

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

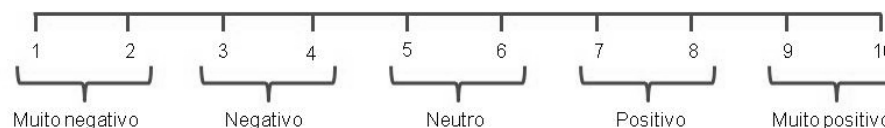
Fiscalização	População	Amostra
Sem fiscalização	4340	319
Com fiscalização e sem notificação	1152	230
Com fiscalização e com notificação	172	64

	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);

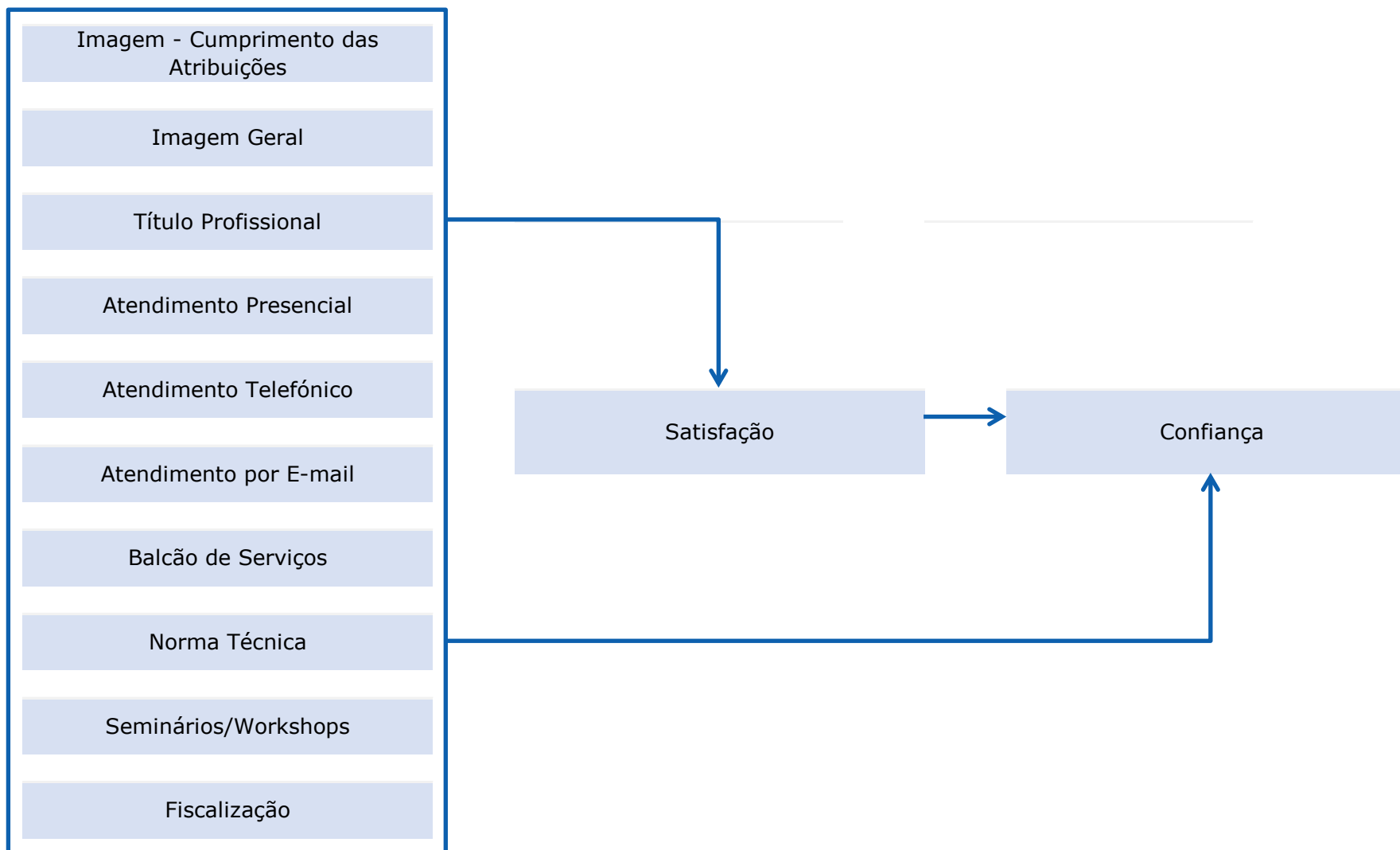
O modelo de medida, que relaciona as dimensões não observadas com as variáveis de medida recolhidas no inquérito. As variáveis do modelo estrutural são latentes, não sendo objeto de observação direta. Cada uma destas variáveis tem assim de ser associada a um conjunto de indicadores (designados por variáveis 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 respetivos 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, β e γ são matrizes de parâmetros, designados por coeficientes de impacto, de ordem adequada e o erro aleatório é designado por ν .

Onde, ξ_1 - Imagem - Cumprimento das Atribuições; ξ_2 - Imagem Geral; ξ_3 - Título Profissional; ξ_4 - Atendimento Presencial; ξ_5 - Atendimento Telefónico; ξ_6 - Atendimento por E-mail; ξ_7 - Balcão de Serviços; ξ_8 - Norma Técnica; ξ_9 - Seminários/Workshops; ξ_{10} - Fiscalização; η_1 - Satisfação; η_2 - Confiança.

Os coeficientes de impacto β_{ij} (ou γ_{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; λ_y e λ_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)⁽¹⁾, 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.

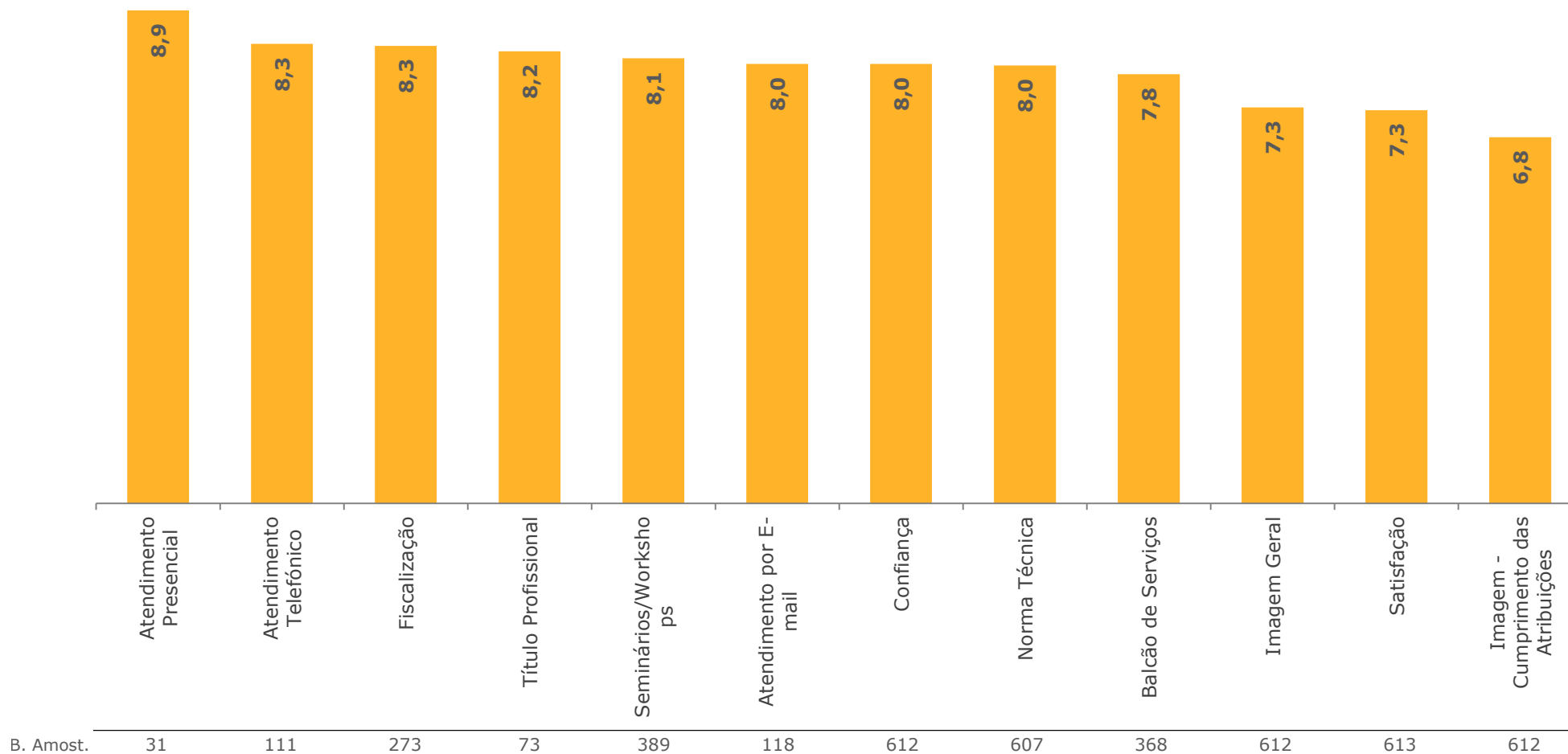
O Atendimento Presencial é a dimensão com melhor avaliação, com 8,9 pontos, enquanto que a Imagem - Cumprimento das atribuições é a dimensão com pior avaliação, com 6,8 pontos.

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

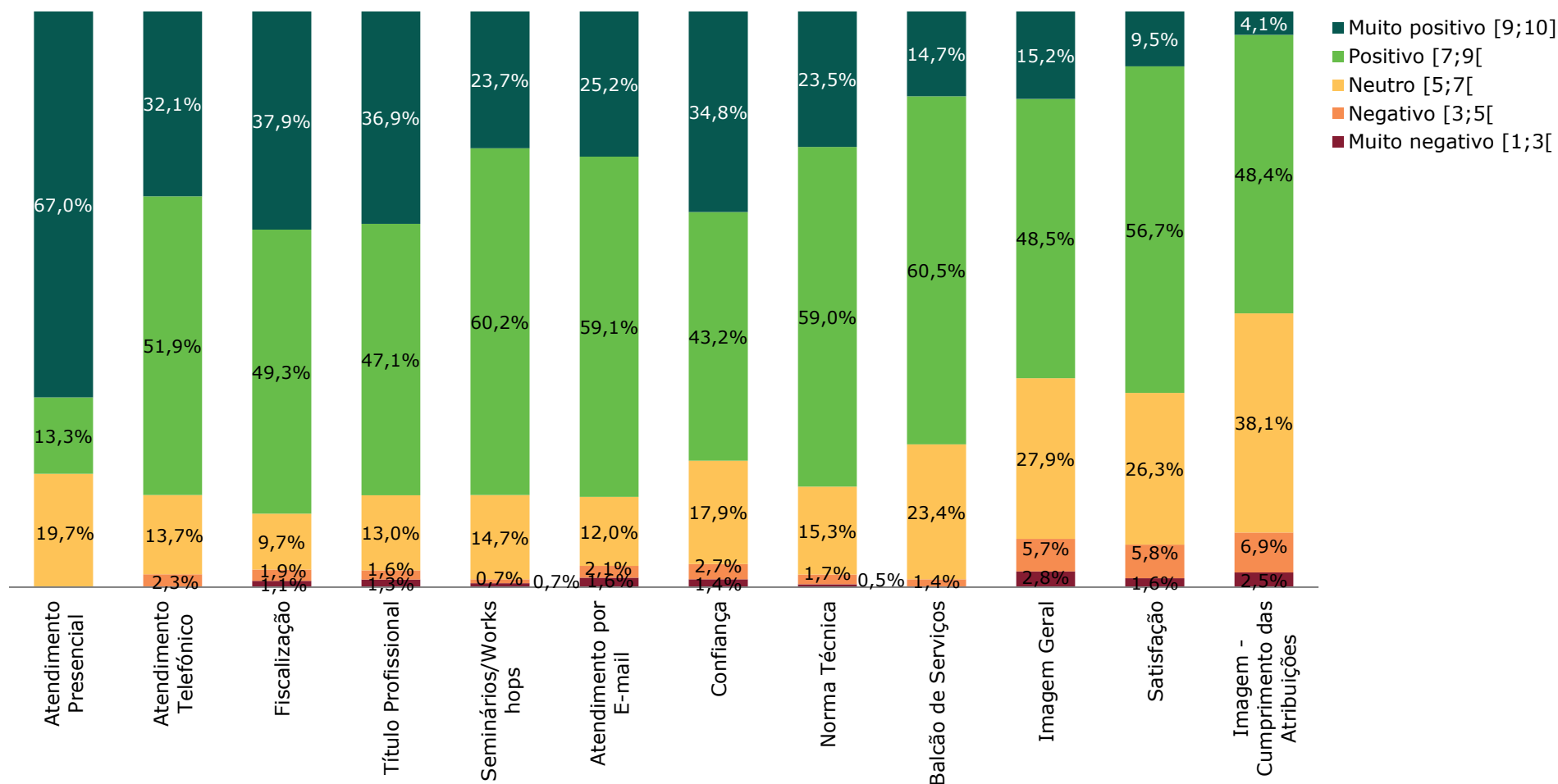
Valor médio das variáveis estimadas a partir do Modelo de Satisfação do Cliente



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

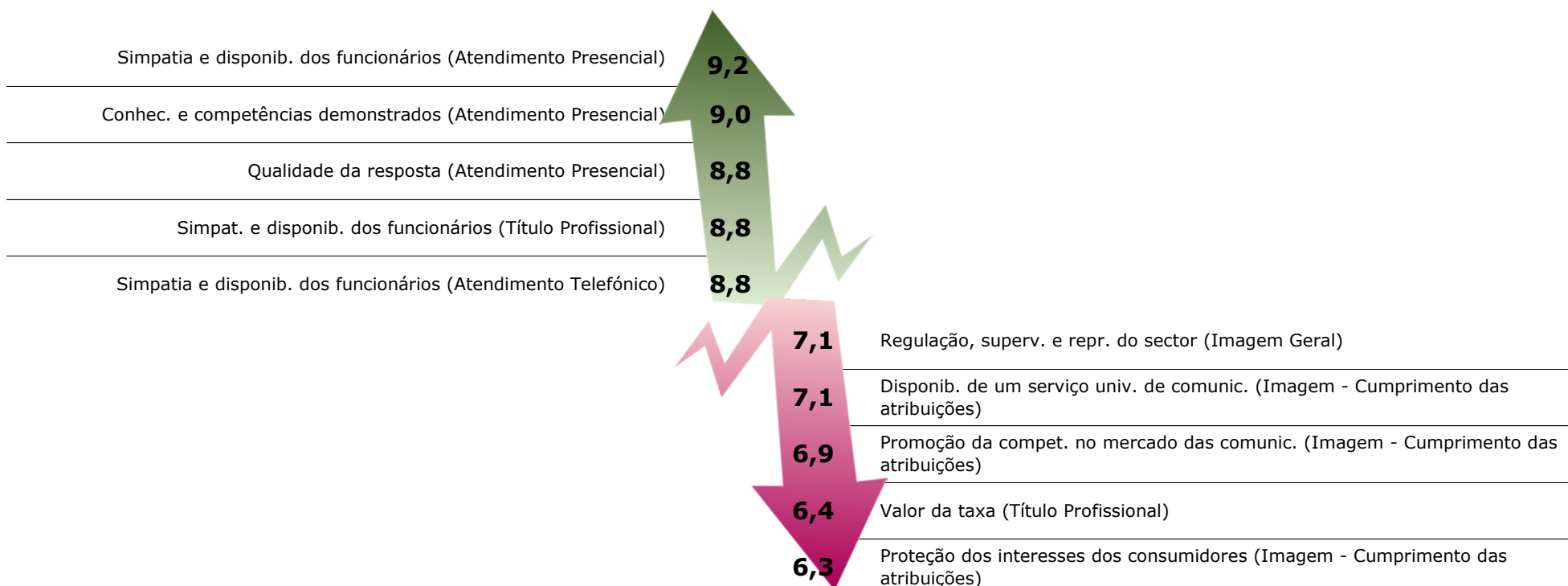
Segmentação das Dimensões por Níveis de Classificação

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

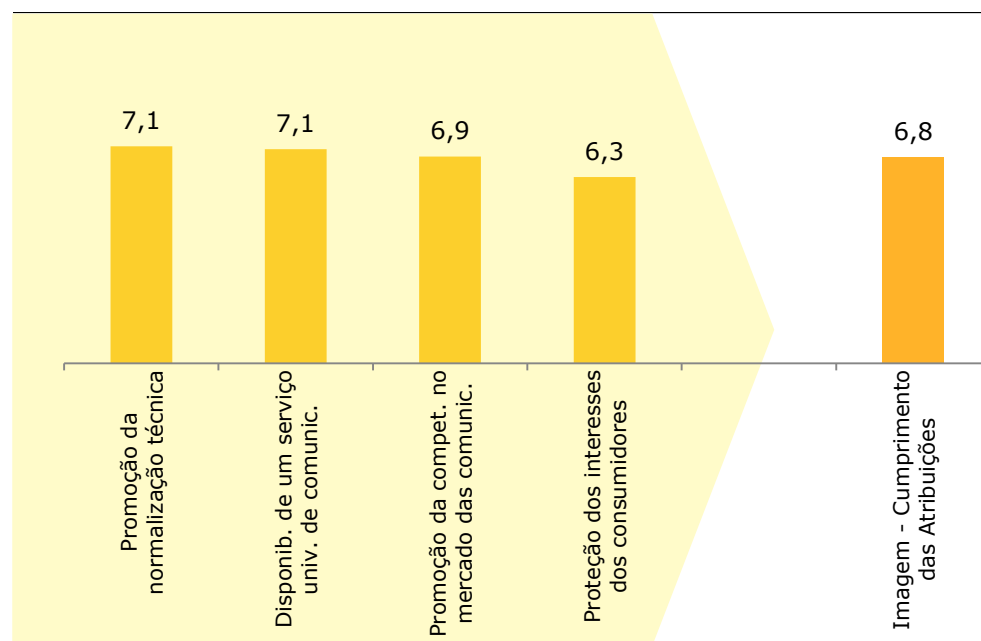


RESULTADOS POR DIMENSÃO

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:

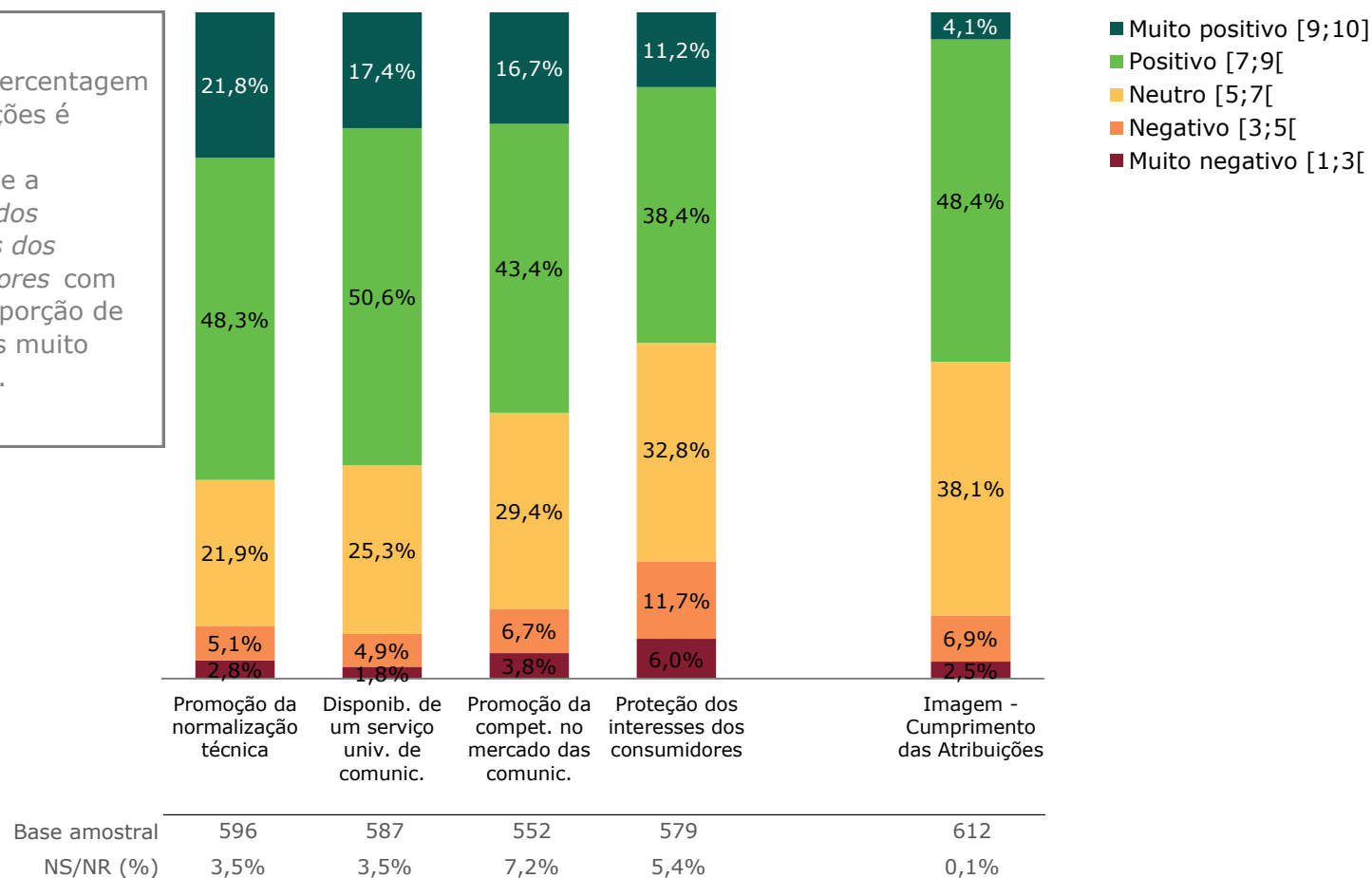
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições

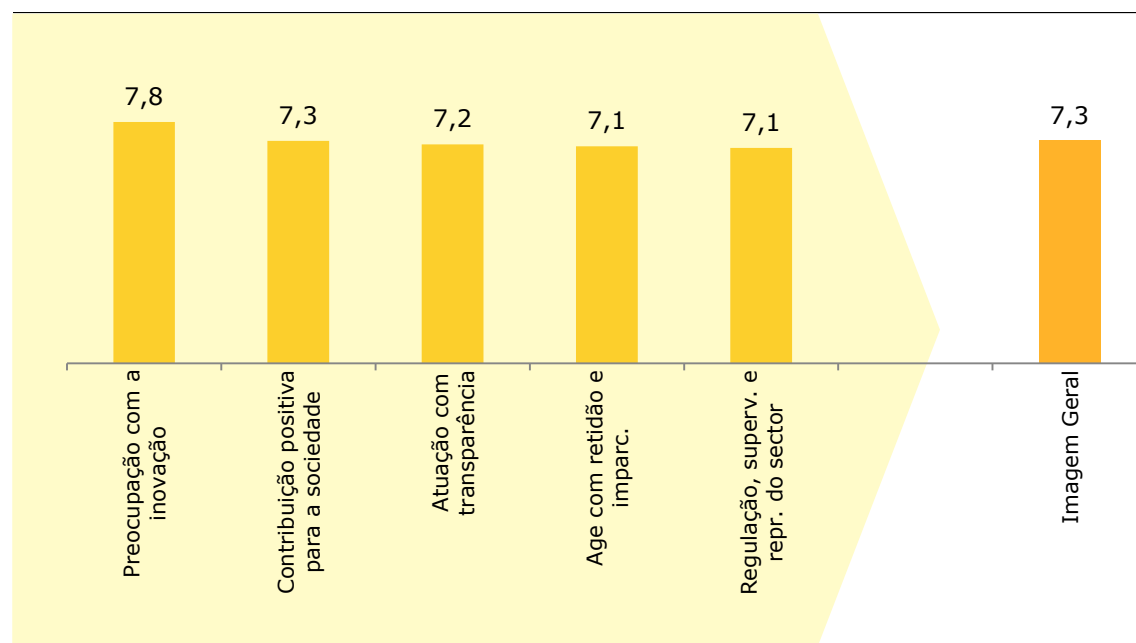
Segmentação por níveis de classificação da dimensão Imagem - Cumprimento das Atribuições e dos respetivos indicadores

A maior percentagem de avaliações é positiva. Destaca-se a *proteção dos interesses dos consumidores* com maior proporção de avaliações muito negativas.



