                  | 7,9                  | 243           |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 8,1         | 7,7                  | 8,5                  | 124           |
| Disponib. e velocidade de carregamento (Balcão de Serviços)        | Projet. e Instalad.     | 8,0         | 7,7                  | 8,2                  | 238           |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,8         | 7,4                  | 8,3                  | 123           |
| Facilidade de registo (Balcão de Serviços)                         | Projet. e Instalad.     | 8,1         | 7,9                  | 8,4                  | 223           |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 8,2         | 7,8                  | 8,5                  | 112           |
| Aspeto gráfico e organização (Balcão de Serviços)                  | Projet. e Instalad.     | 7,5         | 7,2                  | 7,7                  | 241           |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,7         | 7,3                  | 8,0                  | 124           |
| Atualidade e utilidade da informação (Balcão de Serviços)          | Projet. e Instalad.     | 8,0         | 7,8                  | 8,2                  | 243           |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 8,1         | 7,8                  | 8,4                  | 123           |
| Simplicidade e clareza (Balcão de Serviços)                        | Projet. e Instalad.     | 7,5         | 7,3                  | 7,8                  | 243           |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,5         | 7,1                  | 7,8                  | 122           |
| Facilidade de preenchim. dos formulários (Balcão de Serviços)      | Projet. e Instalad.     | 8,1         | 7,9                  | 8,3                  | 236           |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,9         | 7,5                  | 8,2                  | 121           |
| Rapidez na resposta (Balcão de Serviços)                           | Projet. e Instalad.     | 7,7         | 7,3                  | 8,2                  | 92            |
|                                                                    | Instalad. (exclusivam.) | 7,9         | 7,4                  | 8,5                  | 47            |

## Título

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                         |                         | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Qualidade da resposta (Balcão de Serviços)                                | Projet. e Instalad.     | 8,1         | 7,7                  | 8,4                  | 91            |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 8,1         | 7,5                  | 8,6                  | 46            |
| Dimensão Balcão de Serviços                                               | Projet. e Instalad.     | 7,8         | 7,6                  | 8,0                  | 244           |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 7,9         | 7,6                  | 8,2                  | 124           |
| Facilidade de encontrar e realizar o download dos manuais (Norma Técnica) | Projet. e Instalad.     | 8,5         | 8,3                  | 8,7                  | 331           |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 7,9         | 7,7                  | 8,1                  | 256           |
| Aspeto gráfico e organização (Norma Técnica)                              | Projet. e Instalad.     | 8,0         | 7,8                  | 8,2                  | 334           |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 7,6         | 7,4                  | 7,9                  | 265           |
| Clareza e facilid. de compreensão dos textos e imagens (Norma Técnica)    | Projet. e Instalad.     | 7,9         | 7,7                  | 8,0                  | 336           |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 7,7         | 7,4                  | 7,9                  | 270           |
| Utilidade e interesse do conteúdo (Norma Técnica)                         | Projet. e Instalad.     | 8,5         | 8,4                  | 8,7                  | 335           |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 8,1         | 7,9                  | 8,3                  | 270           |
| Dimensão Norma Técnica                                                    | Projet. e Instalad.     | 8,2         | 8,1                  | 8,4                  | 337           |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 7,8         | 7,6                  | 8,0                  | 270           |
| Datas, horários e locais de realiz. (Seminários/Workshops)                | Projet. e Instalad.     | 7,8         | 7,6                  | 8,1                  | 252           |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 7,8         | 7,4                  | 8,3                  | 136           |
| Organização (Seminários/Workshops)                                        | Projet. e Instalad.     | 8,0         | 7,8                  | 8,2                  | 252           |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 8,1         | 7,8                  | 8,5                  | 136           |
| Duração (Seminários/Workshops)                                            | Projet. e Instalad.     | 7,6         | 7,4                  | 7,8                  | 253           |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 7,5         | 7,1                  | 8,0                  | 135           |
| Utilidade e interesse dos assuntos abordados (Seminários/Workshops)       | Projet. e Instalad.     | 8,4         | 8,2                  | 8,6                  | 253           |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 8,6         | 8,3                  | 9,0                  | 136           |
| Conhecim. e compet. dos oradores (Seminários/Workshops)                   | Projet. e Instalad.     | 8,4         | 8,2                  | 8,6                  | 250           |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 8,8         | 8,5                  | 9,1                  | 136           |
| Aquisição de conhecim. e esclarec. de dúvidas (Seminários/Workshops)      | Projet. e Instalad.     | 8,0         | 7,8                  | 8,3                  | 253           |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 8,3         | 7,9                  | 8,7                  | 136           |
| Aprofund. do relac. com a Anacom (Seminários/Workshops)                   | Projet. e Instalad.     | 7,7         | 7,4                  | 7,9                  | 251           |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 8,0         | 7,6                  | 8,4                  | 136           |
| Dimensão Seminários/Workshops                                             | Projet. e Instalad.     | 8,0         | 7,8                  | 8,2                  | 253           |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 8,2         | 7,9                  | 8,5                  | 136           |
| Antecedência do contacto da Anacom (Fiscalização)                         | Projet. e Instalad.     | 8,3         | 8,0                  | 8,5                  | 136           |
|                                                                           | Instalad. (exclusivam.) | 8,3         | 8,0                  | 8,6                  | 137           |

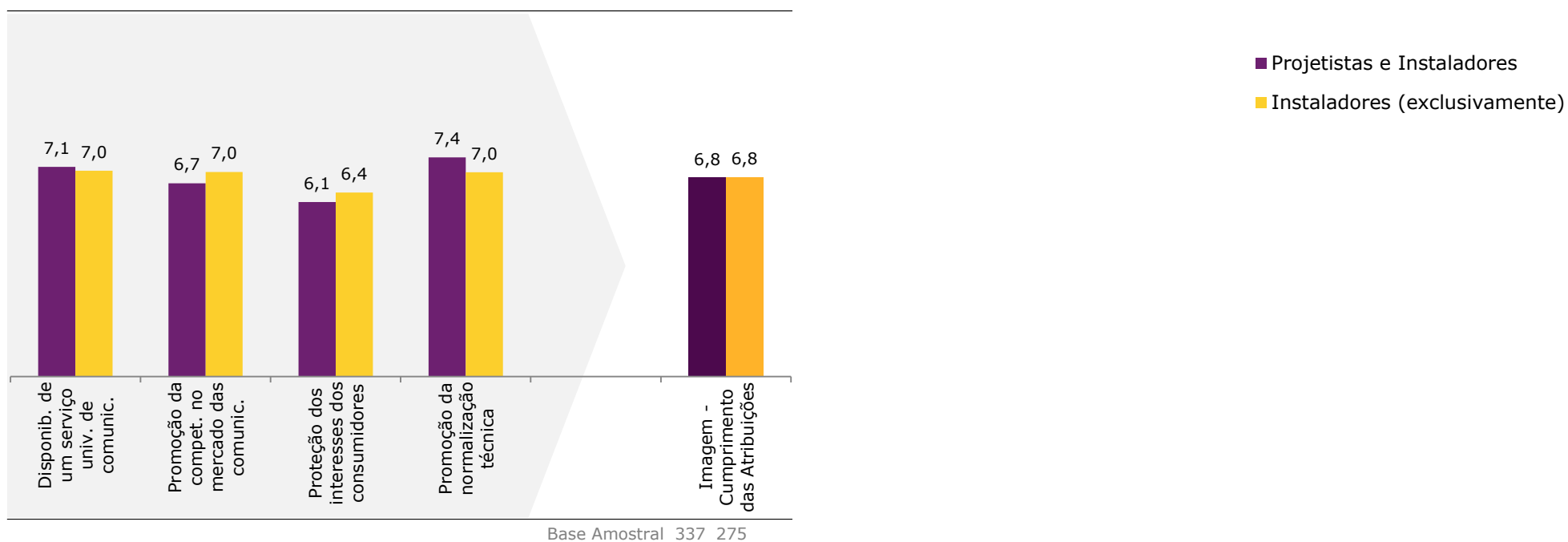
## Título

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                             |                         | valor médio | IC - limite<br>inferior | IC - limite<br>superior | Base Amostral |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------|-------------------------|---------------|
| Profisscion. do contacto (Fiscalização)                                       | Projet. e Instalad.     | 8,5         | 8,2                     | 8,8                     | 136           |
|                                                                               | Instalad. (exclusivam.) | 8,3         | 7,9                     | 8,7                     | 137           |
| Clareza e rigor da info. sobre a ação de fiscaliz. (Fiscalização)             | Projet. e Instalad.     | 8,2         | 7,9                     | 8,5                     | 134           |
|                                                                               | Instalad. (exclusivam.) | 8,3         | 7,9                     | 8,7                     | 136           |
| Competência técnica e profisscion. dos técnicos fiscalizadores (Fiscalização) | Projet. e Instalad.     | 8,3         | 8,0                     | 8,7                     | 134           |
|                                                                               | Instalad. (exclusivam.) | 8,5         | 8,1                     | 8,8                     | 135           |
| Rigor no cumprim. dos procedim. de fiscalização (Fiscalização)                | Projet. e Instalad.     | 8,4         | 8,1                     | 8,7                     | 133           |
|                                                                               | Instalad. (exclusivam.) | 8,5         | 8,2                     | 8,9                     | 136           |
| Clareza e transp. da info. sobre os resultados (Fiscalização)                 | Projet. e Instalad.     | 6,9         | 6,3                     | 7,6                     | 126           |
|                                                                               | Instalad. (exclusivam.) | 8,5         | 8,1                     | 8,8                     | 130           |
| Dimensão Fiscalização                                                         | Projet. e Instalad.     | 8,1         | 7,8                     | 8,4                     | 136           |
|                                                                               | Instalad. (exclusivam.) | 8,4         | 8,1                     | 8,7                     | 137           |
| Satisfação Global (Satisfação)                                                | Projet. e Instalad.     | 7,0         | 6,8                     | 7,2                     | 336           |
|                                                                               | Instalad. (exclusivam.) | 7,3         | 7,1                     | 7,5                     | 273           |
| Realização das Expectativas (Satisfação)                                      | Projet. e Instalad.     | 7,2         | 7,0                     | 7,4                     | 337           |
|                                                                               | Instalad. (exclusivam.) | 7,4         | 7,2                     | 7,7                     | 273           |
| Comparação com o serviço ideal (Satisfação)                                   | Projet. e Instalad.     | 7,0         | 6,7                     | 7,2                     | 334           |
|                                                                               | Instalad. (exclusivam.) | 7,4         | 7,1                     | 7,7                     | 275           |
| Dimensão Satisfação                                                           | Projet. e Instalad.     | 7,1         | 6,9                     | 7,2                     | 338           |
|                                                                               | Instalad. (exclusivam.) | 7,4         | 7,2                     | 7,6                     | 275           |
| Plena confiança na Anacom (Confiança)                                         | Projet. e Instalad.     | 7,7         | 7,5                     | 7,9                     | 338           |
|                                                                               | Instalad. (exclusivam.) | 7,7         | 7,4                     | 8,1                     | 274           |
| Confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas (Confiança)       | Projet. e Instalad.     | 8,1         | 7,9                     | 8,3                     | 334           |
|                                                                               | Instalad. (exclusivam.) | 8,2         | 7,9                     | 8,4                     | 268           |
| Forma de tratamento íntegra em todas as situações (Confiança)                 | Projet. e Instalad.     | 8,2         | 8,0                     | 8,4                     | 333           |
|                                                                               | Instalad. (exclusivam.) | 8,2         | 8,0                     | 8,5                     | 268           |
| Dimensão Confiança                                                            | Projet. e Instalad.     | 8,0         | 7,8                     | 8,1                     | 338           |
|                                                                               | Instalad. (exclusivam.) | 8,0         | 7,8                     | 8,3                     | 274           |



## Dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições

Valorizações médias da dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições e dos respetivos indicadores



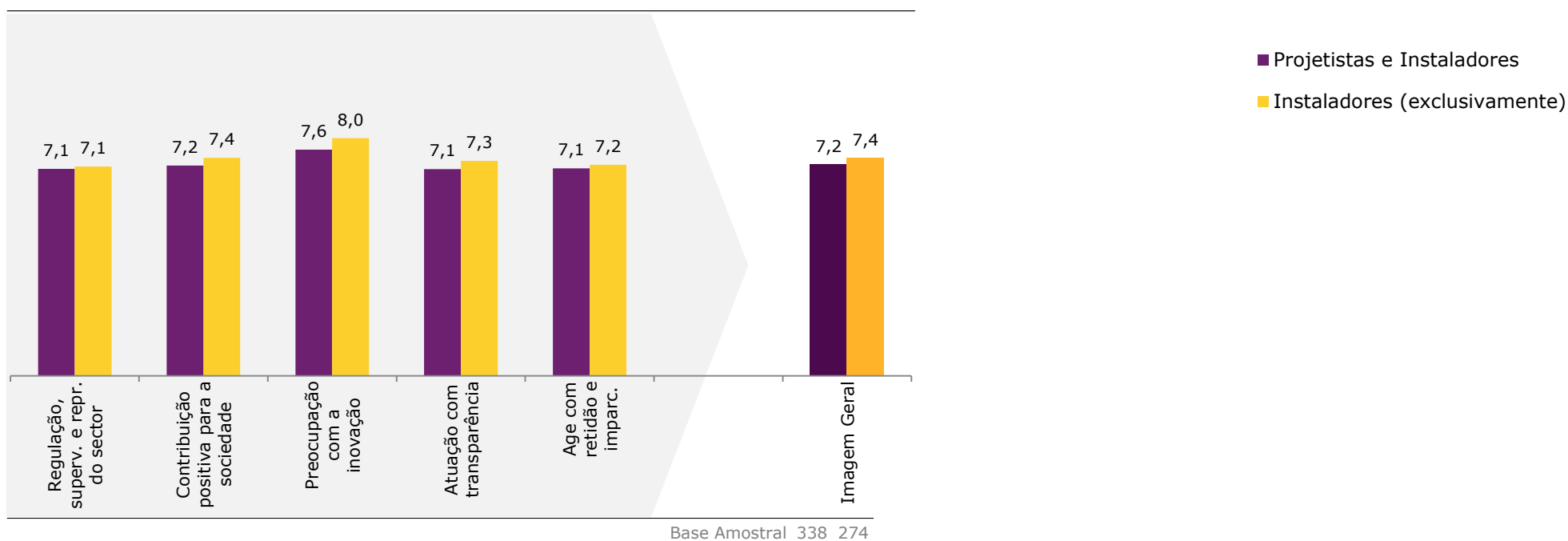
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Imagem Geral

Valorizações médias da dimensão Imagem Geral e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

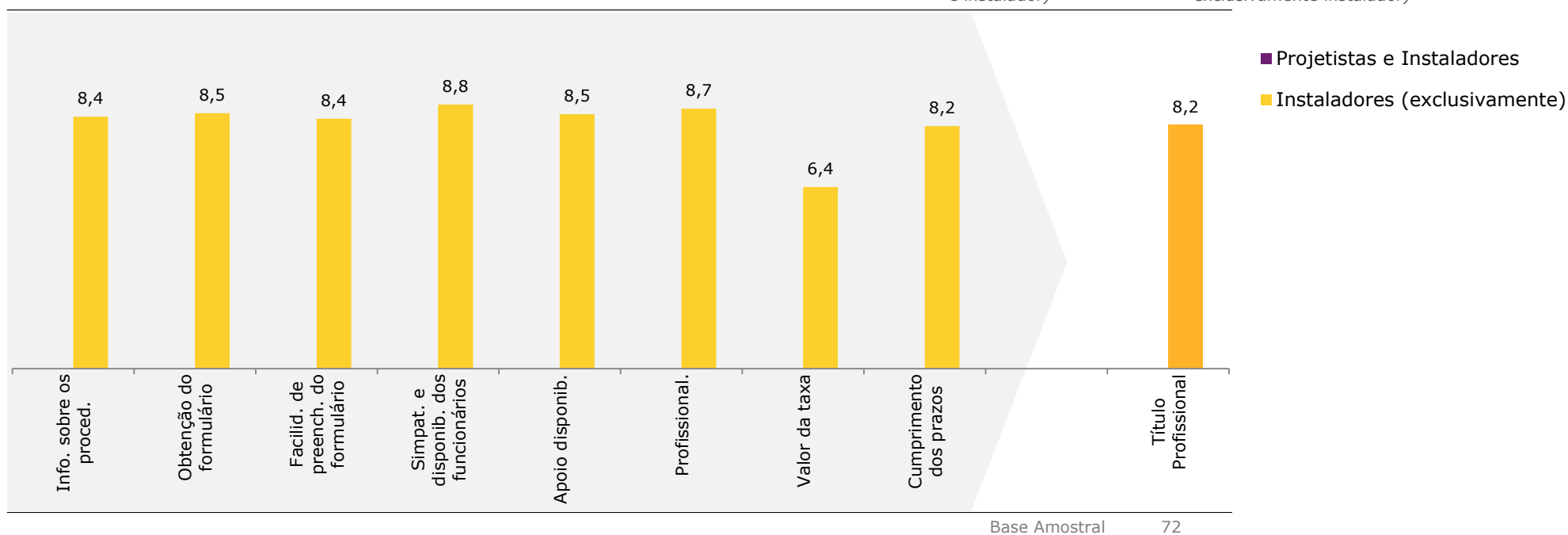
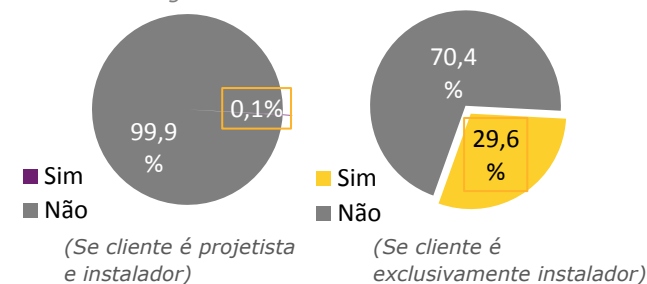
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Título Profissional (\*)

Valorizações médias da dimensão Título Profissional e dos respetivos indicadores

Cliente com registo de Título obtido na Anacom no novo regime ITED/ITUR?



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

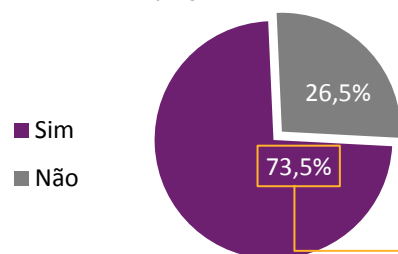
(\*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.

Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

## Atendimento

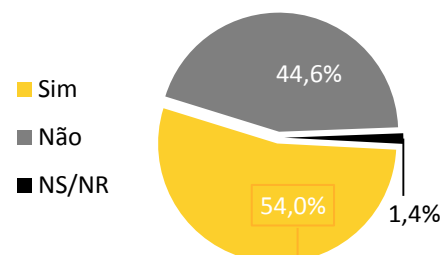
Nos últimos 12 meses, entrou em contacto com a Anacom?

Se cliente projetista e instalador:



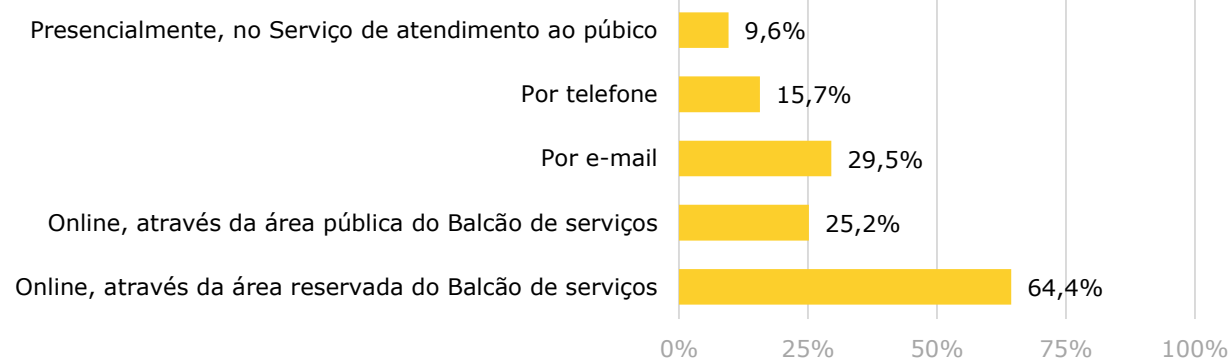
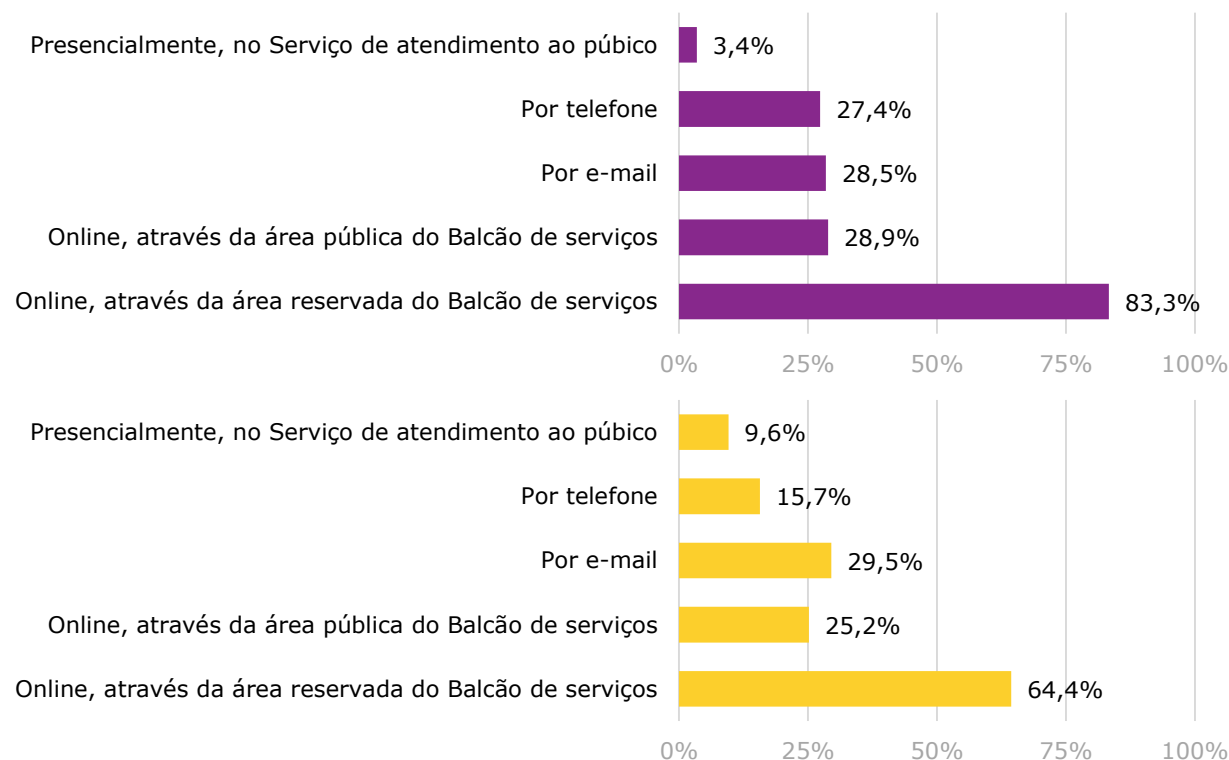
Base amostral: 338

Se cliente exclusivamente instalador:



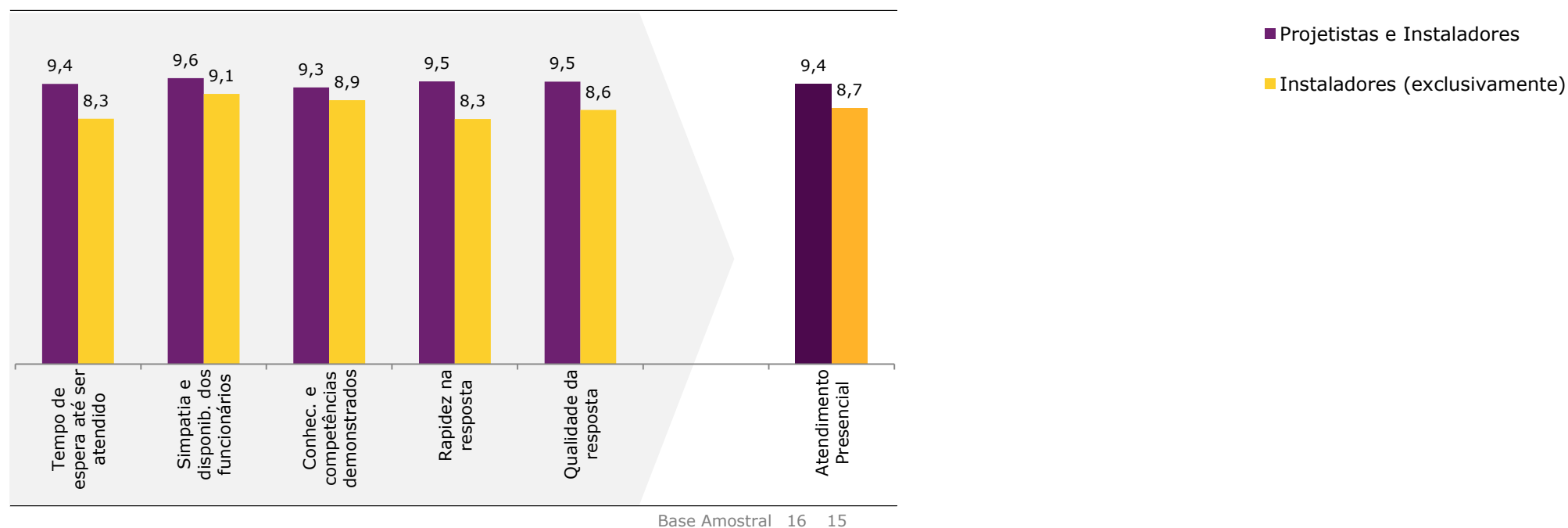
Base amostral: 275

Através de que meios?



## Dimensão Atendimento Presencial (\*)

Valorizações médias da dimensão Atendimento Presencial e dos respectivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

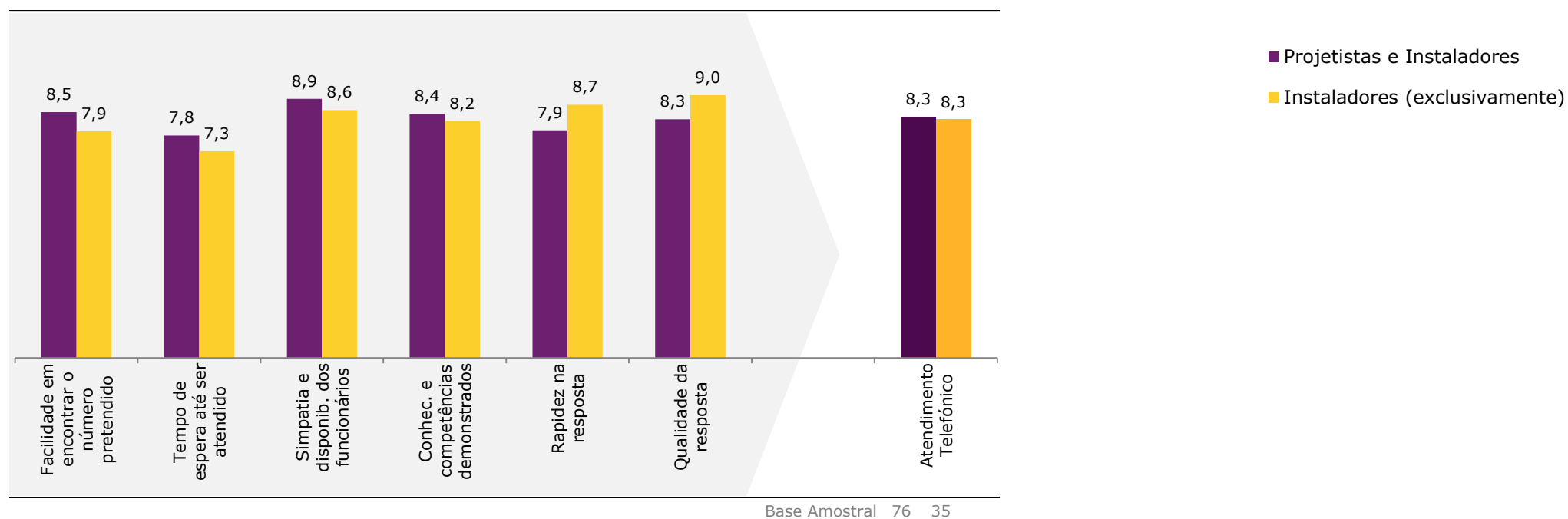
10 - Nível mais elevado

(\*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.

Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

## Dimensão Atendimento Telefónico

Valorizações médias da dimensão Atendimento Telefónico e dos respetivos indicadores



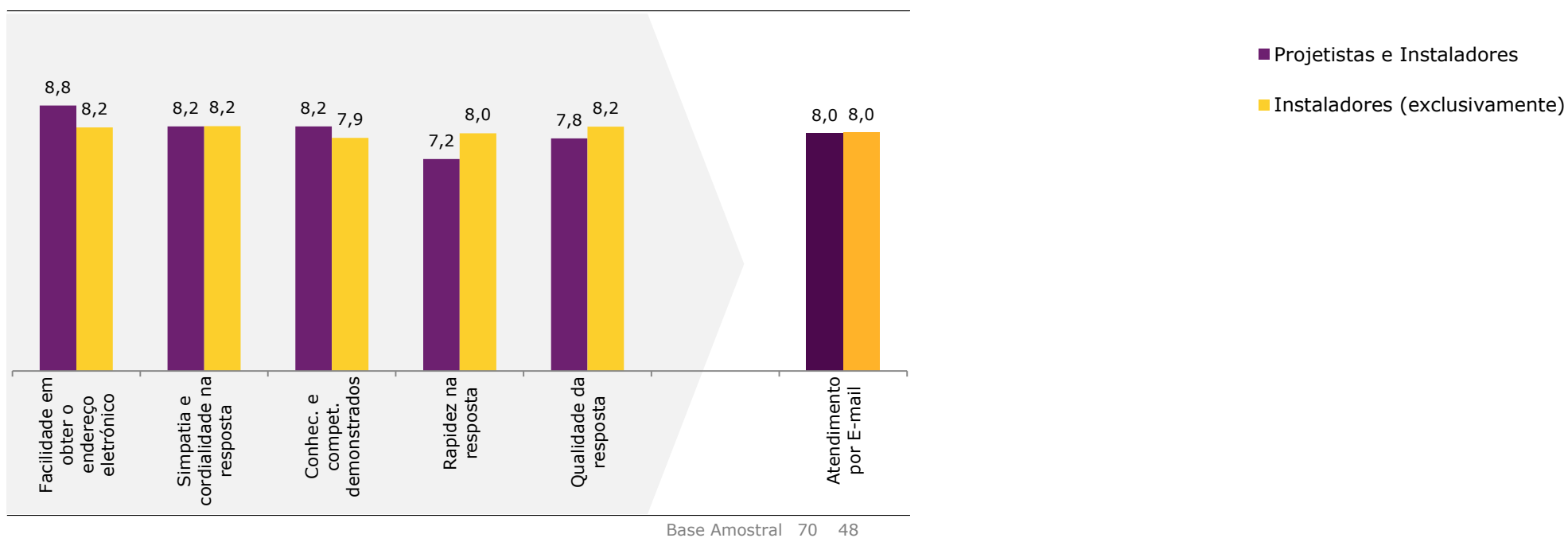
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Atendimento por E-mail

Valorizações médias da dimensão Atendimento por E-mail e dos respetivos indicadores



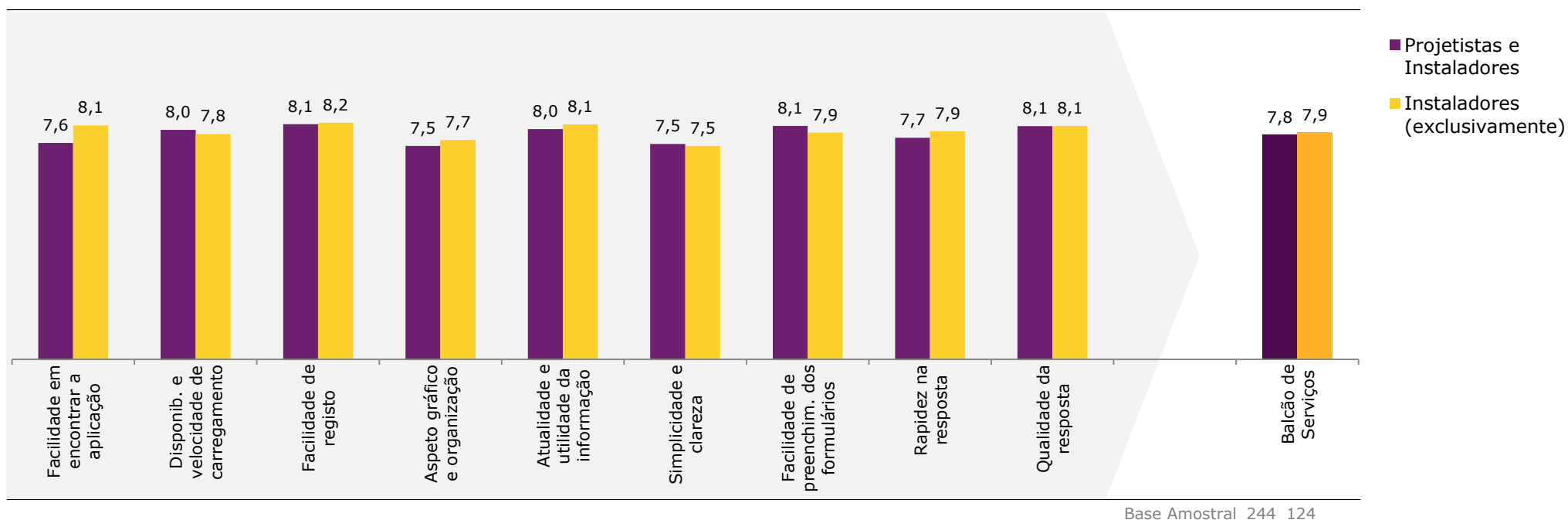
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Balcão de Serviços

Valorizações médias da dimensão Balcão de Serviços e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

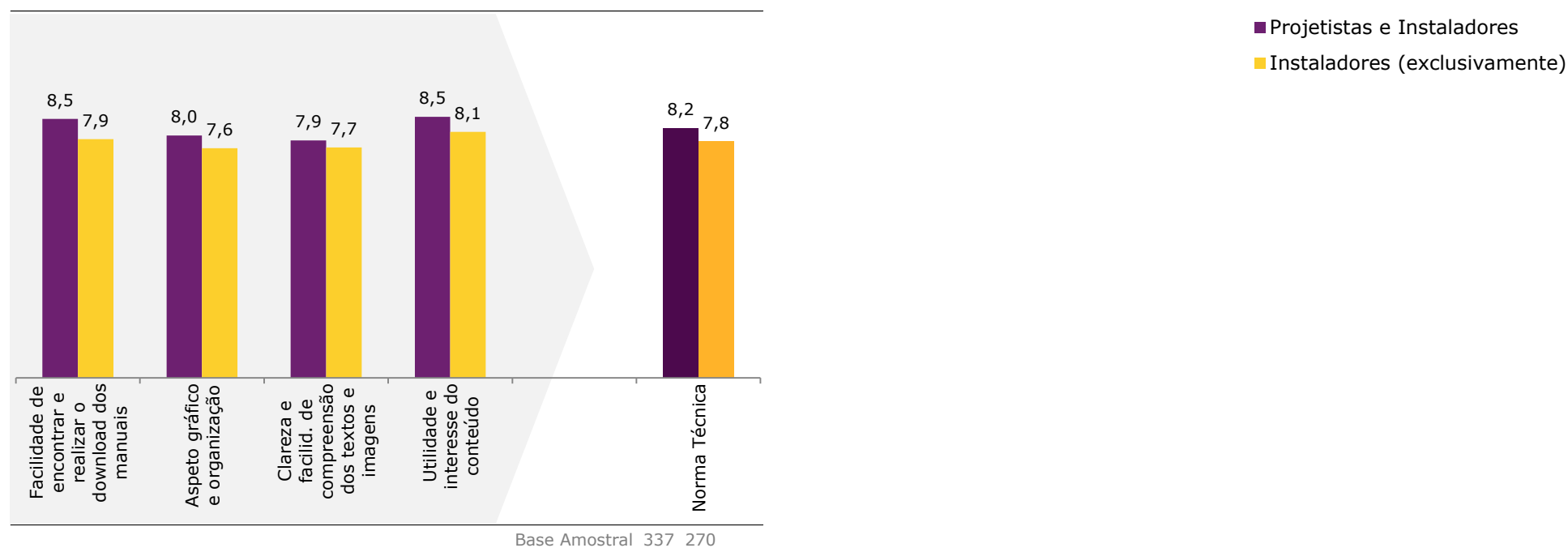
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado



## Dimensão Norma Técnica

Valorizações médias da dimensão Norma Técnica e dos respetivos indicadores



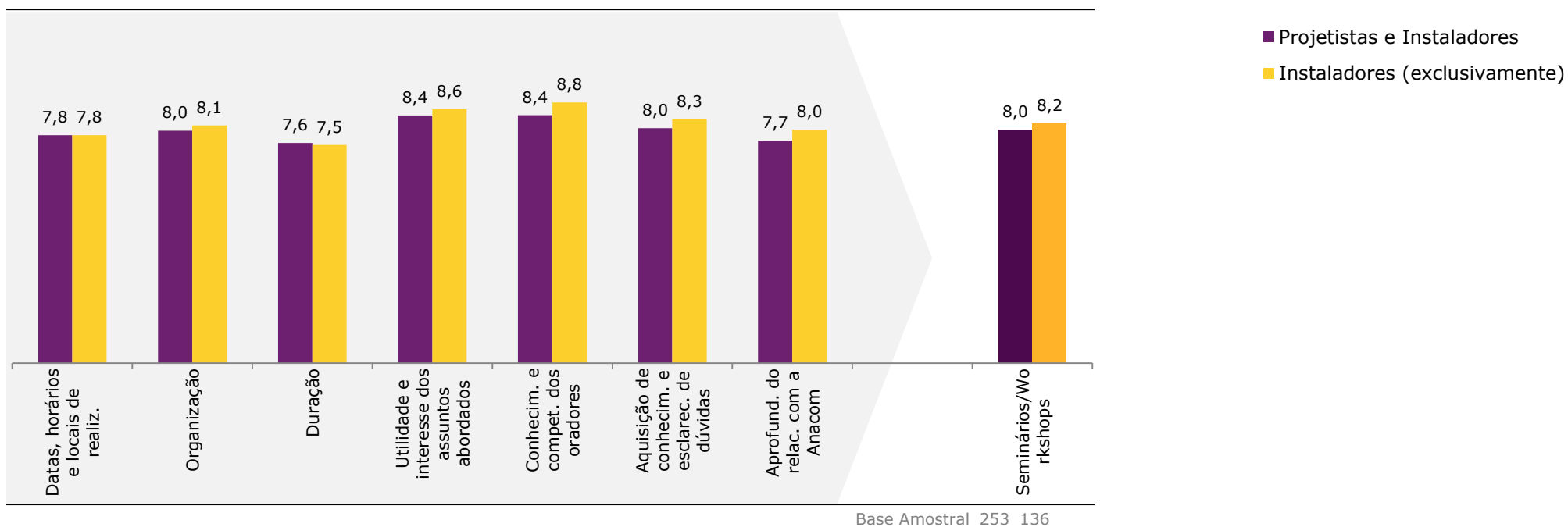
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Seminários/Workshops

Valorizações médias da dimensão Seminários/Workshops e dos respetivos indicadores



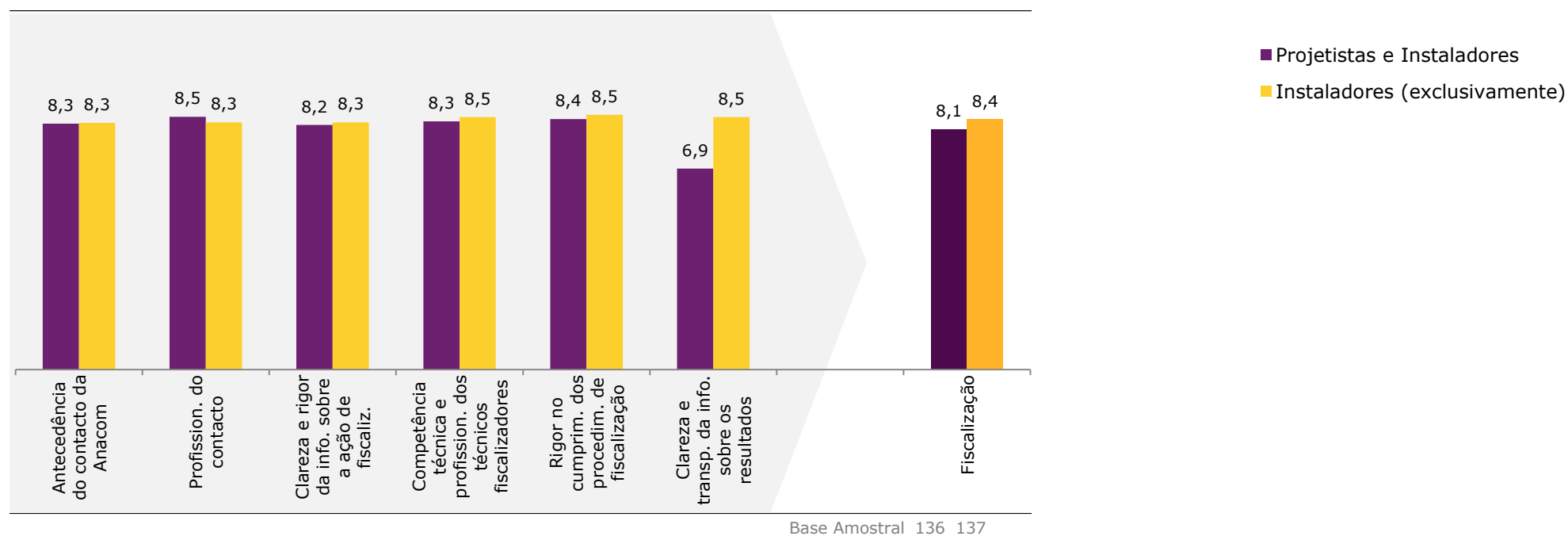
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Fiscalização

Valorizações médias da dimensão Fiscalização e dos respetivos indicadores



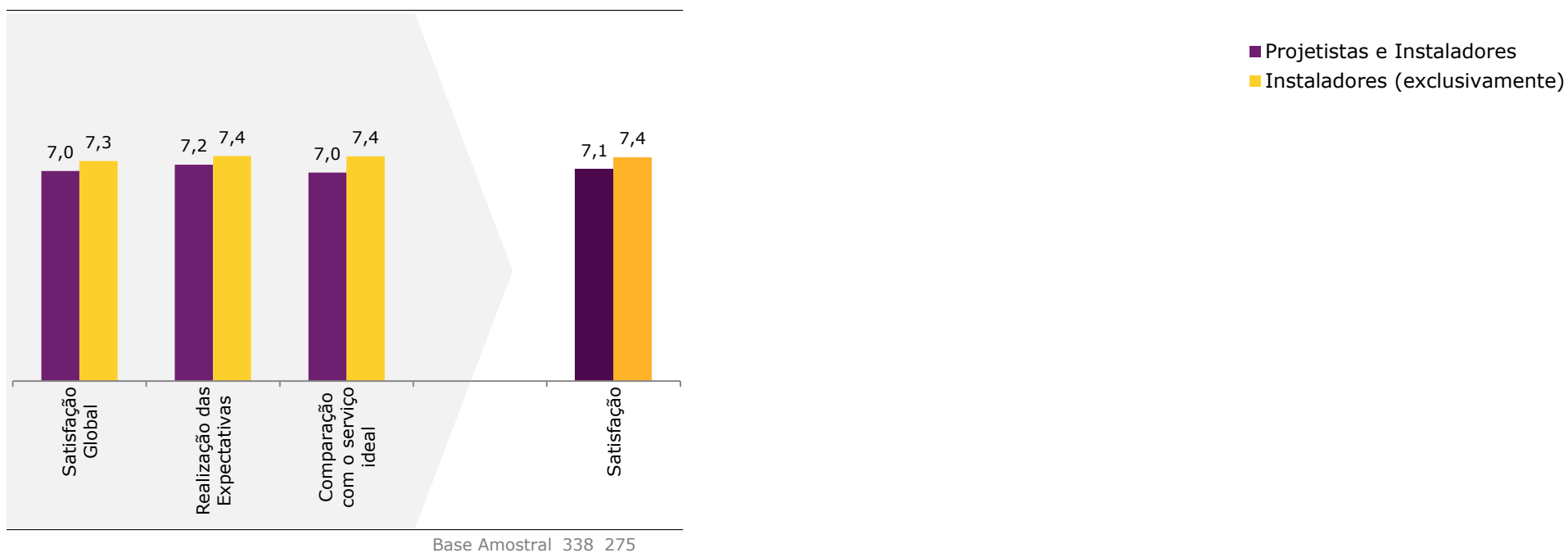
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Satisfação

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



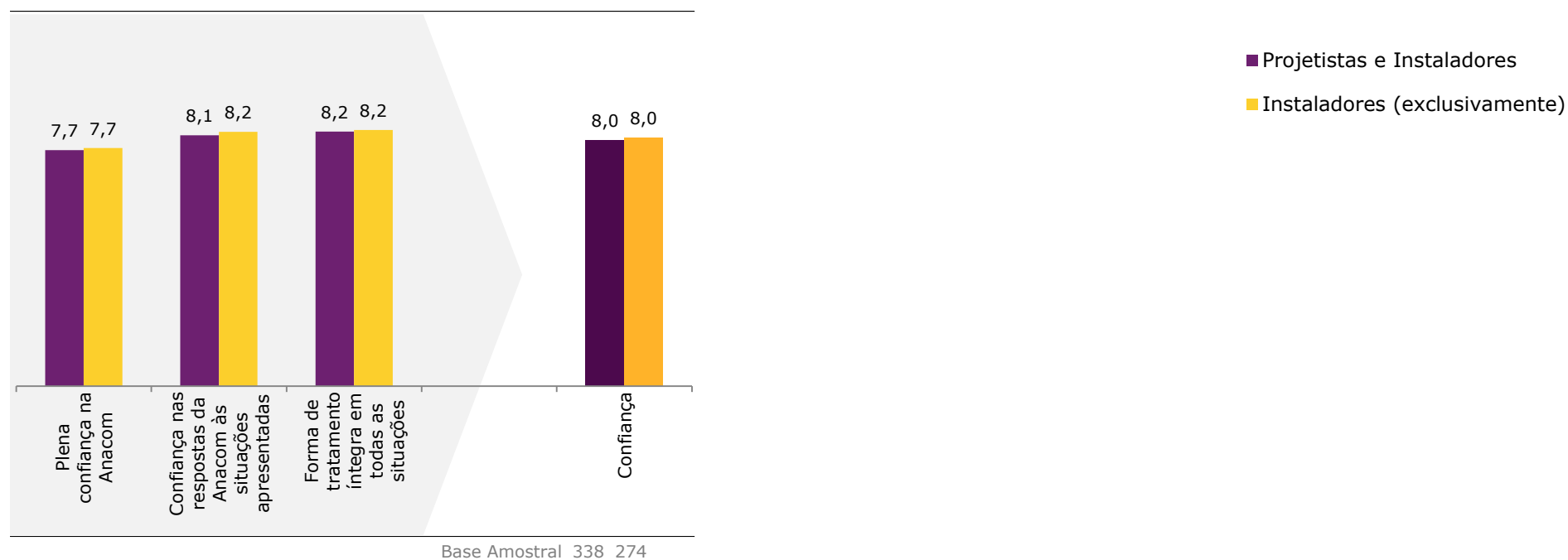
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Confiança

Valorizações médias da dimensão Confiança e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Região

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                                  |          | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Disponib. de um serviço univ. de comunic. (Imagem - Cumprimento das Atribuições)   | Norte    | 7,3         | 6,9                  | 7,6                  | 129           |
|                                                                                    | Centro   | 6,8         | 6,4                  | 7,2                  | 121           |
|                                                                                    | Lisboa   | 7,1         | 6,7                  | 7,6                  | 104           |
|                                                                                    | Alentejo | 7,1         | 6,6                  | 7,7                  | 77            |
|                                                                                    | Algarve  | 7,1         | 6,8                  | 7,5                  | 78            |
|                                                                                    | Madeira  | 7,3         | 6,9                  | 7,7                  | 44            |
|                                                                                    | Açores   | 7,6         | 7,2                  | 8,1                  | 34            |
| Promoção da compet. no mercado das comunic. (Imagem - Cumprimento das Atribuições) | Norte    | 7,2         | 6,8                  | 7,6                  | 124           |
|                                                                                    | Centro   | 6,7         | 6,1                  | 7,2                  | 111           |
|                                                                                    | Lisboa   | 6,5         | 6,1                  | 7,0                  | 98            |
|                                                                                    | Alentejo | 6,9         | 6,4                  | 7,5                  | 74            |
|                                                                                    | Algarve  | 6,8         | 6,3                  | 7,3                  | 72            |
|                                                                                    | Madeira  | 7,3         | 6,9                  | 7,7                  | 45            |
|                                                                                    | Açores   | 6,7         | 6,2                  | 7,3                  | 28            |
| Proteção dos interesses dos consumidores (Imagem - Cumprimento das Atribuições)    | Norte    | 6,5         | 6,1                  | 6,8                  | 127           |
|                                                                                    | Centro   | 6,1         | 5,5                  | 6,7                  | 116           |
|                                                                                    | Lisboa   | 6,3         | 5,8                  | 6,8                  | 104           |
|                                                                                    | Alentejo | 6,2         | 5,6                  | 6,8                  | 75            |
|                                                                                    | Algarve  | 5,9         | 5,5                  | 6,4                  | 80            |
|                                                                                    | Madeira  | 7,4         | 7,0                  | 7,9                  | 46            |
|                                                                                    | Açores   | 6,3         | 5,6                  | 7,1                  | 31            |
| Promoção da normalização técnica (Imagem - Cumprimento das Atribuições)            | Norte    | 7,3         | 7,0                  | 7,7                  | 129           |
|                                                                                    | Centro   | 7,0         | 6,5                  | 7,4                  | 121           |
|                                                                                    | Lisboa   | 7,1         | 6,7                  | 7,6                  | 108           |
|                                                                                    | Alentejo | 7,0         | 6,5                  | 7,5                  | 79            |
|                                                                                    | Algarve  | 7,0         | 6,6                  | 7,5                  | 80            |
|                                                                                    | Madeira  | 7,8         | 7,4                  | 8,2                  | 47            |
|                                                                                    | Açores   | 7,7         | 7,2                  | 8,3                  | 32            |

## Região

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                     |          | valor médio | IC - limite<br>inferior | IC - limite<br>superior | Base Amostral |
|-------------------------------------------------------|----------|-------------|-------------------------|-------------------------|---------------|
| Dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições         | Norte    | 7,1         | 6,8                     | 7,3                     | 133           |
|                                                       | Centro   | 6,6         | 6,2                     | 7,0                     | 125           |
|                                                       | Lisboa   | 6,8         | 6,4                     | 7,1                     | 111           |
|                                                       | Alentejo | 6,8         | 6,4                     | 7,3                     | 80            |
|                                                       | Algarve  | 6,7         | 6,4                     | 7,0                     | 82            |
|                                                       | Madeira  | 7,4         | 7,1                     | 7,8                     | 47            |
|                                                       | Açores   | 7,1         | 6,7                     | 7,5                     | 34            |
| Regulação, superv. e repr. do sector (Imagem Geral)   | Norte    | 7,3         | 6,8                     | 7,7                     | 130           |
|                                                       | Centro   | 7,0         | 6,5                     | 7,5                     | 121           |
|                                                       | Lisboa   | 7,0         | 6,5                     | 7,5                     | 109           |
|                                                       | Alentejo | 6,9         | 6,4                     | 7,5                     | 79            |
|                                                       | Algarve  | 7,1         | 6,6                     | 7,6                     | 82            |
|                                                       | Madeira  | 8,1         | 7,7                     | 8,5                     | 47            |
|                                                       | Açores   | 7,1         | 6,5                     | 7,8                     | 34            |
| Contribuição positiva para a sociedade (Imagem Geral) | Norte    | 7,8         | 7,4                     | 8,2                     | 133           |
|                                                       | Centro   | 6,9         | 6,4                     | 7,5                     | 123           |
|                                                       | Lisboa   | 7,2         | 6,6                     | 7,7                     | 110           |
|                                                       | Alentejo | 7,2         | 6,7                     | 7,8                     | 80            |
|                                                       | Algarve  | 7,0         | 6,4                     | 7,7                     | 83            |
|                                                       | Madeira  | 8,2         | 7,8                     | 8,7                     | 47            |
|                                                       | Açores   | 7,3         | 6,7                     | 8,0                     | 34            |
| Preocupação com a inovação (Imagem Geral)             | Norte    | 8,0         | 7,6                     | 8,4                     | 133           |
|                                                       | Centro   | 7,9         | 7,4                     | 8,3                     | 120           |
|                                                       | Lisboa   | 7,4         | 6,9                     | 7,9                     | 106           |
|                                                       | Alentejo | 7,9         | 7,5                     | 8,3                     | 79            |
|                                                       | Algarve  | 7,9         | 7,5                     | 8,3                     | 82            |
|                                                       | Madeira  | 8,6         | 8,2                     | 8,9                     | 47            |
|                                                       | Açores   | 7,8         | 7,3                     | 8,3                     | 32            |

## Região

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                        |          | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|----------------------------------------------------------|----------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Atuação com transparência (Imagem Geral)                 | Norte    | 7,5         | 7,1                  | 7,8                  | 127           |
|                                                          | Centro   | 6,9         | 6,4                  | 7,4                  | 117           |
|                                                          | Lisboa   | 7,1         | 6,6                  | 7,6                  | 102           |
|                                                          | Alentejo | 7,5         | 7,0                  | 8,0                  | 76            |
|                                                          | Algarve  | 7,0         | 6,4                  | 7,6                  | 78            |
|                                                          | Madeira  | 8,0         | 7,5                  | 8,4                  | 47            |
|                                                          | Açores   | 6,6         | 5,8                  | 7,3                  | 33            |
| Age com retidão e imparc. (Imagem Geral)                 | Norte    | 7,5         | 7,1                  | 7,9                  | 128           |
|                                                          | Centro   | 7,0         | 6,4                  | 7,5                  | 115           |
|                                                          | Lisboa   | 7,1         | 6,6                  | 7,6                  | 100           |
|                                                          | Alentejo | 7,0         | 6,4                  | 7,5                  | 78            |
|                                                          | Algarve  | 6,9         | 6,2                  | 7,5                  | 77            |
|                                                          | Madeira  | 8,0         | 7,4                  | 8,5                  | 46            |
|                                                          | Açores   | 6,6         | 5,9                  | 7,4                  | 34            |
| Dimensão Imagem Geral                                    | Norte    | 7,6         | 7,3                  | 7,9                  | 133           |
|                                                          | Centro   | 7,1         | 6,7                  | 7,5                  | 124           |
|                                                          | Lisboa   | 7,1         | 6,7                  | 7,6                  | 111           |
|                                                          | Alentejo | 7,3         | 6,9                  | 7,7                  | 80            |
|                                                          | Algarve  | 7,2         | 6,7                  | 7,6                  | 83            |
|                                                          | Madeira  | 8,1         | 7,8                  | 8,5                  | 47            |
|                                                          | Açores   | 7,1         | 6,6                  | 7,6                  | 34            |
| Facilidade em encontrar a aplicação (Balcão de Serviços) | Norte    | 8,1         | 7,6                  | 8,6                  | 79            |
|                                                          | Centro   | 7,8         | 7,3                  | 8,3                  | 75            |
|                                                          | Lisboa   | 7,5         | 7,1                  | 7,9                  | 70            |
|                                                          | Alentejo | 7,9         | 7,3                  | 8,6                  | 42            |
|                                                          | Algarve  | 7,2         | 6,7                  | 7,7                  | 44            |
|                                                          | Madeira  | 8,5         | 7,9                  | 9,1                  | 31            |
|                                                          | Açores   | 7,9         | 7,1                  | 8,8                  | 26            |



## Região

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                           |          | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|-------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Disponib. e velocidade de carregamento (Balcão de Serviços) | Norte    | 7,8         | 7,2                  | 8,3                  | 78            |
|                                                             | Centro   | 8,1         | 7,7                  | 8,5                  | 75            |
|                                                             | Lisboa   | 7,8         | 7,3                  | 8,2                  | 68            |
|                                                             | Alentejo | 8,0         | 7,3                  | 8,6                  | 42            |
|                                                             | Algarve  | 7,7         | 7,1                  | 8,2                  | 42            |
|                                                             | Madeira  | 8,4         | 7,9                  | 8,9                  | 31            |
|                                                             | Açores   | 7,7         | 7,0                  | 8,4                  | 25            |
| Facilidade de registo (Balcão de Serviços)                  | Norte    | 8,3         | 7,9                  | 8,8                  | 71            |
|                                                             | Centro   | 8,2         | 7,8                  | 8,6                  | 69            |
|                                                             | Lisboa   | 7,9         | 7,4                  | 8,4                  | 64            |
|                                                             | Alentejo | 8,0         | 7,3                  | 8,7                  | 38            |
|                                                             | Algarve  | 8,0         | 7,4                  | 8,5                  | 40            |
|                                                             | Madeira  | 8,2         | 7,6                  | 8,9                  | 30            |
|                                                             | Açores   | 8,2         | 7,4                  | 8,9                  | 23            |
| Aspeto gráfico e organização (Balcão de Serviços)           | Norte    | 7,8         | 7,3                  | 8,2                  | 80            |
|                                                             | Centro   | 7,5         | 7,1                  | 8,0                  | 75            |
|                                                             | Lisboa   | 7,3         | 6,8                  | 7,7                  | 68            |
|                                                             | Alentejo | 7,6         | 7,0                  | 8,2                  | 42            |
|                                                             | Algarve  | 7,2         | 6,5                  | 7,9                  | 43            |
|                                                             | Madeira  | 8,0         | 7,6                  | 8,5                  | 31            |
|                                                             | Açores   | 7,5         | 6,7                  | 8,3                  | 26            |
| Atualidade e utilidade da informação (Balcão de Serviços)   | Norte    | 8,0         | 7,6                  | 8,4                  | 79            |
|                                                             | Centro   | 8,2         | 8,0                  | 8,5                  | 75            |
|                                                             | Lisboa   | 8,0         | 7,6                  | 8,3                  | 69            |
|                                                             | Alentejo | 8,3         | 7,9                  | 8,7                  | 42            |
|                                                             | Algarve  | 7,6         | 7,1                  | 8,1                  | 44            |
|                                                             | Madeira  | 8,2         | 7,7                  | 8,6                  | 31            |
|                                                             | Açores   | 8,3         | 7,8                  | 8,8                  | 26            |