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

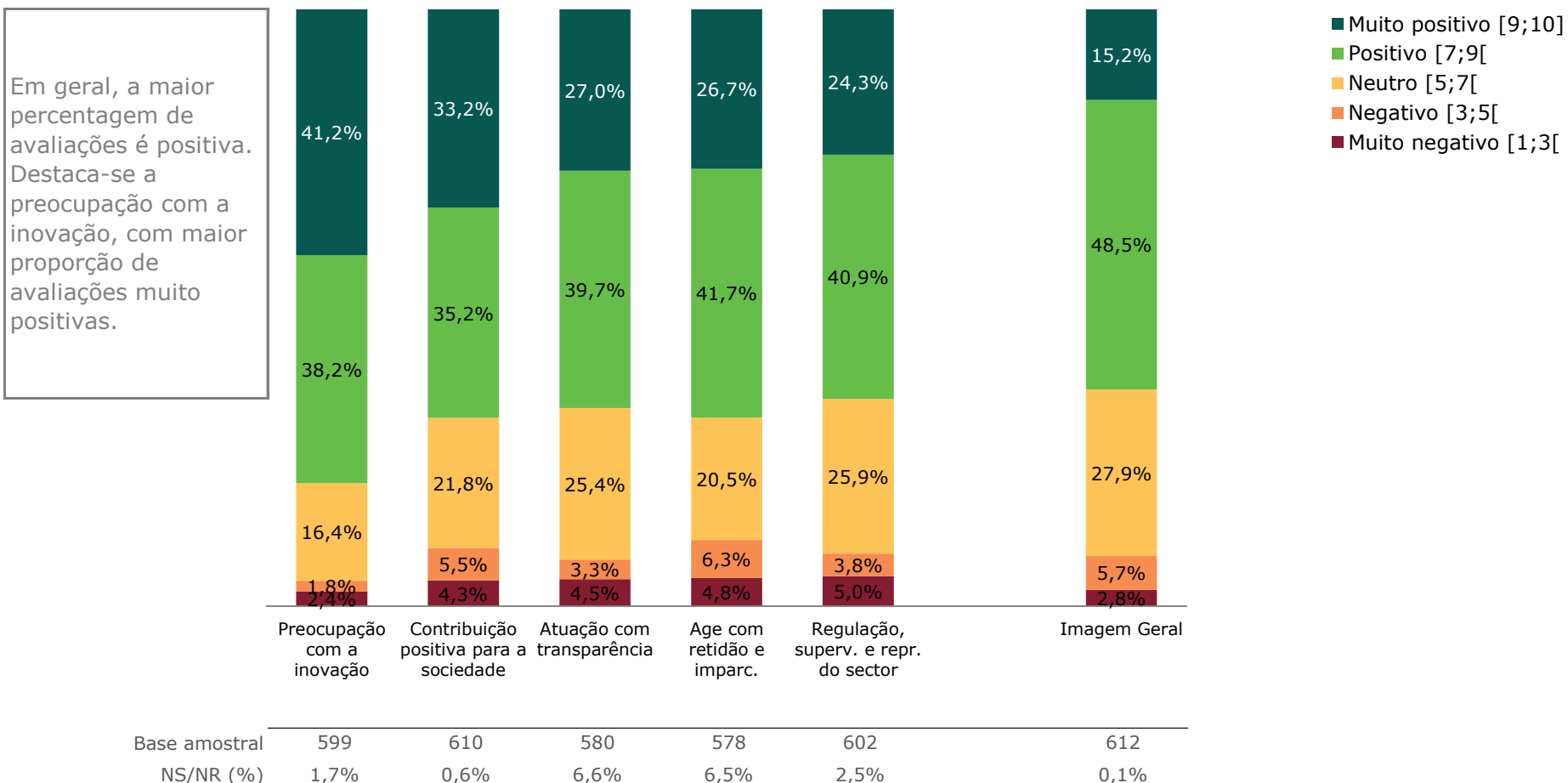
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

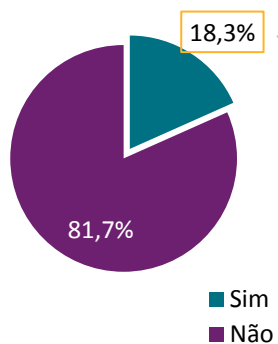
Dimensão Imagem Geral

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



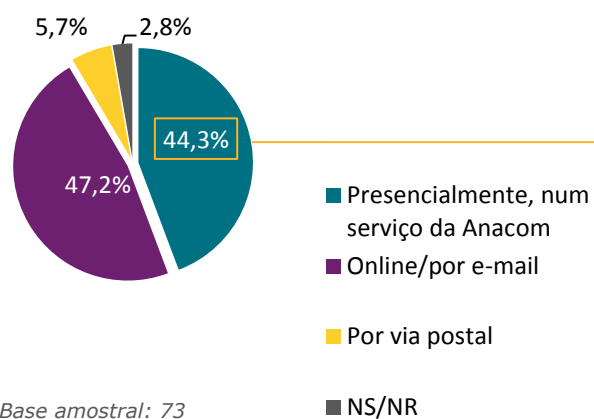
Dimensão Título Profissional

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



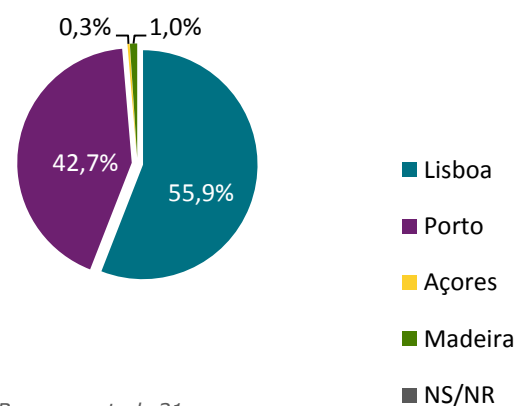
Base amostral: 613

Principal meio de contacto para tratar da solicitação do título profissional



Base amostral: 73

Qual o serviço?



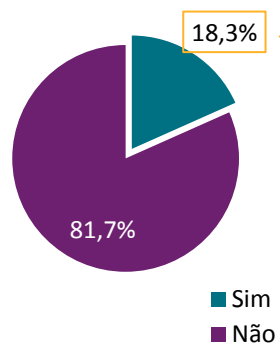
Base amostral: 31

Dimensão Título Profissional

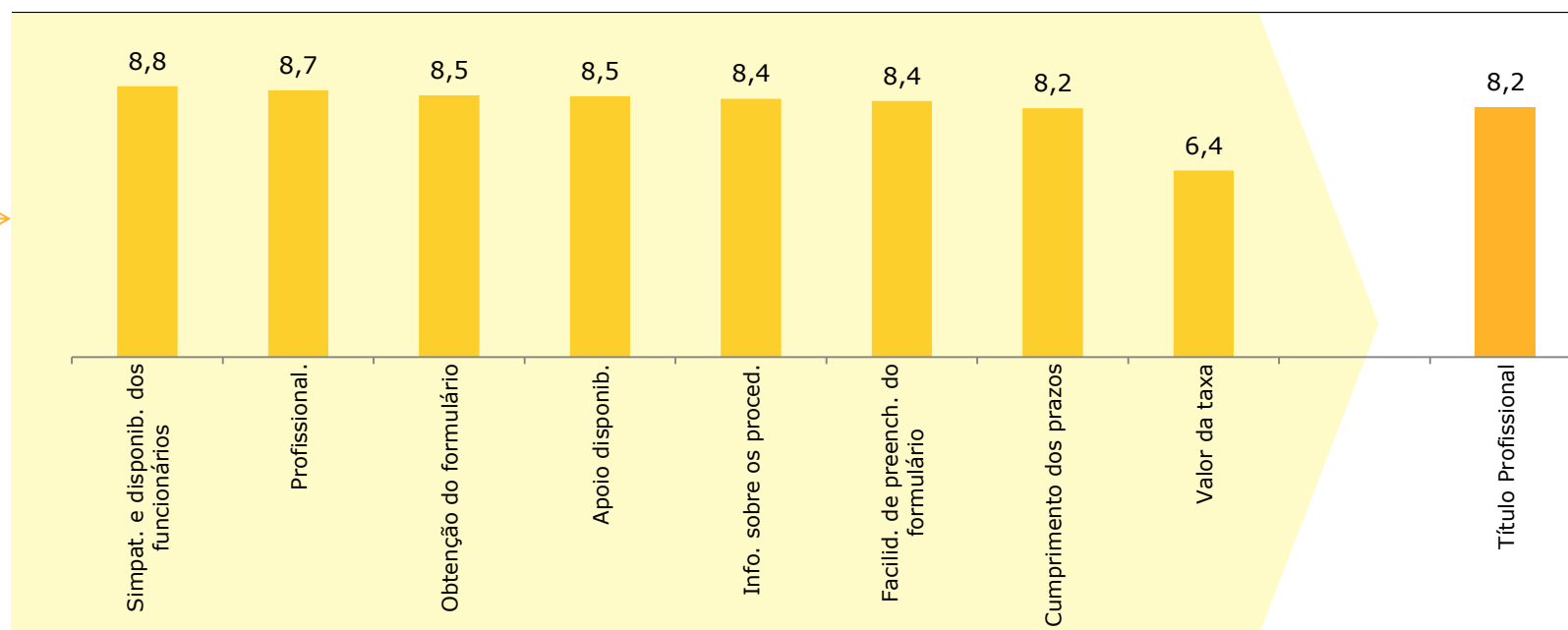
Valorizações médias da dimensão Título Profissional e dos respetivos indicadores

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:

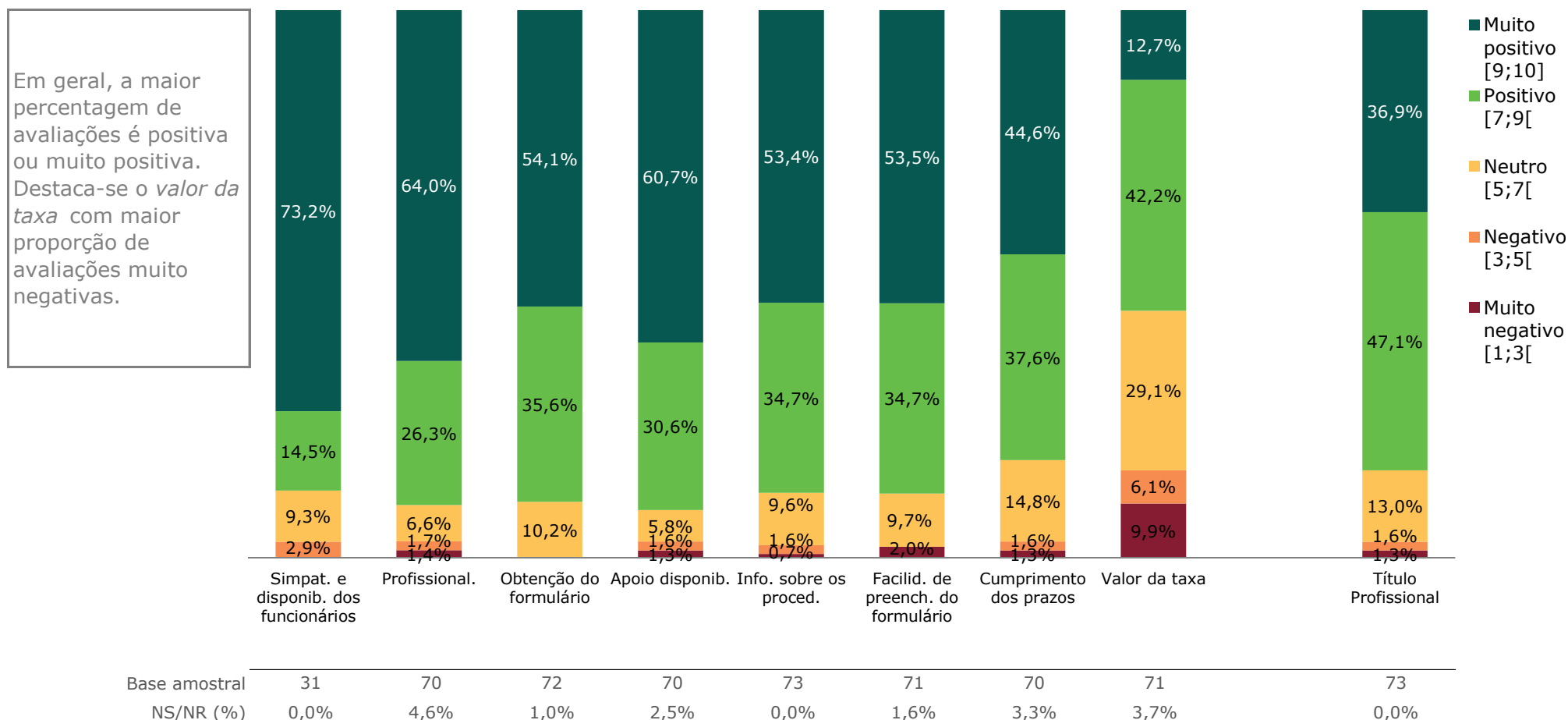
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Título Profissional

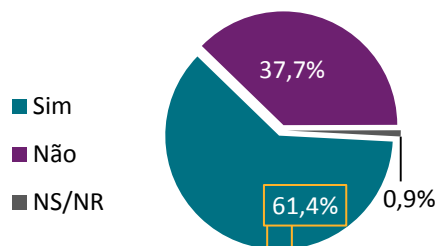
Segmentação por níveis de classificação da dimensão Título Profissional e dos respetivos indicadores

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



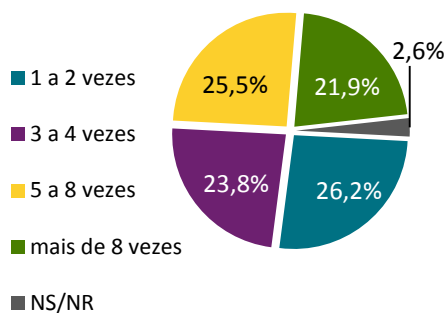
Atendimento

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



Base amostral: 613

Quantas vezes contactou a Anacom nestes últimos 12 meses?

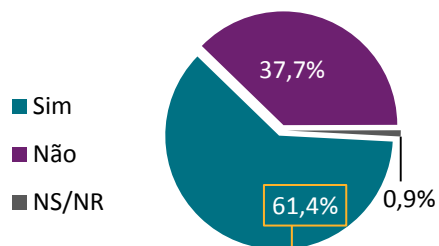


Que motivos o levaram a contactar a Anacom nos últimos 12 meses?



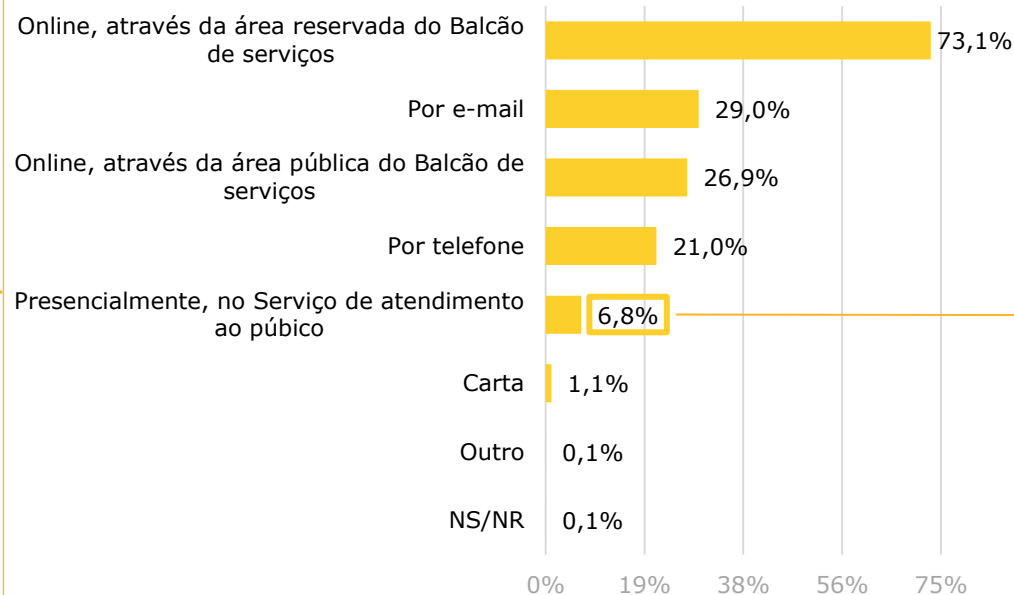
Atendimento

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

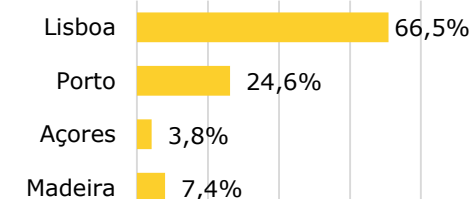


Base amostral: 613

Através de que meios?

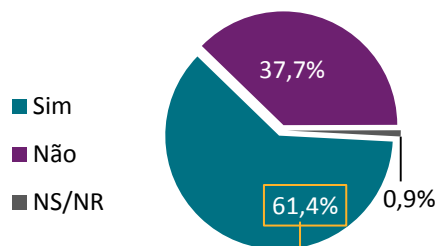


Qual(is)?



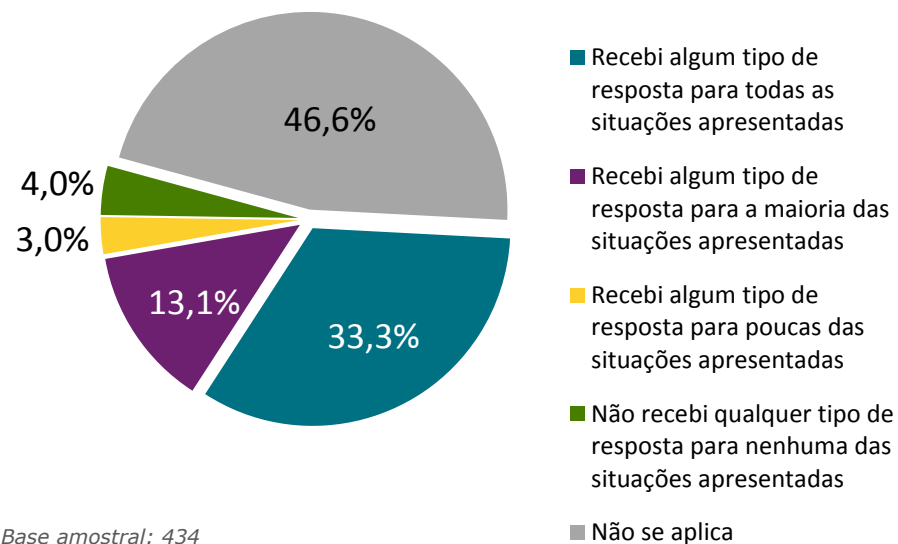
Atendimento

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



Base amostral: 613

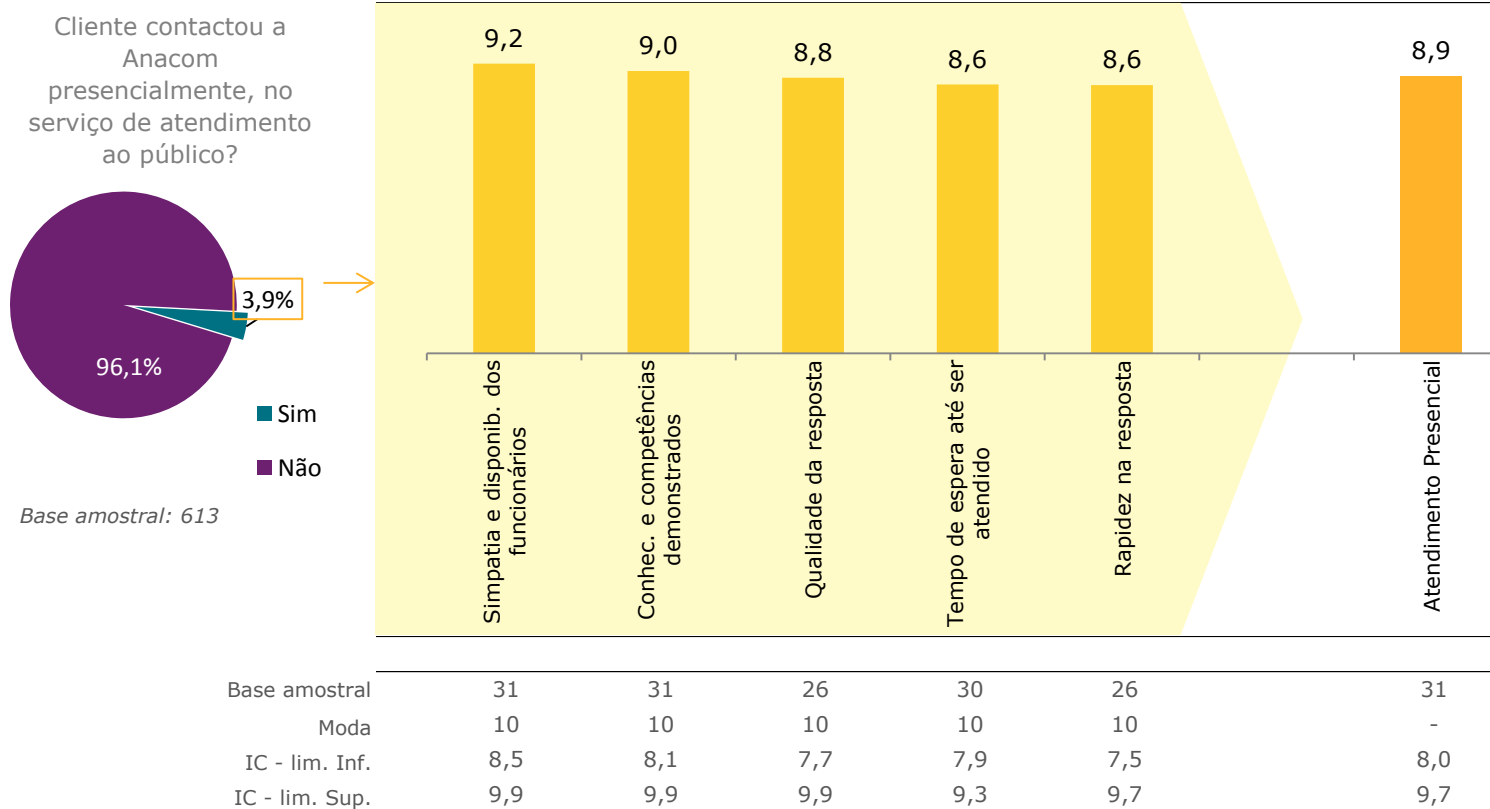
Qual das seguintes afirmações melhor descreve os contactos com a Anacom nestes últimos 12 meses?



Base amostral: 434

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.

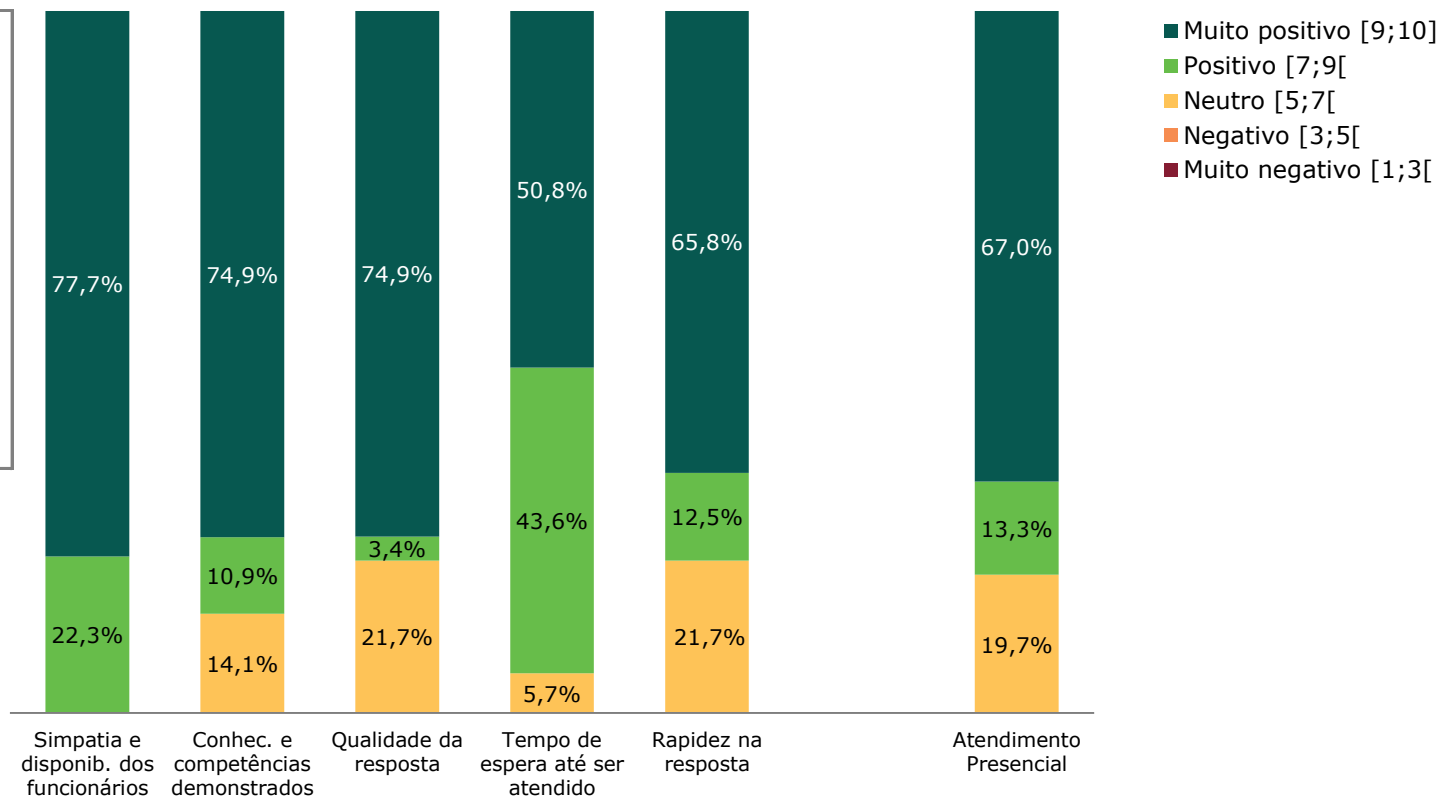
Escala de 1 a 10:
 1 - Nível mais baixo
 10 - Nível mais elevado

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)

A maior percentagem de avaliações é muito positiva. A *simpatia e disponibilidade dos funcionários* é o indicador com maior proporção de avaliações positivas ou muito positivas.



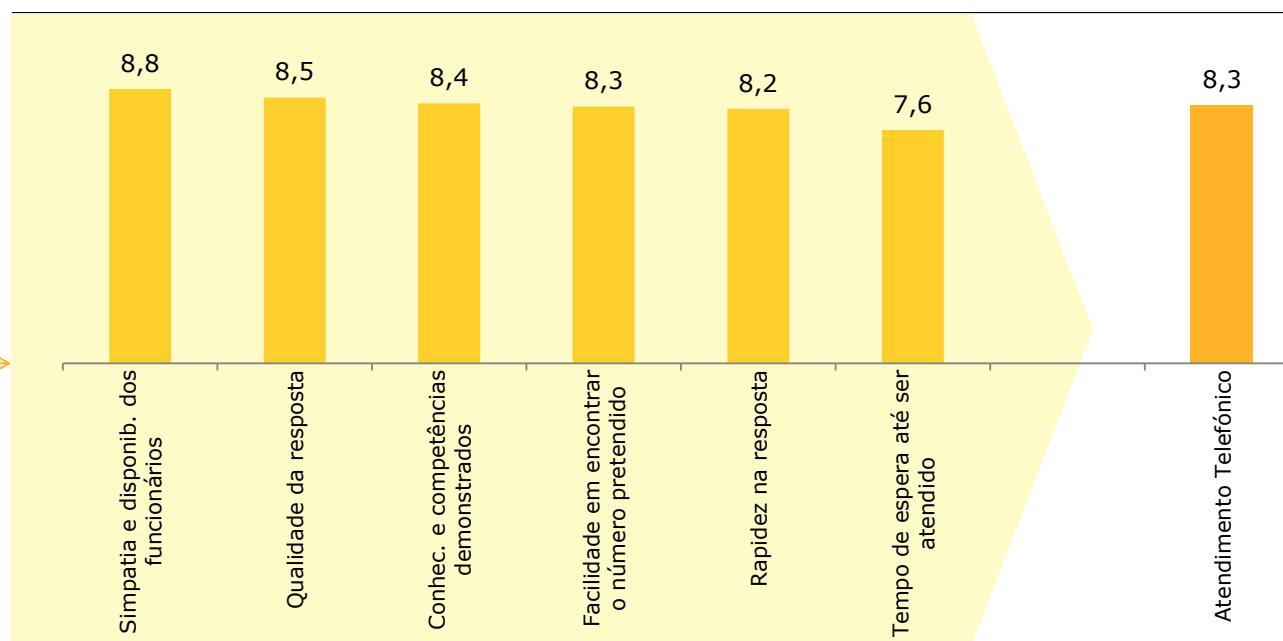
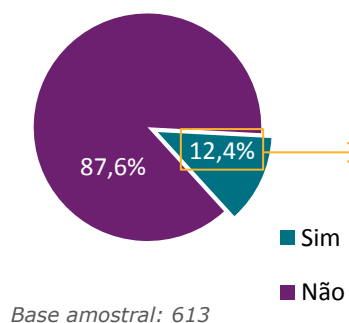
Base amostral	31	31	26	30	26	31
NS/NR (%)	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%

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:

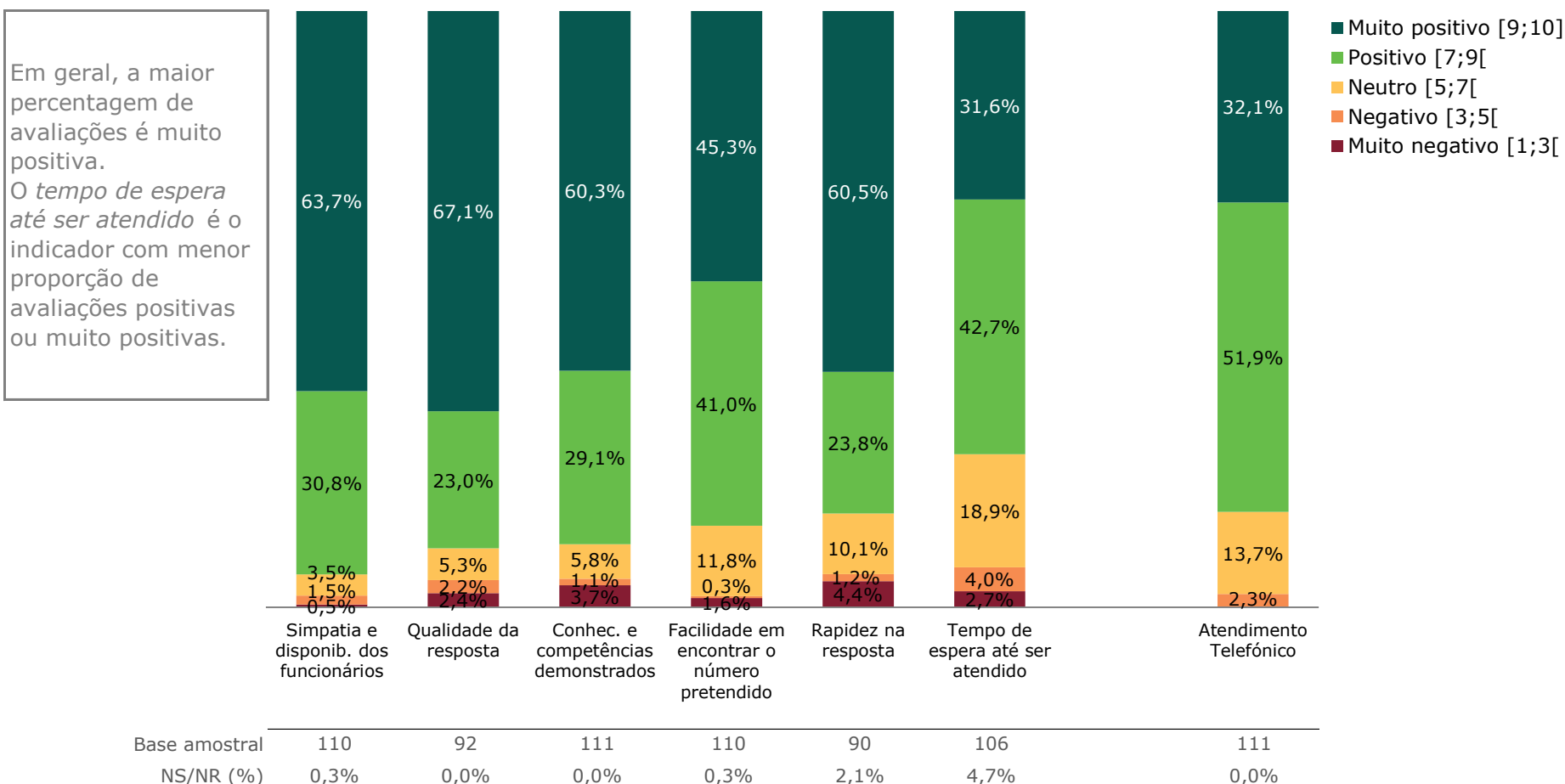
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Atendimento Telefónico

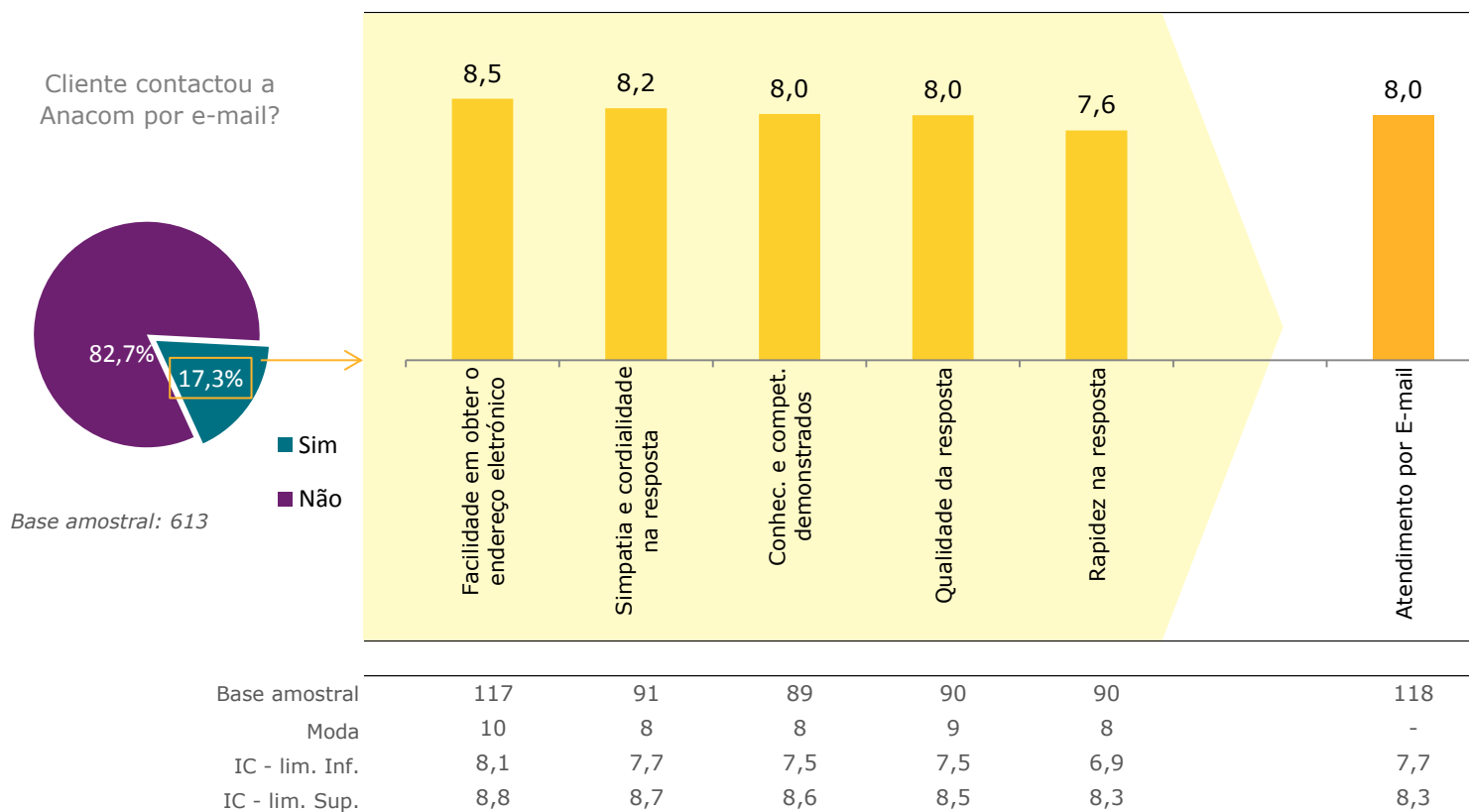
Segmentação da dimensão Atendimento Telefónico e dos respetivos indicadores por Níveis de Classificação

(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:

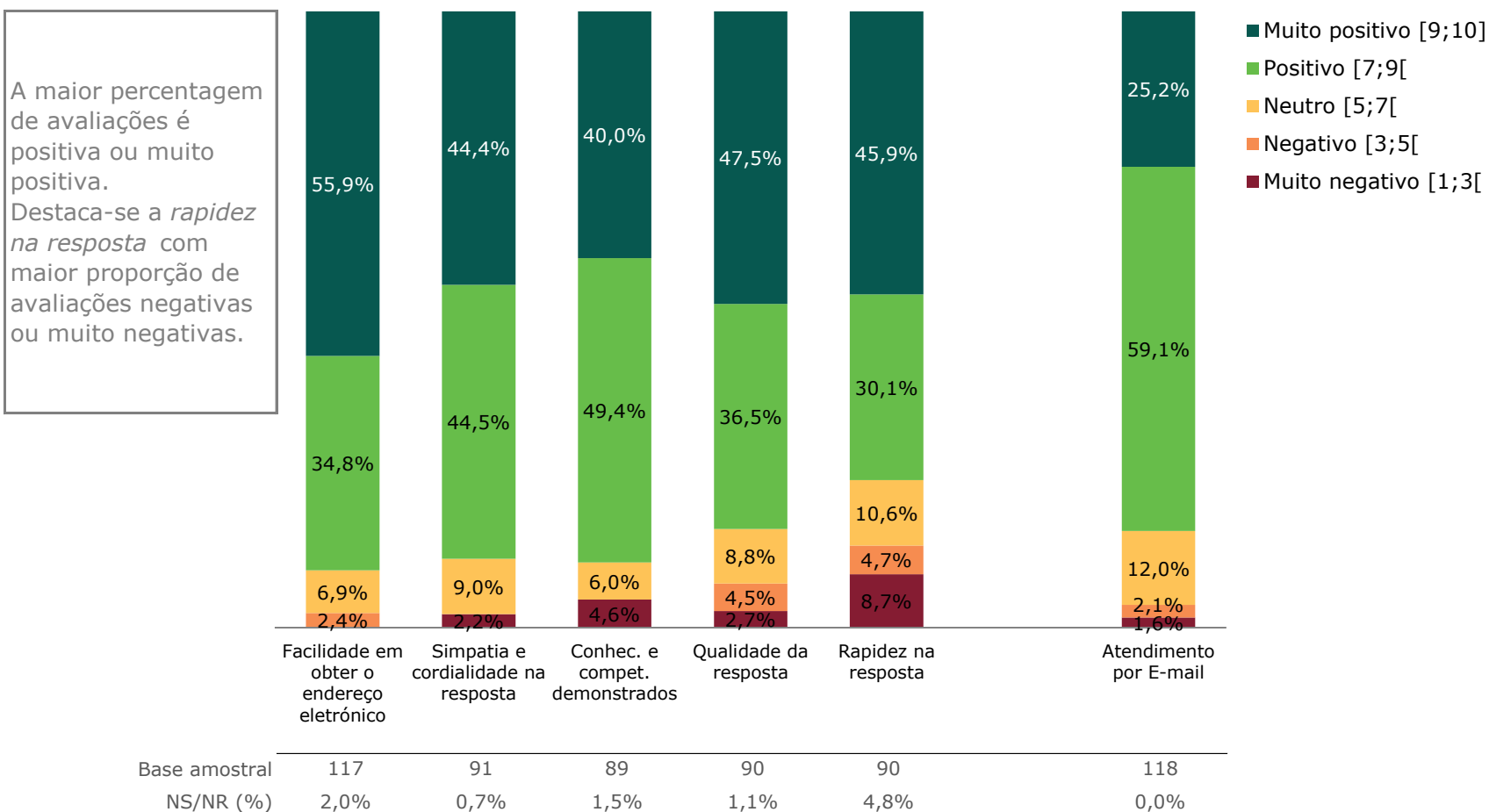
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Atendimento por E-mail

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

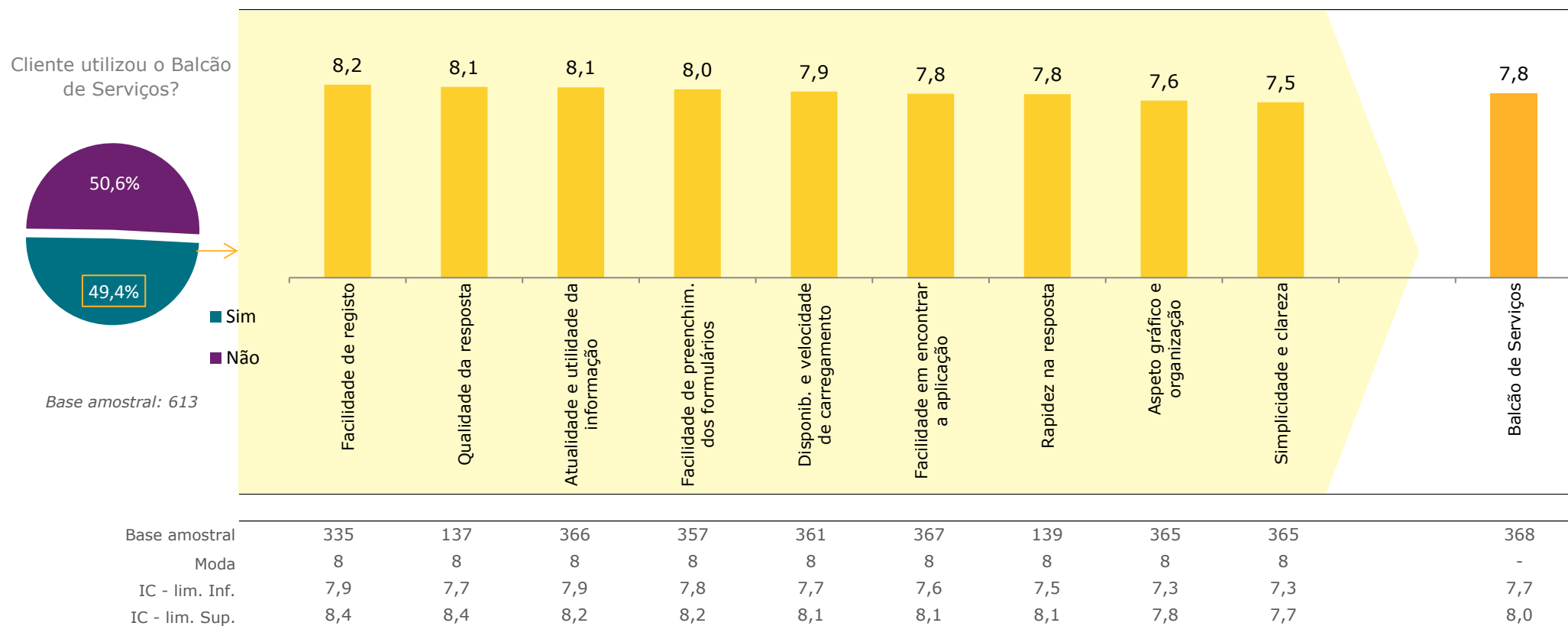
(Se entrou em contacto com a Anacom por e-mail)



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:

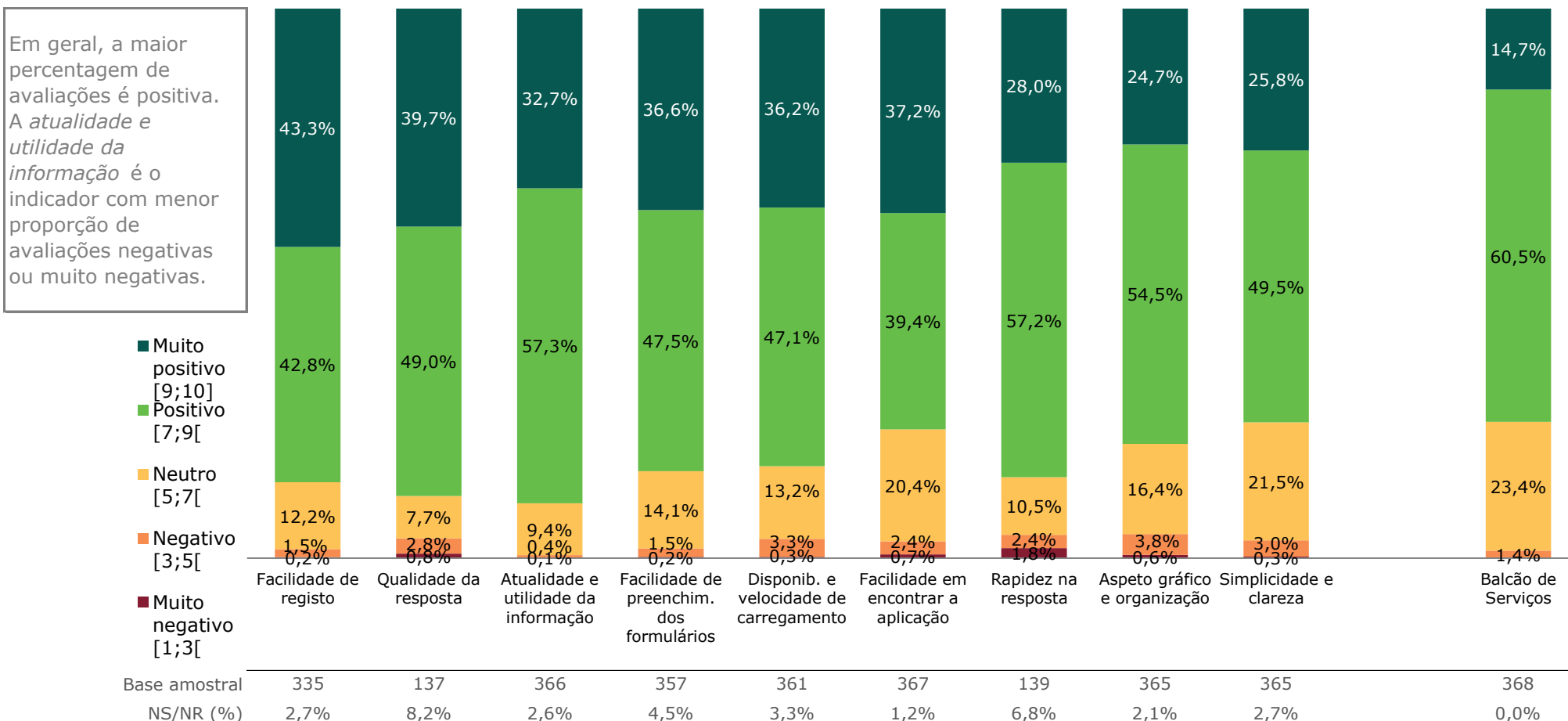
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Balcão de Serviços