## Região

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                             |          | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|---------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Simplicidade e clareza (Balcão de Serviços)                   | Norte    | 7,5         | 7,0                  | 8,0                  | 79            |
|                                                               | Centro   | 7,7         | 7,2                  | 8,1                  | 74            |
|                                                               | Lisboa   | 7,3         | 6,9                  | 7,8                  | 69            |
|                                                               | Alentejo | 7,7         | 7,2                  | 8,3                  | 42            |
|                                                               | Algarve  | 7,0         | 6,5                  | 7,5                  | 44            |
|                                                               | Madeira  | 7,9         | 7,4                  | 8,4                  | 31            |
|                                                               | Açores   | 7,4         | 6,7                  | 8,2                  | 26            |
| Facilidade de preenchim. dos formulários (Balcão de Serviços) | Norte    | 8,2         | 7,8                  | 8,7                  | 78            |
|                                                               | Centro   | 7,9         | 7,5                  | 8,3                  | 73            |
|                                                               | Lisboa   | 7,8         | 7,4                  | 8,3                  | 67            |
|                                                               | Alentejo | 8,1         | 7,6                  | 8,6                  | 40            |
|                                                               | Algarve  | 7,3         | 6,8                  | 7,9                  | 42            |
|                                                               | Madeira  | 8,6         | 8,2                  | 9,1                  | 31            |
|                                                               | Açores   | 8,2         | 7,7                  | 8,8                  | 26            |
| Rapidez na resposta (Balcão de Serviços)                      | Norte    | 8,1         | 7,5                  | 8,8                  | 28            |
|                                                               | Centro   | 7,8         | 7,1                  | 8,6                  | 27            |
|                                                               | Lisboa   | 7,2         | 6,5                  | 8,0                  | 24            |
|                                                               | Alentejo | 8,0         | 7,3                  | 8,8                  | 18            |
|                                                               | Algarve  | 7,2         | 6,3                  | 8,1                  | 14            |
|                                                               | Madeira  | 8,4         | 7,8                  | 9,0                  | 16            |
|                                                               | Açores   | 8,3         | 7,7                  | 9,0                  | 12            |
| Qualidade da resposta (Balcão de Serviços)                    | Norte    | 8,4         | 7,8                  | 9,0                  | 27            |
|                                                               | Centro   | 8,0         | 7,3                  | 8,6                  | 26            |
|                                                               | Lisboa   | 7,6         | 6,8                  | 8,5                  | 25            |
|                                                               | Alentejo | 8,6         | 7,8                  | 9,3                  | 18            |
|                                                               | Algarve  | 7,5         | 6,4                  | 8,5                  | 14            |
|                                                               | Madeira  | 8,4         | 7,6                  | 9,2                  | 16            |
|                                                               | Açores   | 8,1         | 7,3                  | 8,9                  | 11            |

## Região

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                         |          | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|---------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Dimensão Balcão de Serviços                                               | Norte    | 7,9         | 7,6                  | 8,3                  | 80            |
|                                                                           | Centro   | 7,9         | 7,6                  | 8,2                  | 75            |
|                                                                           | Lisboa   | 7,6         | 7,3                  | 8,0                  | 70            |
|                                                                           | Alentejo | 8,0         | 7,5                  | 8,4                  | 42            |
|                                                                           | Algarve  | 7,4         | 7,0                  | 7,8                  | 44            |
|                                                                           | Madeira  | 8,2         | 7,8                  | 8,7                  | 31            |
|                                                                           | Açores   | 7,9         | 7,4                  | 8,4                  | 26            |
| Facilidade de encontrar e realizar o download dos manuais (Norma Técnica) | Norte    | 8,2         | 7,8                  | 8,5                  | 126           |
|                                                                           | Centro   | 8,0         | 7,6                  | 8,4                  | 121           |
|                                                                           | Lisboa   | 8,2         | 8,0                  | 8,5                  | 104           |
|                                                                           | Alentejo | 8,2         | 7,8                  | 8,7                  | 77            |
|                                                                           | Algarve  | 7,9         | 7,5                  | 8,3                  | 80            |
|                                                                           | Madeira  | 8,6         | 8,2                  | 9,0                  | 46            |
|                                                                           | Açores   | 8,4         | 8,0                  | 8,7                  | 33            |
| Aspeto gráfico e organização (Norma Técnica)                              | Norte    | 8,0         | 7,7                  | 8,3                  | 131           |
|                                                                           | Centro   | 7,6         | 7,3                  | 8,0                  | 124           |
|                                                                           | Lisboa   | 7,7         | 7,4                  | 8,0                  | 106           |
|                                                                           | Alentejo | 7,8         | 7,3                  | 8,3                  | 77            |
|                                                                           | Algarve  | 7,5         | 7,1                  | 7,9                  | 80            |
|                                                                           | Madeira  | 8,2         | 7,8                  | 8,6                  | 47            |
|                                                                           | Açores   | 8,2         | 7,8                  | 8,6                  | 34            |
| Clareza e facilid. de compreensão dos textos e imagens (Norma Técnica)    | Norte    | 7,9         | 7,6                  | 8,2                  | 132           |
|                                                                           | Centro   | 7,7         | 7,4                  | 8,1                  | 125           |
|                                                                           | Lisboa   | 7,6         | 7,2                  | 7,9                  | 107           |
|                                                                           | Alentejo | 7,7         | 7,2                  | 8,2                  | 79            |
|                                                                           | Algarve  | 7,4         | 7,0                  | 7,8                  | 82            |
|                                                                           | Madeira  | 8,2         | 7,9                  | 8,6                  | 47            |
|                                                                           | Açores   | 8,3         | 7,9                  | 8,7                  | 34            |

## Região

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                             |          | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|---------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Utilidade e interesse do conteúdo (Norma Técnica)             | Norte    | 8,4         | 8,1                  | 8,7                  | 132           |
|                                                               | Centro   | 8,2         | 7,9                  | 8,5                  | 125           |
|                                                               | Lisboa   | 8,4         | 8,0                  | 8,7                  | 107           |
|                                                               | Alentejo | 8,2         | 7,8                  | 8,7                  | 79            |
|                                                               | Algarve  | 8,1         | 7,8                  | 8,4                  | 81            |
|                                                               | Madeira  | 8,6         | 8,2                  | 9,0                  | 47            |
|                                                               | Açores   | 8,6         | 8,2                  | 9,0                  | 34            |
| Dimensão Norma Técnica                                        | Norte    | 8,1         | 7,9                  | 8,4                  | 132           |
|                                                               | Centro   | 7,9         | 7,6                  | 8,2                  | 125           |
|                                                               | Lisboa   | 8,0         | 7,7                  | 8,2                  | 108           |
|                                                               | Alentejo | 8,0         | 7,6                  | 8,4                  | 79            |
|                                                               | Algarve  | 7,7         | 7,4                  | 8,1                  | 82            |
|                                                               | Madeira  | 8,4         | 8,1                  | 8,8                  | 47            |
|                                                               | Açores   | 8,4         | 8,1                  | 8,6                  | 34            |
| Datas, horários e locais de realiz.<br>(Seminários/Workshops) | Norte    | 8,0         | 7,6                  | 8,4                  | 88            |
|                                                               | Centro   | 7,6         | 6,9                  | 8,3                  | 68            |
|                                                               | Lisboa   | 8,2         | 7,8                  | 8,6                  | 66            |
|                                                               | Alentejo | 7,6         | 7,0                  | 8,2                  | 43            |
|                                                               | Algarve  | 7,6         | 7,1                  | 8,1                  | 57            |
|                                                               | Madeira  | 8,3         | 7,9                  | 8,8                  | 41            |
|                                                               | Açores   | 7,8         | 7,0                  | 8,7                  | 25            |
| Duração (Seminários/Workshops)                                | Norte    | 7,8         | 7,3                  | 8,2                  | 88            |
|                                                               | Centro   | 7,3         | 6,7                  | 7,8                  | 68            |
|                                                               | Lisboa   | 7,7         | 7,2                  | 8,3                  | 66            |
|                                                               | Alentejo | 7,2         | 6,6                  | 7,8                  | 43            |
|                                                               | Algarve  | 7,7         | 7,3                  | 8,1                  | 57            |
|                                                               | Madeira  | 7,9         | 7,5                  | 8,3                  | 41            |
|                                                               | Açores   | 7,7         | 7,3                  | 8,2                  | 25            |

## Região

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                       |          | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Utilidade e interesse dos assuntos abordados<br>(Seminários/Workshops)  | Norte    | 8,7         | 8,3                  | 9,1                  | 88            |
|                                                                         | Centro   | 8,5         | 8,0                  | 9,0                  | 68            |
|                                                                         | Lisboa   | 8,5         | 8,1                  | 8,9                  | 67            |
|                                                                         | Alentejo | 8,3         | 7,9                  | 8,7                  | 43            |
|                                                                         | Algarve  | 8,5         | 8,2                  | 8,8                  | 57            |
|                                                                         | Madeira  | 8,7         | 8,2                  | 9,2                  | 41            |
|                                                                         | Açores   | 8,8         | 8,4                  | 9,2                  | 25            |
| Conhecim. e compet. dos oradores<br>(Seminários/Workshops)              | Norte    | 8,6         | 8,2                  | 9,0                  | 87            |
|                                                                         | Centro   | 8,8         | 8,4                  | 9,2                  | 68            |
|                                                                         | Lisboa   | 8,5         | 8,0                  | 8,9                  | 67            |
|                                                                         | Alentejo | 8,4         | 8,0                  | 8,9                  | 43            |
|                                                                         | Algarve  | 8,8         | 8,5                  | 9,1                  | 56            |
|                                                                         | Madeira  | 8,6         | 8,2                  | 9,1                  | 40            |
|                                                                         | Açores   | 8,6         | 8,1                  | 9,1                  | 25            |
| Aquisição de conhecim. e esclarec. de dúvidas<br>(Seminários/Workshops) | Norte    | 8,3         | 7,9                  | 8,8                  | 88            |
|                                                                         | Centro   | 8,1         | 7,6                  | 8,6                  | 68            |
|                                                                         | Lisboa   | 8,1         | 7,6                  | 8,5                  | 67            |
|                                                                         | Alentejo | 8,1         | 7,7                  | 8,6                  | 43            |
|                                                                         | Algarve  | 8,2         | 7,9                  | 8,5                  | 57            |
|                                                                         | Madeira  | 8,3         | 7,8                  | 8,8                  | 41            |
|                                                                         | Açores   | 8,4         | 7,9                  | 8,9                  | 25            |
| Aprofund. do relac. com a Anacom<br>(Seminários/Workshops)              | Norte    | 7,9         | 7,4                  | 8,3                  | 88            |
|                                                                         | Centro   | 7,7         | 7,1                  | 8,3                  | 68            |
|                                                                         | Lisboa   | 7,9         | 7,4                  | 8,3                  | 65            |
|                                                                         | Alentejo | 7,8         | 7,2                  | 8,3                  | 43            |
|                                                                         | Algarve  | 8,0         | 7,6                  | 8,4                  | 57            |
|                                                                         | Madeira  | 8,3         | 7,8                  | 8,8                  | 41            |
|                                                                         | Açores   | 8,1         | 7,5                  | 8,7                  | 25            |

## Região

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                    |          | valor médio | IC - limite<br>inferior | IC - limite<br>superior | Base Amostral |
|----------------------------------------------------------------------|----------|-------------|-------------------------|-------------------------|---------------|
| Dimensão Seminários/Workshops                                        | Norte    | 8,2         | 7,8                     | 8,6                     | 88            |
|                                                                      | Centro   | 8,0         | 7,5                     | 8,4                     | 68            |
|                                                                      | Lisboa   | 8,1         | 7,8                     | 8,5                     | 67            |
|                                                                      | Alentejo | 7,9         | 7,5                     | 8,3                     | 43            |
|                                                                      | Algarve  | 8,1         | 7,8                     | 8,4                     | 57            |
|                                                                      | Madeira  | 8,4         | 8,0                     | 8,8                     | 41            |
|                                                                      | Açores   | 8,3         | 7,9                     | 8,6                     | 25            |
| Antecedência do contacto da Anacom<br>(Fiscalização)                 | Norte    | 8,0         | 7,6                     | 8,4                     | 60            |
|                                                                      | Centro   | 8,5         | 8,0                     | 9,0                     | 59            |
|                                                                      | Lisboa   | 8,3         | 7,9                     | 8,7                     | 53            |
|                                                                      | Alentejo | 7,9         | 7,1                     | 8,6                     | 29            |
|                                                                      | Algarve  | 8,8         | 8,2                     | 9,3                     | 37            |
|                                                                      | Madeira  | 8,6         | 7,9                     | 9,3                     | 21            |
|                                                                      | Açores   | 8,0         | 7,3                     | 8,7                     | 14            |
| Profission. do contacto (Fiscalização)                               | Norte    | 8,3         | 7,9                     | 8,7                     | 60            |
|                                                                      | Centro   | 8,2         | 7,5                     | 9,0                     | 59            |
|                                                                      | Lisboa   | 8,5         | 8,1                     | 8,9                     | 53            |
|                                                                      | Alentejo | 8,2         | 7,4                     | 8,9                     | 29            |
|                                                                      | Algarve  | 8,6         | 8,1                     | 9,1                     | 37            |
|                                                                      | Madeira  | 9,0         | 8,5                     | 9,5                     | 21            |
|                                                                      | Açores   | 8,5         | 7,8                     | 9,2                     | 14            |
| Clareza e rigor da info. sobre a ação de<br>fiscaliz. (Fiscalização) | Norte    | 8,0         | 7,5                     | 8,4                     | 58            |
|                                                                      | Centro   | 8,3         | 7,5                     | 9,0                     | 59            |
|                                                                      | Lisboa   | 8,4         | 8,0                     | 8,8                     | 53            |
|                                                                      | Alentejo | 8,1         | 7,3                     | 8,9                     | 29            |
|                                                                      | Algarve  | 8,6         | 8,1                     | 9,1                     | 37            |
|                                                                      | Madeira  | 9,0         | 8,6                     | 9,3                     | 20            |
|                                                                      | Açores   | 8,4         | 7,8                     | 9,0                     | 14            |

## Região

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                            |          | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Competência técnica e profission. dos técnicos fiscalizadores (Fiscalização) | Norte    | 8,0         | 7,6                  | 8,5                  | 60            |
|                                                                              | Centro   | 8,5         | 7,8                  | 9,2                  | 56            |
|                                                                              | Lisboa   | 8,6         | 8,2                  | 9,0                  | 52            |
|                                                                              | Alentejo | 8,1         | 7,4                  | 8,9                  | 29            |
|                                                                              | Algarve  | 8,9         | 8,4                  | 9,4                  | 37            |
|                                                                              | Madeira  | 8,8         | 8,3                  | 9,3                  | 21            |
|                                                                              | Açores   | 8,5         | 7,8                  | 9,2                  | 14            |
| Rigor no cumprim. dos procedim. de fiscalização (Fiscalização)               | Norte    | 8,1         | 7,7                  | 8,5                  | 59            |
|                                                                              | Centro   | 8,6         | 7,9                  | 9,3                  | 56            |
|                                                                              | Lisboa   | 8,6         | 8,2                  | 9,0                  | 53            |
|                                                                              | Alentejo | 8,2         | 7,5                  | 8,9                  | 29            |
|                                                                              | Algarve  | 8,9         | 8,3                  | 9,4                  | 37            |
|                                                                              | Madeira  | 8,9         | 8,5                  | 9,4                  | 21            |
|                                                                              | Açores   | 8,7         | 8,0                  | 9,5                  | 14            |
| Clareza e transp. da info. sobre os resultados (Fiscalização)                | Norte    | 7,2         | 6,5                  | 8,0                  | 53            |
|                                                                              | Centro   | 7,9         | 7,0                  | 8,8                  | 55            |
|                                                                              | Lisboa   | 8,1         | 7,6                  | 8,5                  | 51            |
|                                                                              | Alentejo | 8,4         | 7,7                  | 9,1                  | 28            |
|                                                                              | Algarve  | 8,5         | 8,0                  | 9,0                  | 36            |
|                                                                              | Madeira  | 8,9         | 8,4                  | 9,4                  | 20            |
|                                                                              | Açores   | 7,7         | 6,4                  | 9,1                  | 13            |
| Dimensão Fiscalização                                                        | Norte    | 7,9         | 7,6                  | 8,3                  | 60            |
|                                                                              | Centro   | 8,3         | 7,7                  | 8,9                  | 59            |
|                                                                              | Lisboa   | 8,4         | 8,0                  | 8,8                  | 53            |
|                                                                              | Alentejo | 8,2         | 7,5                  | 8,8                  | 29            |
|                                                                              | Algarve  | 8,7         | 8,3                  | 9,1                  | 37            |
|                                                                              | Madeira  | 8,9         | 8,5                  | 9,2                  | 21            |
|                                                                              | Açores   | 8,3         | 7,7                  | 8,9                  | 14            |

## Região

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)           |          | valor médio | IC - limite<br>inferior | IC - limite<br>superior | Base Amostral |
|---------------------------------------------|----------|-------------|-------------------------|-------------------------|---------------|
| Satisfação Global (Satisfação)              | Norte    | 7,3         | 7,0                     | 7,6                     | 133           |
|                                             | Centro   | 7,1         | 6,8                     | 7,4                     | 124           |
|                                             | Lisboa   | 7,0         | 6,6                     | 7,3                     | 109           |
|                                             | Alentejo | 7,5         | 7,2                     | 7,9                     | 80            |
|                                             | Algarve  | 7,0         | 6,6                     | 7,4                     | 82            |
|                                             | Madeira  | 7,8         | 7,4                     | 8,2                     | 47            |
|                                             | Açores   | 6,9         | 6,4                     | 7,5                     | 34            |
| Realização das Expectativas (Satisfação)    | Norte    | 7,5         | 7,2                     | 7,9                     | 133           |
|                                             | Centro   | 7,3         | 6,9                     | 7,6                     | 123           |
|                                             | Lisboa   | 7,2         | 6,7                     | 7,6                     | 111           |
|                                             | Alentejo | 7,3         | 6,9                     | 7,7                     | 80            |
|                                             | Algarve  | 7,2         | 6,8                     | 7,6                     | 82            |
|                                             | Madeira  | 8,2         | 7,8                     | 8,6                     | 47            |
|                                             | Açores   | 7,5         | 7,0                     | 8,0                     | 34            |
| Comparação com o serviço ideal (Satisfação) | Norte    | 7,5         | 7,2                     | 7,8                     | 132           |
|                                             | Centro   | 7,1         | 6,7                     | 7,6                     | 124           |
|                                             | Lisboa   | 6,9         | 6,5                     | 7,4                     | 109           |
|                                             | Alentejo | 7,4         | 6,9                     | 7,8                     | 80            |
|                                             | Algarve  | 7,1         | 6,6                     | 7,5                     | 83            |
|                                             | Madeira  | 8,1         | 7,7                     | 8,5                     | 47            |
|                                             | Açores   | 7,0         | 6,6                     | 7,5                     | 34            |
| Dimensão Satisfação                         | Norte    | 7,5         | 7,2                     | 7,7                     | 133           |
|                                             | Centro   | 7,2         | 6,8                     | 7,5                     | 125           |
|                                             | Lisboa   | 7,0         | 6,7                     | 7,4                     | 111           |
|                                             | Alentejo | 7,4         | 7,0                     | 7,7                     | 80            |
|                                             | Algarve  | 7,1         | 6,7                     | 7,4                     | 83            |
|                                             | Madeira  | 8,0         | 7,7                     | 8,4                     | 47            |
|                                             | Açores   | 7,2         | 6,7                     | 7,6                     | 34            |

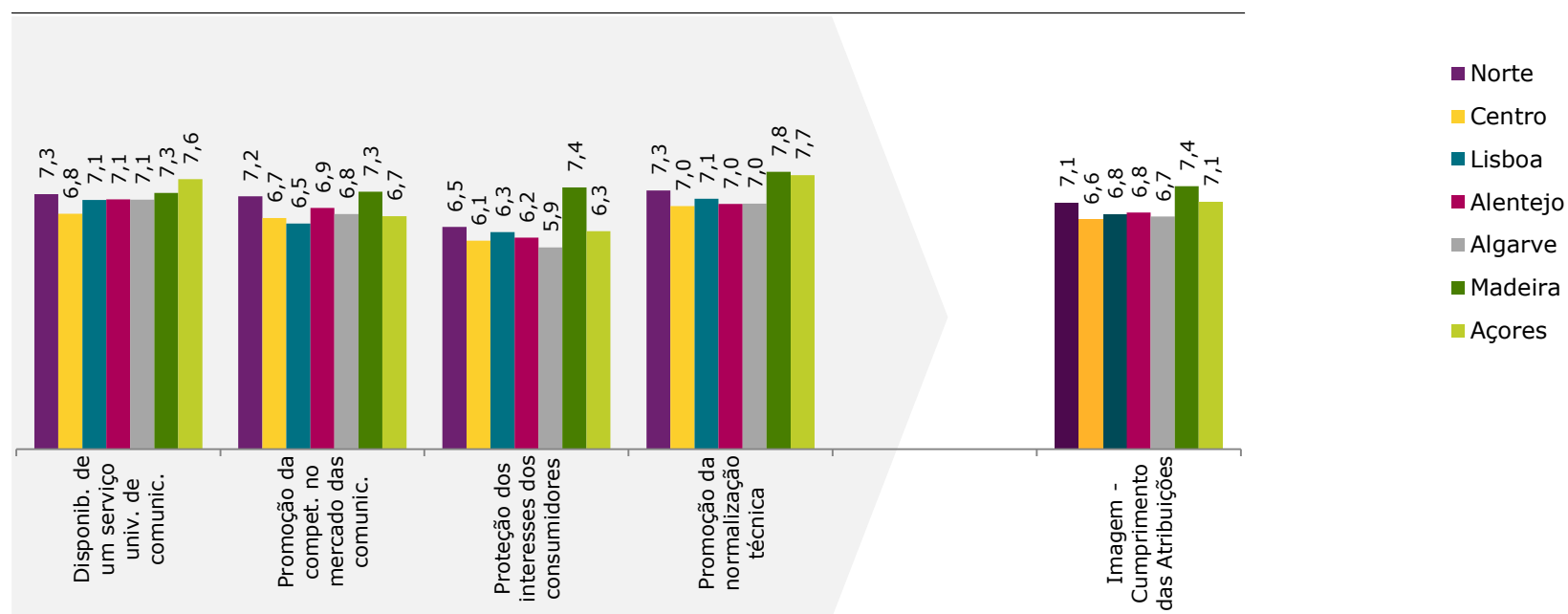


## Região

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                          |          | valor médio | IC - limite<br>inferior | IC - limite<br>superior | Base Amostral |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|-------------------------|-------------------------|---------------|
| Plena confiança na Anacom (Confiança)                                      | Norte    | 7,9         | 7,6                     | 8,3                     | 133           |
|                                                                            | Centro   | 7,5         | 6,9                     | 8,0                     | 125           |
|                                                                            | Lisboa   | 7,6         | 7,2                     | 8,0                     | 110           |
|                                                                            | Alentejo | 7,9         | 7,5                     | 8,4                     | 80            |
|                                                                            | Algarve  | 7,7         | 7,2                     | 8,2                     | 83            |
|                                                                            | Madeira  | 8,6         | 8,2                     | 9,1                     | 47            |
|                                                                            | Açores   | 7,4         | 6,7                     | 8,0                     | 34            |
| Confiança nas respostas da Anacom às<br>situações apresentadas (Confiança) | Norte    | 8,2         | 7,9                     | 8,5                     | 131           |
|                                                                            | Centro   | 8,1         | 7,7                     | 8,4                     | 124           |
|                                                                            | Lisboa   | 8,1         | 7,7                     | 8,4                     | 107           |
|                                                                            | Alentejo | 8,4         | 8,0                     | 8,9                     | 79            |
|                                                                            | Algarve  | 8,1         | 7,6                     | 8,5                     | 80            |
|                                                                            | Madeira  | 8,6         | 8,3                     | 9,0                     | 47            |
|                                                                            | Açores   | 8,0         | 7,6                     | 8,4                     | 34            |
| Forma de tratamento íntegra em todas as<br>situações (Confiança)           | Norte    | 8,3         | 8,0                     | 8,6                     | 131           |
|                                                                            | Centro   | 8,2         | 7,7                     | 8,6                     | 121           |
|                                                                            | Lisboa   | 8,1         | 7,7                     | 8,5                     | 108           |
|                                                                            | Alentejo | 8,5         | 8,1                     | 8,9                     | 78            |
|                                                                            | Algarve  | 8,0         | 7,5                     | 8,5                     | 82            |
|                                                                            | Madeira  | 8,9         | 8,5                     | 9,2                     | 47            |
|                                                                            | Açores   | 8,2         | 7,7                     | 8,7                     | 34            |
| Dimensão Confiança                                                         | Norte    | 8,1         | 7,8                     | 8,4                     | 133           |
|                                                                            | Centro   | 7,9         | 7,4                     | 8,3                     | 125           |
|                                                                            | Lisboa   | 7,9         | 7,6                     | 8,3                     | 110           |
|                                                                            | Alentejo | 8,2         | 7,8                     | 8,6                     | 80            |
|                                                                            | Algarve  | 7,9         | 7,5                     | 8,4                     | 83            |
|                                                                            | Madeira  | 8,7         | 8,3                     | 9,1                     | 47            |
|                                                                            | Açores   | 7,8         | 7,4                     | 8,2                     | 34            |

## Dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições

Valorizações médias da dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Bases Amostrais da dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições

Norte - 133

Centro - 125

Lisboa - 111

Alentejo - 80

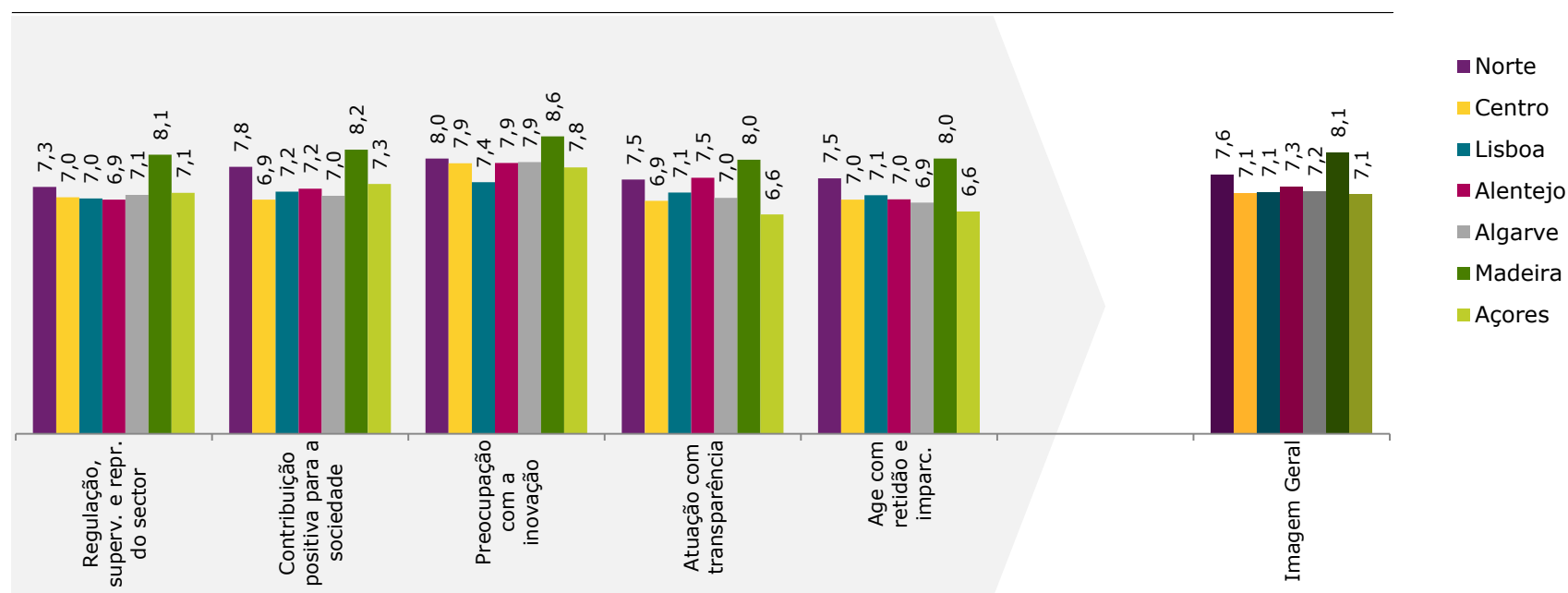
Algarve - 82

Madeira - 47

Açores - 34

## Dimensão Imagem Geral

Valorizações médias da dimensão Imagem Geral e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Bases Amostrais da dimensão Imagem Geral

Norte - 133

Centro - 124

Lisboa - 111

Alentejo - 80

Algarve - 83

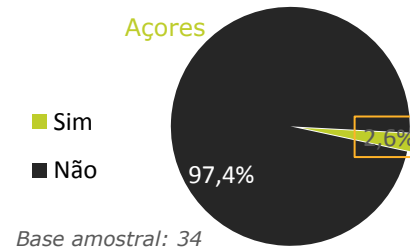
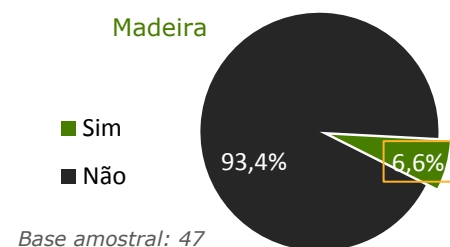
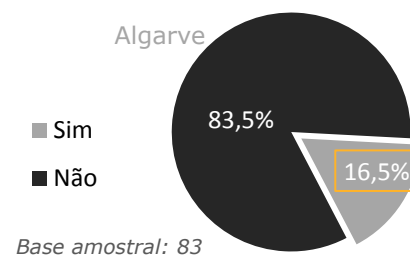
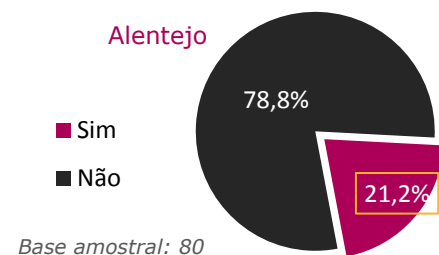
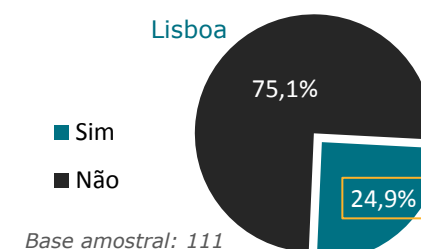
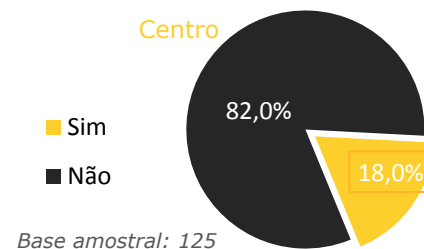
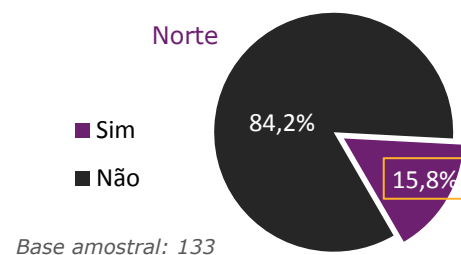
Madeira - 47

Açores - 34

## Dimensão Título Profissional

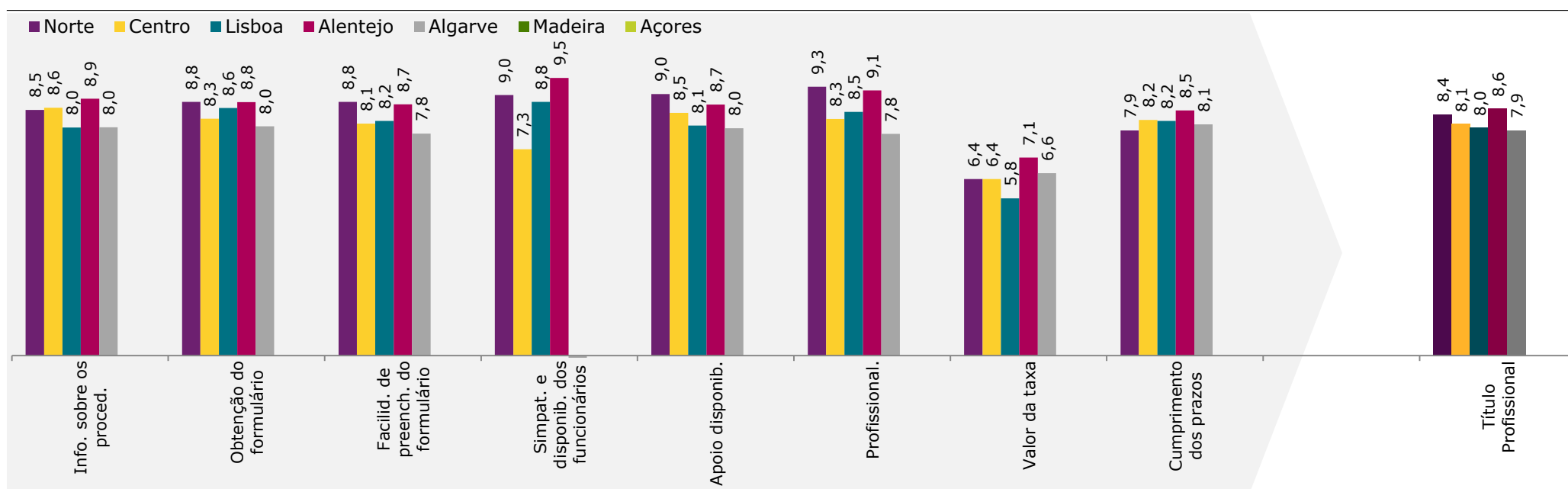
Valorizações médias da dimensão Título Profissional e dos respetivos indicadores

*Cliente com registo de Título obtido na Anacom no novo regime ITED/ITUR?*



## Dimensão Título Profissional (\*)

Valorizações médias da dimensão Título Profissional e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Bases Amostrais da dimensão Título Profissional

Norte - 11

Centro - 14

Lisboa - 19

Alentejo - 15

Algarve - 10

(\*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.