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

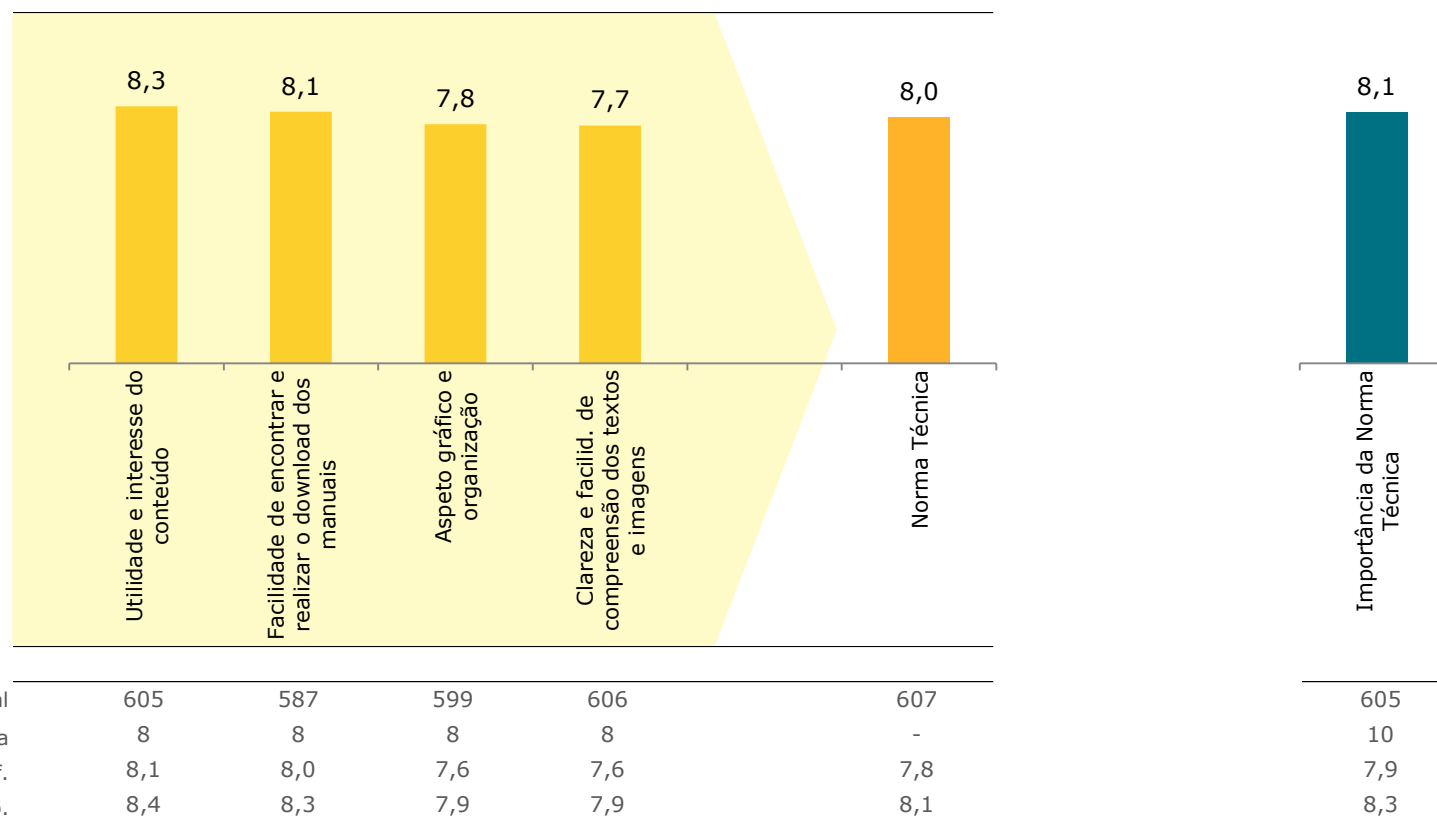
(Se entrou em contacto com a Anacom através do Balcão de serviços, área pública ou reservada)



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

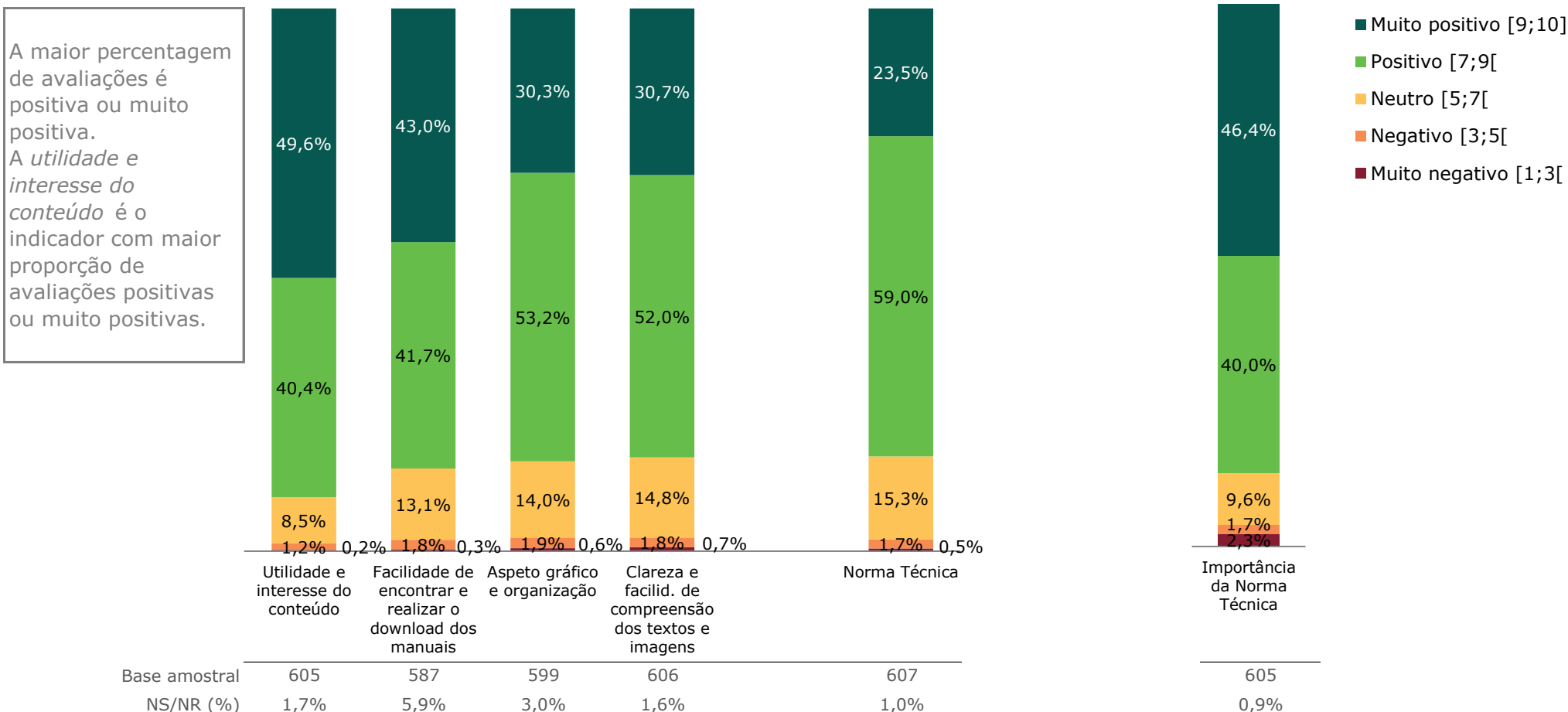
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

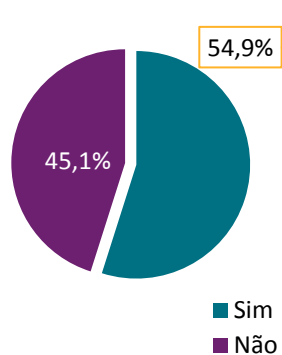
Dimensão Norma Técnica

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



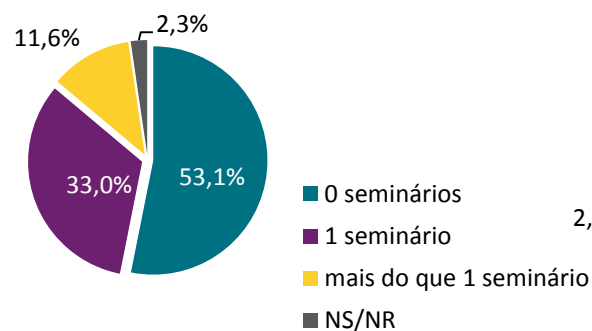
Dimensão Seminários/Workshops

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



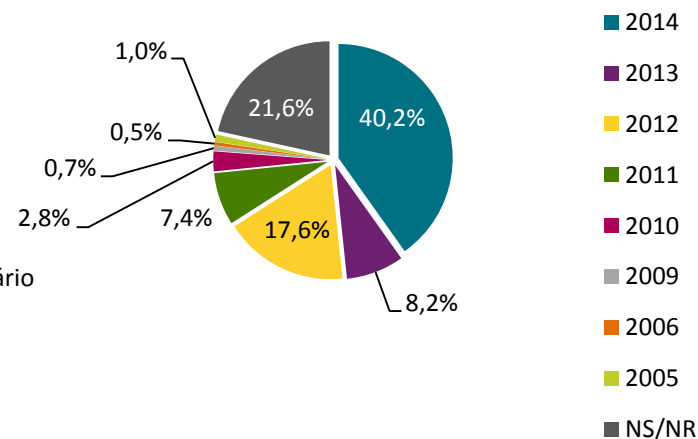
Base amostral: 613

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



Base amostral: 394

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

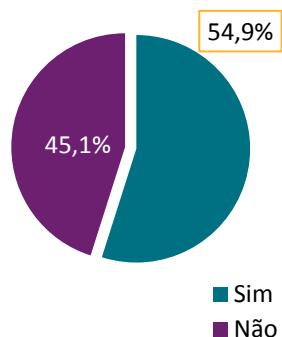


Dimensão Seminários/Workshops

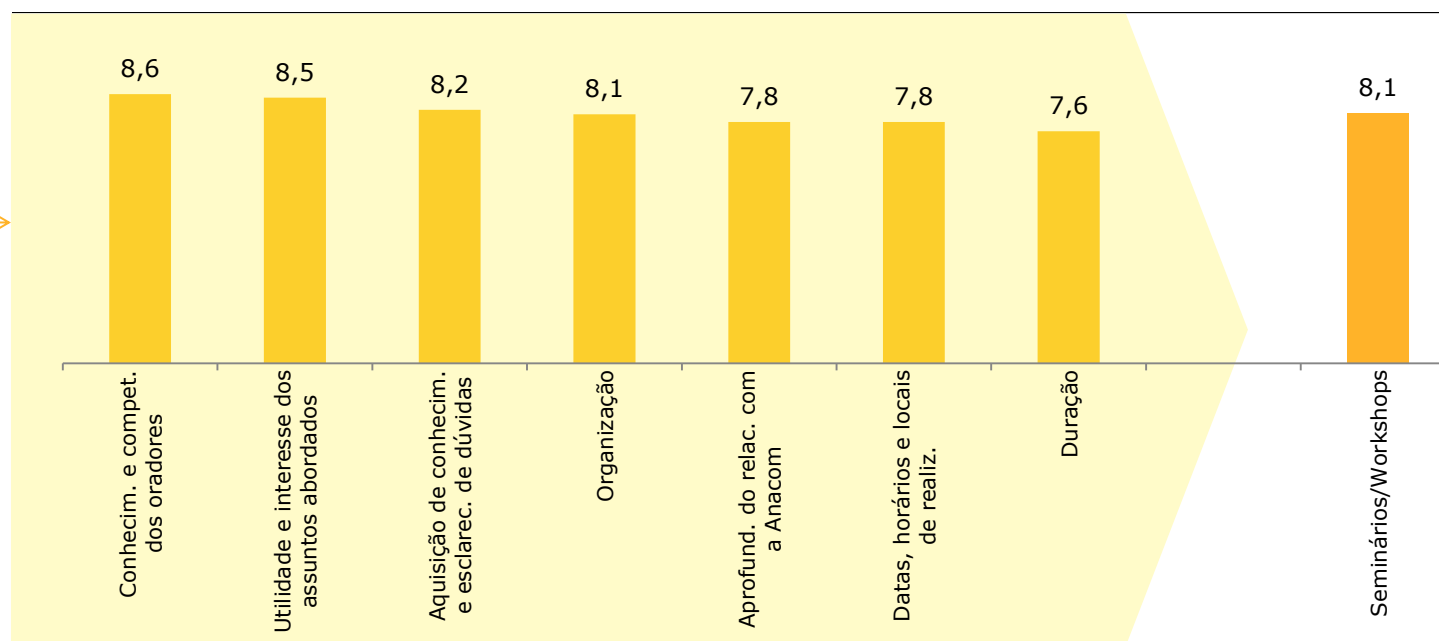
Valorizações médias da dimensão Seminários/Workshops e dos respetivos indicadores

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



Base amostral	386	389	389	388	387	388	388	389
Moda	8	8	8	8	8	8	8	-
IC - lim. Inf.	8,4	8,3	8,0	7,9	7,6	7,6	7,3	7,9
IC - lim. Sup.	8,8	8,7	8,4	8,2	8,1	8,1	7,8	8,3

Escala de 1 a 10:

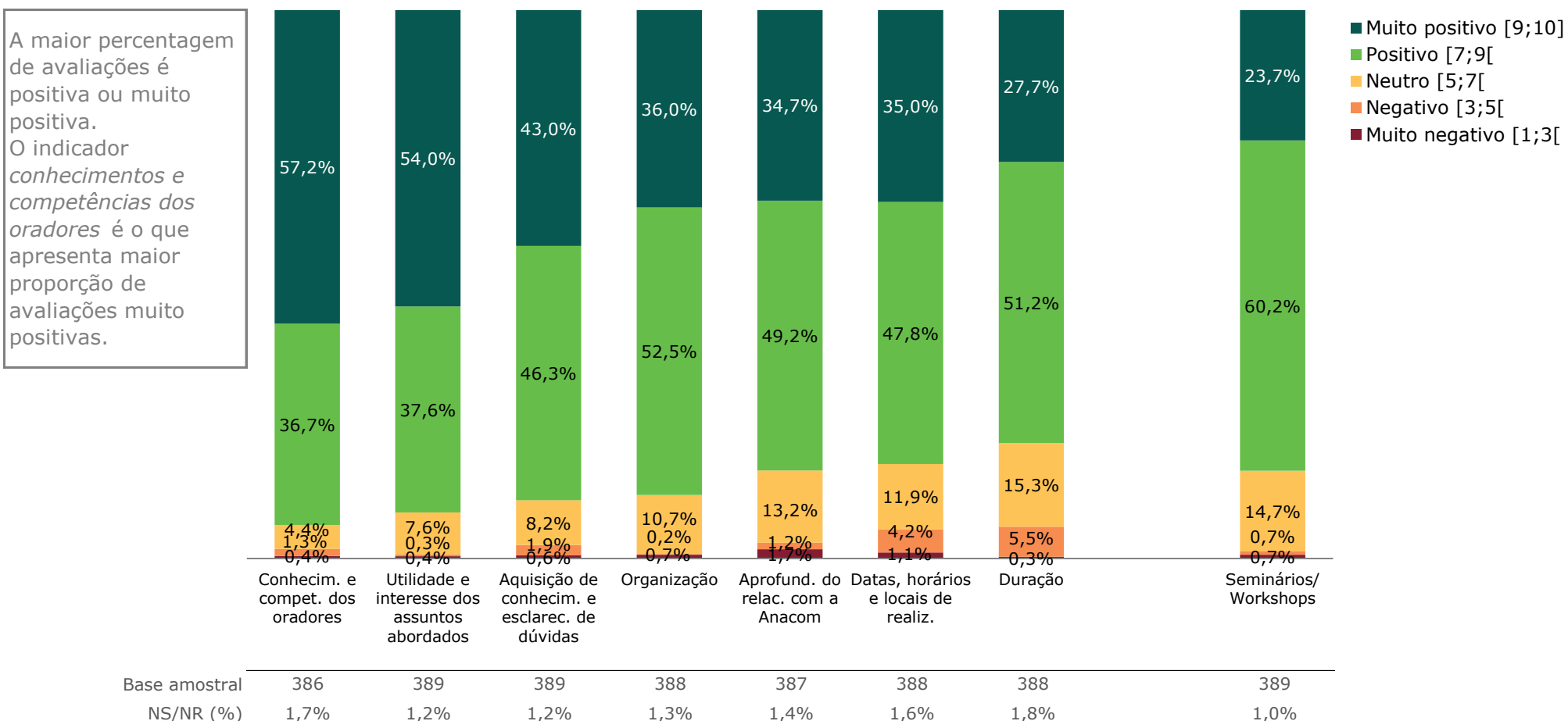
1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Seminários/Workshops

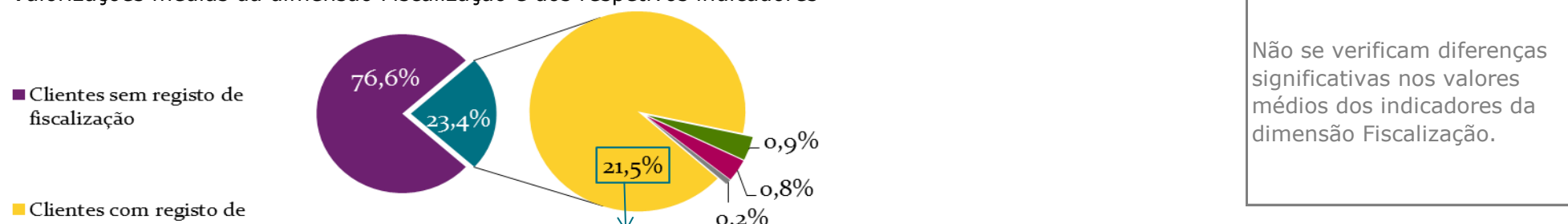
Segmentação por níveis de classificação da dimensão Seminários/Workshops e dos respetivos indicadores

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

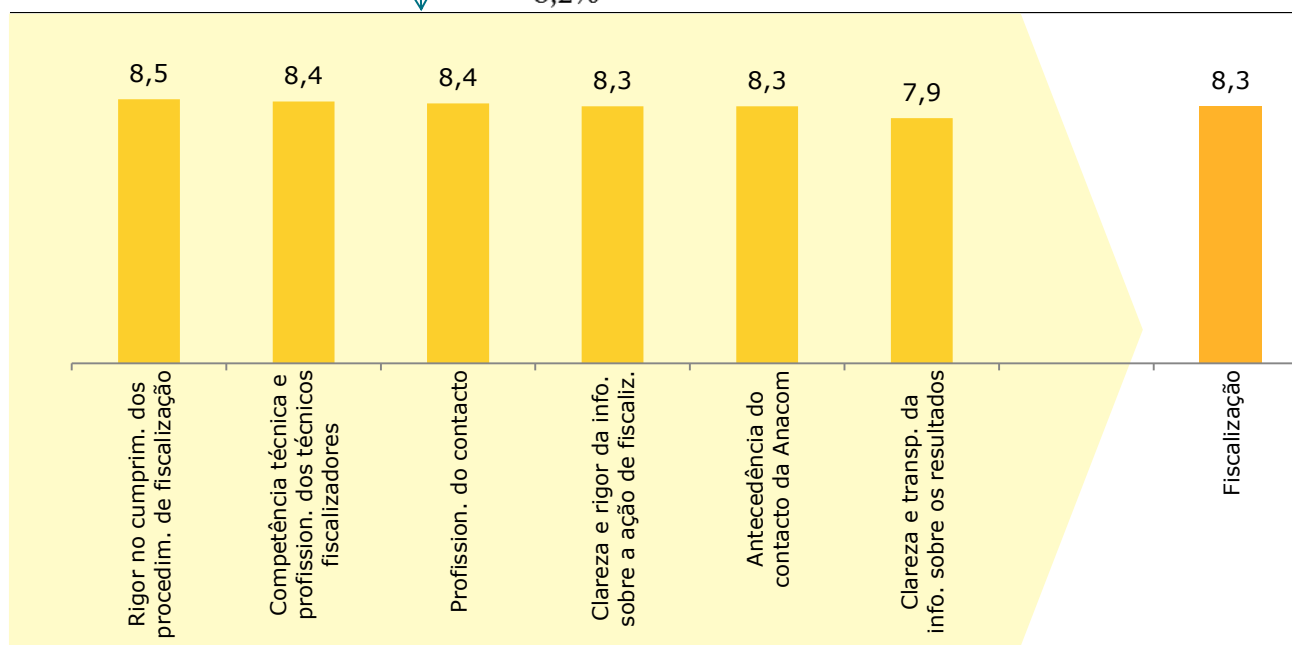


Dimensão Fiscalização

Valorizações médias da dimensão Fiscalização e dos respetivos indicadores



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



Base amostral: 613

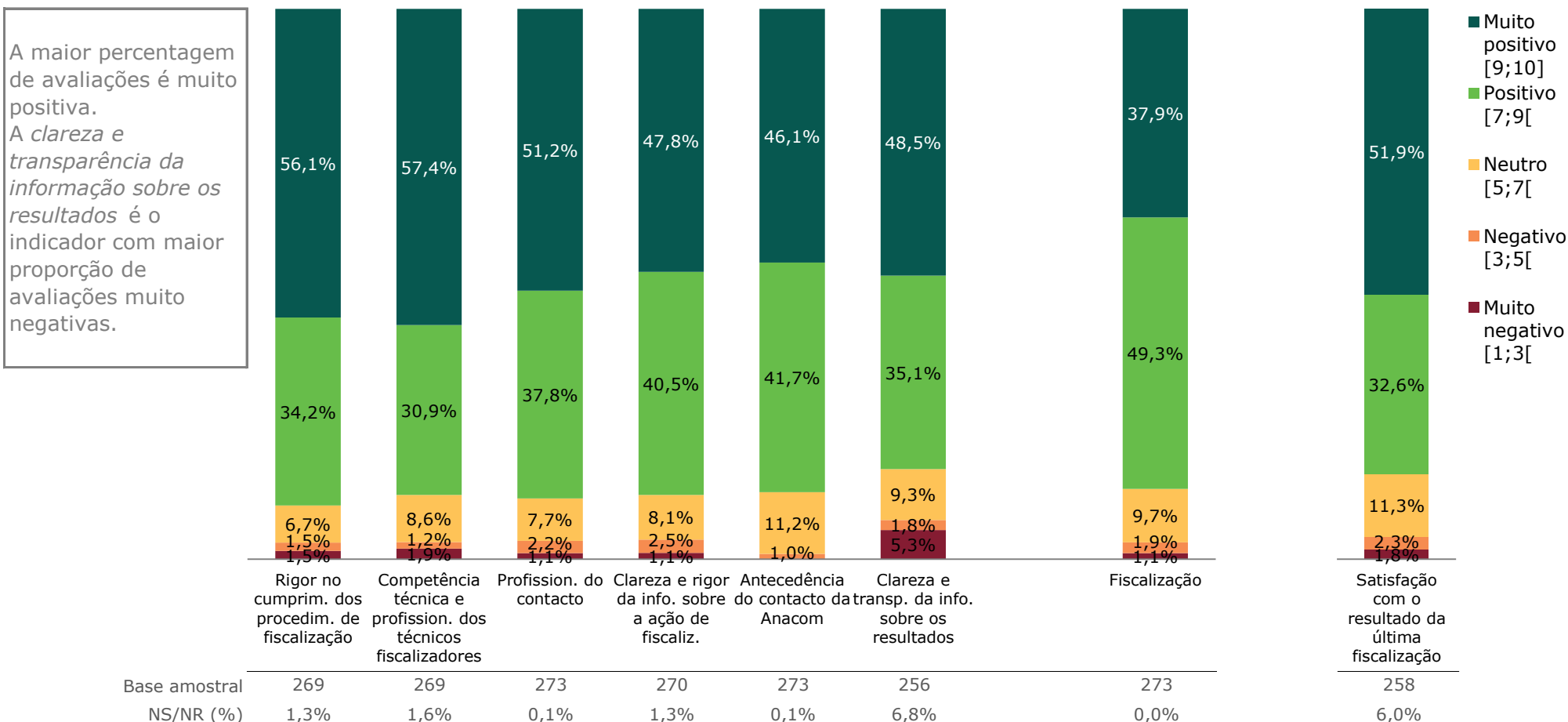
Base amostral	269	269	273	270	273	256	273
Moda	10	10	8	8	8	8	-
IC - lim. Inf.	8,2	8,1	8,1	8,0	8,1	7,6	8,1
IC - lim. Sup.	8,7	8,7	8,6	8,6	8,5	8,3	8,5

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

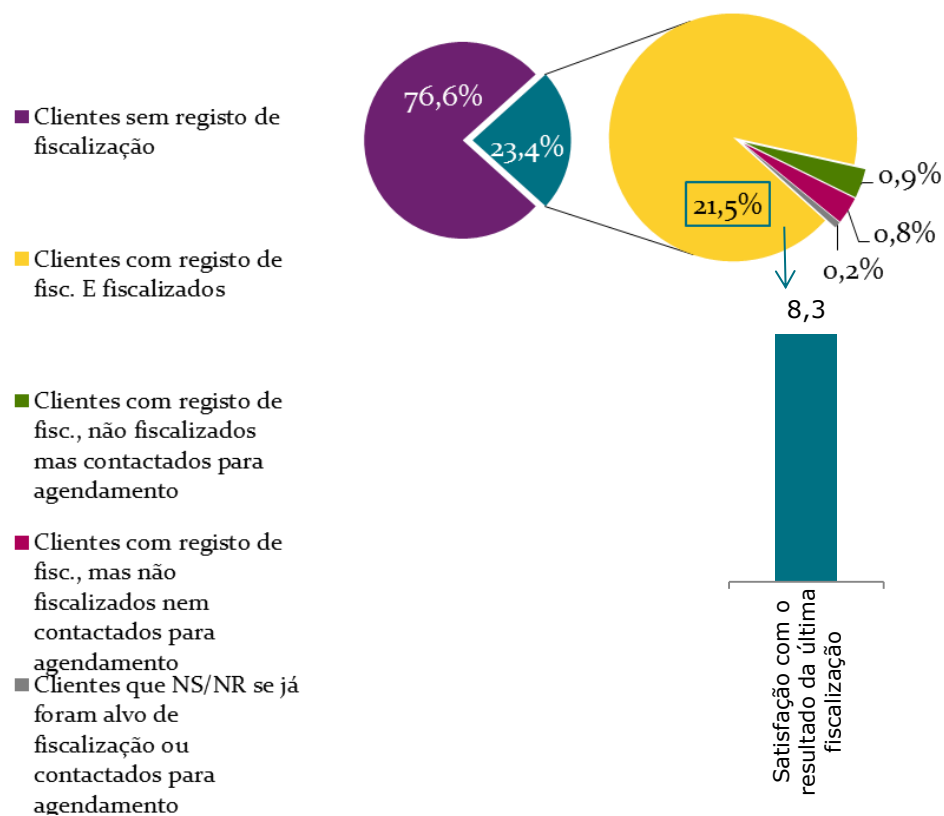
Dimensão Fiscalização

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

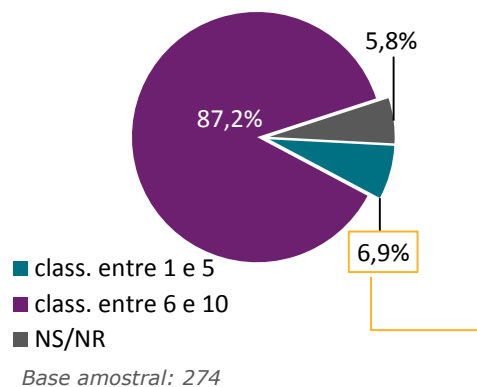
10 - Nível mais elevado

Base amostral: 613

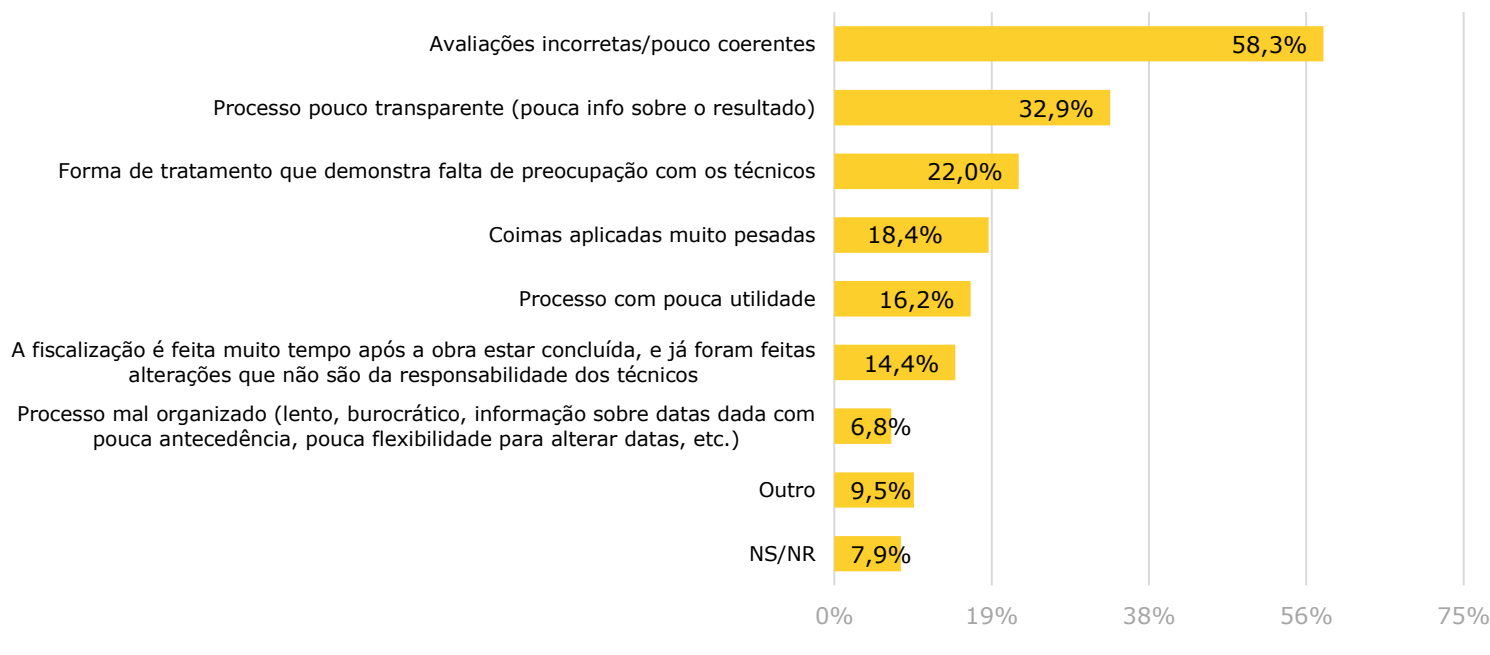
Dimensão Fiscalização

(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?



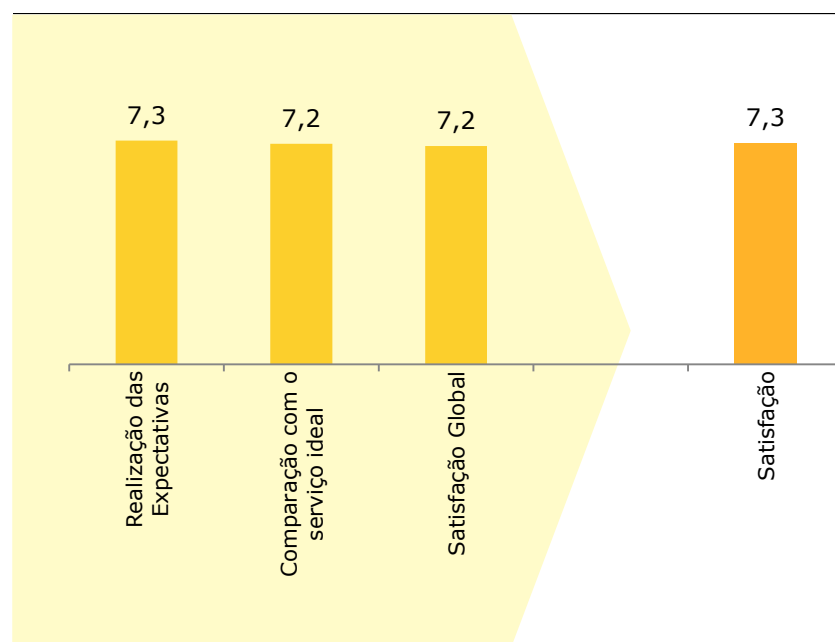
Motivos de insatisfação com os resultados da fiscalização (*)



(*) 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

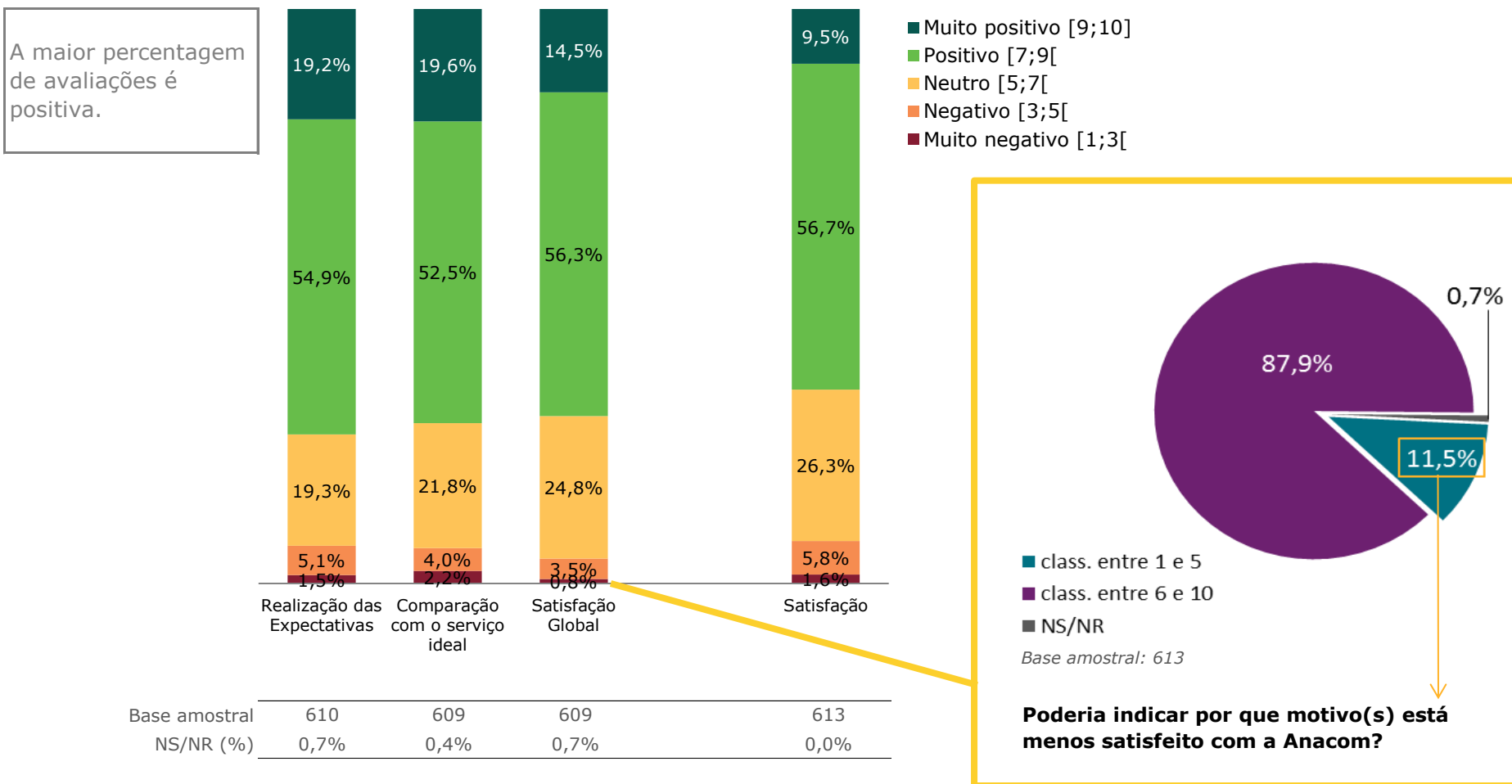
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Satisfação

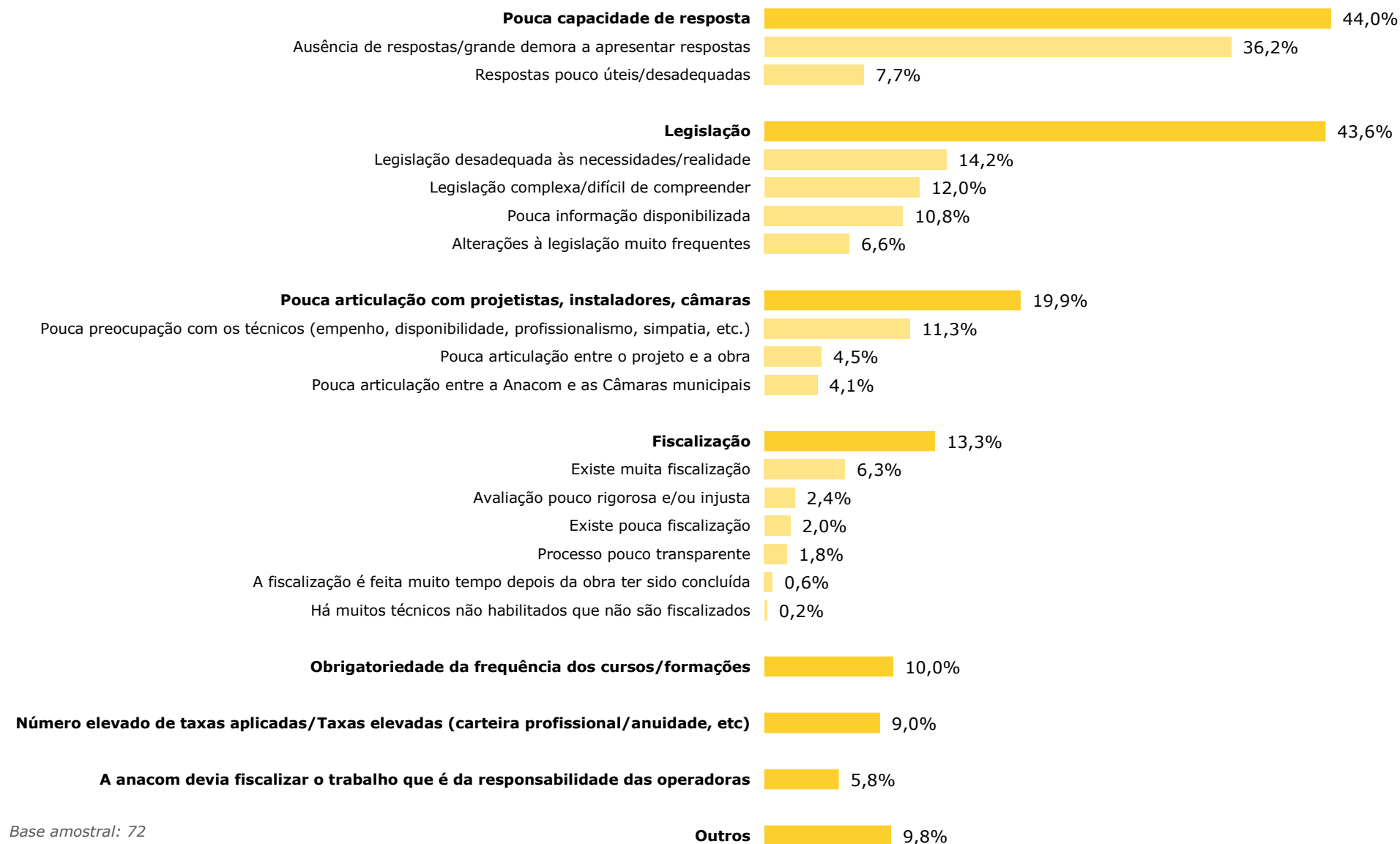
Segmentação por níveis de classificação da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



Dimensão Satisfação

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

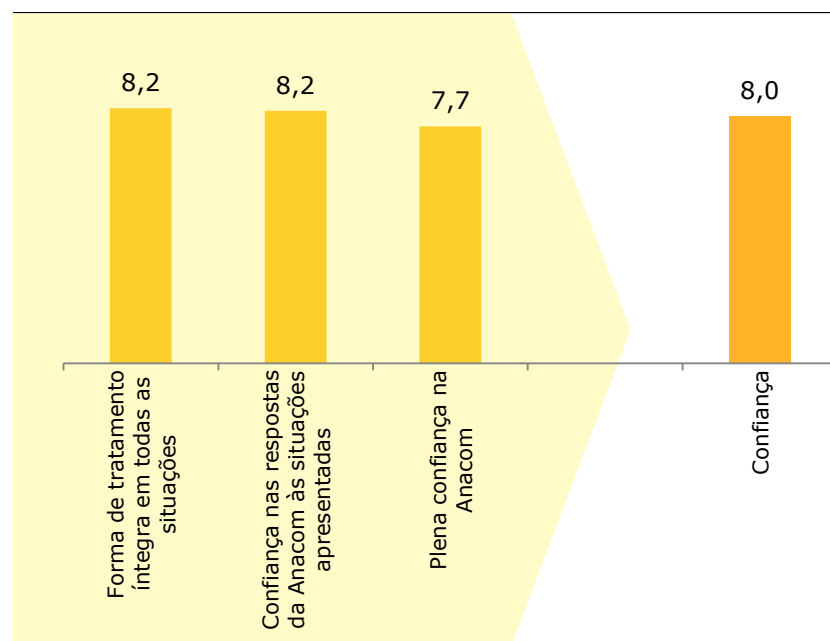
Motivos de insatisfação (*)



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

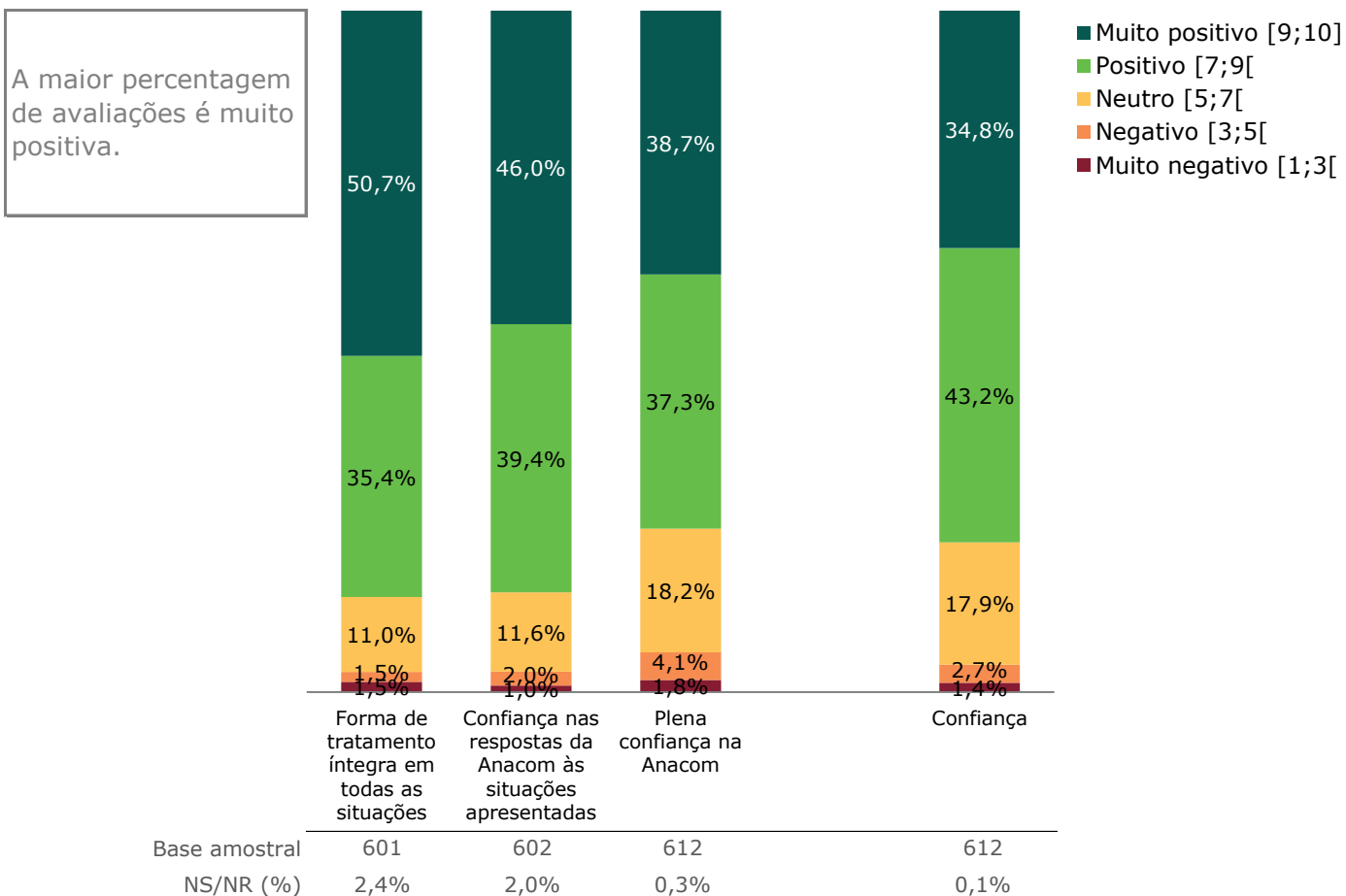
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Confiança

Segmentação por níveis de classificação da dimensão Confiança e dos respetivos 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:

Cientes fiscalizados e com notificação;

Cientes fiscalizados e sem notificação;

Cientes 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:

Cientes que são simultaneamente projetistas e instaladores;

Cientes 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;

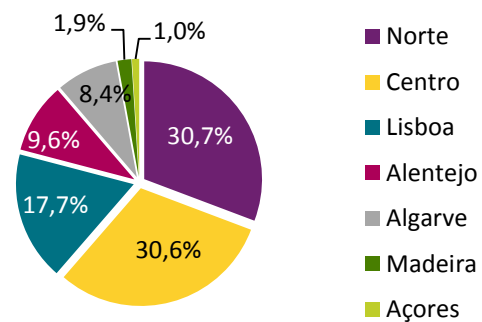
Lisboa;