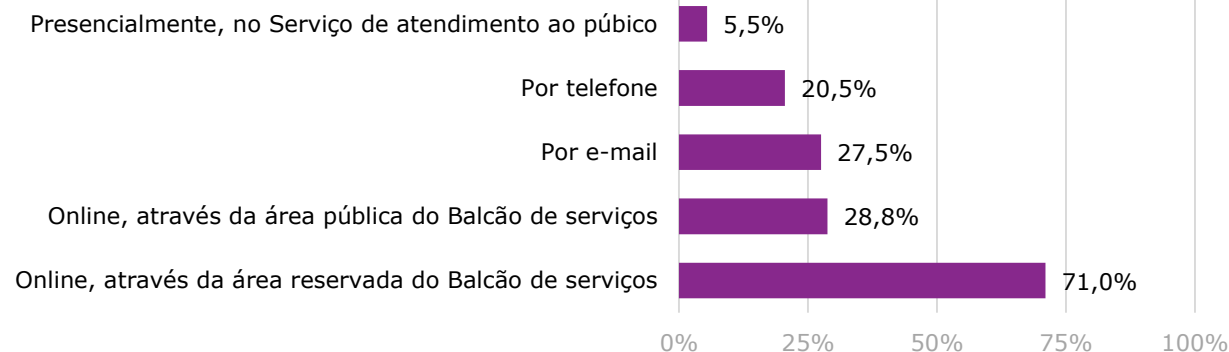
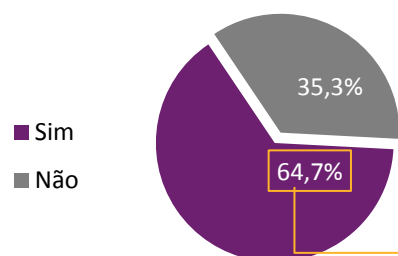
Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

## Atendimento

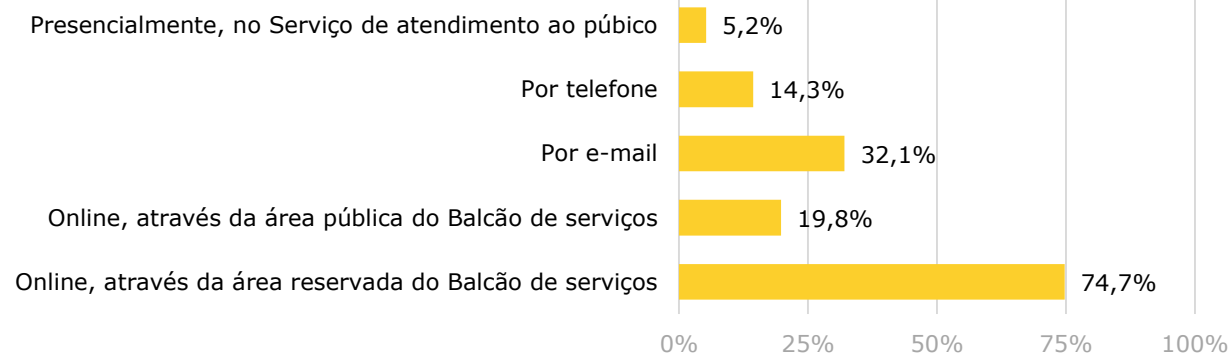
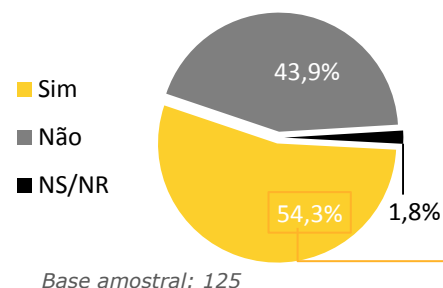
Nos últimos 12 meses, entrou em contacto com a Anacom?

Através de que meios?

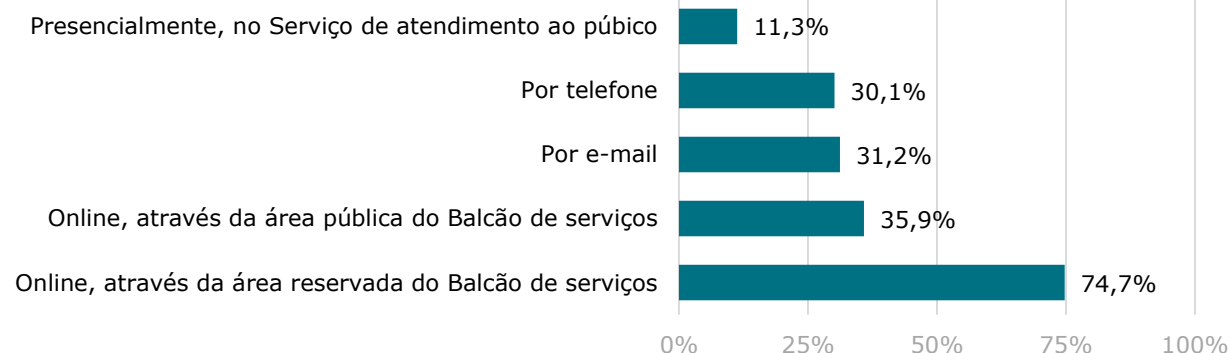
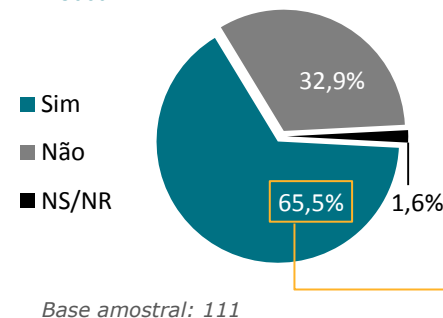
Norte



Centro



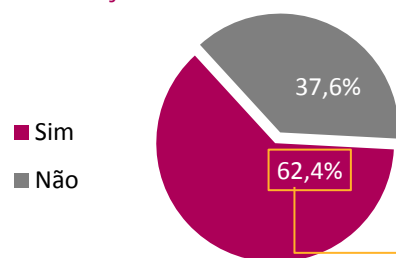
Lisboa



## Atendimento

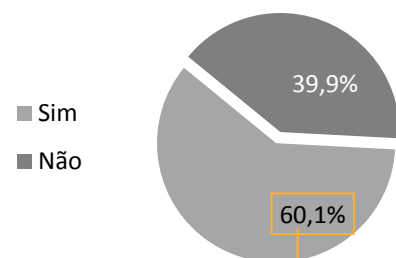
Nos últimos 12 meses, entrou em contacto com a Anacom?

Alentejo



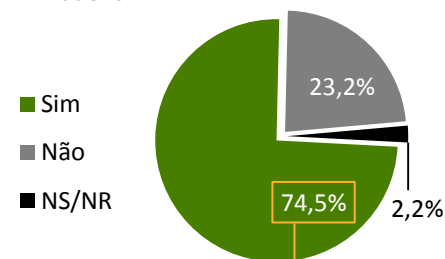
Base amostral: 80

Algarve



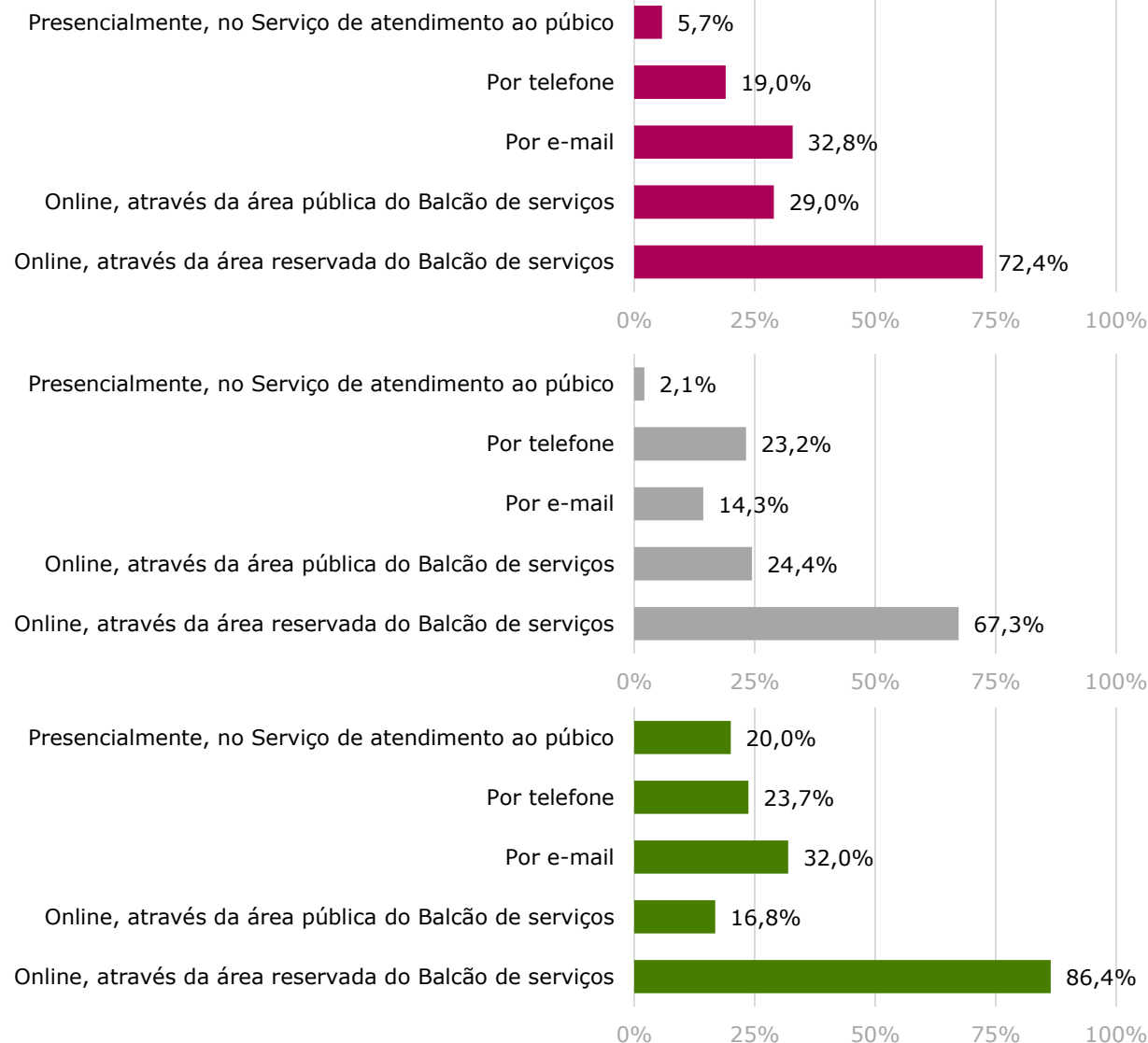
Base amostral: 83

Madeira



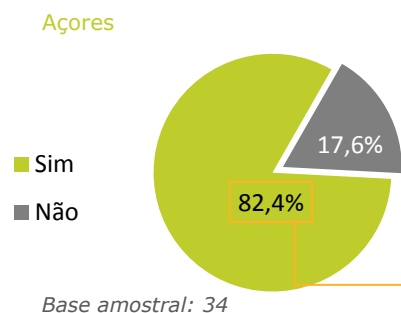
Base amostral: 47

Através de que meios?

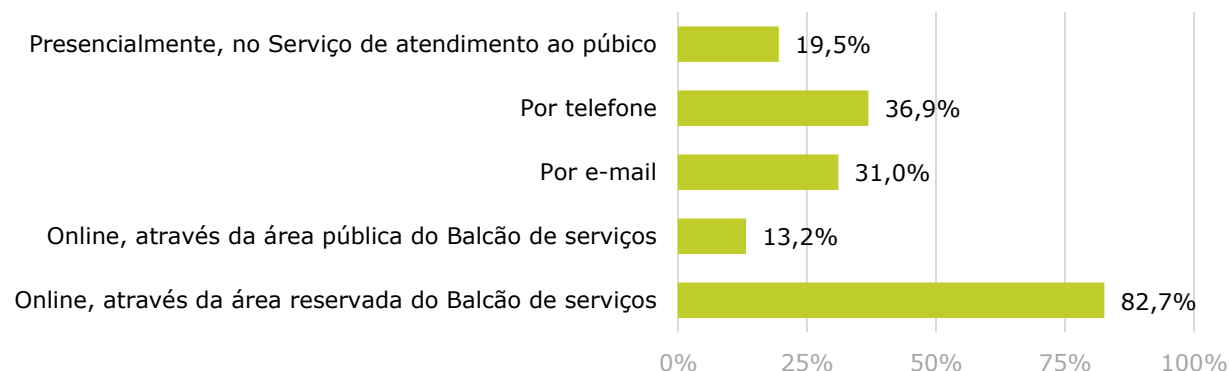


## Atendimento

Nos últimos 12 meses, entrou em contacto com a Anacom?



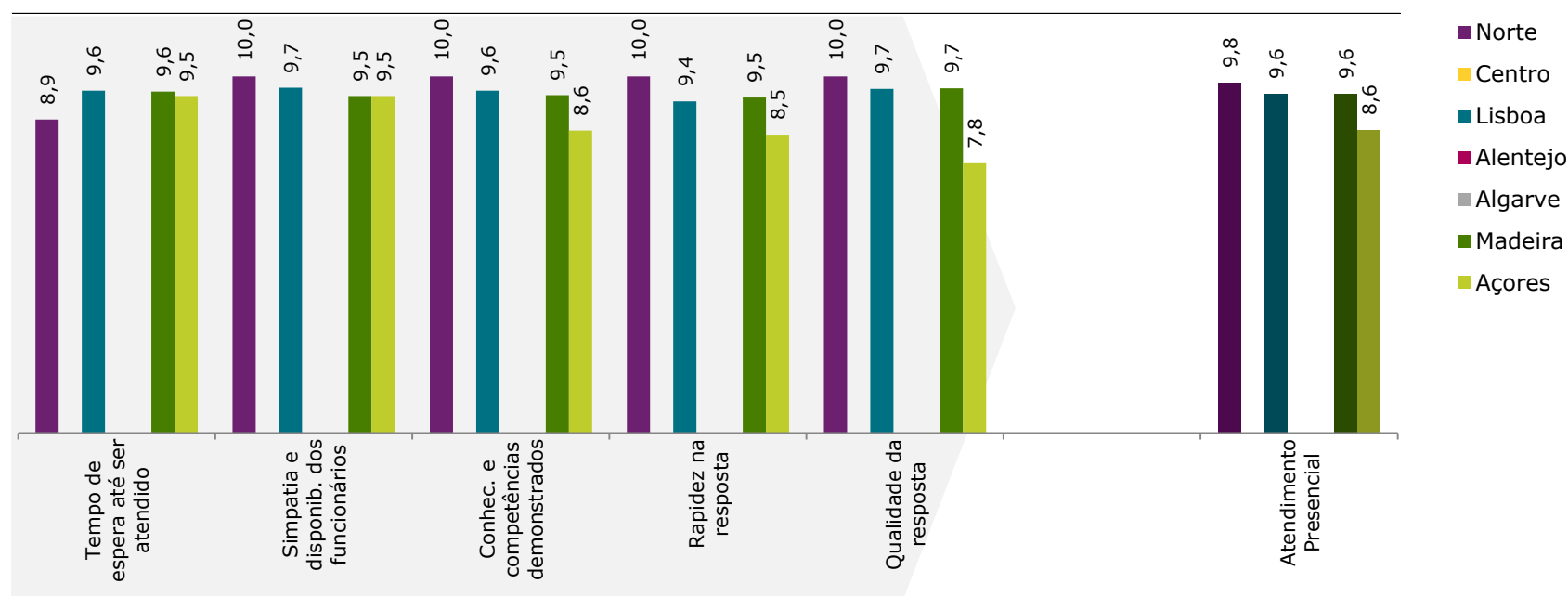
Através de que meios?





## Dimensão Atendimento Presencial (\*)

Valorizações médias da dimensão Atendimento Presencial e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Bases Amostrais da dimensão Atendimento Presencial

Norte - 5

Lisboa - 6

Madeira - 7

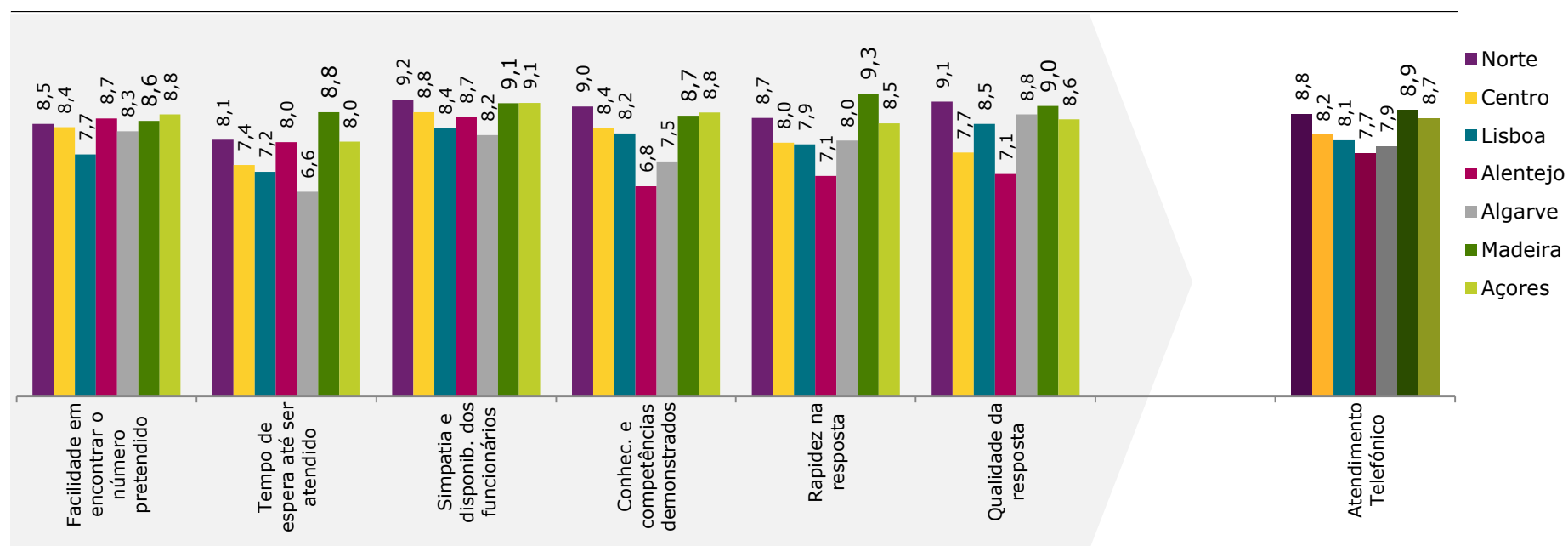
Açores - 6

(\*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.

Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

## Dimensão Atendimento Telefónico (\*)

Valorizações médias da dimensão Atendimento Telefónico e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Bases Amostrais da dimensão Atendimento Telefónico

Norte - 24

Centro - 20

Lisboa - 24

Alentejo - 9

Algarve - 16

Madeira - 8

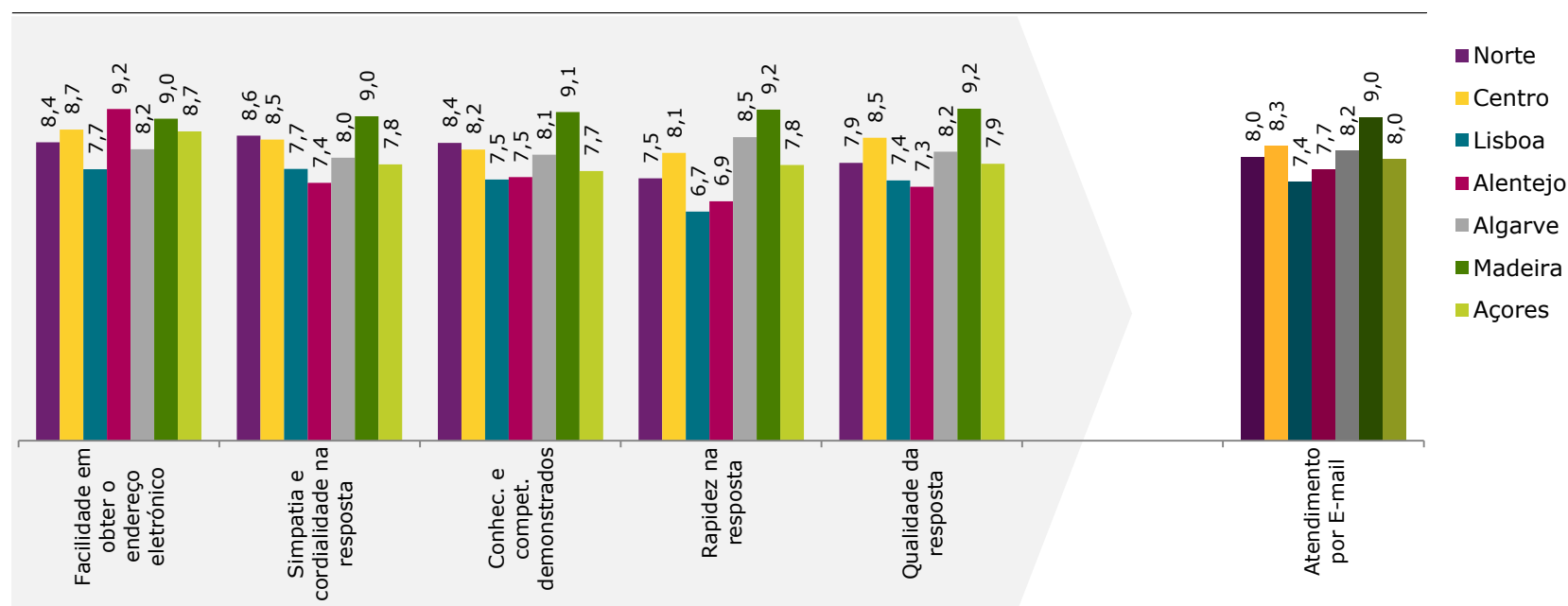
Açores - 10

(\*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.

Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

## Dimensão Atendimento por E-mail (\*)

Valorizações médias da dimensão Atendimento por E-mail e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Bases Amostrais da dimensão Atendimento por E-mail

Norte - 30

Centro - 24

Lisboa - 20

Alentejo - 14

Algarve - 10

Madeira - 11

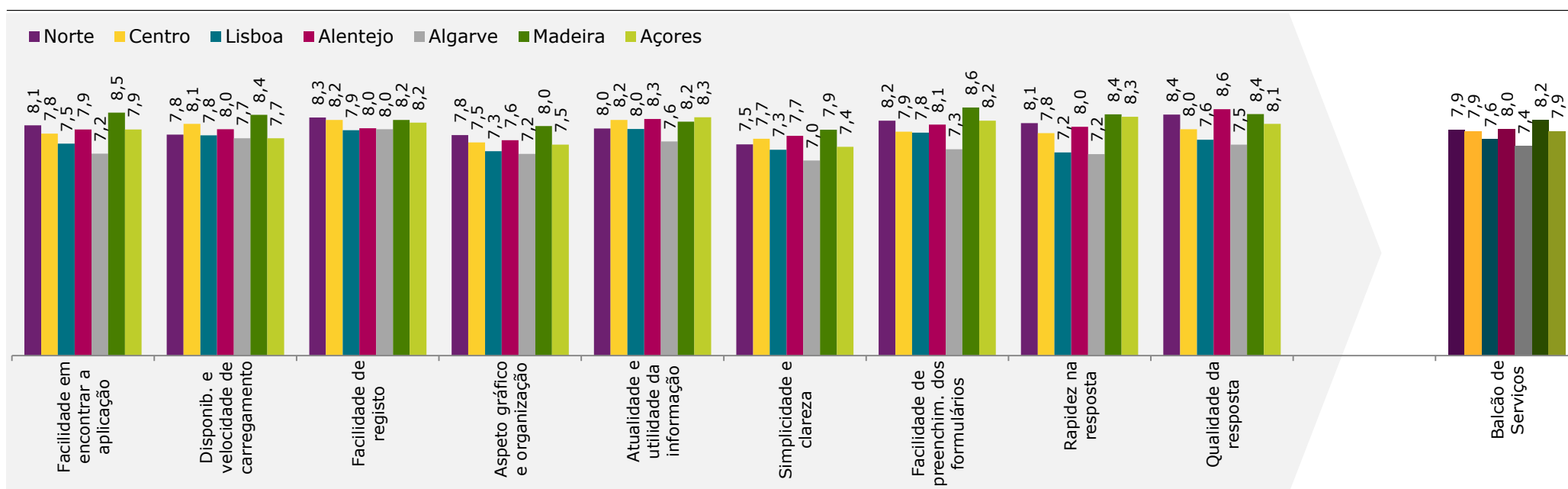
Açores - 9

(\*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.

Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

## Dimensão Balcão de Serviços

Valorizações médias da dimensão Balcão de Serviços e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Bases Amostrais da dimensão Balcão de Serviços

Norte - 80

Centro - 75

Lisboa - 70

Alentejo - 42

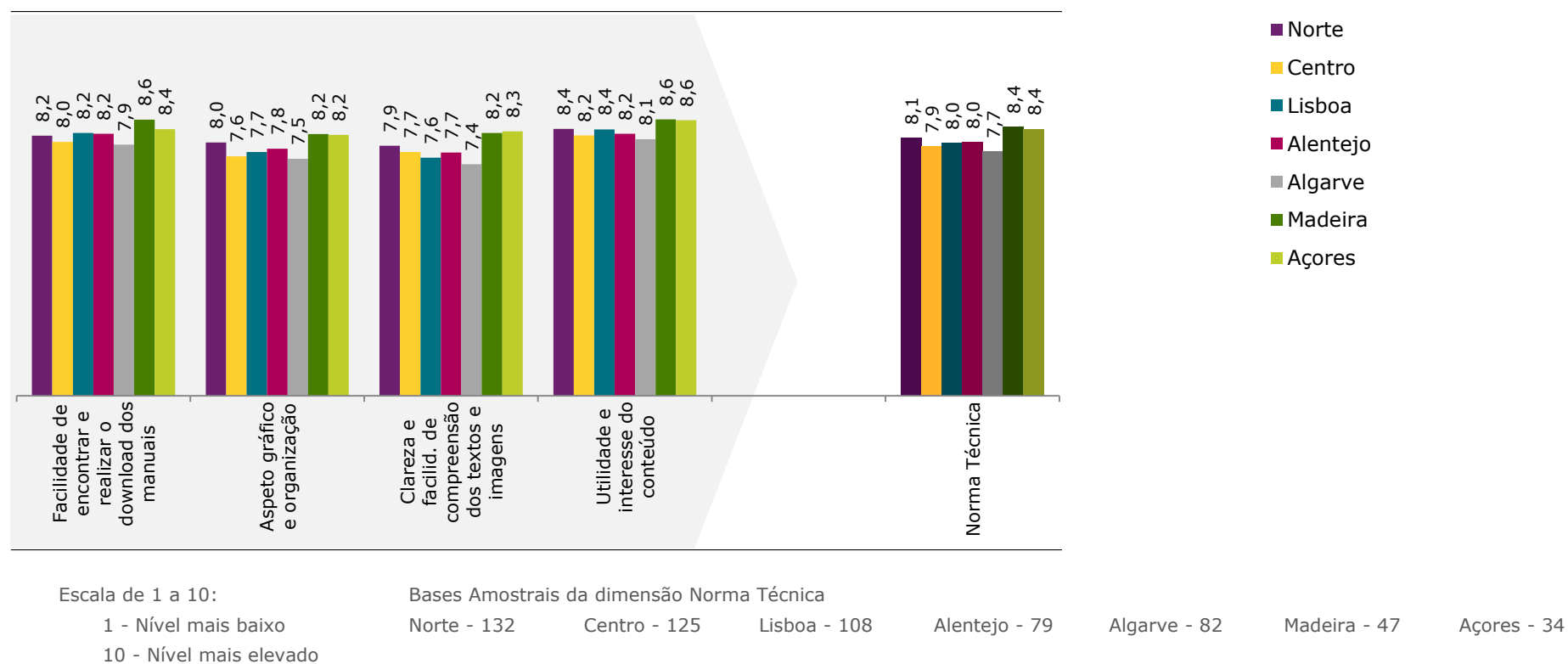
Algarve - 44

Madeira - 31

Açores - 26

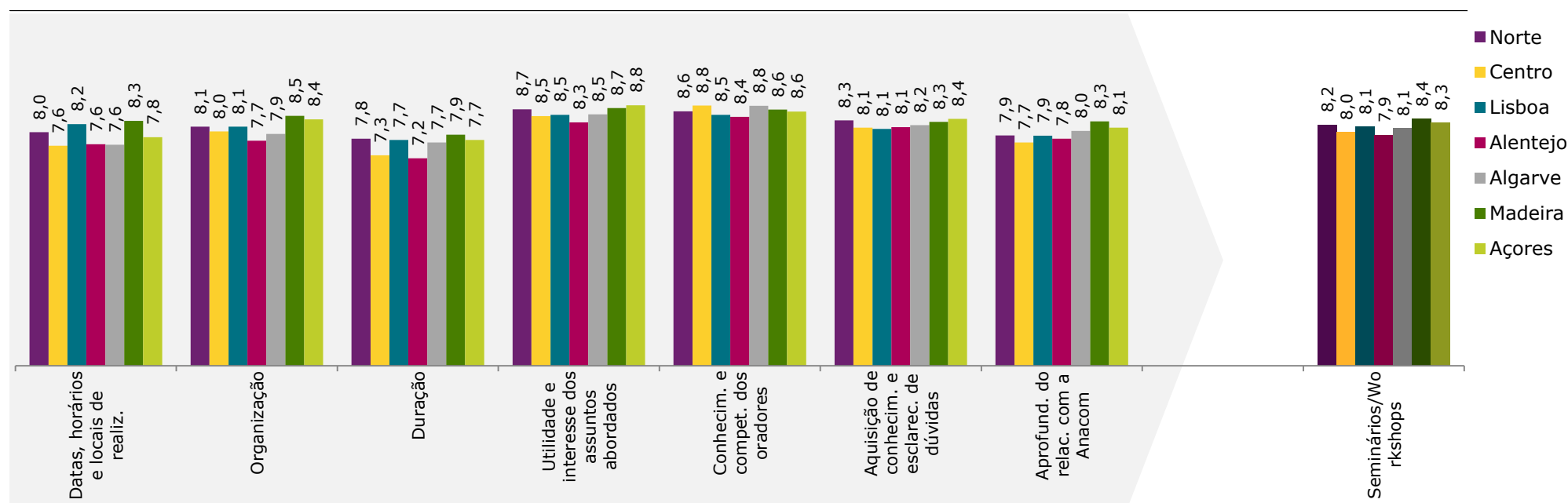
## Dimensão Norma Técnica

Valorizações médias da dimensão Norma Técnica e dos respetivos indicadores



## Dimensão Seminários/Workshops

Valorizações médias da dimensão Seminários/Workshops e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Bases Amostrais da dimensão Seminários/Workshops

Norte - 88

Centro - 68

Lisboa - 67

Alentejo - 43

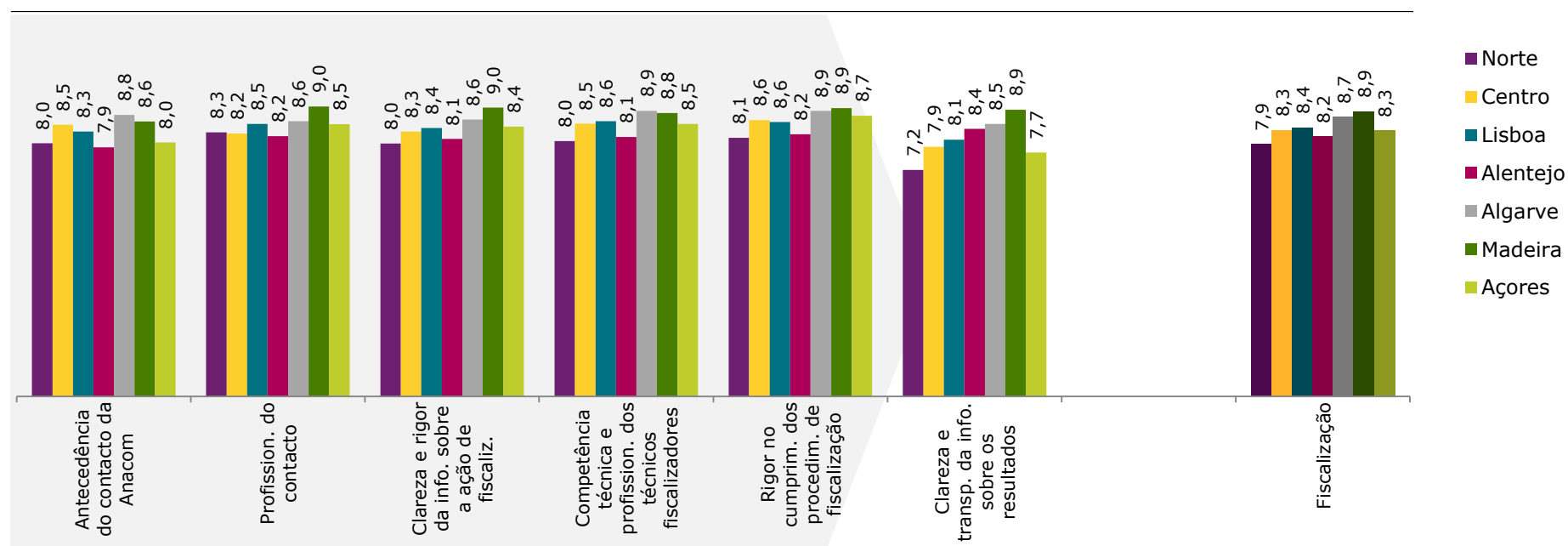
Algarve - 57

Madeira - 41

Açores - 25

## Dimensão Fiscalização (\*)

Valorizações médias da dimensão Fiscalização e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Bases Amostrais da dimensão Fiscalização

Norte - 60

Centro - 59

Lisboa - 53

Alentejo - 29

Algarve - 37

Madeira - 21

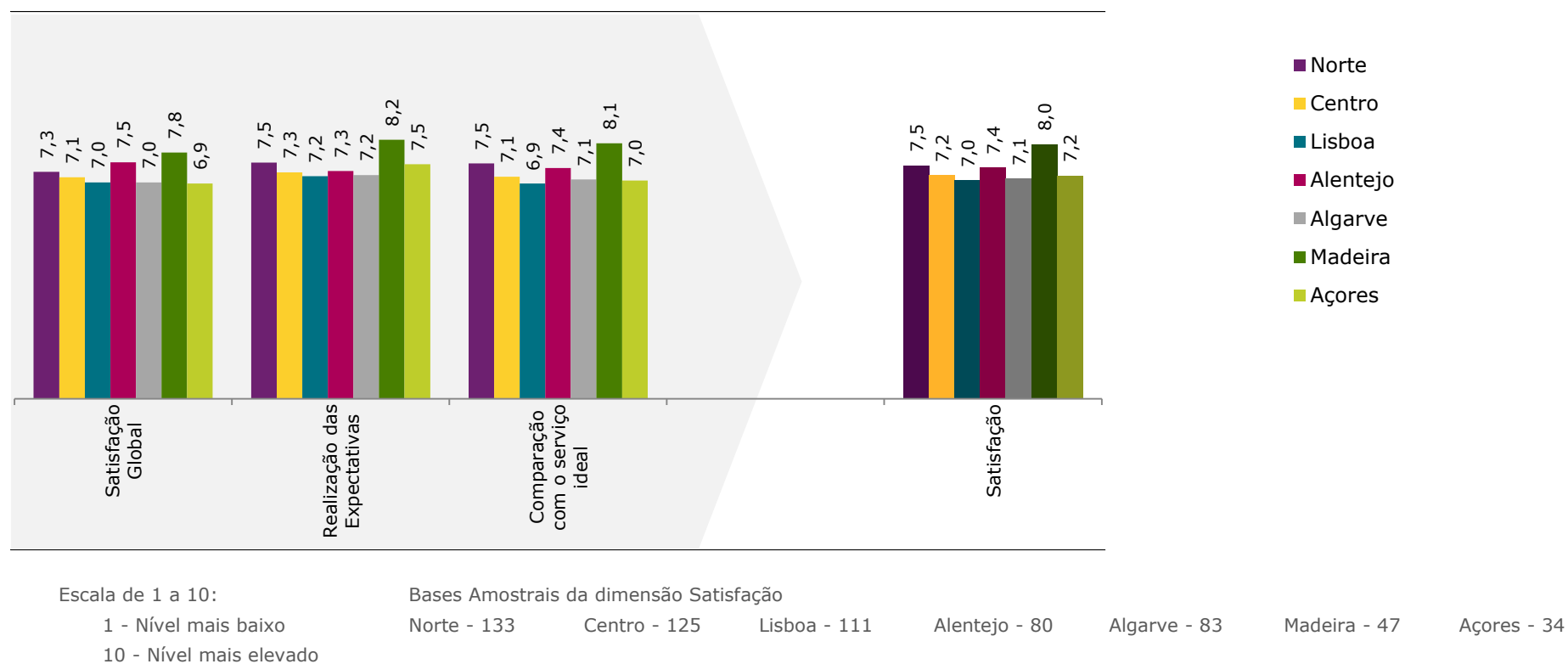
Açores - 14

(\*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.

Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

## Dimensão Satisfação

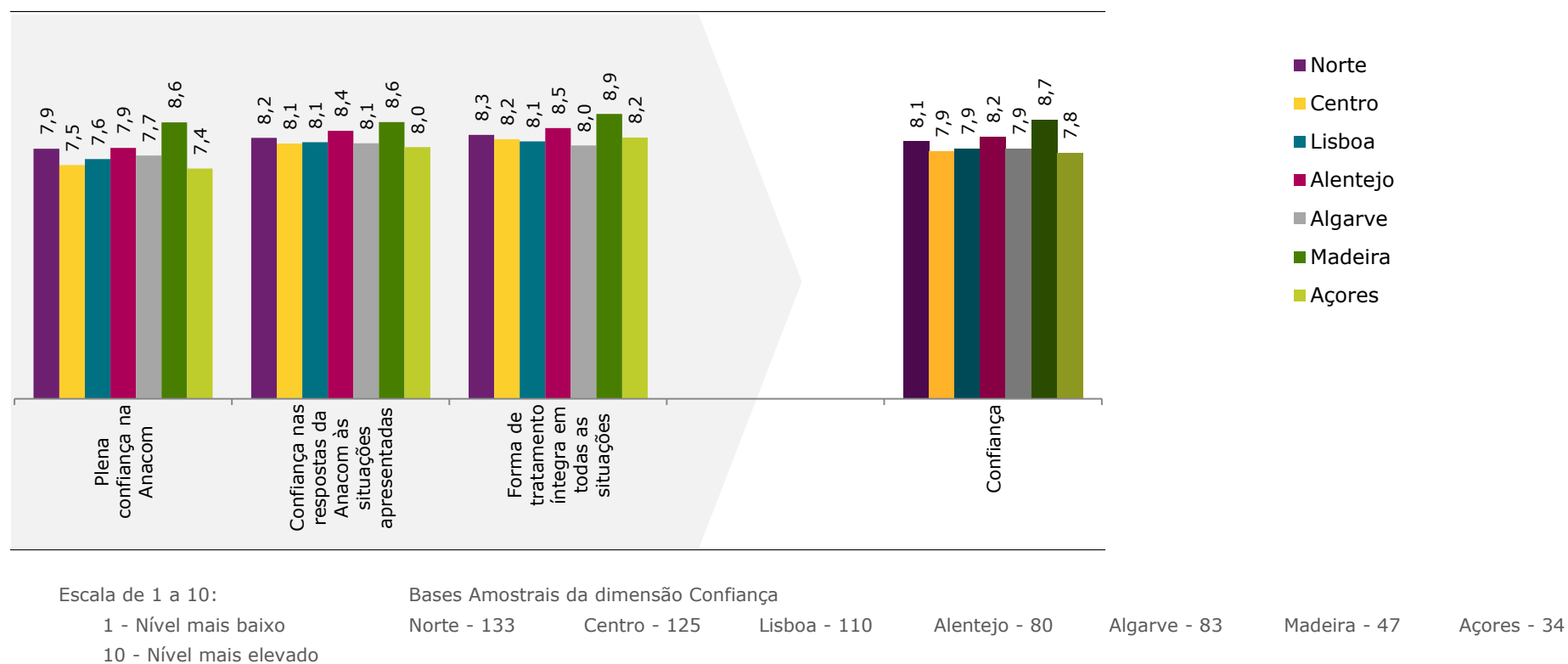
Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores





## Dimensão Confiança

Valorizações médias da dimensão Confiança e dos respetivos indicadores



## Nº de termos emitidos

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                                  |                   | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Disponib. de um serviço univ. de comunic. (Imagem - Cumprimento das Atribuições)   | até 5 termos      | 6,9         | 6,4                  | 7,4                  | 137           |
|                                                                                    | 6 a 15 termos     | 6,3         | 5,8                  | 6,8                  | 69            |
|                                                                                    | mais de 15 termos | 7,3         | 6,6                  | 7,9                  | 48            |
| Promoção da compet. no mercado das comunic. (Imagem - Cumprimento das Atribuições) | até 5 termos      | 6,7         | 6,1                  | 7,3                  | 129           |
|                                                                                    | 6 a 15 termos     | 6,6         | 6,1                  | 7,1                  | 66            |
|                                                                                    | mais de 15 termos | 6,6         | 5,9                  | 7,3                  | 42            |
| Proteção dos interesses dos consumidores (Imagem - Cumprimento das Atribuições)    | até 5 termos      | 6,1         | 5,6                  | 6,6                  | 133           |
|                                                                                    | 6 a 15 termos     | 5,7         | 5,3                  | 6,2                  | 70            |
|                                                                                    | mais de 15 termos | 5,9         | 5,0                  | 6,8                  | 47            |
| Promoção da normalização técnica (Imagem - Cumprimento das Atribuições)            | até 5 termos      | 7,0         | 6,5                  | 7,4                  | 139           |
|                                                                                    | 6 a 15 termos     | 7,3         | 7,0                  | 7,6                  | 70            |
|                                                                                    | mais de 15 termos | 7,4         | 6,7                  | 8,1                  | 47            |
| Dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições                                      | até 5 termos      | 6,7         | 6,3                  | 7,0                  | 145           |
|                                                                                    | 6 a 15 termos     | 6,5         | 6,2                  | 6,8                  | 71            |
|                                                                                    | mais de 15 termos | 6,8         | 6,2                  | 7,3                  | 50            |
| Regulação, superv. e repr. do sector (Imagem Geral)                                | até 5 termos      | 7,1         | 6,6                  | 7,6                  | 144           |
|                                                                                    | 6 a 15 termos     | 6,1         | 5,2                  | 7,0                  | 70            |
|                                                                                    | mais de 15 termos | 6,8         | 6,1                  | 7,4                  | 50            |
| Contribuição positiva para a sociedade (Imagem Geral)                              | até 5 termos      | 7,3         | 6,7                  | 7,8                  | 144           |
|                                                                                    | 6 a 15 termos     | 6,6         | 6,0                  | 7,3                  | 71            |
|                                                                                    | mais de 15 termos | 6,8         | 5,9                  | 7,8                  | 50            |
| Preocupação com a inovação (Imagem Geral)                                          | até 5 termos      | 7,7         | 7,2                  | 8,2                  | 143           |
|                                                                                    | 6 a 15 termos     | 7,4         | 6,8                  | 8,0                  | 71            |
|                                                                                    | mais de 15 termos | 7,9         | 7,2                  | 8,5                  | 50            |
| Atuação com transparência (Imagem Geral)                                           | até 5 termos      | 6,9         | 6,4                  | 7,5                  | 138           |
|                                                                                    | 6 a 15 termos     | 6,9         | 6,5                  | 7,3                  | 69            |
|                                                                                    | mais de 15 termos | 6,8         | 5,8                  | 7,8                  | 47            |
| Age com retidão e imparc. (Imagem Geral)                                           | até 5 termos      | 7,1         | 6,5                  | 7,7                  | 134           |
|                                                                                    | 6 a 15 termos     | 6,6         | 6,2                  | 7,0                  | 71            |
|                                                                                    | mais de 15 termos | 6,8         | 5,8                  | 7,7                  | 47            |

## Nº de termos emitidos

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                             |                   | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|---------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Dimensão Imagem Geral                                         | até 5 termos      | 7,2         | 6,8                  | 7,7                  | 145           |
|                                                               | 6 a 15 termos     | 6,7         | 6,3                  | 7,2                  | 71            |
|                                                               | mais de 15 termos | 7,0         | 6,3                  | 7,7                  | 50            |
| Facilidade em encontrar a aplicação (Balcão de Serviços)      | até 5 termos      | 8,0         | 7,5                  | 8,4                  | 145           |
|                                                               | 6 a 15 termos     | 7,6         | 7,1                  | 8,1                  | 70            |
|                                                               | mais de 15 termos | 8,0         | 7,4                  | 8,7                  | 50            |
| Disponib. e velocidade de carregamento (Balcão de Serviços)   | até 5 termos      | 8,0         | 7,5                  | 8,4                  | 142           |
|                                                               | 6 a 15 termos     | 8,1         | 7,7                  | 8,5                  | 70            |
|                                                               | mais de 15 termos | 7,9         | 7,2                  | 8,6                  | 49            |
| Facilidade de registo (Balcão de Serviços)                    | até 5 termos      | 8,1         | 7,8                  | 8,5                  | 142           |
|                                                               | 6 a 15 termos     | 8,3         | 7,9                  | 8,7                  | 69            |
|                                                               | mais de 15 termos | 8,3         | 7,6                  | 8,9                  | 49            |
| Aspeto gráfico e organização (Balcão de Serviços)             | até 5 termos      | 7,6         | 7,2                  | 7,9                  | 144           |
|                                                               | 6 a 15 termos     | 7,5         | 7,0                  | 8,1                  | 71            |
|                                                               | mais de 15 termos | 7,6         | 6,9                  | 8,3                  | 49            |
| Atualidade e utilidade da informação (Balcão de Serviços)     | até 5 termos      | 8,1         | 7,8                  | 8,4                  | 144           |
|                                                               | 6 a 15 termos     | 8,0         | 7,7                  | 8,3                  | 71            |
|                                                               | mais de 15 termos | 8,1         | 7,4                  | 8,7                  | 50            |
| Simplicidade e clareza (Balcão de Serviços)                   | até 5 termos      | 7,3         | 6,9                  | 7,6                  | 143           |
|                                                               | 6 a 15 termos     | 7,7         | 7,2                  | 8,1                  | 71            |
|                                                               | mais de 15 termos | 7,6         | 6,9                  | 8,4                  | 50            |
| Facilidade de preenchim. dos formulários (Balcão de Serviços) | até 5 termos      | 7,9         | 7,6                  | 8,3                  | 142           |
|                                                               | 6 a 15 termos     | 8,1         | 7,9                  | 8,4                  | 70            |
|                                                               | mais de 15 termos | 7,8         | 7,1                  | 8,6                  | 49            |
| Rapidez na resposta (Balcão de Serviços)                      | até 5 termos      | 8,0         | 7,1                  | 8,9                  | 31            |
|                                                               | 6 a 15 termos     | 7,6         | 6,8                  | 8,4                  | 22            |
|                                                               | mais de 15 termos | 7,5         | 5,1                  | 9,8                  | 18            |
| Qualidade da resposta (Balcão de Serviços)                    | até 5 termos      | 8,2         | 7,5                  | 9,0                  | 31            |
|                                                               | 6 a 15 termos     | 7,6         | 6,6                  | 8,6                  | 22            |
|                                                               | mais de 15 termos | 8,3         | 7,0                  | 9,6                  | 17            |

## Nº de termos emitidos

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                         |                   | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Dimensão Balcão de Serviços                                               | até 5 termos      | 7,8         | 7,6                  | 8,1                  | 145           |
|                                                                           | 6 a 15 termos     | 7,9         | 7,6                  | 8,2                  | 71            |
|                                                                           | mais de 15 termos | 7,9         | 7,3                  | 8,5                  | 50            |
| Facilidade de encontrar e realizar o download dos manuais (Norma Técnica) | até 5 termos      | 7,9         | 7,5                  | 8,3                  | 140           |
|                                                                           | 6 a 15 termos     | 8,0         | 7,6                  | 8,5                  | 68            |
|                                                                           | mais de 15 termos | 8,6         | 8,1                  | 9,2                  | 50            |
| Aspeto gráfico e organização (Norma Técnica)                              | até 5 termos      | 7,7         | 7,3                  | 8,1                  | 145           |
|                                                                           | 6 a 15 termos     | 7,6         | 7,3                  | 8,0                  | 71            |
|                                                                           | mais de 15 termos | 7,9         | 7,3                  | 8,6                  | 49            |
| Clareza e facilid. de compreensão dos textos e imagens (Norma Técnica)    | até 5 termos      | 7,6         | 7,3                  | 7,9                  | 145           |
|                                                                           | 6 a 15 termos     | 7,4         | 7,0                  | 7,8                  | 71            |
|                                                                           | mais de 15 termos | 7,8         | 7,2                  | 8,5                  | 50            |
| Utilidade e interesse do conteúdo (Norma Técnica)                         | até 5 termos      | 8,1         | 7,7                  | 8,5                  | 144           |
|                                                                           | 6 a 15 termos     | 8,4         | 7,9                  | 8,9                  | 71            |
|                                                                           | mais de 15 termos | 8,9         | 8,4                  | 9,3                  | 50            |
| Dimensão Norma Técnica                                                    | até 5 termos      | 7,8         | 7,5                  | 8,1                  | 145           |
|                                                                           | 6 a 15 termos     | 7,9         | 7,6                  | 8,2                  | 71            |
|                                                                           | mais de 15 termos | 8,3         | 7,8                  | 8,8                  | 50            |
| Datas, horários e locais de realiz. (Seminários/Workshops)                | até 5 termos      | 7,8         | 7,3                  | 8,3                  | 84            |
|                                                                           | 6 a 15 termos     | 7,6         | 7,1                  | 8,1                  | 58            |
|                                                                           | mais de 15 termos | 7,9         | 7,3                  | 8,4                  | 38            |
| Organização (Seminários/Workshops)                                        | até 5 termos      | 8,1         | 7,6                  | 8,6                  | 84            |
|                                                                           | 6 a 15 termos     | 7,8         | 7,3                  | 8,2                  | 57            |
|                                                                           | mais de 15 termos | 7,6         | 7,1                  | 8,1                  | 38            |
| Duração (Seminários/Workshops)                                            | até 5 termos      | 7,6         | 7,1                  | 8,2                  | 84            |
|                                                                           | 6 a 15 termos     | 7,4         | 6,9                  | 7,9                  | 58            |
|                                                                           | mais de 15 termos | 7,4         | 6,6                  | 8,1                  | 38            |
| Utilidade e interesse dos assuntos abordados (Seminários/Workshops)       | até 5 termos      | 8,3         | 7,8                  | 8,9                  | 84            |
|                                                                           | 6 a 15 termos     | 8,1         | 7,5                  | 8,6                  | 58            |
|                                                                           | mais de 15 termos | 8,2         | 7,4                  | 8,9                  | 38            |

## Nº de termos emitidos

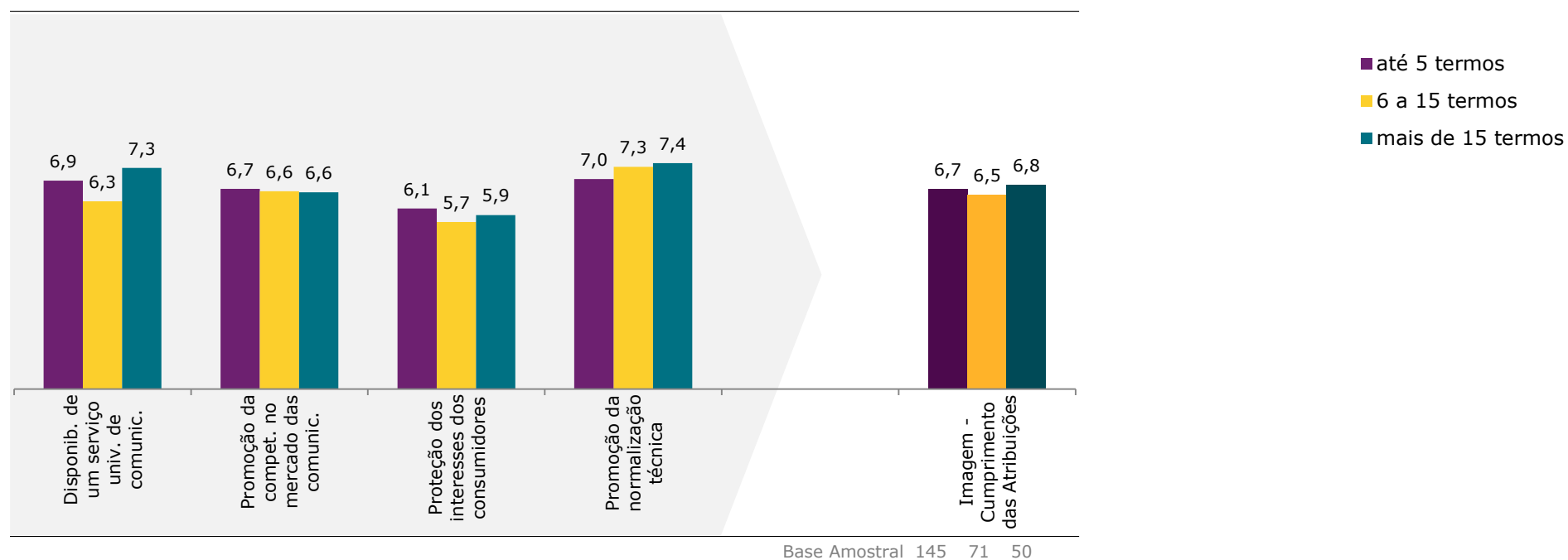
| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                               |                   | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Conhecim. e compet. dos oradores<br>(Seminários/Workshops)                      | até 5 termos      | 8,5         | 8,0                  | 9,0                  | 83            |
|                                                                                 | 6 a 15 termos     | 7,9         | 7,6                  | 8,3                  | 57            |
|                                                                                 | mais de 15 termos | 8,2         | 7,5                  | 8,9                  | 38            |
| Aquisição de conhecim. e esclarec. de dúvidas<br>(Seminários/Workshops)         | até 5 termos      | 8,2         | 7,7                  | 8,7                  | 84            |
|                                                                                 | 6 a 15 termos     | 7,8         | 7,3                  | 8,4                  | 58            |
|                                                                                 | mais de 15 termos | 7,7         | 7,0                  | 8,3                  | 38            |
| Aprofund. do relac. com a Anacom<br>(Seminários/Workshops)                      | até 5 termos      | 7,7         | 7,2                  | 8,2                  | 83            |
|                                                                                 | 6 a 15 termos     | 7,5         | 7,0                  | 7,9                  | 58            |
|                                                                                 | mais de 15 termos | 7,4         | 7,0                  | 7,9                  | 38            |
| Dimensão Seminários/Workshops                                                   | até 5 termos      | 8,0         | 7,6                  | 8,5                  | 84            |
|                                                                                 | 6 a 15 termos     | 7,7         | 7,4                  | 8,1                  | 58            |
|                                                                                 | mais de 15 termos | 7,8         | 7,3                  | 8,2                  | 38            |
| Antecedência do contacto da Anacom<br>(Fiscalização)                            | até 5 termos      | 8,2         | 7,8                  | 8,6                  | 84            |
|                                                                                 | 6 a 15 termos     | 8,4         | 7,9                  | 8,9                  | 39            |
|                                                                                 | mais de 15 termos | 8,1         | 7,6                  | 8,5                  | 32            |
| Profission. do contacto (Fiscalização)                                          | até 5 termos      | 8,3         | 8,0                  | 8,7                  | 84            |
|                                                                                 | 6 a 15 termos     | 8,6         | 8,3                  | 8,9                  | 39            |
|                                                                                 | mais de 15 termos | 8,5         | 8,0                  | 8,9                  | 32            |
| Clareza e rigor da info. sobre a ação de<br>fiscaliz. (Fiscalização)            | até 5 termos      | 8,3         | 7,9                  | 8,6                  | 84            |
|                                                                                 | 6 a 15 termos     | 8,5         | 8,2                  | 8,8                  | 38            |
|                                                                                 | mais de 15 termos | 8,1         | 7,4                  | 8,7                  | 31            |
| Competência técnica e profission. dos técnicos<br>fiscalizadores (Fiscalização) | até 5 termos      | 8,3         | 7,9                  | 8,7                  | 81            |
|                                                                                 | 6 a 15 termos     | 8,6         | 8,2                  | 8,9                  | 39            |
|                                                                                 | mais de 15 termos | 7,9         | 7,3                  | 8,5                  | 32            |
| Rigor no cumprim. dos procedim. de<br>fiscalização (Fiscalização)               | até 5 termos      | 8,3         | 7,9                  | 8,7                  | 80            |
|                                                                                 | 6 a 15 termos     | 8,4         | 8,2                  | 8,7                  | 39            |
|                                                                                 | mais de 15 termos | 8,1         | 7,5                  | 8,7                  | 32            |
| Clareza e transp. da info. sobre os resultados<br>(Fiscalização)                | até 5 termos      | 8,1         | 7,6                  | 8,7                  | 77            |
|                                                                                 | 6 a 15 termos     | 8,3         | 7,9                  | 8,7                  | 37            |
|                                                                                 | mais de 15 termos | 6,6         | 5,5                  | 7,7                  | 30            |