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

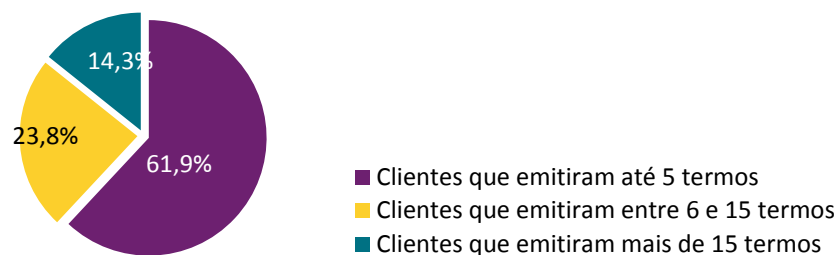
Os projetistas e instaladores ITED/ITUR foram segmentados nas seguintes classes:

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:

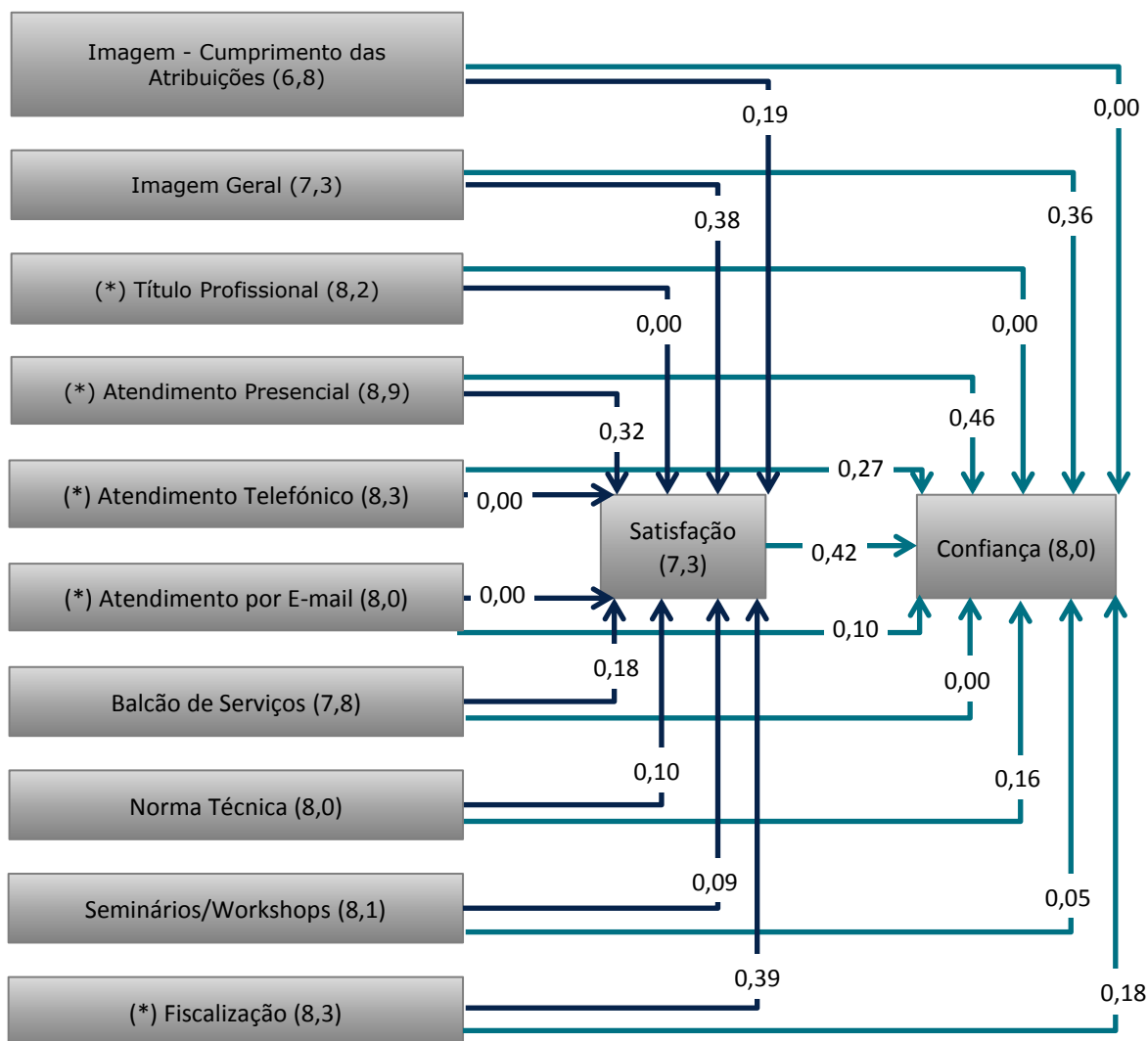
Impactos diretos - efeitos que são, como o nome sugere, fornecidos directamente pelos coeficientes de impacto;

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 R² 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.

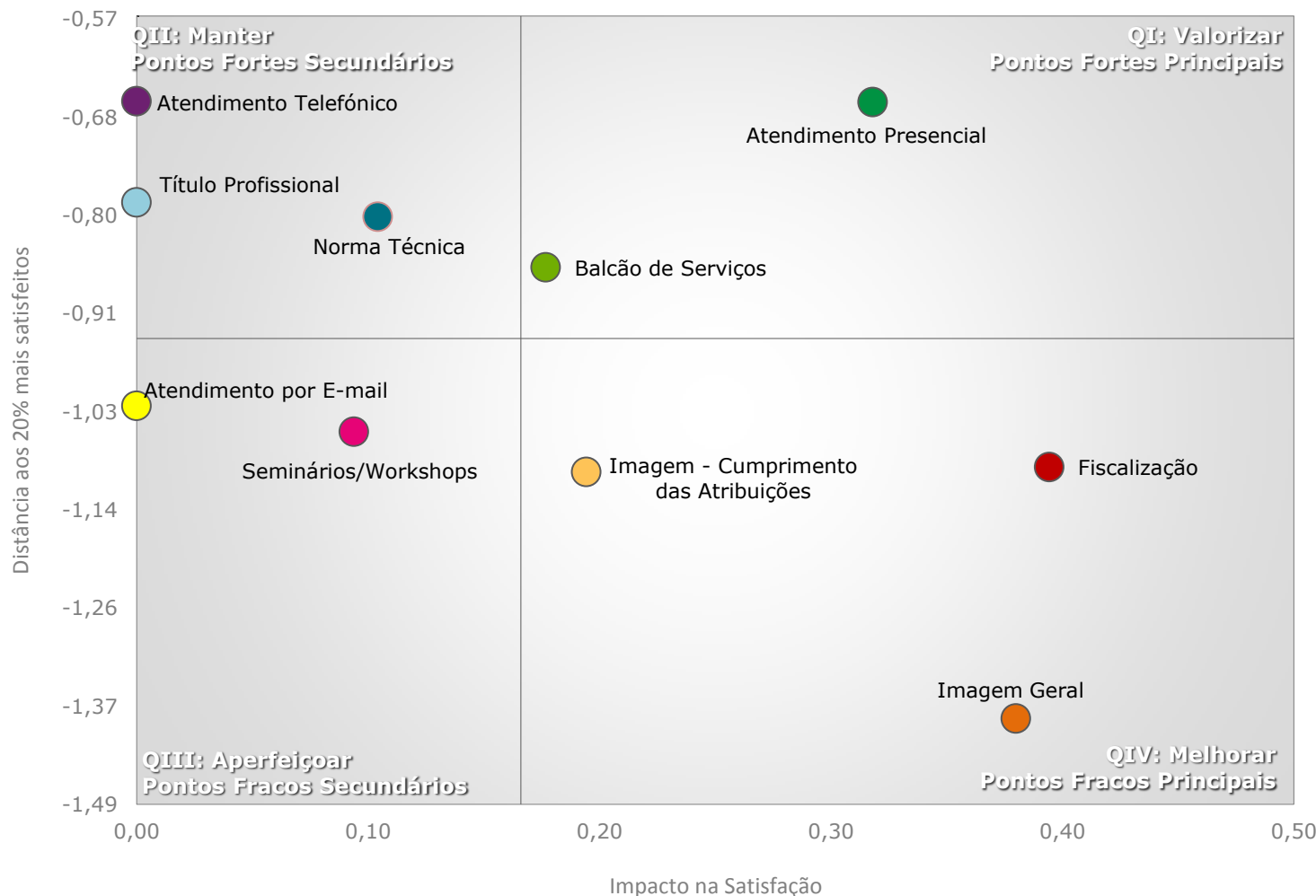
Quadrante II – Pontos Fortes Secundários: variáveis com menor contributo para a Satisfação, mas com valorizações acima da média das distâncias aos projetistas e instaladores mais satisfeitos. A sua atuação é menos prioritária, requerendo, se possível, a manutenção dos níveis atuais de desempenho.

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 contante 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 Telefónico	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%

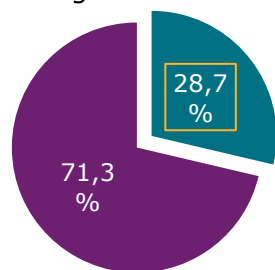
Ao nível da atribuição do Título Profissional, o indicador com maior índice de atuação prioritária é o *cumprimento dos prazos* (28%), seguido do *valor da taxa* (17%).

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?

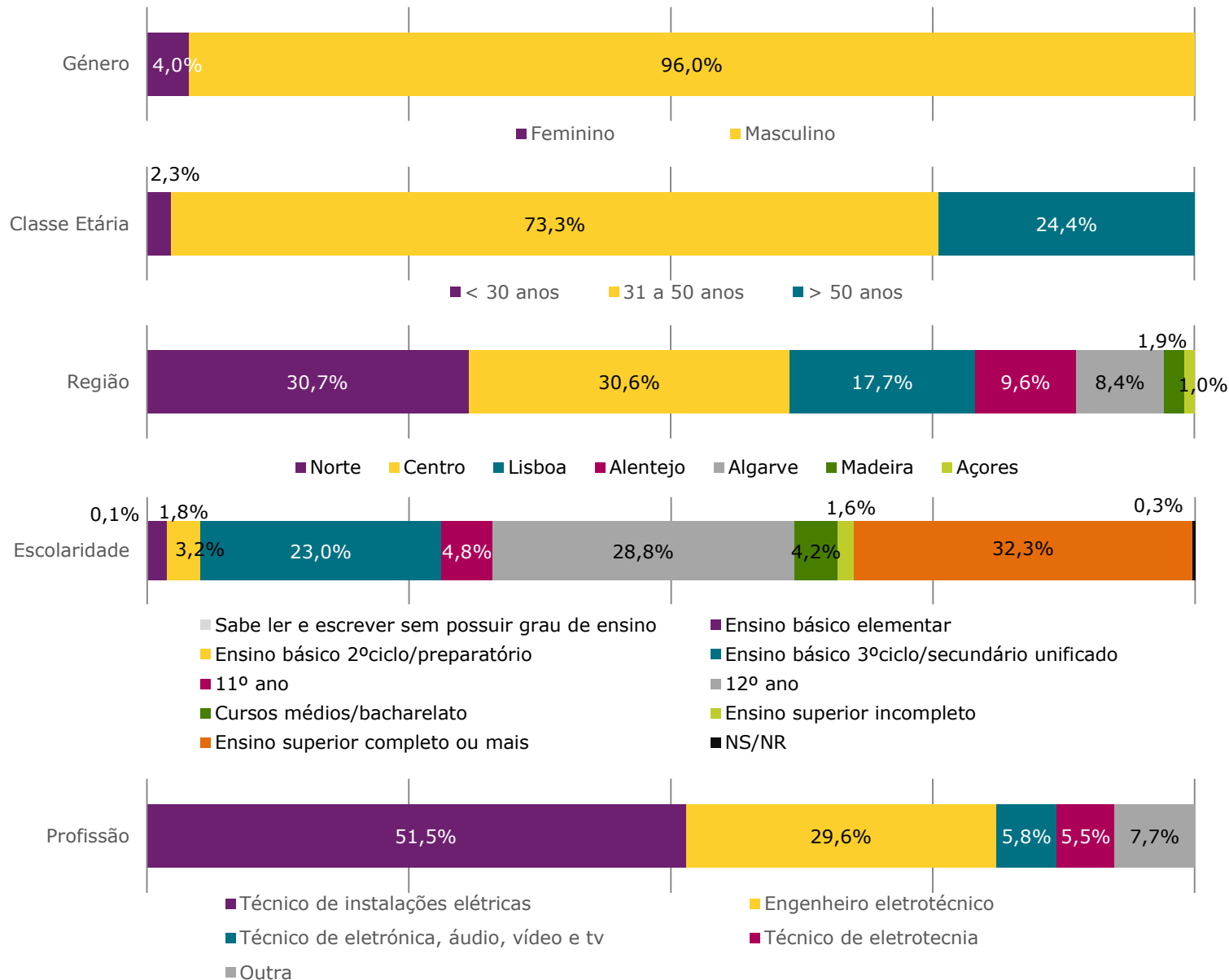


■ Sim ■ Não

Base amostral: 613



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO



Nº de termos emitidos	
Moda	2
Média	5,41

ANEXOS

População e Amostra por Estrato

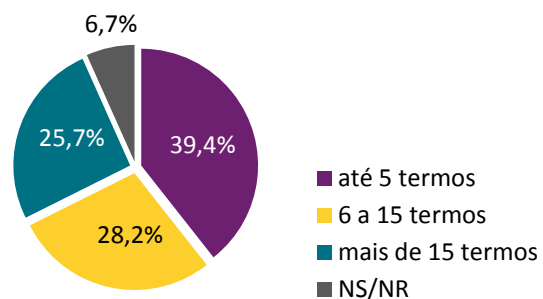
Estrato	Designação do Estrato	População	Amostra
1	Técnico ITED da NUTSII Norte, com fiscalização e com notificação	39	11
2	Técnico ITED da NUTSII Norte, com fiscalização e sem notificação	159	21
3	Técnico ITED da NUTSII Norte, sem fiscalização e sem notificação	947	30
4	Técnico ITUR da NUTSII Norte, 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

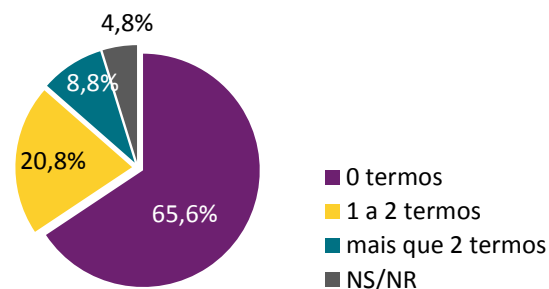
Termos de responsabilidade emitidos

Nº Temos de Projeto ITED emitidos



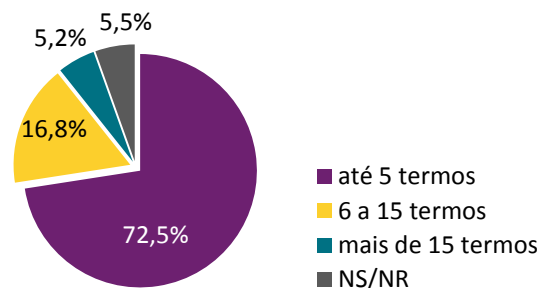
Base amostral: 160

Nº Temos de Projeto ITUR emitidos



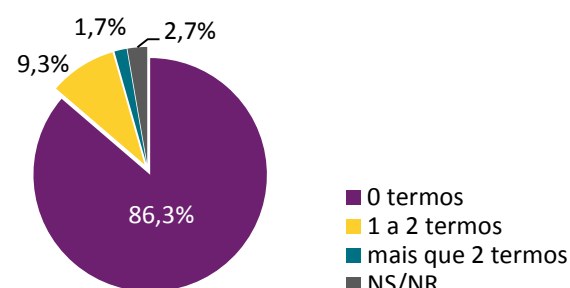
Base amostral: 137

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)

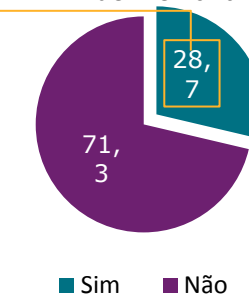
Por que motivo(s) está menos satisfeito com a Anacom?

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%

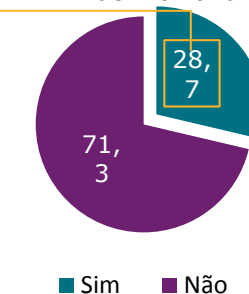
Gostaria de fazer algum comentário ou sugestão de melhoria?



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/ 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/ 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/ Indicador (Dimensão)		valor médio	IC - limite inferior	IC - limite superior	Base Amostral
Conhec. e compet. demonstrados (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/ 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

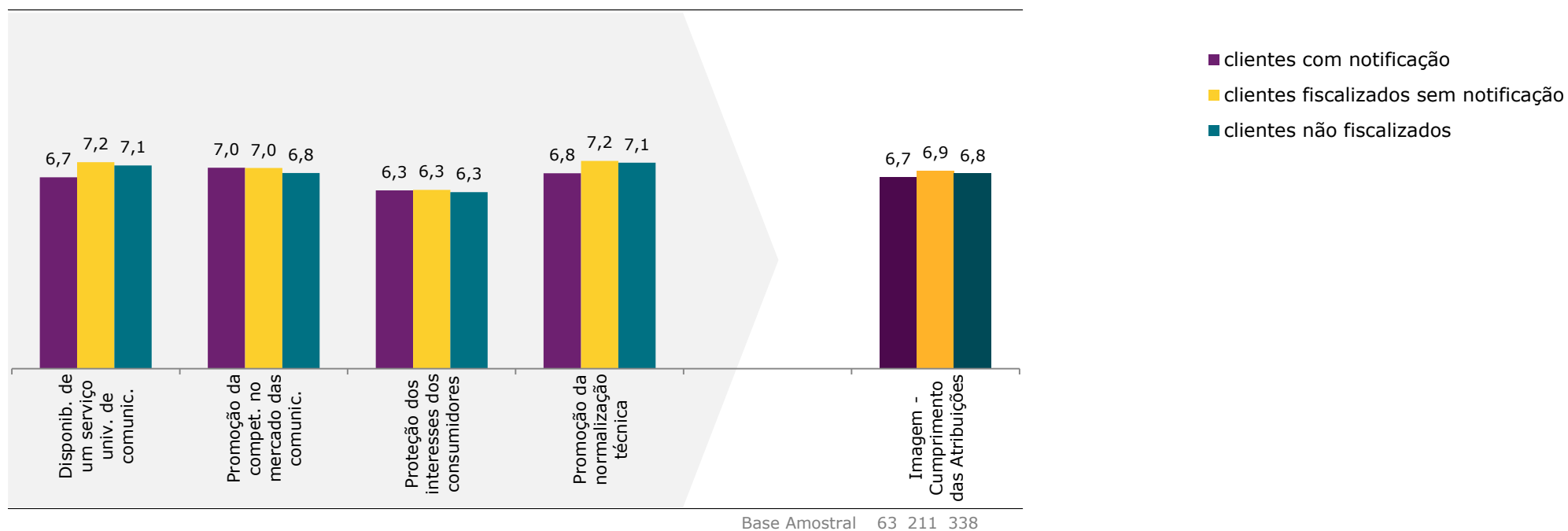
Fiscalização

Dimensão/ 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/ 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



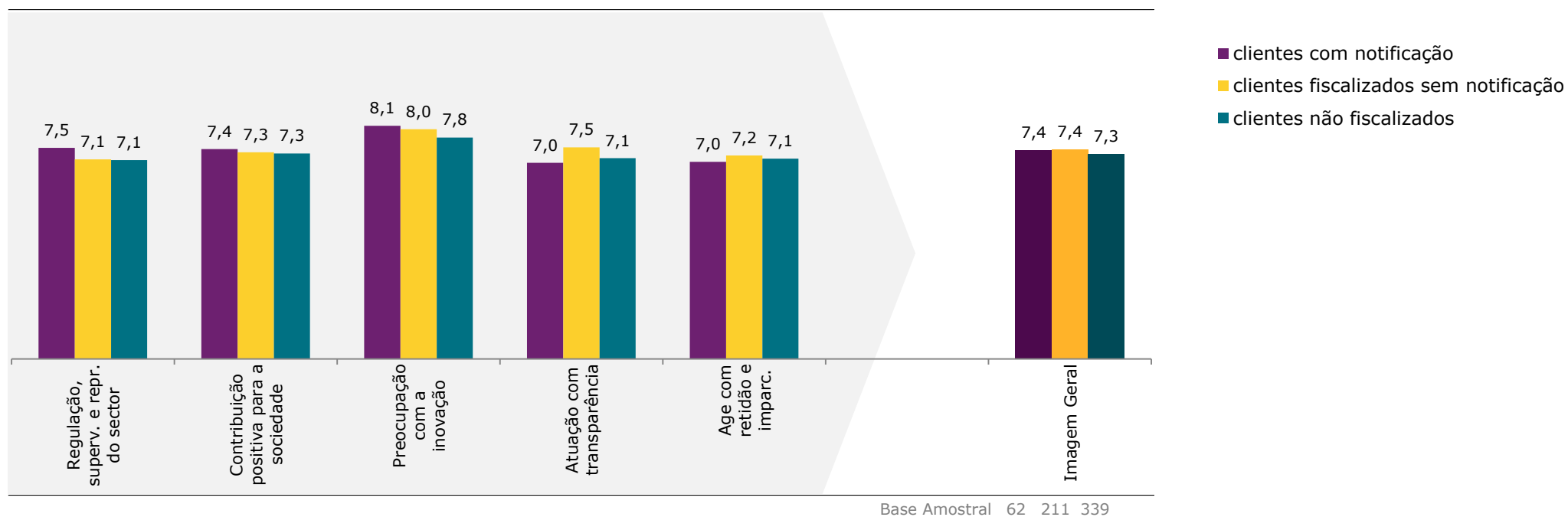
Escala de 1 a 10:

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:

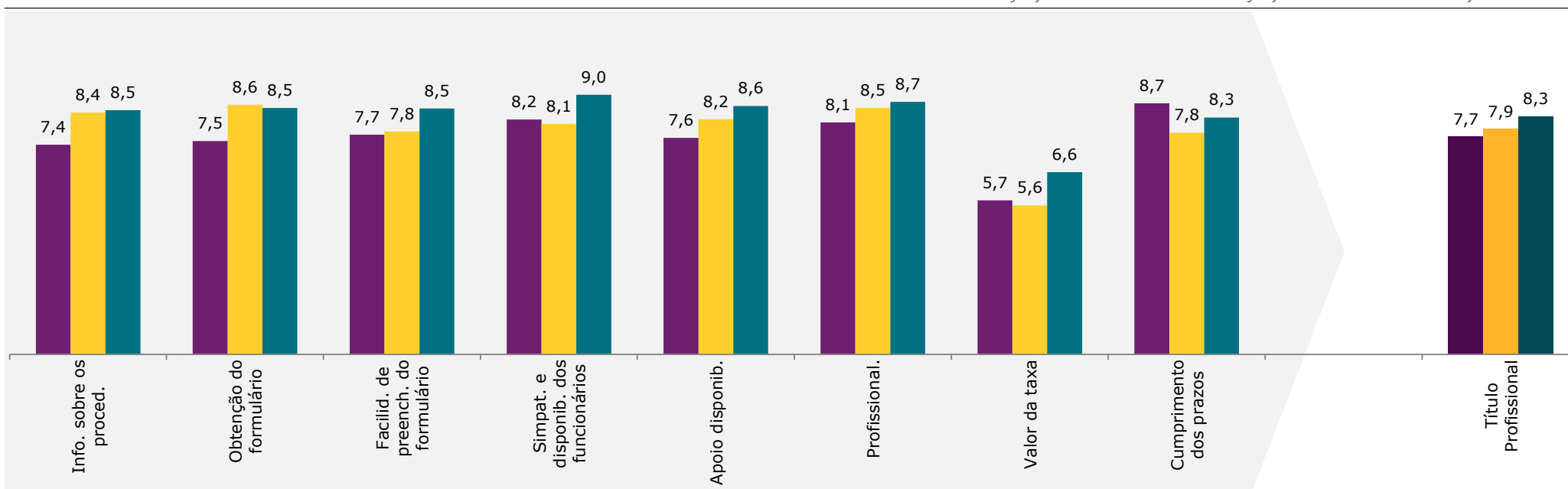
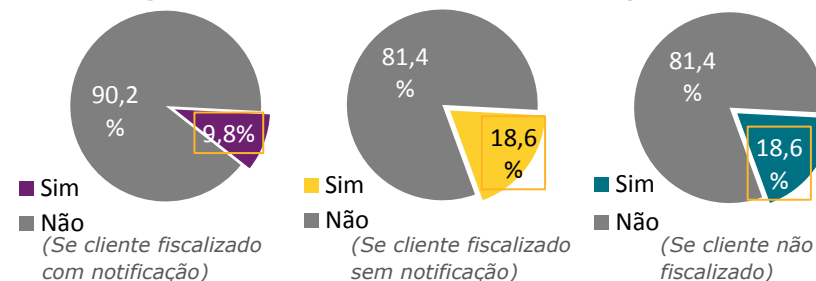
1 - Nível mais baixo

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

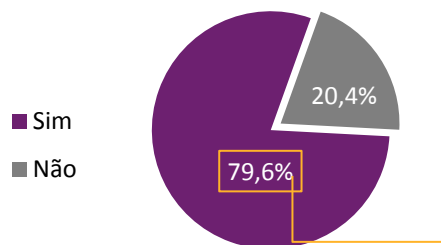
- clientes com notificação
- clientes fiscalizados sem notificação
- clientes não fiscalizados

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

Atendimento

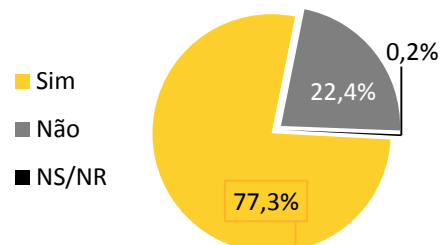
Nos últimos 12 meses, entrou em contacto com a Anacom?

Se cliente fiscalizado com notificação



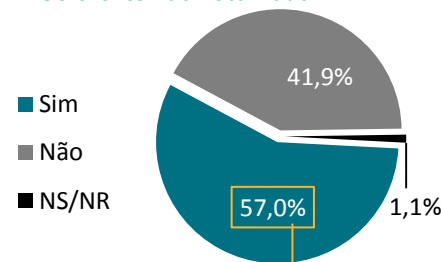
Base amostral: 63

Se cliente fiscalizado sem notificação



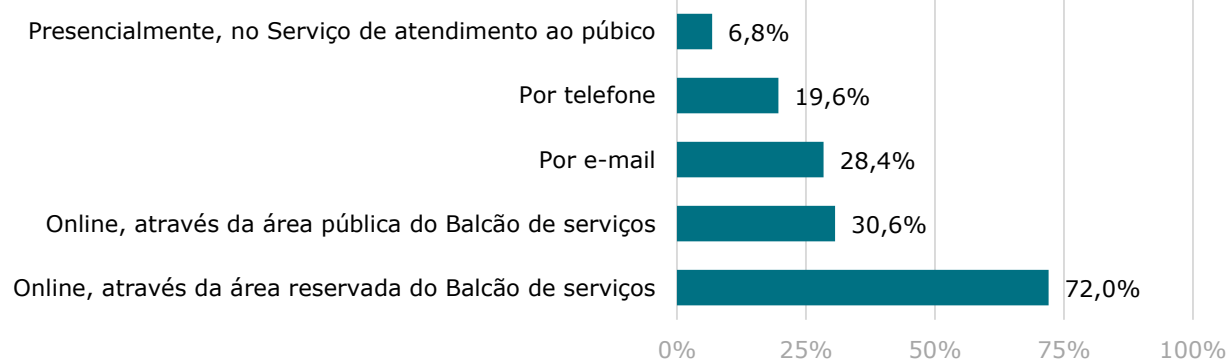
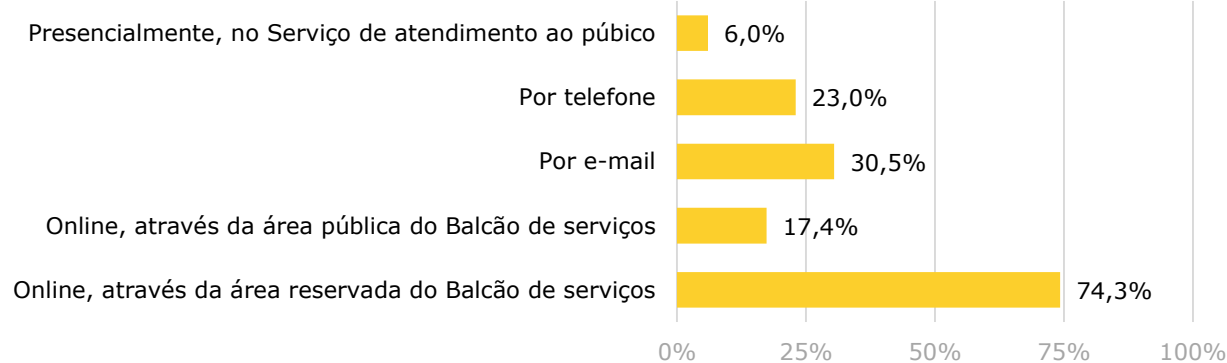
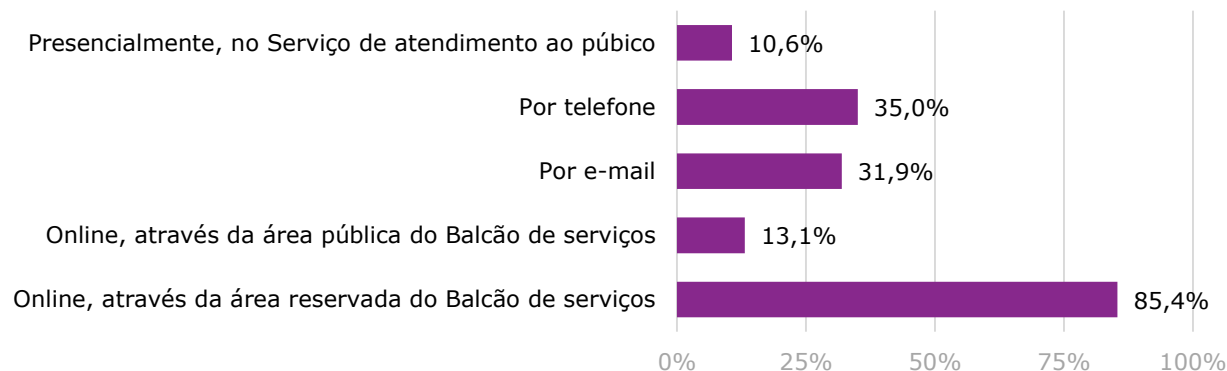
Base amostral: 211

Se cliente não fiscalizado



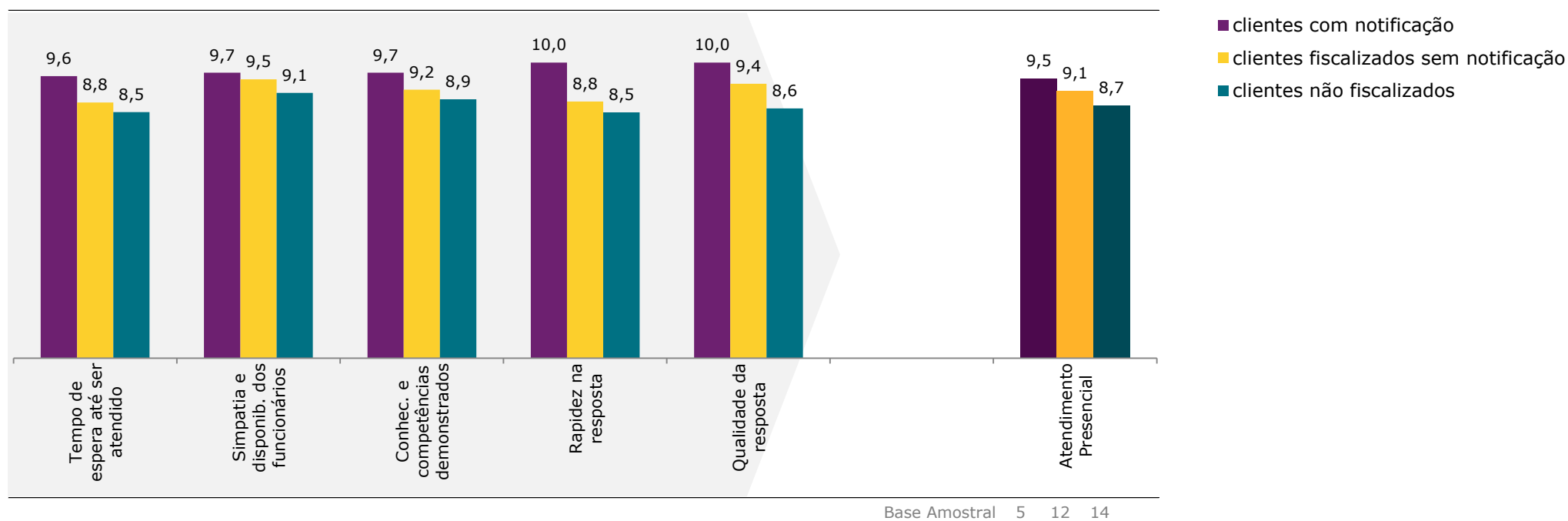
Base amostral: 339

Através de que meios?



Dimensão Atendimento Presencial (*)

Valorizações médias da dimensão Atendimento Presencial e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

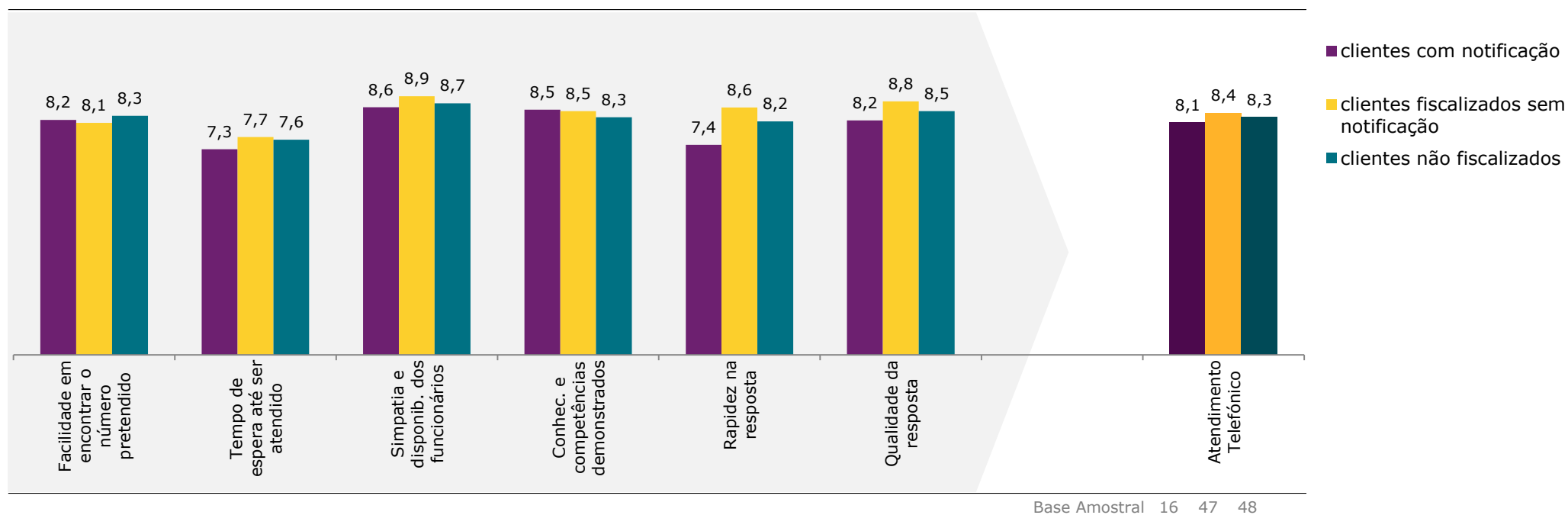
10 - Nível mais elevado

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

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

Dimensão Atendimento Telefónico (*)

Valorizações médias da dimensão Atendimento Telefónico e dos respetivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

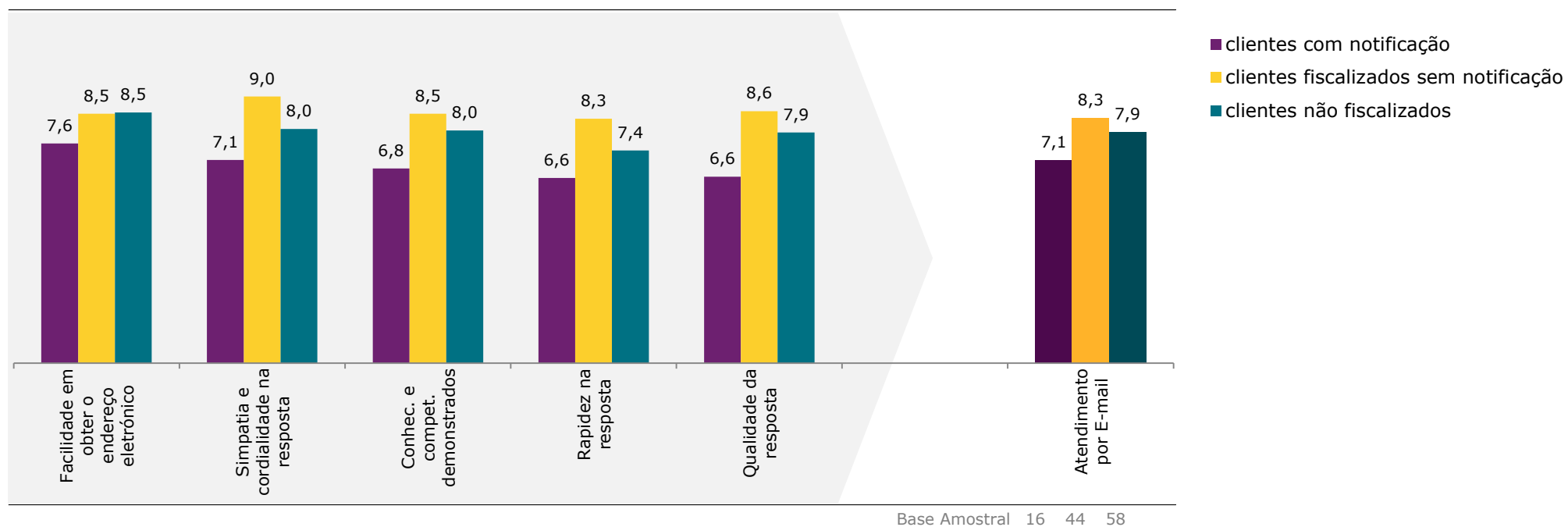
10 - Nível mais elevado

(*) 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

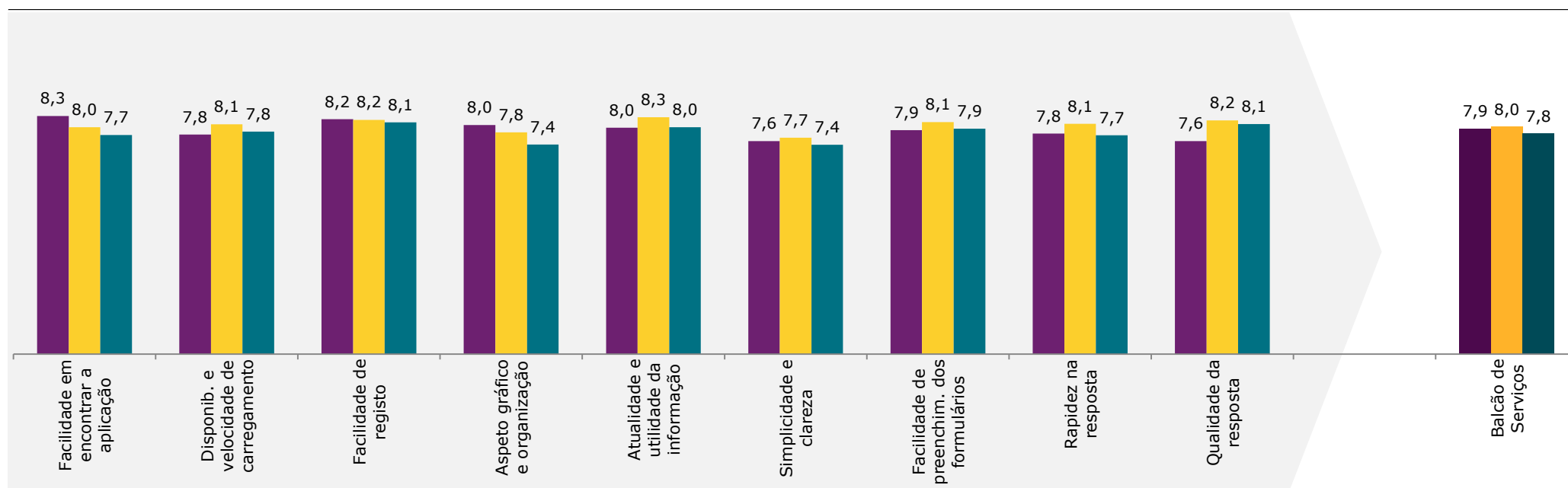
10 - Nível mais elevado

(*) 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



Base Amostral 45 144 179

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

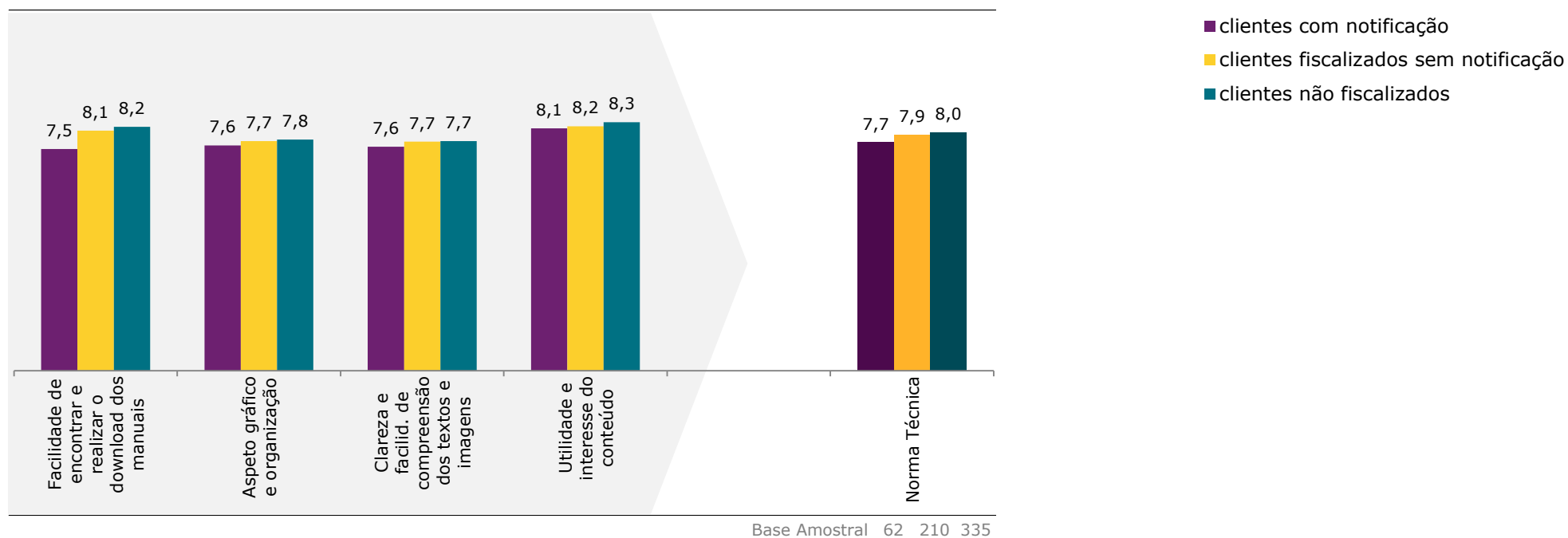
■ clientes com notificação

■ clientes fiscalizados sem notificação

■ clientes não fiscalizados

Dimensão Norma Técnica

Valorizações médias da dimensão Norma Técnica e dos respetivos indicadores



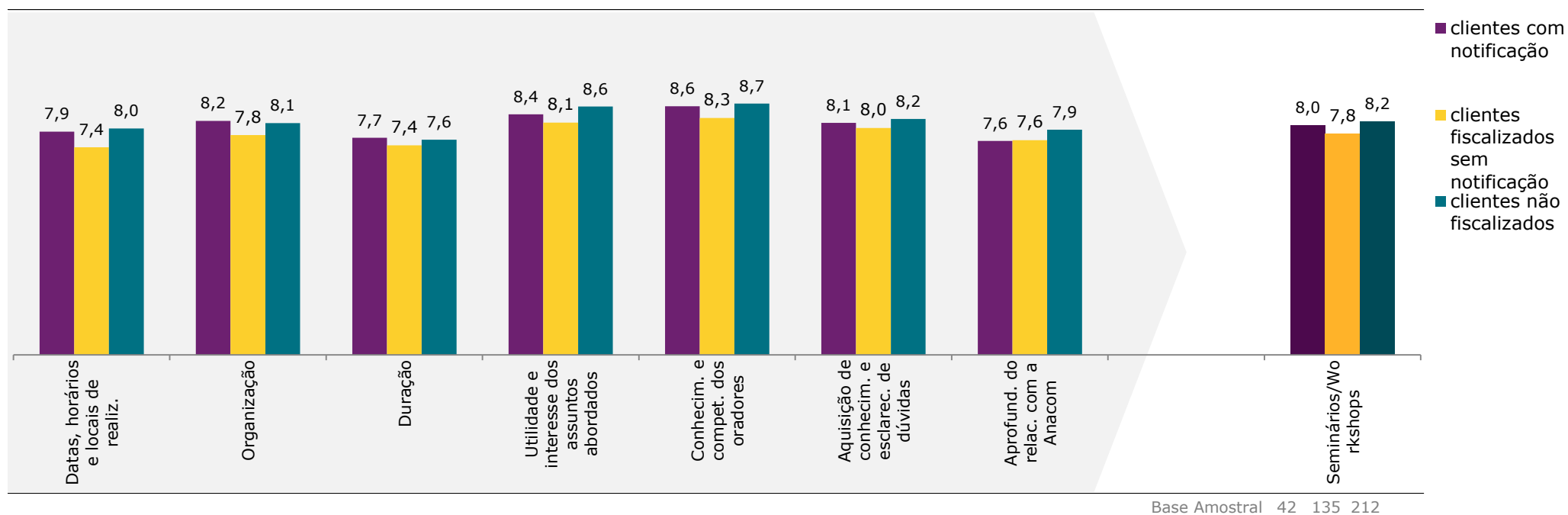
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Seminários/Workshops

Valorizações médias da dimensão Seminários/Workshops e dos respetivos indicadores