## Nº de termos emitidos

| Dimensão/<br>Indicador (Dimensão)                                       |                   | valor médio | IC - limite inferior | IC - limite superior | Base Amostral |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Dimensão Fiscalização                                                   | até 5 termos      | 8,3         | 7,9                  | 8,6                  | 84            |
|                                                                         | 6 a 15 termos     | 8,5         | 8,2                  | 8,8                  | 39            |
|                                                                         | mais de 15 termos | 7,9         | 7,4                  | 8,4                  | 32            |
| Satisfação Global (Satisfação)                                          | até 5 termos      | 7,2         | 6,8                  | 7,6                  | 145           |
|                                                                         | 6 a 15 termos     | 7,1         | 6,7                  | 7,4                  | 71            |
|                                                                         | mais de 15 termos | 6,9         | 6,3                  | 7,5                  | 49            |
| Realização das Expectativas (Satisfação)                                | até 5 termos      | 7,3         | 7,0                  | 7,7                  | 145           |
|                                                                         | 6 a 15 termos     | 7,2         | 6,8                  | 7,6                  | 71            |
|                                                                         | mais de 15 termos | 7,1         | 6,2                  | 8,0                  | 50            |
| Comparação com o serviço ideal (Satisfação)                             | até 5 termos      | 7,3         | 6,9                  | 7,8                  | 144           |
|                                                                         | 6 a 15 termos     | 6,9         | 6,7                  | 7,2                  | 71            |
|                                                                         | mais de 15 termos | 6,8         | 6,1                  | 7,4                  | 50            |
| Dimensão Satisfação                                                     | até 5 termos      | 7,3         | 6,9                  | 7,7                  | 146           |
|                                                                         | 6 a 15 termos     | 7,1         | 6,8                  | 7,4                  | 71            |
|                                                                         | mais de 15 termos | 6,9         | 6,2                  | 7,6                  | 50            |
| Plena confiança na Anacom (Confiança)                                   | até 5 termos      | 7,8         | 7,3                  | 8,2                  | 146           |
|                                                                         | 6 a 15 termos     | 7,2         | 6,7                  | 7,8                  | 71            |
|                                                                         | mais de 15 termos | 7,9         | 7,1                  | 8,7                  | 50            |
| Confiança nas respostas da Anacom às situações apresentadas (Confiança) | até 5 termos      | 8,2         | 7,8                  | 8,5                  | 145           |
|                                                                         | 6 a 15 termos     | 7,7         | 7,3                  | 8,2                  | 71            |
|                                                                         | mais de 15 termos | 8,2         | 7,5                  | 9,0                  | 48            |
| Forma de tratamento íntegra em todas as situações (Confiança)           | até 5 termos      | 8,3         | 7,9                  | 8,6                  | 141           |
|                                                                         | 6 a 15 termos     | 8,0         | 7,5                  | 8,5                  | 70            |
|                                                                         | mais de 15 termos | 8,4         | 7,8                  | 8,9                  | 50            |
| Dimensão Confiança                                                      | até 5 termos      | 8,0         | 7,7                  | 8,4                  | 146           |
|                                                                         | 6 a 15 termos     | 7,6         | 7,2                  | 8,1                  | 71            |
|                                                                         | mais de 15 termos | 8,2         | 7,5                  | 8,8                  | 50            |

## Dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições

Valorizações médias da dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições e dos respetivos indicadores



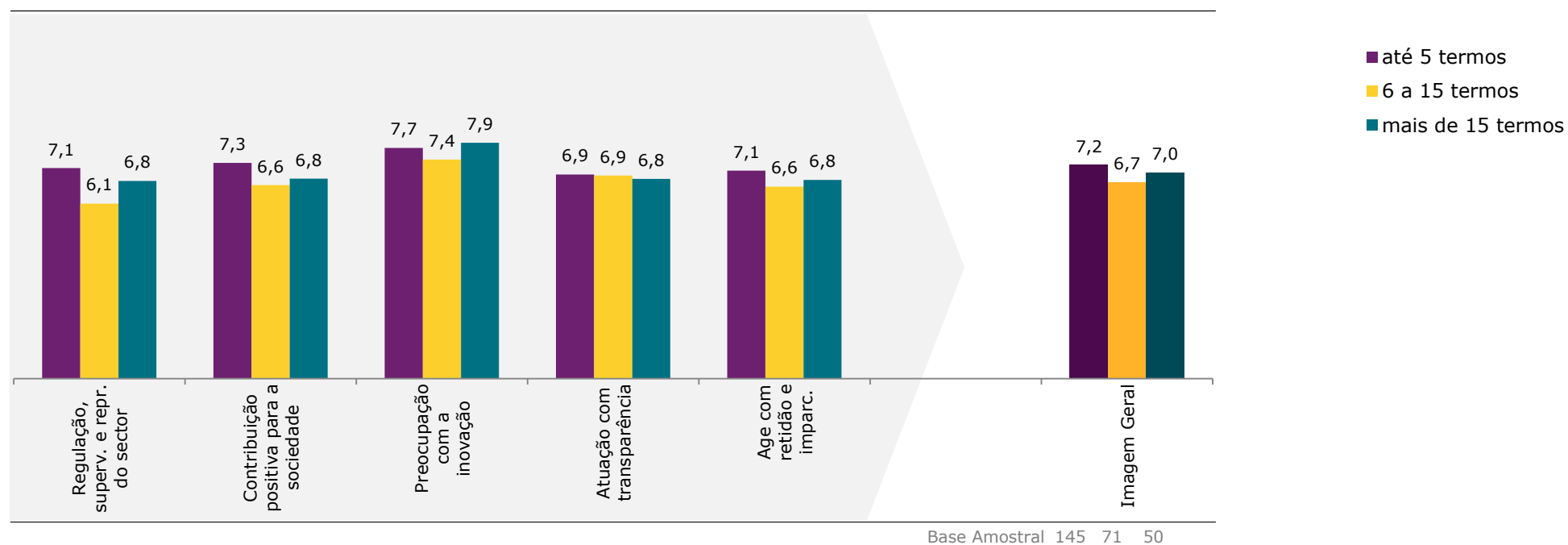
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Imagem Geral

Valorizações médias da dimensão Imagem Geral e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

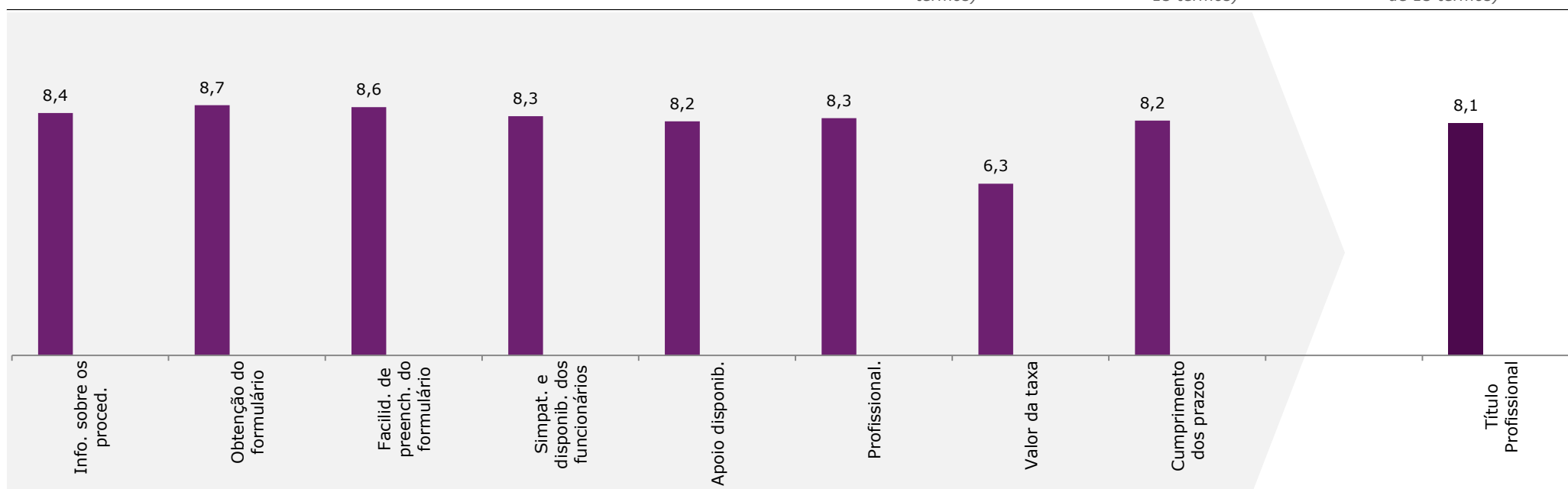
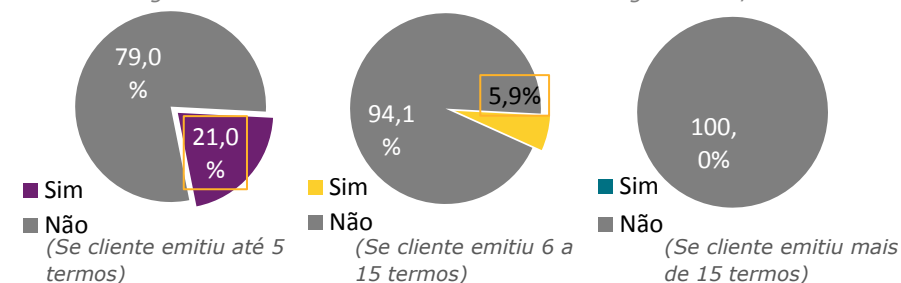
10 - Nível mais elevado



## Dimensão Título Profissional (\*)

Valorizações médias da dimensão Título Profissional e dos respetivos indicadores

Cliente com registo de Título obtido na Anacom no novo regime ITED/ITUR?



Base Amostral 18

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

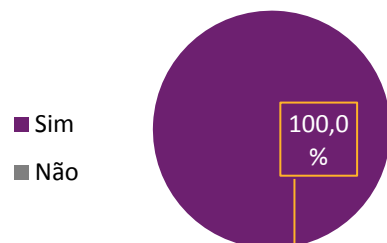
■ até 5 termos  
■ 6 a 15 termos  
■ mais de 15 termos

(\*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.  
Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

## Atendimento

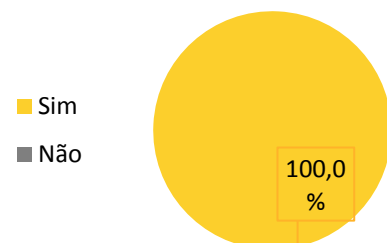
Nos últimos 12 meses, entrou em contacto com a Anacom?

Se cliente emitiu até 5 termos



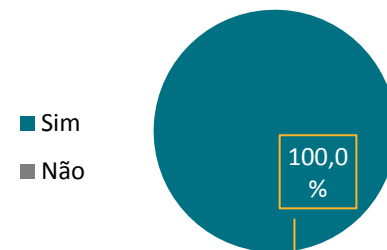
Base amostral: 146

Se cliente emitiu 6 a 15 termos



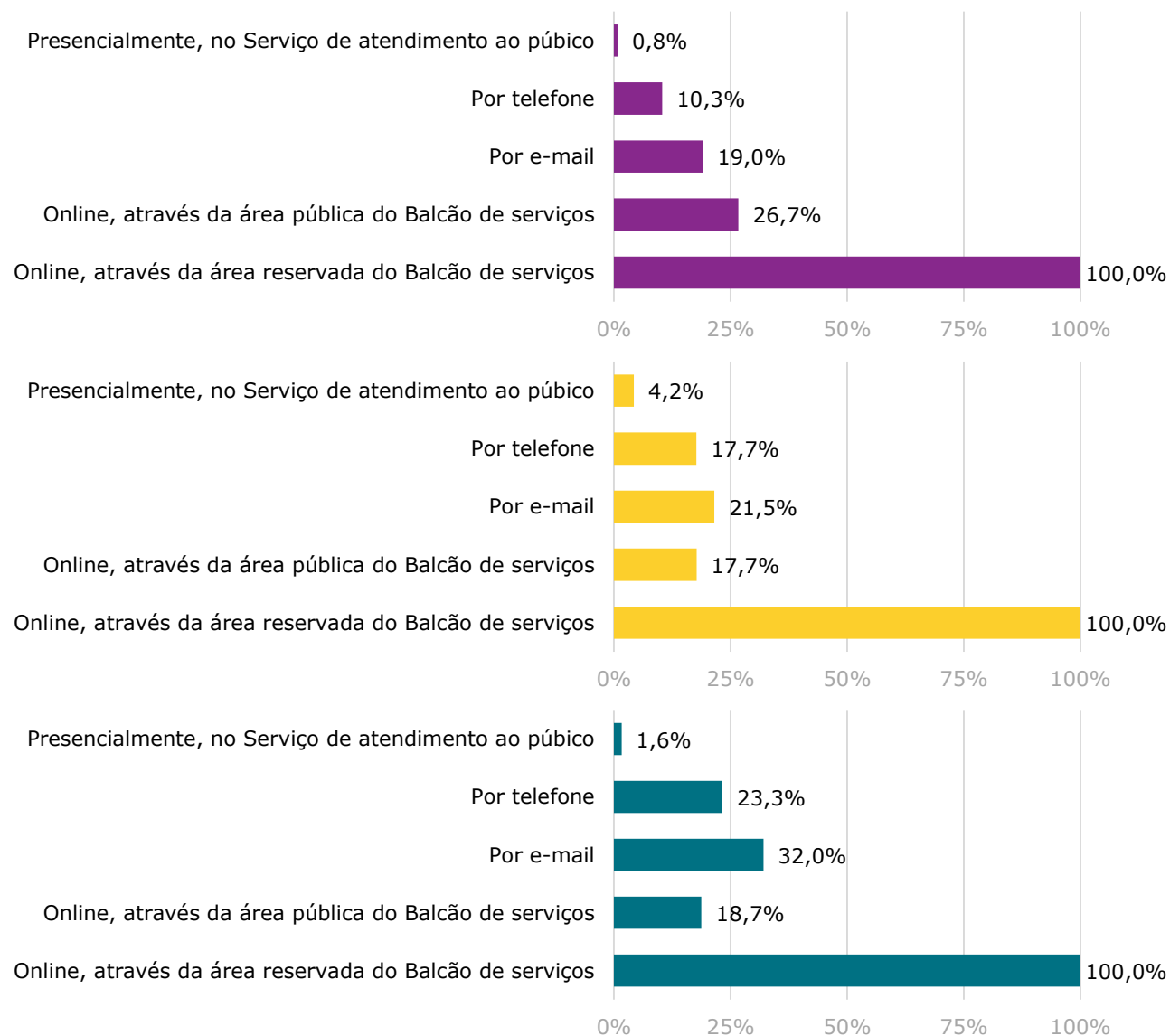
Base amostral: 71

Se cliente emitiu mais de 15 termos



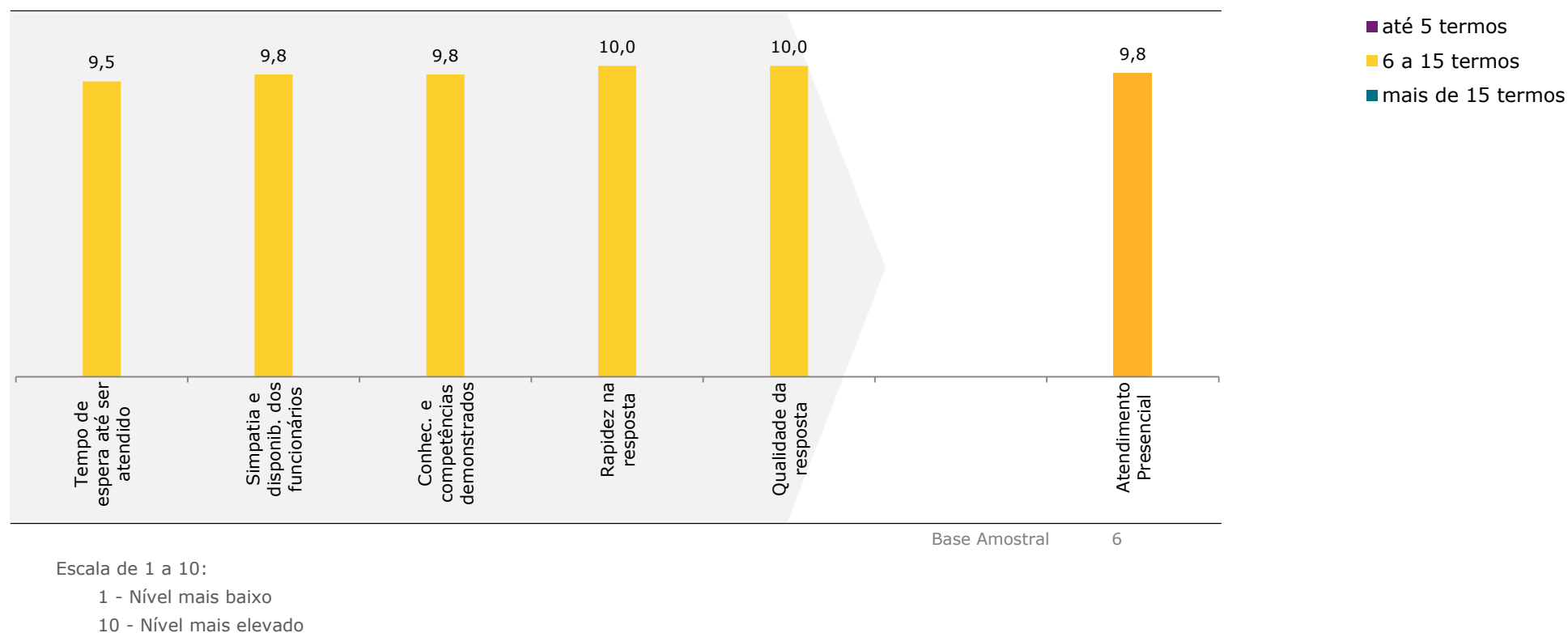
Base amostral: 50

Através de que meios?



## Dimensão Atendimento Presencial (\*)

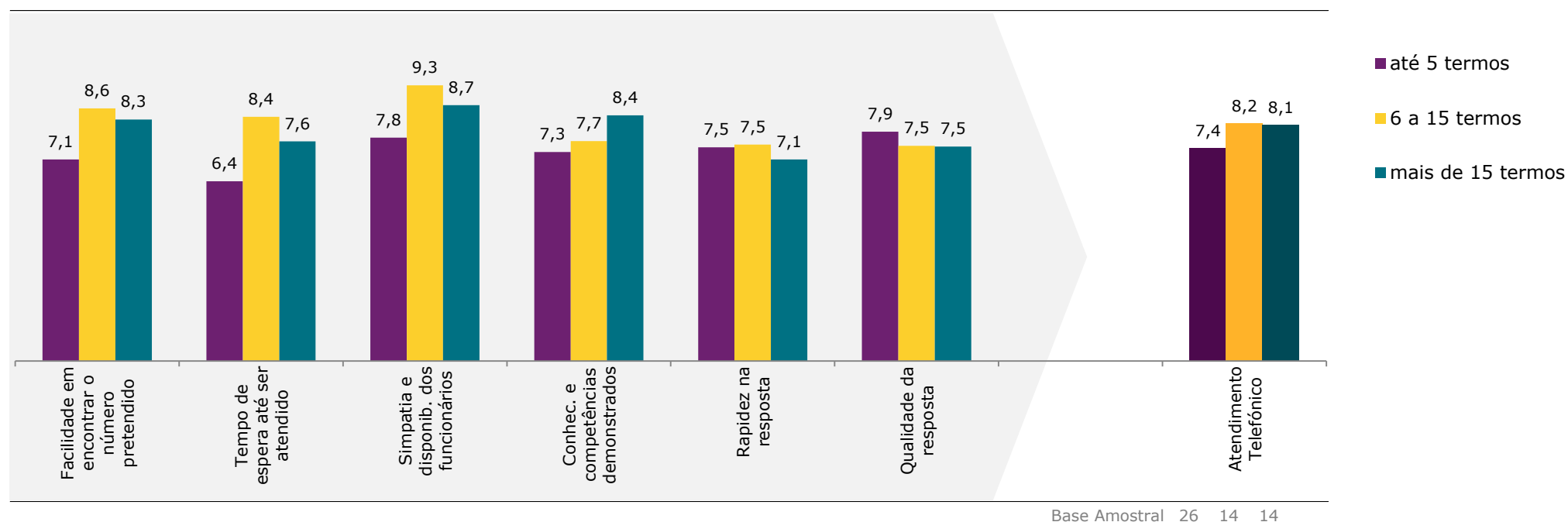
Valorizações médias da dimensão Atendimento Presencial e dos respetivos indicadores



(\*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.  
Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

## Dimensão Atendimento Telefónico (\*)

Valorizações médias da dimensão Atendimento Telefónico e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

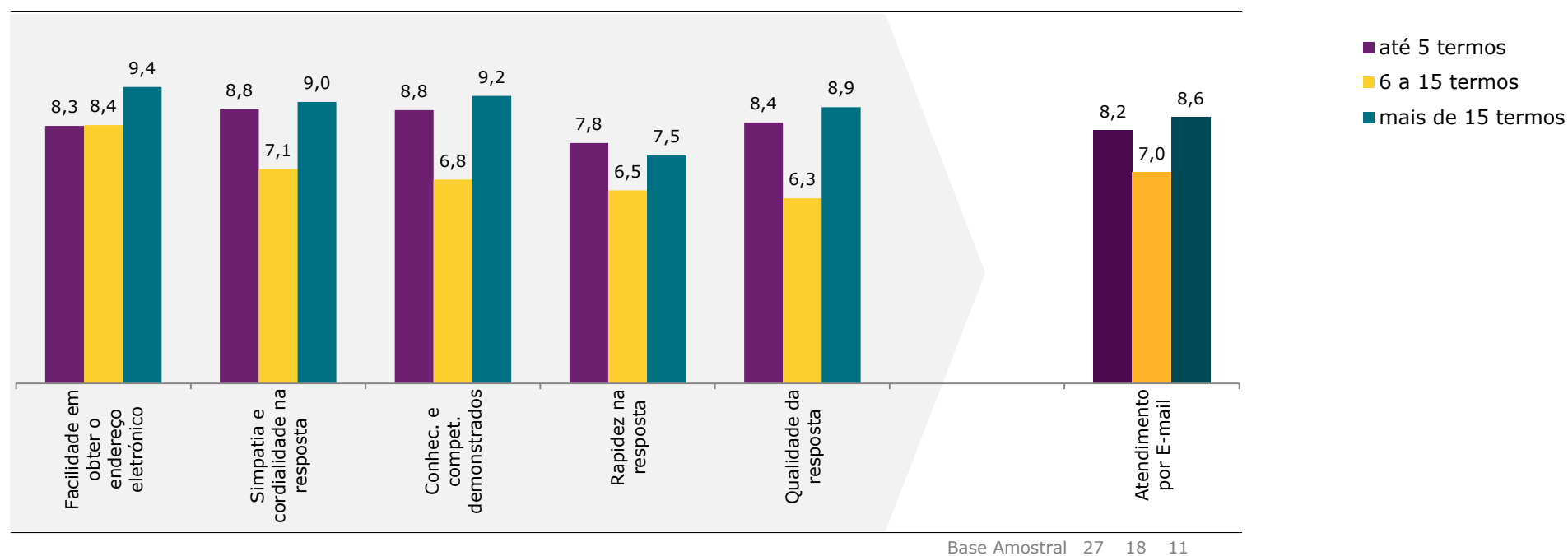
10 - Nível mais elevado

(\*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.

Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

## Dimensão Atendimento por E-mail (\*)

Valorizações médias da dimensão Atendimento por E-mail e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

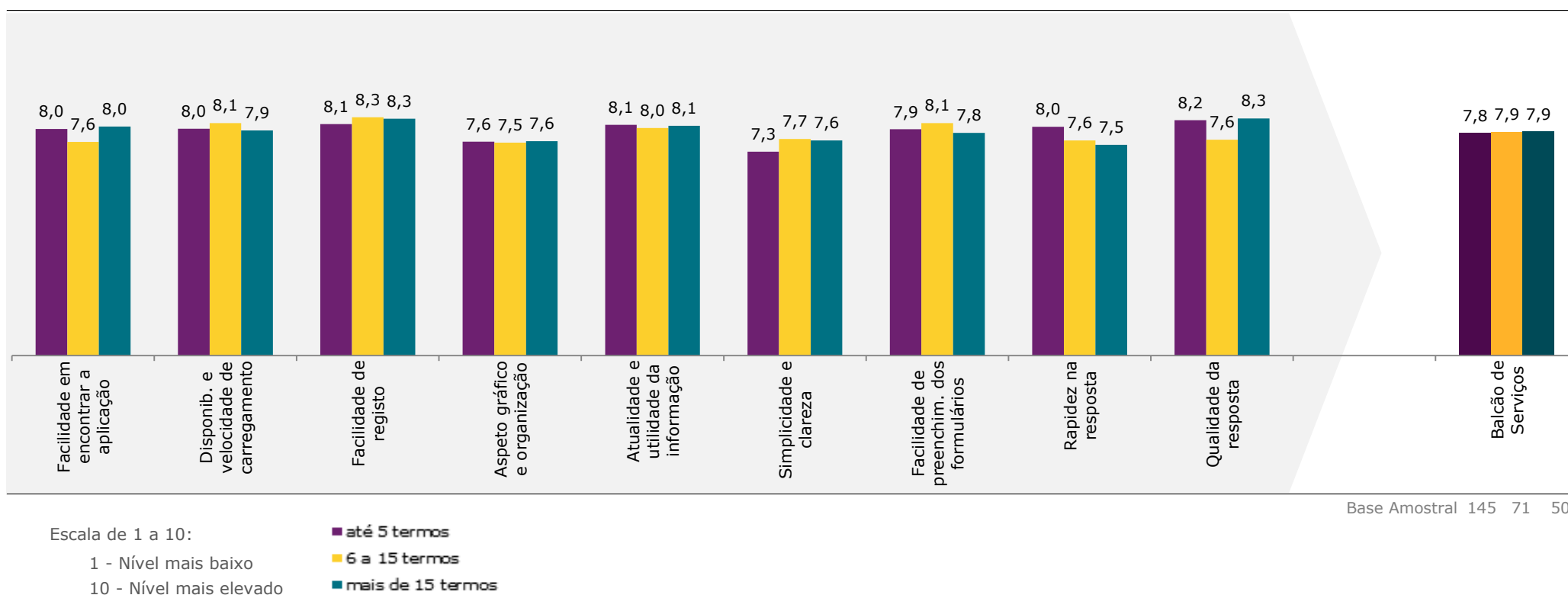
10 - Nível mais elevado

(\*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5.

Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

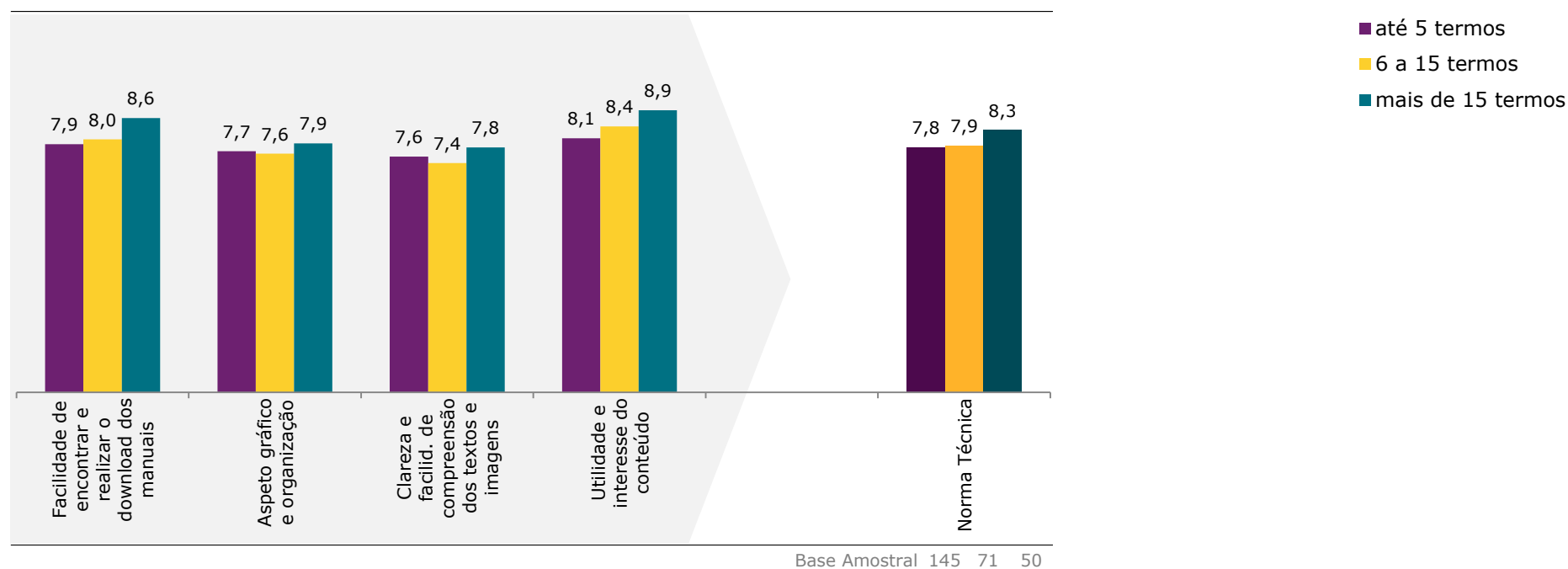
## Dimensão Balcão de Serviços

Valorizações médias da dimensão Balcão de Serviços e dos respetivos indicadores



## Dimensão Norma Técnica

Valorizações médias da dimensão Norma Técnica e dos respetivos indicadores



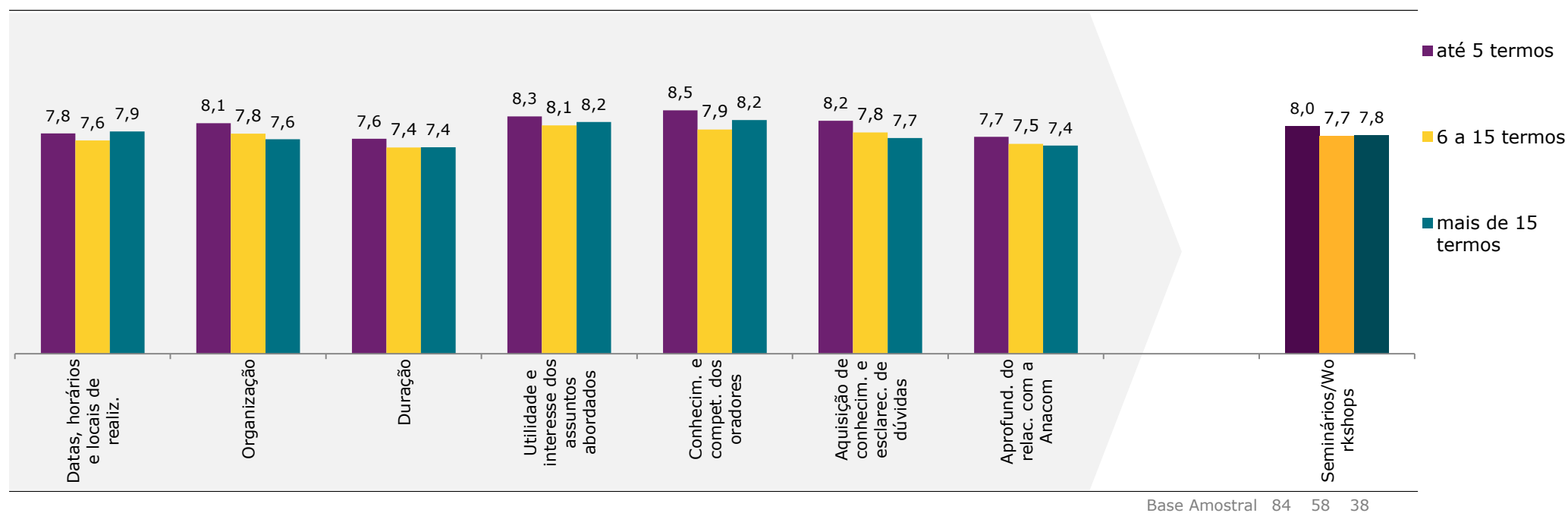
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Seminários/Workshops

Valorizações médias da dimensão Seminários/Workshops e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

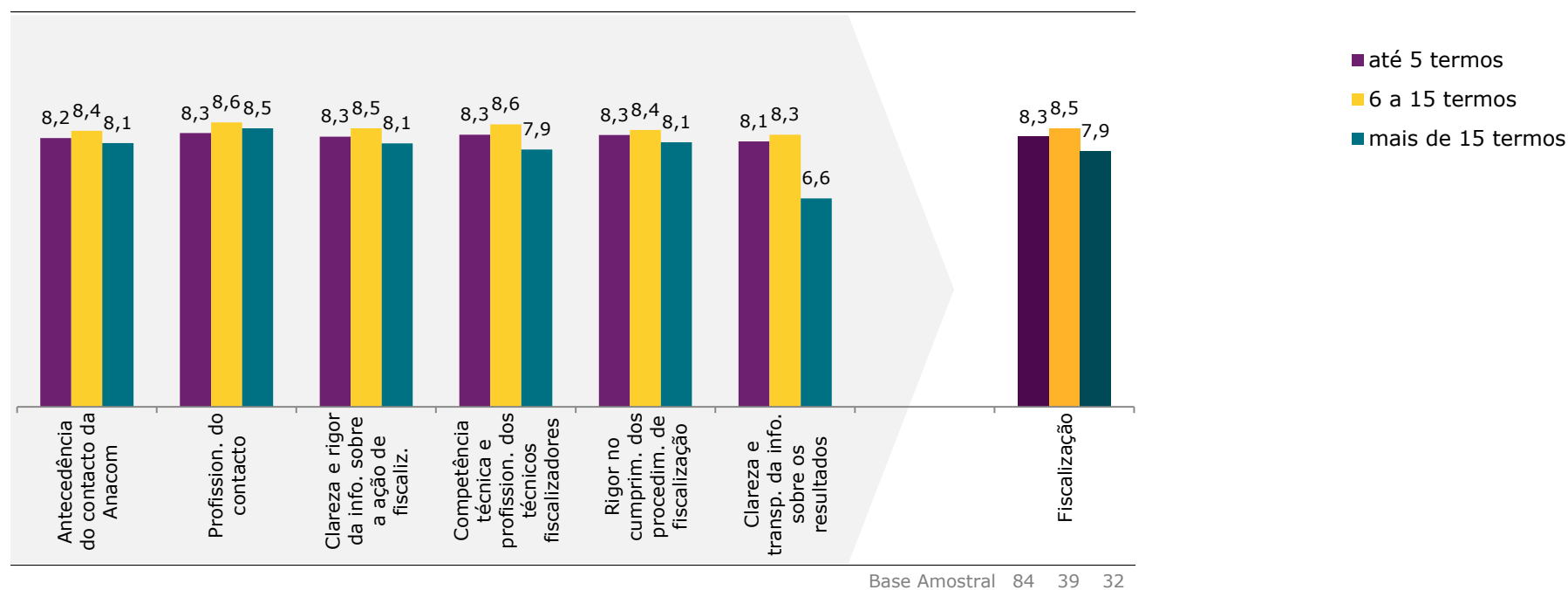
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado



## Dimensão Fiscalização

Valorizações médias da dimensão Fiscalização e dos respetivos indicadores



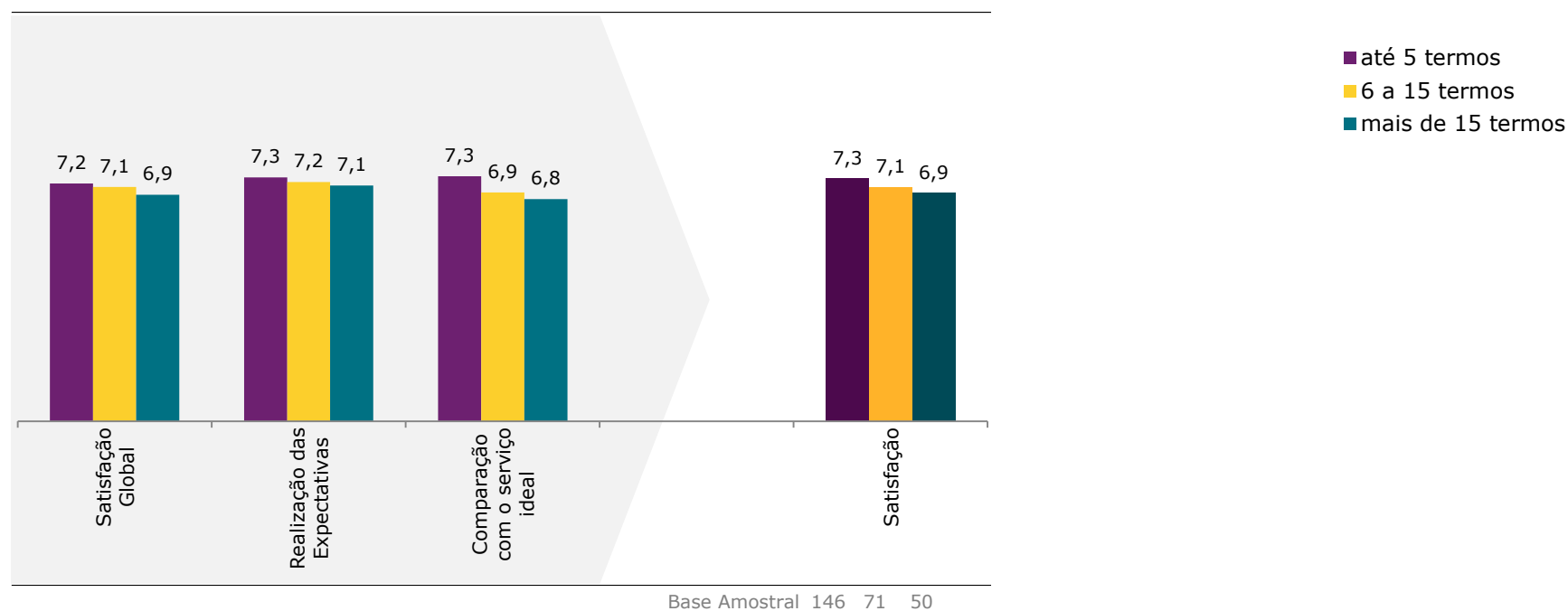
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Satisfação

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



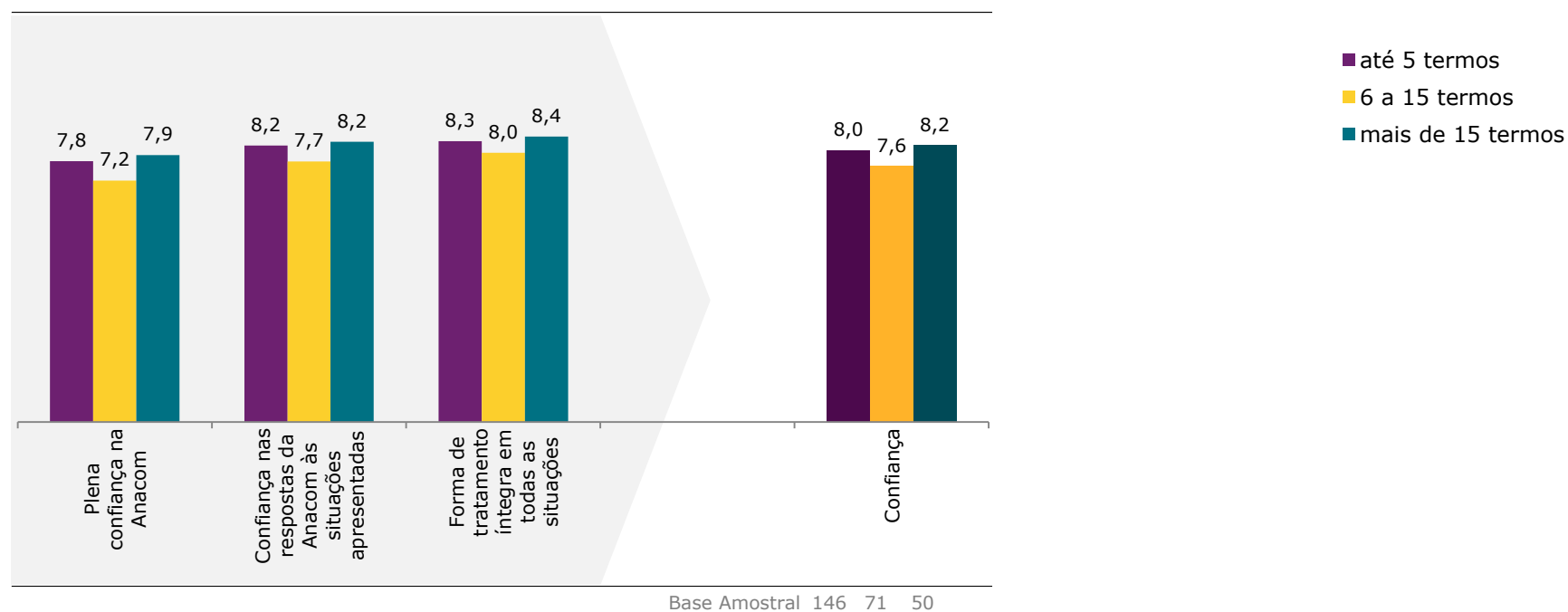
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Dimensão Confiança

Valorizações médias da dimensão Confiança e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

## Precisão Absoluta

Para o cálculo da precisão dos resultados, considerou-se a margem de erro para a média (precisão absoluta), a qual corresponde à precisão absoluta esperada para a estimação do valor médio de uma variável medida numa escala de 1 a 10. Para o cálculo foi considerado um nível de confiança de 95%.

|        | Dimensões/<br>Indicadores                          | Precisão absoluta<br>para as Médias | 1                      | 2                | 3              | 4                | 5                       |
|--------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|------------------|----------------|------------------|-------------------------|
|        |                                                    |                                     | Muito negativo [ 1;3 [ | Negativo [ 3;5 [ | Neutro [ 5;7 [ | Positivo [ 7;9 [ | Muito positivo [ 9;10 ] |
| Co1    | <b>Imagem - Cump. das Atribuições</b>              | <b>0,17</b>                         | <b>1,8pp.</b>          | <b>2,6pp.</b>    | <b>5,2pp.</b>  | <b>5,4pp.</b>    | <b>2,2pp.</b>           |
| Q3_1_a | Exist. e disponib. de um serviço univ. de comunic. | 0,19                                | 1,4pp.                 | 2,2pp.           | 4,7pp.         | 5,4pp.           | 4,1pp.                  |
| Q3_1_b | Promoção da compet. no mercado das comunic.        | 0,23                                | 2,1pp.                 | 2,5pp.           | 4,7pp.         | 5,4pp.           | 4,2pp.                  |
| Q3_1_c | Proteção dos interesses dos consumidores           | 0,24                                | 2,6pp.                 | 3,2pp.           | 5,0pp.         | 5,2pp.           | 3,5pp.                  |
| Q3_1_f | Promoção da normalização técnica                   | 0,20                                | 1,9pp.                 | 2,2pp.           | 4,5pp.         | 5,4pp.           | 4,4pp.                  |
| Co2    | <b>Imagem Geral</b>                                | <b>0,19</b>                         | <b>1,7pp.</b>          | <b>2,6pp.</b>    | <b>4,8pp.</b>  | <b>5,4pp.</b>    | <b>4,1pp.</b>           |
| Q3_2_a | Regulação, superv. e repr. do sector               | 0,23                                | 2,4pp.                 | 1,9pp.           | 4,7pp.         | 5,3pp.           | 4,8pp.                  |
| Q3_2_b | Contribuição positiva para a sociedade             | 0,24                                | 2,1pp.                 | 2,7pp.           | 4,3pp.         | 5,0pp.           | 5,3pp.                  |
| Q3_2_c | Preocupação com a inovação                         | 0,21                                | 1,6pp.                 | 1,5pp.           | 4,1pp.         | 5,1pp.           | 5,4pp.                  |
| Q3_2_e | Atuação com transparência                          | 0,23                                | 2,1pp.                 | 2,1pp.           | 4,6pp.         | 5,2pp.           | 4,8pp.                  |
| Q3_2_f | Age com retidão e imparc.                          | 0,25                                | 2,1pp.                 | 2,9pp.           | 4,1pp.         | 5,3pp.           | 4,8pp.                  |

## Precisão Absoluta

| Dimensões/<br>Indicadores            | Precisão absoluta<br>para as Médias | 1                                    | 2                | 3              | 4                | 5                       |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------|----------------|------------------|-------------------------|
|                                      |                                     | Precisão absoluta para as Proporções |                  |                |                  |                         |
|                                      |                                     | Muito negativo [ 1;3 [               | Negativo [ 3;5 [ | Neutro [ 5;7 [ | Positivo [ 7;9 [ | Muito positivo [ 9;10 ] |
| <b>Título Profissional</b>           | <b>0,33</b>                         | <b>0,5pp.</b>                        | <b>0,6pp.</b>    | <b>1,8pp.</b>  | <b>3,2pp.</b>    | <b>3,1pp.</b>           |
| Info. sobre os proced.               | 0,42                                | 0,3pp.                               | 0,6pp.           | 1,4pp.         | 3,0pp.           | 3,5pp.                  |
| Obtenção do formulário               | 0,38                                | 0,0pp.                               | 0,0pp.           | 1,5pp.         | 3,0pp.           | 3,5pp.                  |
| Facilid. de preench. do formulário   | 0,44                                | 0,5pp.                               | 0,0pp.           | 1,4pp.         | 2,9pp.           | 3,6pp.                  |
| Simpat. e disponib. dos funcionários | 0,67                                | 0,0pp.                               | 0,5pp.           | 0,8pp.         | 1,5pp.           | 2,8pp.                  |
| Apoio disponib.                      | 0,42                                | 0,5pp.                               | 0,6pp.           | 0,9pp.         | 2,6pp.           | 3,8pp.                  |
| Profissional.                        | 0,45                                | 0,5pp.                               | 0,6pp.           | 1,2pp.         | 2,5pp.           | 3,7pp.                  |
| Valor da taxa                        | 0,59                                | 1,5pp.                               | 1,0pp.           | 2,5pp.         | 3,2pp.           | 1,8pp.                  |
| Cumprimento dos prazos               | 0,50                                | 0,5pp.                               | 0,6pp.           | 2,1pp.         | 2,9pp.           | 3,2pp.                  |

## Precisão Absoluta

| Dimensões/<br>Indicadores                   | Precisão absoluta<br>para as Médias | 1                                    | 2                | 3              | 4                | 5                       |
|---------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------|----------------|------------------|-------------------------|
|                                             |                                     | Precisão absoluta para as Proporções |                  |                |                  |                         |
|                                             |                                     | Muito negativo [ 1;3 [               | Negativo [ 3;5 [ | Neutro [ 5;7 [ | Positivo [ 7;9 [ | Muito positivo [ 9;10 ] |
| <b>Atendimento Presencial</b>               | <b>0,87</b>                         | <b>0,0pp.</b>                        | <b>0,0pp.</b>    | <b>1,1pp.</b>  | <b>0,5pp.</b>    | <b>1,6pp.</b>           |
| Tempo de espera até ser atendido            | 0,70                                | 0,0pp.                               | 0,0pp.           | 0,4pp.         | 1,6pp.           | 1,2pp.                  |
| Simpatia e disponib. dos funcionários       | 0,71                                | 0,0pp.                               | 0,0pp.           | 0,0pp.         | 1,2pp.           | 1,7pp.                  |
| Conhec. e competências demonstrados         | 0,94                                | 0,0pp.                               | 0,0pp.           | 1,1pp.         | 0,5pp.           | 1,7pp.                  |
| Rapidez na resposta                         | 1,06                                | 0,0pp.                               | 0,0pp.           | 1,1pp.         | 0,5pp.           | 1,6pp.                  |
| Qualidade da resposta                       | 1,09                                | 0,0pp.                               | 0,0pp.           | 1,1pp.         | 0,1pp.           | 1,7pp.                  |
| <b>Atendimento Telefônico</b>               | <b>0,32</b>                         | <b>0,0pp.</b>                        | <b>0,4pp.</b>    | <b>1,1pp.</b>  | <b>2,3pp.</b>    | <b>1,8pp.</b>           |
| Facilidade em encontrar o número pretendido | 0,37                                | 0,3pp.                               | 0,1pp.           | 1,0pp.         | 2,1pp.           | 2,1pp.                  |
| Tempo de espera até ser atendido            | 0,48                                | 0,4pp.                               | 0,5pp.           | 1,5pp.         | 2,1pp.           | 1,6pp.                  |
| Simpatia e disponib. dos funcionários       | 0,32                                | 0,1pp.                               | 0,4pp.           | 0,6pp.         | 1,5pp.           | 2,7pp.                  |
| Conhec. e competências demonstrados         | 0,48                                | 0,6pp.                               | 0,3pp.           | 0,7pp.         | 1,5pp.           | 2,6pp.                  |
| Rapidez na resposta                         | 0,57                                | 0,6pp.                               | 0,2pp.           | 0,8pp.         | 1,2pp.           | 2,5pp.                  |
| Qualidade da resposta                       | 0,52                                | 0,4pp.                               | 0,4pp.           | 0,7pp.         | 1,2pp.           | 2,6pp.                  |

## Precisão Absoluta

| Dimensões/<br>Indicadores                    | Precisão absoluta<br>para as Médias | 1                                    | 2                | 3              | 4                | 5                       |
|----------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------|----------------|------------------|-------------------------|
|                                              |                                     | Precisão absoluta para as Proporções |                  |                |                  |                         |
|                                              |                                     | Muito negativo [ 1;3 [               | Negativo [ 3;5 [ | Neutro [ 5;7 [ | Positivo [ 7;9 [ | Muito positivo [ 9;10 ] |
| <b>Atendimento<br/>por E-mail</b>            | <b>0,34</b>                         | <b>0,4pp.</b>                        | <b>0,6pp.</b>    | <b>1,3pp.</b>  | <b>3,2pp.</b>    | <b>2,2pp.</b>           |
| Facilidade em obter o<br>endereço eletrônico | 0,35                                | 0,0pp.                               | 0,6pp.           | 0,9pp.         | 2,5pp.           | 3,2pp.                  |
| Simpatia e cordialidade na<br>resposta       | 0,46                                | 0,4pp.                               | 0,0pp.           | 1,3pp.         | 2,2pp.           | 2,5pp.                  |
| Conhec. e compet.<br>demonstrados            | 0,53                                | 0,7pp.                               | 0,0pp.           | 0,7pp.         | 2,5pp.           | 2,3pp.                  |
| Rapidez na resposta                          | 0,70                                | 0,9pp.                               | 0,8pp.           | 0,9pp.         | 1,7pp.           | 2,5pp.                  |
| Qualidade da resposta                        | 0,52                                | 0,5pp.                               | 0,8pp.           | 0,8pp.         | 2,1pp.           | 2,6pp.                  |

## Precisão Absoluta

| Dimensões/<br>Indicadores                | Precisão absoluta<br>para as Médias | 1                                    | 2                | 3              | 4                | 5                       |
|------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------|----------------|------------------|-------------------------|
|                                          |                                     | Precisão absoluta para as Proporções |                  |                |                  |                         |
|                                          |                                     | Muito negativo [ 1;3 [               | Negativo [ 3;5 [ | Neutro [ 5;7 [ | Positivo [ 7;9 [ | Muito positivo [ 9;10 ] |
| <b>Balcão de Serviços</b>                | <b>0,16</b>                         | <b>0,0pp.</b>                        | <b>0,6pp.</b>    | <b>3,4pp.</b>  | <b>4,7pp.</b>    | <b>2,7pp.</b>           |
| Facilidade em encontrar a aplicação      | 0,24                                | 0,4pp.                               | 0,8pp.           | 3,1pp.         | 4,0pp.           | 4,1pp.                  |
| Disponib. e velocidade de carregamento   | 0,24                                | 0,1pp.                               | 1,4pp.           | 2,6pp.         | 4,2pp.           | 3,9pp.                  |
| Facilidade de registo                    | 0,22                                | 0,1pp.                               | 0,6pp.           | 2,3pp.         | 3,9pp.           | 4,0pp.                  |
| Aspeto gráfico e organização             | 0,22                                | 0,4pp.                               | 1,1pp.           | 2,8pp.         | 4,6pp.           | 3,3pp.                  |
| Atualidade e utilidade da informação     | 0,17                                | 0,1pp.                               | 0,3pp.           | 2,1pp.         | 4,6pp.           | 3,8pp.                  |
| Simplicidade e clareza                   | 0,22                                | 0,2pp.                               | 1,0pp.           | 3,2pp.         | 4,3pp.           | 3,5pp.                  |
| Facilidade de preenchim. dos formulários | 0,21                                | 0,2pp.                               | 0,6pp.           | 2,6pp.         | 4,2pp.           | 4,0pp.                  |
| Rapidez na resposta                      | 0,34                                | 0,4pp.                               | 0,7pp.           | 1,2pp.         | 3,2pp.           | 2,4pp.                  |
| Qualidade da resposta                    | 0,32                                | 0,2pp.                               | 0,7pp.           | 1,0pp.         | 2,9pp.           | 2,8pp.                  |



## Precisão Absoluta

| Dimensões/<br>Indicadores                          | Precisão absoluta<br>para as Médias | 1                      | 2                | Precisão absoluta para as Proporções |                  | 4                       | 5 |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|------------------|--------------------------------------|------------------|-------------------------|---|
|                                                    |                                     | Muito negativo [ 1;3 [ | Negativo [ 3;5 [ | Neutro [ 5;7 [                       | Positivo [ 7;9 [ | Muito positivo [ 9;10 ] |   |
| <b>Norma Técnica</b>                               | <b>0,14</b>                         | <b>0,6pp.</b>          | <b>1,3pp.</b>    | <b>4,0pp.</b>                        | <b>5,4pp.</b>    | <b>4,6pp.</b>           |   |
| Facilid. em encont. e realiz. download dos manuais | 0,17                                | 0,5pp.                 | 1,4pp.           | 3,8pp.                               | 5,3pp.           | 5,3pp.                  |   |
| Aspeto gráfico e organização                       | 0,16                                | 0,6pp.                 | 1,3pp.           | 3,9pp.                               | 5,4pp.           | 4,9pp.                  |   |
| Clareza e facilid. de compr. dos textos e imagens  | 0,16                                | 0,7pp.                 | 1,1pp.           | 4,0pp.                               | 5,4pp.           | 5,0pp.                  |   |
| Utilidade e interesse do conteúdo                  | 0,16                                | 0,5pp.                 | 0,9pp.           | 3,1pp.                               | 5,3pp.           | 5,4pp.                  |   |

## Precisão Absoluta

| Dimensões/<br>Indicadores                     | Precisão absoluta<br>para as Médias | 1                                    | 2                | 3              | 4                | 5                       |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------|----------------|------------------|-------------------------|
|                                               |                                     | Precisão absoluta para as Proporções |                  |                |                  |                         |
|                                               |                                     | Muito negativo [ 1;3 [               | Negativo [ 3;5 [ | Neutro [ 5;7 [ | Positivo [ 7;9 [ | Muito positivo [ 9;10 ] |
| <b>Seminários/<br/>Workshops</b>              | <b>0,18</b>                         | <b>0,5pp.</b>                        | <b>0,6pp.</b>    | <b>2,7pp.</b>  | <b>4,9pp.</b>    | <b>3,7pp.</b>           |
| Datas, horários e locais de realiz.           | 0,25                                | 0,7pp.                               | 1,8pp.           | 2,4pp.         | 4,5pp.           | 4,2pp.                  |
| Organização                                   | 0,20                                | 0,5pp.                               | 0,1pp.           | 2,5pp.         | 4,6pp.           | 4,3pp.                  |
| Duração                                       | 0,24                                | 0,3pp.                               | 1,9pp.           | 2,7pp.         | 4,6pp.           | 3,8pp.                  |
| Utilidade e interesse dos assuntos abordados  | 0,20                                | 0,5pp.                               | 0,3pp.           | 2,0pp.         | 4,0pp.           | 5,0pp.                  |
| Conhecim. e compet. dos oradores              | 0,18                                | 0,5pp.                               | 0,7pp.           | 1,5pp.         | 4,0pp.           | 5,0pp.                  |
| Aquisição de conhecim. e esclarec. de dúvidas | 0,22                                | 0,5pp.                               | 1,2pp.           | 1,9pp.         | 4,4pp.           | 4,6pp.                  |
| Aprofund. do relac. com a Anacom              | 0,24                                | 1,2pp.                               | 0,6pp.           | 2,6pp.         | 4,5pp.           | 4,3pp.                  |

## Precisão Absoluta

| Dimensões/<br>Indicadores                           | Precisão absoluta<br>para as Médias | 1                                    | 2                | 3              | 4                | 5                       |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------|----------------|------------------|-------------------------|
|                                                     |                                     | Precisão absoluta para as Proporções |                  |                |                  |                         |
|                                                     |                                     | Muito negativo [ 1;3 [               | Negativo [ 3;5 [ | Neutro [ 5;7 [ | Positivo [ 7;9 [ | Muito positivo [ 9;10 ] |
| <b>Fiscalização</b>                                 | <b>0,24</b>                         | <b>0,5pp.</b>                        | <b>0,3pp.</b>    | <b>0,9pp.</b>  | <b>2,2pp.</b>    | <b>2,1pp.</b>           |
| Antecedência do contacto da Anacom                  | 0,22                                | 0,0pp.                               | 0,2pp.           | 1,0pp.         | 2,1pp.           | 2,2pp.                  |
| Profission. do contacto                             | 0,27                                | 0,5pp.                               | 0,6pp.           | 0,8pp.         | 1,9pp.           | 2,3pp.                  |
| Clareza e rigor da info. sobre a ação de fiscaliz.  | 0,28                                | 0,5pp.                               | 0,6pp.           | 0,8pp.         | 2,0pp.           | 2,2pp.                  |
| Compet. téc. e profission. dos técn. fiscalizadores | 0,27                                | 0,5pp.                               | 0,3pp.           | 0,9pp.         | 1,7pp.           | 2,5pp.                  |
| Rigor no cumprim. dos procedim. de fiscalização     | 0,25                                | 0,5pp.                               | 0,3pp.           | 0,7pp.         | 1,8pp.           | 2,5pp.                  |
| Clareza e transp. da info. sobre os resultados      | 0,35                                | 0,8pp.                               | 0,3pp.           | 0,8pp.         | 1,8pp.           | 2,2pp.                  |

## Precisão Absoluta

| Dimensões/<br>Indicadores                          | Precisão absoluta<br>para as Médias | 1                                    | 2                | 3              | 4                | 5                       |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------|----------------|------------------|-------------------------|
|                                                    |                                     | Precisão absoluta para as Proporções |                  |                |                  |                         |
|                                                    |                                     | Muito negativo [ 1;3 [               | Negativo [ 3;5 [ | Neutro [ 5;7 [ | Positivo [ 7;9 [ | Muito positivo [ 9;10 ] |
| <b>Satisfação</b>                                  | <b>0,16</b>                         | <b>1,1pp.</b>                        | <b>2,6pp.</b>    | <b>4,7pp.</b>  | <b>5,4pp.</b>    | <b>3,4pp.</b>           |
| Satisfação Global                                  | 0,16                                | 0,7pp.                               | 2,0pp.           | 4,7pp.         | 5,4pp.           | 3,8pp.                  |
| Realização das Expectativas                        | 0,18                                | 1,1pp.                               | 2,7pp.           | 4,2pp.         | 5,4pp.           | 4,3pp.                  |
| Comparação com o serviço ideal                     | 0,19                                | 1,5pp.                               | 1,9pp.           | 4,6pp.         | 5,4pp.           | 4,6pp.                  |
| <b>Confiança</b>                                   | <b>0,18</b>                         | <b>1,3pp.</b>                        | <b>1,6pp.</b>    | <b>4,4pp.</b>  | <b>5,3pp.</b>    | <b>5,2pp.</b>           |
| Plena confiança na Anacom                          | 0,22                                | 1,6pp.                               | 2,1pp.           | 4,3pp.         | 5,1pp.           | 5,4pp.                  |
| Confiança nas resp. da Anacom às sit. apresentadas | 0,17                                | 0,8pp.                               | 1,5pp.           | 3,6pp.         | 5,2pp.           | 5,4pp.                  |
| Forma de tratamento íntegra em todas as situações  | 0,19                                | 1,3pp.                               | 1,0pp.           | 3,5pp.         | 5,1pp.           | 5,4pp.                  |

## Precisão Absoluta - Impactos totais

| <b>Dimensões/<br/>Indicadores</b>    | <b>Precisão Absoluta<br/>Impactos diretos<br/>Satisfação</b> | <b>Precisão Absoluta<br/>Impactos diretos<br/>Confiança</b> |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Imagem - Cumprimento das Atribuições | 0,08                                                         | -                                                           |
| Imagem Geral                         | 0,08                                                         | 0,06                                                        |
| Título Profissional                  | -                                                            | -                                                           |
| Atendimento Presencial               | 0,30                                                         | 0,24                                                        |
| Atendimento Telefônico               | -                                                            | 0,11                                                        |
| Atendimento por E-mail               | -                                                            | 0,10                                                        |
| Balcão de Serviços                   | 0,06                                                         | -                                                           |
| Norma Técnica                        | 0,07                                                         | 0,06                                                        |
| Seminários/Workshops                 | 0,06                                                         | 0,05                                                        |
| Fiscalização                         | 0,10                                                         | 0,09                                                        |
| Satisfação                           | -                                                            | 0,06                                                        |

| <b>Satisfação</b> |                  | <b>Confiança</b> |                  |
|-------------------|------------------|------------------|------------------|
| IC - lim.<br>Inf  | IC - lim.<br>Sup | IC - lim.<br>Inf | IC - lim.<br>Sup |
| 0,11              | 0,27             | -                | -                |
| 0,30              | 0,46             | 0,30             | 0,42             |
| -                 | -                | -                | -                |
| 0,02              | 0,62             | 0,22             | 0,71             |
| -                 | -                | 0,16             | 0,38             |
| -                 | -                | 0,01             | 0,20             |
| 0,12              | 0,24             | -                | -                |
| 0,03              | 0,17             | 0,10             | 0,21             |
| 0,03              | 0,16             | 0,00             | 0,10             |
| 0,30              | 0,49             | 0,09             | 0,28             |
| -                 | -                | 0,36             | 0,48             |

# Questionário

ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA  
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - ICP-ANACOM  
PROJETISTAS E INSTALADORES ITED/ITUR

## INSTRUMENTO DE NOTAÇÃO

VERSÃO 20150114/001

Janeiro/2015



ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA  
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - ICP-ANACOM  
PROJETISTAS E INSTALADORES ITED/ITUR

### VARIÁVEIS DA BASE DE DADOS UTILIZADAS NO INSTRUMENTO DE NOTAÇÃO (a serem fornecidas pelo ICP-Anacom)

| Variável | Valor assumido                                                               |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|
| (var04)  | Nome do técnico ITED/ITUR                                                    |
| (var05)  | 1=título atribuído pela Anacom no novo regime ITED/ITUR (ie, após 24/9/2009) |
| (var06)  | 1=já foi fiscalizado                                                         |
| (var07)  | 1=participou em algum seminário/workshop                                     |
| (var08)  | 1=projetista<br>2=instalador<br>3=projetista e instalador                    |
| (var11)  | 1=projetista ITED                                                            |
| (var12)  | 1=instalador ITED                                                            |
| (var13)  | 1=projetista ITUR                                                            |
| (var14)  | 1=instalador ITUR                                                            |

2



# Questionário

ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA  
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERIORS - ICP-ANACOM  
PROJETISTAS E INSTALADORES ITED/ITUR

## INTRODUÇÃO

**Q0** Seria possível falar com o Sr./Sr.<sup>a</sup> (var04)?

- 1 ☐ Sim, é o próprio > ler Introdução  
2 ☐ Sim, não é o próprio > quando o Sr./Sr.<sup>a</sup> (var04) atender, ler Introdução  
3 ☐ Não > agendar

### Introdução:

Bom dia/ tarde/ noite, o meu nome é ....., estou a colaborar com a Associação para o Desenvolvimento do Instituto Superior de Estatística e Gestão da Informação da Universidade Nova de Lisboa- ADISEGI, e estamos a realizar uma sondagem de opinião junto dos instaladores e projetistas ITED/ITUR, para o ICP-ANACOM, o regulador das comunicações em Portugal.

Neste sentido, gostaria de poder contar com a sua colaboração para um breve questionário, sobre o seu nível de satisfação quanto à atuação e ao serviço prestado pelo ICP-ANACOM.

As suas respostas são absolutamente confidenciais e serão utilizadas apenas para fins estatísticos.

**Q1** É possível?

- 1 ☐ Sim > ler "Muito obrigado. Por motivos de controlo de qualidade, a presente chamada poderá estar a ser escutada por um supervisor ou gravada."  
2 ☐ Não > terminar o questionário e ler Despedida1

### Despedida1:

Neste caso não será possível prosseguir com o questionário. Em meu nome, da ADISEGI e do ICP-Anacom, agradeço o tempo que nos dispensou e desejo-lhe a continuação de um bom dia/ tarde/ noite.

Ao longo do questionário será, em geral, utilizada uma escala de 1 a 10, onde 1 representa o nível mais baixo e 10, o mais elevado, sendo que uma avaliação entre 1 e 5 é considerada negativa e entre 6 e 10 é considerada positiva. No decurso das questões explicarei esta escala com mais detalhe. Caso não tenha experiência relativamente a algum dos aspetos, pode responder "Não tenho experiência" ou "Não sei".

## SATISFAÇÃO GLOBAL

**Q2** Considerando toda a sua experiência de relacionamento com o ICP-Anacom, qual o seu grau de satisfação? Use a escala de 1 a 10, em que 1 significa "totalmente insatisfeito(a)" e 10 significa "totalmente satisfeito(a)".

| Totalmente insatisfeito(a) |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Totalmente satisfeito(a) |                          |                          | NS/NR                    |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                          | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 99                       |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(se Q2<6)

**Q2\_1** Poderia indicar por que motivo(s) está menos satisfeito com o ICP-Anacom? (resposta aberta)

## IMAGEM

### Cumprimento das atribuições

**Q3\_1** Seguidamente vou passar a ler um conjunto de afirmações que dizem respeito às atribuições do ICP-Anacom. Para cada uma, peço que indique em que medida o ICP-Anacom cumpre as suas atribuições, usando uma escala onde 1 significa "não cumpre nada" e 10, "cumpre totalmente".

|   | Não cumpre nada          |                          |                          |                          |                          | Cumprimento total        |                          |                          |                          |                          | NS/NR                    |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |                          |
| a | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA  
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERIORS - ICP-ANACOM  
PROJETISTAS E INSTALADORES ITED/ITUR

|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 99                       |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| c | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Imagem geral

**Q3\_2** Agora vou passar a ler um conjunto de afirmações relativas à imagem geral do ICP-Anacom. Para cada uma, indique por favor em que medida concorda ou discorda, usando a escala onde 1 significa "discordo totalmente" e 10, "concordo totalmente".

|   | Discordo totalmente      |                          |                          |                          |                          | Concordo totalmente      |                          |                          |                          |                          | NS/NR                    |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |                          |
| a | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Vou agora colocar-lhe algumas questões associadas à qualidade do serviço prestado pelo ICP-Anacom e à sua experiência de relacionamento com esta entidade.

(se var05=1)

## TÍTULO PROFISSIONAL

**Q4** Poderia indicar qual foi o principal meio através do qual tratou da solicitação do seu título profissional? (resposta simples, ler opções)

- 1 ☐ Presencialmente, num serviço do ICP-Anacom  
2 ☐ Online/por e-mail  
3 ☐ Por via postal  
99 ☐ NS/NR

(se Q4=1)

**Q4Q** Qual serviço?

- 1 ☐ Lisboa  
2 ☐ Porto  
3 ☐ Açores  
4 ☐ Madeira  
99 ☐ NS/NR

**Q5** Relativamente ao processo para solicitação e obtenção do seu título profissional, e utilizando a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má/mau" e 10, "muito boa/bom", peço que por favor avalie:

|   | Muito má/mau             |                          |                          |                          |                          | Muito boa/bom            |                          |                          |                          |                          | NS/NR                    |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |                          |
| a | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(se Q4=1) Simpatia e disponibilidade dos funcionários que o atenderam



## Questionário

ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - ICP-ANACOM PROJETISTAS E INSTALADORES ITED/ITUR

|   |                                                                                                                                                                          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| e | Apoio disponibilizado na realização da solicitação                                                                                                                       | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| f | Profissionalismo demonstrado no atendimento à sua solicitação                                                                                                            | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| g | Adequação do valor da taxa para a emissão do título profissional                                                                                                         | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| h | Cumprimento dos prazos informados para validação dos documentos, envio da informação relativa ao pagamento e envio do cartão profissional e do comprovativo de pagamento | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |

## ATENDIMENTO

**Q6** Nos últimos 12 meses, entrou em contacto com o ICP-Anacom? Peço que também considere como contacto as vezes que acedeu ao Balcão de serviços disponível no site da entidade.

*Nota ao entrevistador: caso o entrevistado refira que não contactou ou não sabe, perguntar se não terá submetido nenhum termo de responsabilidade de projeto ou execução.*

- 1 ☐ Sim  
2 ☐ Não > segue para NORMA TÉCNICA  
99 ☐ NS/NR > segue para NORMA TÉCNICA

**Q7** Aproximadamente quantas vezes contactou o ICP-Anacom nestes últimos 12 meses? Recordo que deve contabilizar também as vezes que acedeu ao Balcão de serviços disponível no site da entidade.

☐☐☐ (registar -1 se NS/NR)

Através de que meios? (ler opções, resposta múltipla)

- Q8\_1** ☐ Presencialmente, no Serviço de atendimento ao público. Q8\_1\_Q. Qual(is)?  
(se Q8\_1=1) **Q8\_1\_1** ☐ Lisboa  
(se Q8\_1=1) **Q8\_1\_2** ☐ Porto  
(se Q8\_1=1) **Q8\_1\_3** ☐ Açores  
(se Q8\_1=1) **Q8\_1\_4** ☐ Madeira
- Q8\_2** ☐ Por telefone  
**Q8\_3** ☐ Por e-mail  
**Q8\_4** ☐ Online, através da área pública do Balcão de serviços (inclui Reclamações)  
**Q8\_5** ☐ Online, através da área reservada do Balcão de serviços  
**Q8\_6** ☐ Outro. Q8\_6\_Q. Qual(is)?  
**Q8\_99** ☐ NS/NR

Que motivos o levaram a contactar o ICP-Anacom nos últimos 12 meses? *(resposta múltipla)*

- |       |                          |                                                                                               |
|-------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Q9_1  | <input type="checkbox"/> | De motu próprio, com base no(s) seguinte(s) motivo(s):                                        |
| Q9_2  | <input type="checkbox"/> | (se Q8_1+Q8_3+Q8_4+Q8_5>0) Solicitação de atribuição do título profissional                   |
| Q9_3  | <input type="checkbox"/> | (se Q8_5=1) Submissão de termo de responsabilidade do projeto                                 |
| Q9_4  | <input type="checkbox"/> | (se Q8_5=1) Submissão de termo de responsabilidade de execução                                |
| Q9_5  | <input type="checkbox"/> | Pedido de informação geral (inclui informações sobre submissão de termos de responsabilidade) |
| Q9_6  | <input type="checkbox"/> | Pedido de informação/ esclarecimento de dúvida técnica (do domínio da norma técnica)          |
| Q9_7  | <input type="checkbox"/> | Apresentação de reclamação                                                                    |
| Q9_8  | <input type="checkbox"/> | (se Q8_1+Q8_3+Q8_4+Q8_5>0) Solicitação de 2ª via do título profissional                       |
| Q9_9  | <input type="checkbox"/> | Procedimentos associados à manutenção do título profissional (exceto pedido de informação)    |
| Q9_10 | <input type="checkbox"/> | Atualização de dados pessoais                                                                 |
| Q9_11 | <input type="checkbox"/> | Questões relacionadas com ação de fiscalização                                                |
| Q9_99 | <input type="checkbox"/> | Outro_Q9_Q. Qual(is)?                                                                         |
|       |                          | NS/NR                                                                                         |

(se Q9\_1=1 e Q9\_2+Q9\_3+Q9\_4+Q9\_5+Q9\_6+Q9\_7+Q9\_8+Q9\_9+Q9\_10+Q9\_11=0 segue para NORMA TÉCNICA)

(se  $Q9\_2+Q9\_3>0$  e  $Q9\_1+Q9\_4+Q9\_5+Q9\_6+Q9\_7+Q9\_8+Q9\_9+Q9\_10+Q9\_11=0$ , regista automaticamente  $Q10=5$  e segue para  $Q11$ )



ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA  
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - ICP-ANACOM  
PROJETISTAS E INSTALADORES ITED/ITUR

**Q10** Qual das seguintes afirmações melhor descreve os contactos com o ICP-Anacom nestes últimos 12 meses?

- 1 ☐ Recebi algum tipo de resposta para todas as situações apresentadas  
 2 ☐ Recebi algum tipo de resposta para a maioria das situações apresentadas  
 3 ☐ Recebi algum tipo de resposta para poucas das situações apresentadas  
 4 ☐ Não recebi qualquer tipo de resposta para nenhuma das situações apresentadas  
 5 ☐ Não se aplica

(se 08 6=1 ou 08 99=1 e 08 1+08 2+08 3+08 4+08 5=0, segue para NORMA TÉCNICA)

(se Q8\_1=1)

Atendimento presencial

**Q11** Relativamente ao contacto presencial, e utilizando a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má/mau" e 10, "muito boa/bom", peço que por favor avalie:

|   |                                                                                                                                                    | Muito má/mau |   |   |   |   | Muito boa/bom |   |   |   |    | NS/NR |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|---|---------------|---|---|---|----|-------|
| a | Tempo de espera até ser atendido                                                                                                                   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6             | 7 | 8 | 9 | 10 | 99    |
| b | Simpatia e disponibilidade dos funcionários que o atenderam                                                                                        | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6             | 7 | 8 | 9 | 10 | 99    |
| c | Conhecimentos e competências demonstrados no atendimento                                                                                           | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6             | 7 | 8 | 9 | 10 | 99    |
| d | (se $Q10=1,2,3$ ) Rapidez na resposta à situação que motivou o contacto                                                                            | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6             | 7 | 8 | 9 | 10 | 99    |
| e | (se $Q10=1,2,3$ ) Qualidade da resposta dada (informação clara, útil, esclarecimento do assunto colocado, resolução da situação apresentada, etc.) | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6             | 7 | 8 | 9 | 10 | 99    |

(se 08 2=1)

Atendimento telefónico

**Q12** Em relação ao contacto telefónico, e utilizando a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má/mau" e 10, "muito boa/bom", peço que por favor avalie:

[illegible]

(se 08 3=1)

Atendimento por e-mail

**Q13** Relativamente ao contacto por e-mail, e utilizando a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má/mau" e 10, "muito boa/bom", peço que por favor avalie:

|   |                                                                         | Muito má/mau |   |   |   |   |   |   | Muito boa/bom |   |   | NS/NR |    |
|---|-------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|---|---|---|---------------|---|---|-------|----|
| a | Facilidade de obter o endereço eletrônico pretendido                    | e            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7             | 8 | 9 | 10    | 99 |
| b | (se $Q10=1,2,3$ ) Simpatia cordialidade na resposta                     | e            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7             | 8 | 9 | 10    | 99 |
| c | (se $Q10=1,2,3$ ) Conhecimentos e competências demonstrados na resposta | na           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7             | 8 | 9 | 10    | 99 |





## Questionário

ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA  
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERIORS - ICP-ANACOM  
PROJETISTAS E INSTALADORES ITED/ITUR

d (se Q10=1,2,3) Rapidez na resposta à situação que motivou o contacto 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

e (se Q10=1,2,3) Qualidade da resposta dada (informação clara, útil, esclarecimento do assunto colocado, resolução da situação apresentada, etc.) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

(se Q8\_4=1 ou Q8\_5=1)  
Balcão de serviços

Q14 No que respeita à utilização do balcão de serviços, e utilizando a escala de 1 a 10, onde 1 significa "muito má/mau" e 10, "muito boa/bom", peço que por favor avalie:

|   | Muito má/mau                                                                                                                                    |   |   |   |   | Muito boa/bom |   |   |   |   | NS/NR |    |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---------------|---|---|---|---|-------|----|
| a | Facilidade em encontrar a aplicação Balcão de serviços no site do ICP-Anacom                                                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| b | Disponibilidade e velocidade de carregamento da aplicação Balcão de serviços                                                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| c | (se Q8_5=1) Facilidade de registo na área reservada                                                                                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| d | Aspetto gráfico e organização do conteúdo                                                                                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| e | Atualidade e utilidade da informação disponível                                                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| f | Simplicidade e clareza da navegação e dos procedimentos para os atos pretendidos                                                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| g | Facilidade de preenchimento dos formulários online                                                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| h | (se Q10=1,2,3) Rapidez na resposta                                                                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| i | (se Q10=1,2,3) Qualidade da resposta dada (informação clara, útil, esclarecimento do assunto colocado, resolução da situação apresentada, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |

## NORMA TÉCNICA

Q15 Na escala de 1 a 10, onde 1 significa "nada importante" e 10, "muito importante", como avalia a importância das normas aplicáveis aos projetos de infraestruturas de telecomunicações em edifícios, conjuntos de edifícios, loteamentos e urbanizações?

| Nada importante |   |   |   |   |   |   |   |   | Muito importante | NS/NR |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|------------------|-------|
| 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10               | 99    |

Q16 Utilizando a mesma escala, em que agora 1 significa "muito má/mau" e 10, "muito boa/bom", como avalia os seguintes aspetos dos manuais técnicos ITED e ITUR publicados pelo ICP-Anacom:

|   | Muito má/mau                                                                    |   |   |   |   | Muito boa/bom |   |   |   |   | NS/NR |    |
|---|---------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---------------|---|---|---|---|-------|----|
| a | Facilidade de encontrar e realizar o download dos manuais no site do ICP-Anacom | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| b | Aspetto gráfico e organização do conteúdo                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| c | Clareza e facilidade de compreensão dos textos e imagens                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| d | Utilidade e interesse do conteúdo                                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |



ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA  
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERIORS - ICP-ANACOM  
PROJETISTAS E INSTALADORES ITED/ITUR

## SEMINÁRIOS/WORKSHOPS

(se var07 <= 1)

Q17 Participou em algum dos seminários ITED/ITUR promovidos ou copromovidos pelo ICP-Anacom?

Nota ao entrevistador: considerar todos os seminários em que participou até à data, e não apenas nos últimos 12 meses

1 ☐ Sim

2 ☐ Não > segue para FISCALIZAÇÃO

99 ☐ NS/NR > segue para FISCALIZAÇÃO

(se var07=1 ou Q17=1)

Q18 (se Q17=1) A quantos seminários assistiu nos últimos 12 meses? (resposta aberta)

(se var07=1) A quantos seminários ITED/ITUR promovidos ou copromovidos pelo ICP-Anacom assistiu nos últimos 12 meses? (resposta aberta)

(registrar -1 se NS/NR)

Pode indicar-me a data do último seminário a que assistiu?

Nota ao entrevistador: de entre todos os seminários a que assistiu até à data, e não apenas nos últimos 12 meses

Q19D ☐ Dia (registrar -1 se NS/NR)

Q19M ☐ Mês (registrar -1 se NS/NR)

Q19A ☐ Ano (registrar -1 se NS/NR)

Q20 Voltando a utilizar a escala de 1 a 10, por favor avalie os seguintes aspetos dos seminários em que participou:

|   | Muito má/mau                                                                                        |   |   |   |   | Muito boa/bom |   |   |   |   | NS/NR |    |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---------------|---|---|---|---|-------|----|
| a | Conveniência das datas, horários e locais de realização                                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| b | Organização dos seminários                                                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| c | Duração dos seminários                                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| d | Utilidade e interesse dos assuntos abordados                                                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| e | Conhecimentos e competências demonstrados pelos oradores                                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| f | Potencial dos eventos para aquisição de novos conhecimentos e esclarecimentos de dúvidas e questões | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |
| g | Potencial dos eventos para aprofundamento do relacionamento com o ICP-Anacom                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |

(se var06=1)

## FISCALIZAÇÃO

Q21 O ICP-Anacom já realizou fiscalização a alguma ITED/ITUR sob a sua responsabilidade?

1 ☐ Sim

2 ☐ Não fiscalizou, mas já foi contactado para agendamento > segue para REALIZAÇÃO DAS EXPETATIVAS

3 ☐ Não fiscalizou e nunca foi contactado para agendamento > segue para REALIZAÇÃO DAS EXPETATIVAS

99 ☐ NS/NR > segue para REALIZAÇÃO DAS EXPETATIVAS

Q22 Relativamente à última ação de fiscalização do ICP-Anacom a uma ITED/ITUR sob a sua responsabilidade, e ainda na mesma escala, podia que avaliasse os seguintes aspetos:

|   | Muito má/mau                                                         |   |   |   |   | Muito boa/bom |   |   |   |   | NS/NR |    |
|---|----------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---------------|---|---|---|---|-------|----|
| a | Antecedência entre o contacto do ICP-Anacom e a ação de fiscalização | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             | 6 | 7 | 8 | 9 | 10    | 99 |



## Questionário

**ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA  
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - ICP-ANACOM  
PROJETISTAS E INSTALADORES ITED/ITUR**

|   |                                                                                                                   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| b | Profissionalismo deste contacto                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|   |                                                                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 99                       |                          |                          |                          |                          |
| c | Clareza e rigor da informação prestada sobre a ação de fiscalização                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|   |                                                                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 99                       |                          |                          |                          |                          |
| d | Competência técnica e profissionalismo demonstrados pelos técnicos fiscalizadores                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|   |                                                                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 99                       |                          |                          |                          |                          |
| e | Rigor no cumprimento dos procedimentos de fiscalização                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|   |                                                                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 99                       |                          |                          |                          |                          |
| f | Clareza e transparência da informação disponibilizada pelo ICP-Anacom sobre os resultados da ação de fiscalização | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|   |                                                                                                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 99                       |                          |                          |                          |                          |

**Q23** Qual o seu grau de satisfação com o resultado desta última ação de fiscalização do ICP-Anacom a uma ITED/ITUR sob a sua responsabilidade? Utilize a escala de 1 a 10, onde 1 significa "totalmente insatisfeito" e 10 "totalmente satisfeito".

|                            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |       |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------|
| Totalmente insatisfeito(a) |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Totalmente satisfeito(a) |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          | NS/NR |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |
| 1                          | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 99                       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |       |

*(se Q23<6)*

**Q23\_1** Poderia indicar por que motivo(s) está menos satisfeito com o resultado da fiscalização? *(resposta aberta)*

**REALIZAÇÃO DAS EXPETATIVAS**

**Q24** Tendo em conta a sua experiência com o ICP-ANACOM, até que ponto considera que as expetativas que tinha sobre o relacionamento com o ICP-Anacom foram cumpridas? Utilize a escala onde 1 significa "muito menos do que o esperado" e 10 significa "muito mais do que o esperado".

|                               |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| Muito menos do que o esperado |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Muito mais do que o esperado |                          |                          |                          |                          |                          |                          | NS/NR                    |  |
| <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 1                             | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                            | 9                        | 10                       | 99                       |                          |                          |                          |                          |  |

**SERVIÇO IDEAL**

**Q25** Imagine um desempenho ideal. Em que medida o desempenho do ICP-ANACOM se aproxima desse ideal? Utilize a escala onde 1 significa "muito longe do ideal" e 10 significa "muito perto do ideal".

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |       |  |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------|--|
| Muito longe do ideal     |                          |                          |                          |                          |                          |                          | Muito perto do ideal     |                          |                          |                          |                          |                          |                          | NS/NR |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |  |
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 99                       |                          |                          |                          |       |  |

**CONFIANÇA**

**Q26** Voltando a utilizar a escala de 1 a 10, onde agora 1 significa "discordo totalmente" e 10 "concordo totalmente", vou passar a ler um conjunto de afirmações, para as quais agradeço que indique o seu grau de concordância:

|   |                                                                                  |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
|   |                                                                                  | Discordo totalmente      |                          |                          |                          |                          | Concordo totalmente      |                          |                          |                          |                          | NS/NR                    |                          |  |
| a | Tenho plena confiança no ICP-Anacom                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|   |                                                                                  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 99                       |                          |  |
| b | Tenho confiança nas respostas do ICP- Anacom para as situações que lhe apresento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|   |                                                                                  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 99                       |                          |  |
| c | O ICP-Anacom trata-me de uma forma íntegra em todas as situações                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|   |                                                                                  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 99                       |                          |  |

ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA  
 E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - ICP-ANACOM  
 PROJETISTAS E INSTALADORES ITED/ITUR

### COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

**Q27** Gostaria de aproveitar esta oportunidade para fazer algum comentário ou sugestão que no seu entender poderia melhorar o relacionamento com o ICP-Anacom?

1 ☐ Sim. Q27Q. Qual(is)?

2 ☐ Não

### CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

**Q28** Género (não perguntar)

1 ☐ Feminino

2 ☐ Masculino

Para finalizar, vou colocar-lhe algumas questões apenas para fins estatísticos.

**Q29** Qual o seu ano de nascimento?

☐☐☐☐ (registar -1 se NS/NR)

**Q30** Qual o seu nível de instrução escolar? (não ler opções)

1 ☐ Sabe ler e escrever sem possuir grau de ensino

2 ☐ Ensino básico elementar (concluiu 4 anos de escolaridade)

3 ☐ Ensino básico 2ºciclo/preparatório (concluiu 6 anos de escolaridade)

4 ☐ Ensino básico 3ºciclo/secundário unificado (concluiu 9 anos de escolaridade)

5 ☐ 11º ano (concluiu 11 anos de escolaridade)

6 ☐ 12º ano (concluiu 12 anos de escolaridade)

7 ☐ Cursos médios/bacharelato

8 ☐ Ensino superior incompleto

9 ☐ Ensino superior completo ou mais

99 ☐ NS/NR

**Q31** E pode indicar-me, por favor, a sua profissão? (não ler opções)

1 ☐ (se Q30=9) Engenheiro civil

2 ☐ (se Q30=9) Engenheiro eletrotécnico

3 ☐ (se Q30=9) Engenheiro de materiais

4 ☐ (se Q30=9) Engenheiro mecânico

5 ☐ (se Q30=9) Engenheiro eletromecânico

6 ☐ Técnico de eletrónica, automação e comando

7 ☐ Técnico de eletrotecnia

8 ☐ Técnico de instalações elétricas

9 ☐ Técnico de eletrónica, áudio, vídeo e TV

10 ☐ Técnico de eletrónica, automação e computadores

11 ☐ Técnico de eletrónica, automação e instrumentação

12 ☐ Outra. Q31Q.Qual?

99 ☐ NS/NR

Nos últimos 12 meses, emitiu quantos termos:

**Q32\_E** ☐☐☐☐ (se var11=1 e Q9\_2=1) De projeto ITED (registar -1 se NS/NR)

**Q32\_U** ☐☐☐☐ (se var13=1 e Q9\_2=1) De projeto ITUR (registar -1 se NS/NR)

**Q33\_E** ☐☐☐☐ (se var12=1 e Q9\_3=1) De execução ITED (registar -1 se NS/NR)

**Q33\_U** ☐☐☐☐ (se var14=1 e Q9\_3=1) De execução ITUR (registar -1 se NS/NR)

(se Q32\_E ou Q32\_U ou Q33\_E ou Q33\_U>0)

A qual ou a quais das seguintes regiões dizia respeito estes projetos? (ler opções)

**Q34\_1** ☐ Alentejo

**Q34\_2** ☐ Algarve

**Q34\_3** ☐ Centro

**Q34\_4** ☐ Lisboa

**Q34\_5** ☐ Norte

**Q34\_6** ☐ Região Autónoma dos Açores

**Q34\_7** ☐ Região Autónoma da Madeira

**Q34\_99** ☐ NS/NR

## Questionário

ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA  
E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - ICP-ANACOM  
PROJETISTAS E INSTALADORES ITED/ITUR

Indique, por favor, o distrito e concelho da sua residência.

**Q35D** Distrito

**Q35C** Concelho

### ENCERRAMENTO

Obrigado pelas suas respostas.

**Q36** O Sr.(a) permitiria que o(a) voltássemos a contactar daqui a uns dias para controlo de qualidade do trabalho realizado?

Nota para o entrevistador: caso se verifique necessário, explicar que o controlo de qualidade tem como objetivo validar as respostas dadas a este inquérito e consequentemente o trabalho do entrevistador.

1 ☐ Sim

2 ☐ Não

A entrevista chegou ao fim, muito obrigado(a) pelo tempo que nos dispensou, em meu nome, da ADISEGI e do ICP-Anacom, desejo-lhe muito bom dia/tarde/noite.

11