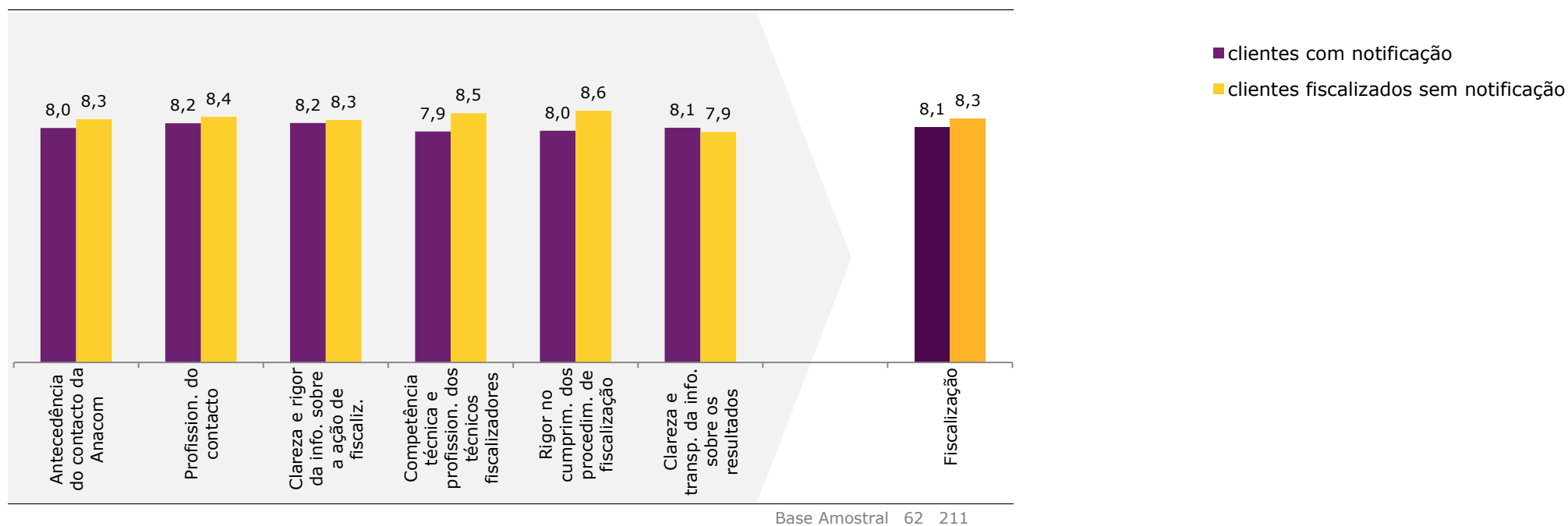
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Fiscalização

Valorizações médias da dimensão Fiscalização e dos respetivos indicadores



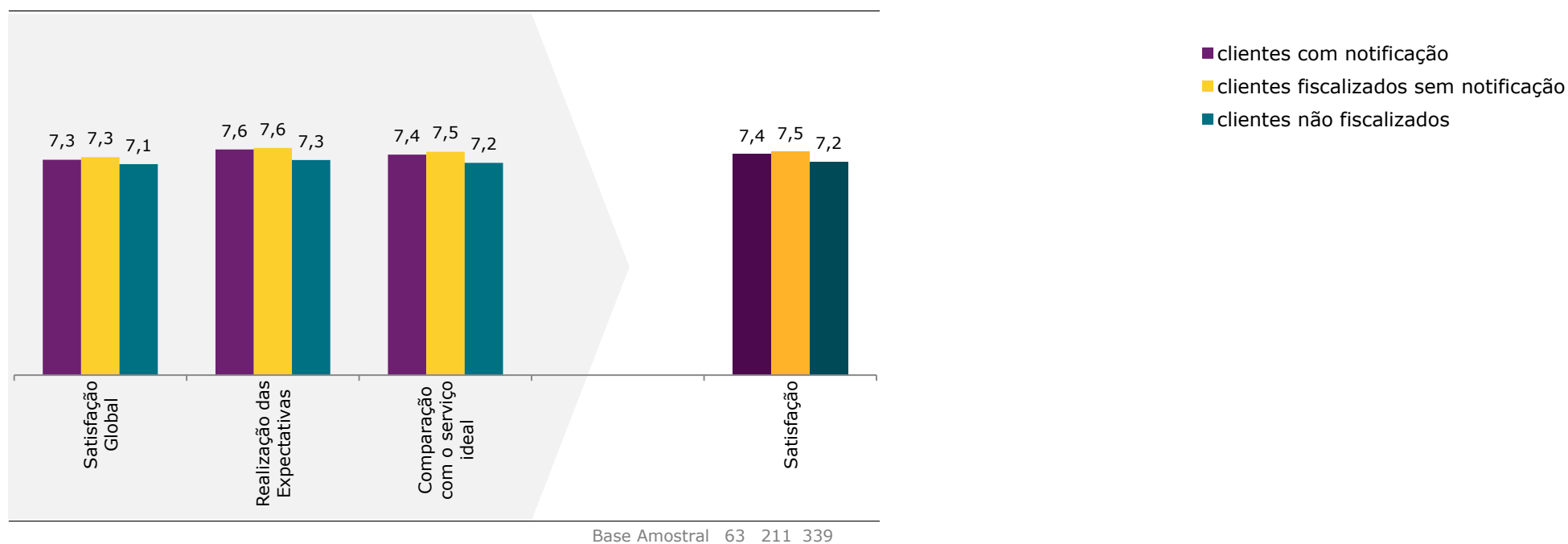
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Satisfação

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



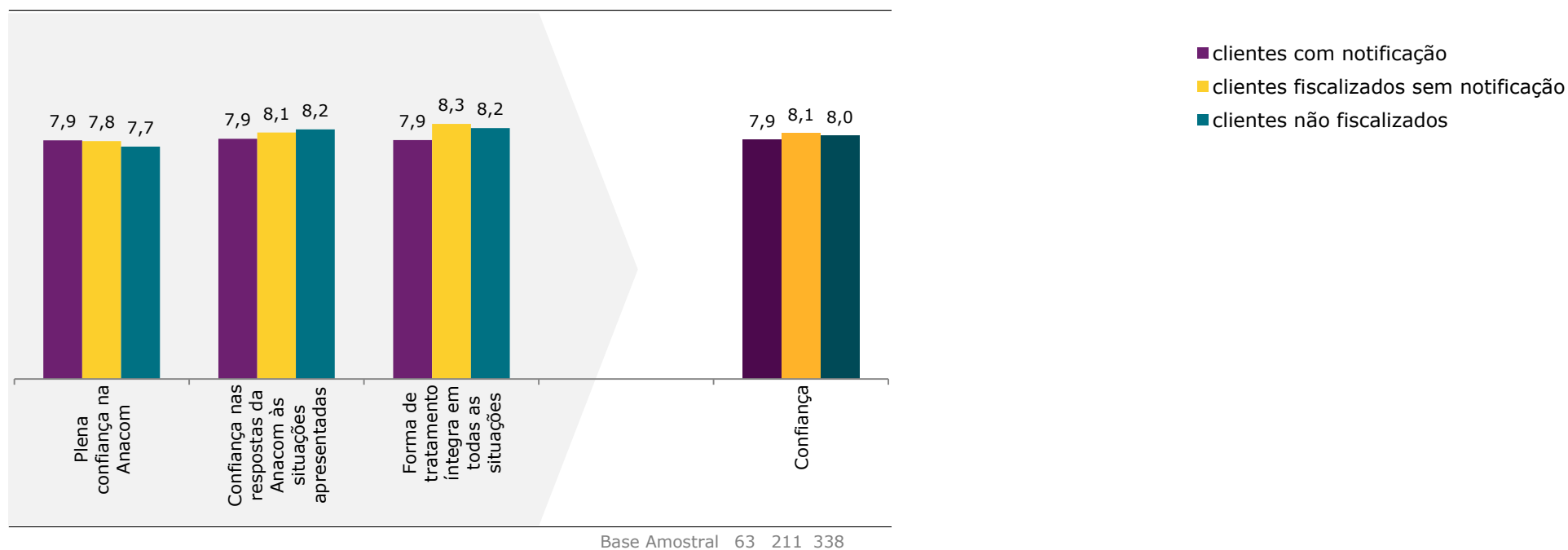
Escala de 1 a 10:

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

Título

Dimensão/ 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/ 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
Aspetto 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

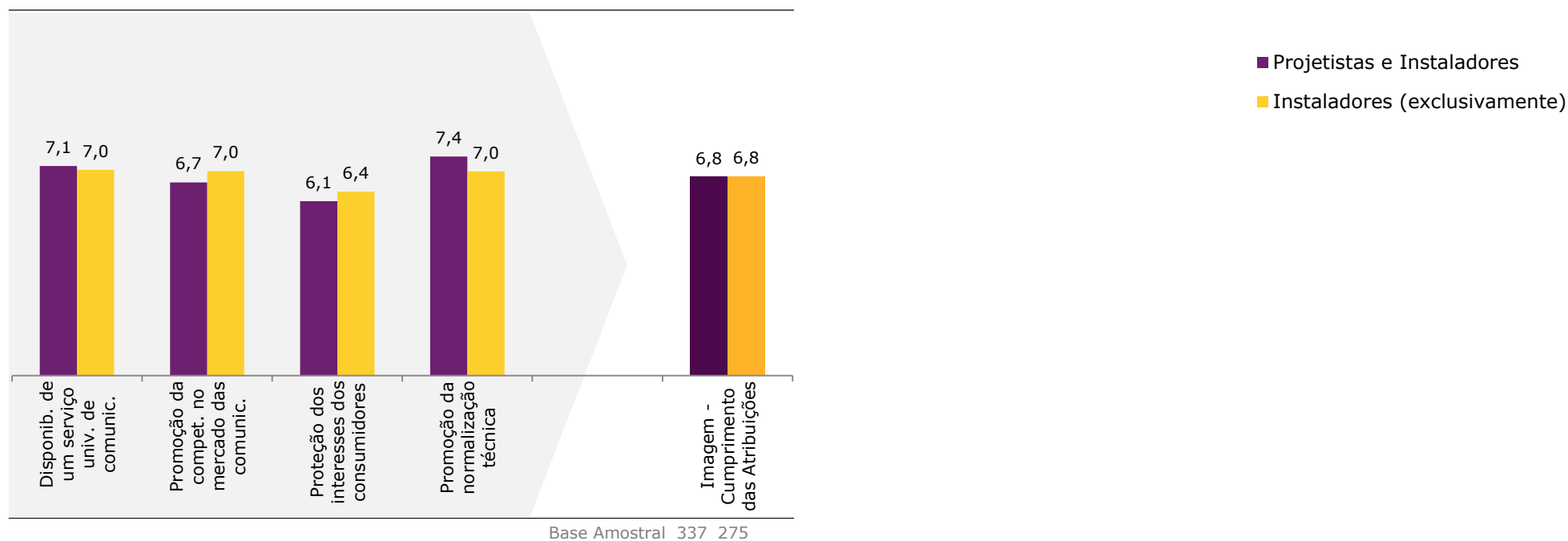
Dimensão/ Indicador (Dimensão)		valor médio	IC - limite inferior	IC - limite superior	Base Amostral
Qualidade da resposta (Balcão de Serviços)	Projet. e Instalad.	8,1	7,7	8,4	91
	Instalad. (exclusivam.)	8,1	7,5	8,6	46
Dimensão Balcão de Serviços	Projet. e Instalad.	7,8	7,6	8,0	244
	Instalad. (exclusivam.)	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
Aspetto 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/ Indicador (Dimensão)		valor médio	IC - limite inferior	IC - limite superior	Base Amostral
Profission. 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 profission. 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



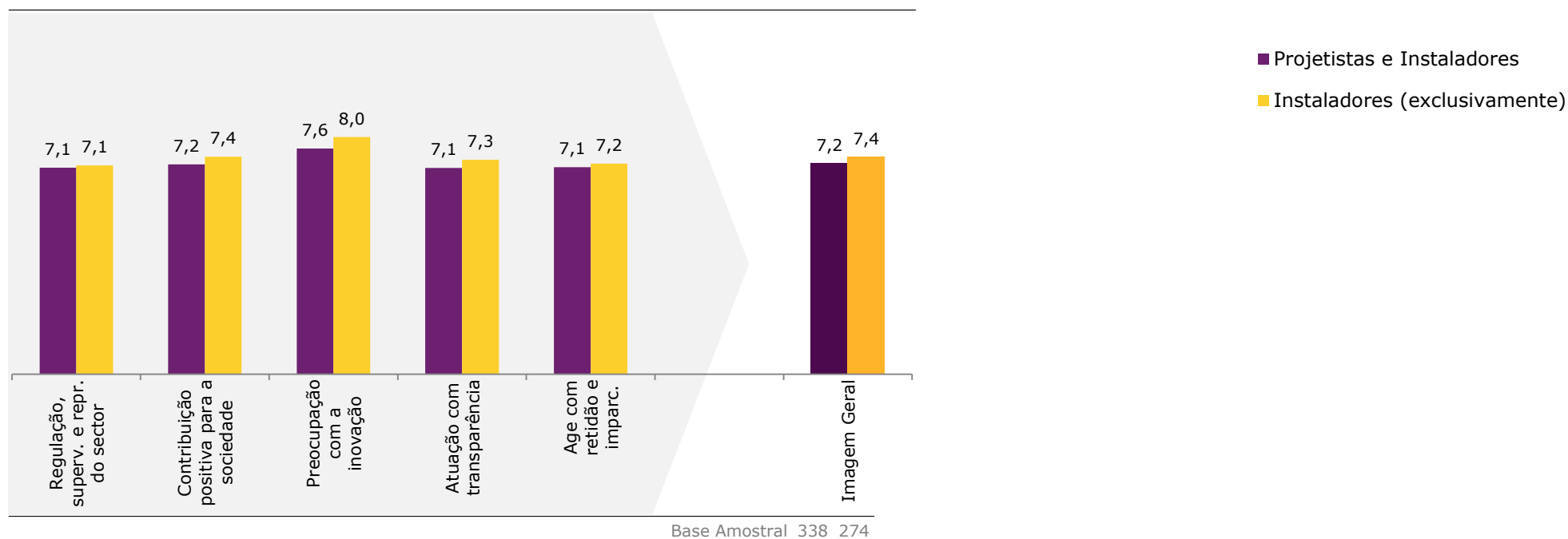
Escala de 1 a 10:

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:

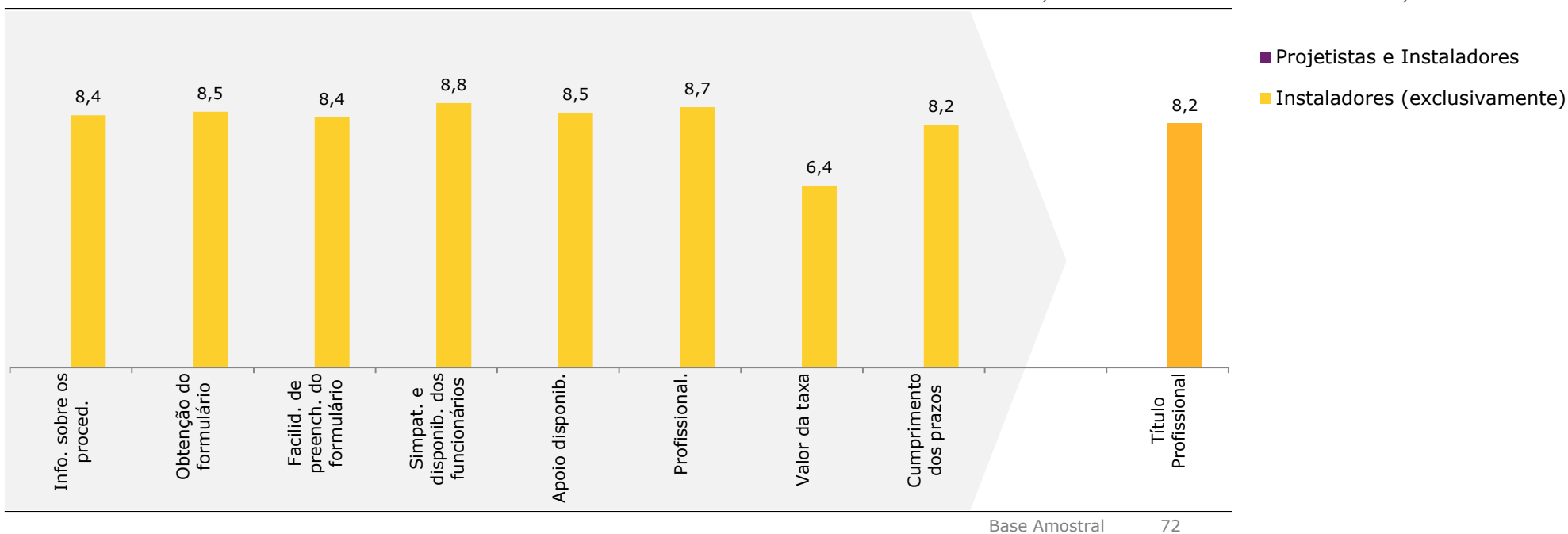
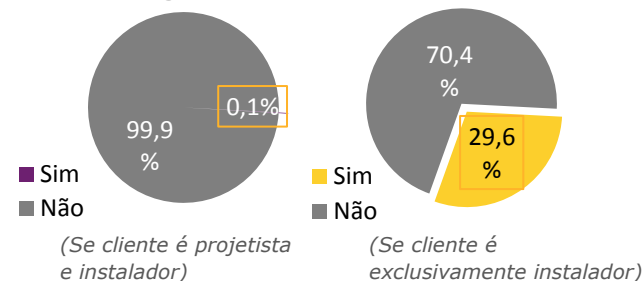
1 - Nível mais baixo

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

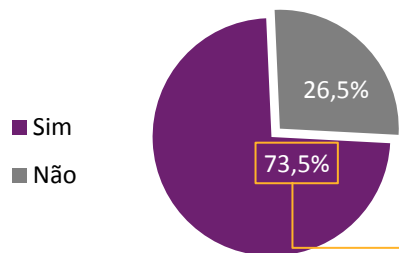
10 - Nível mais elevado

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

Atendimento

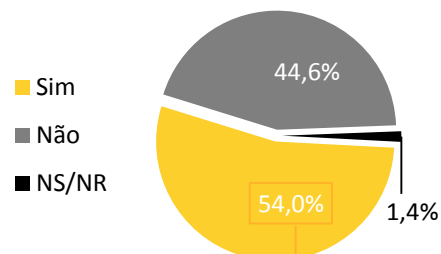
Nos últimos 12 meses, entrou em contacto com a Anacom?

Se cliente projetista e instalador:



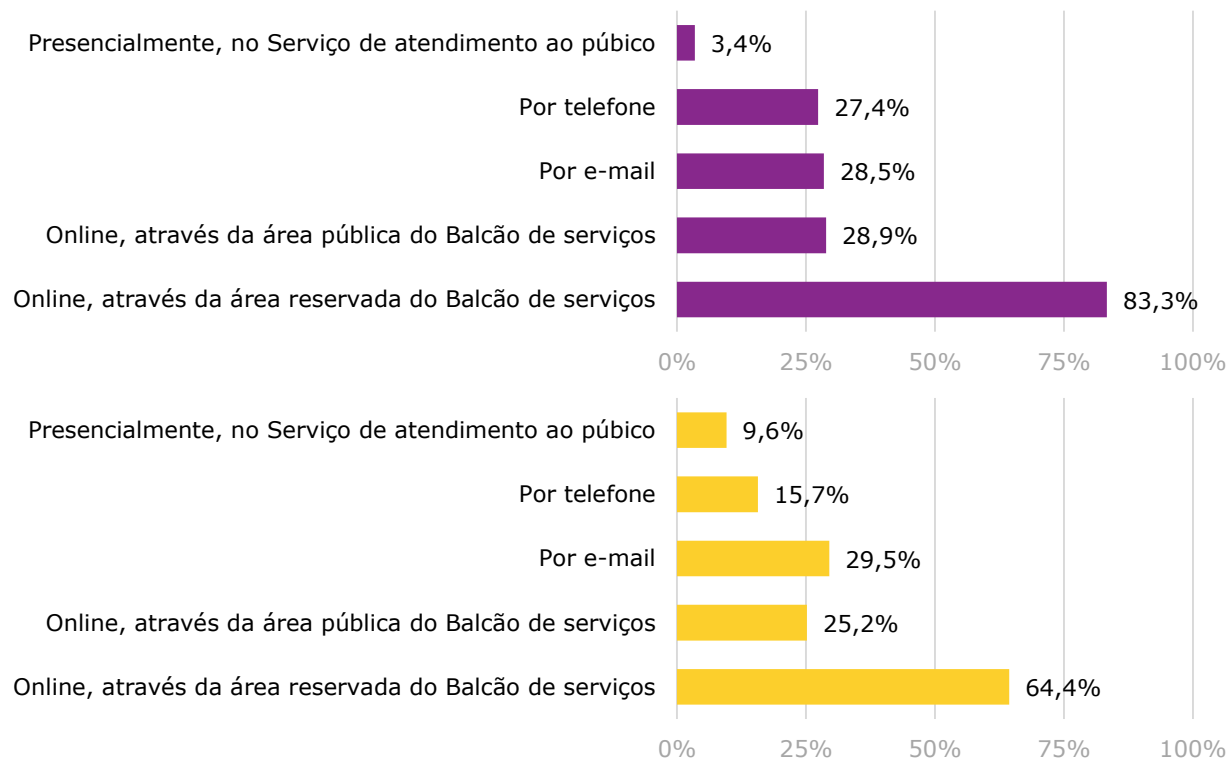
Base amostral: 338

Se cliente exclusivamente instalador:



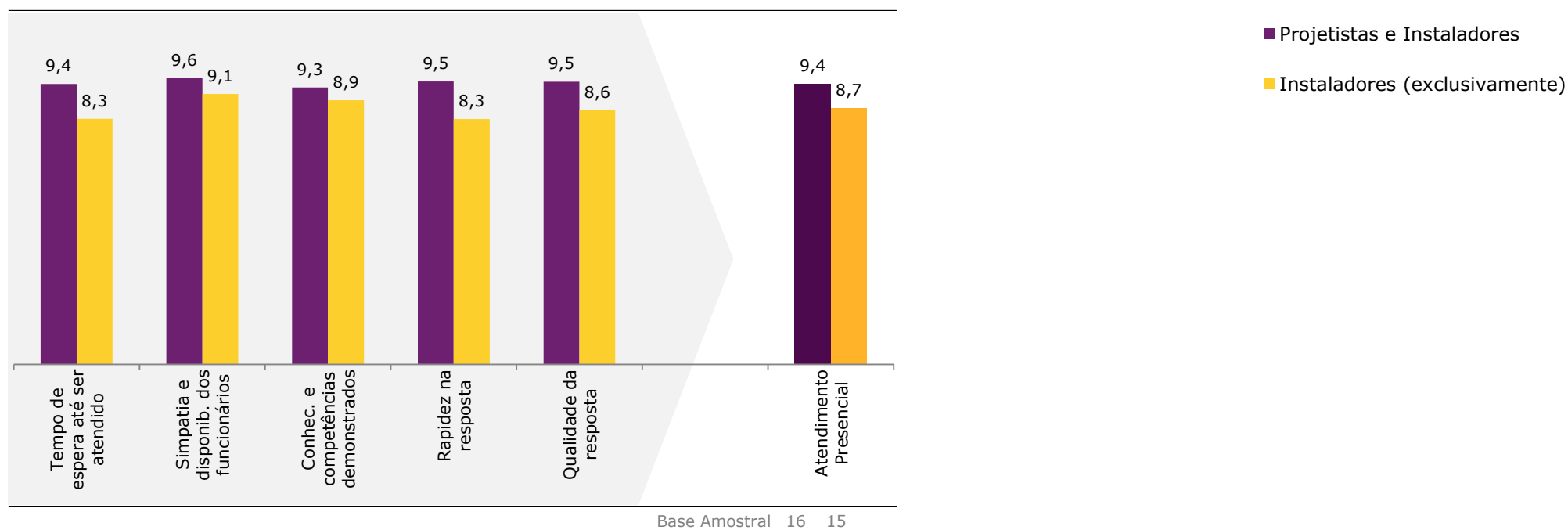
Base amostral: 275

Através de que meios?



Dimensão Atendimento Presencial (*)

Valorizações médias da dimensão Atendimento Presencial e dos respectivos indicadores



Escala de 1 a 10:

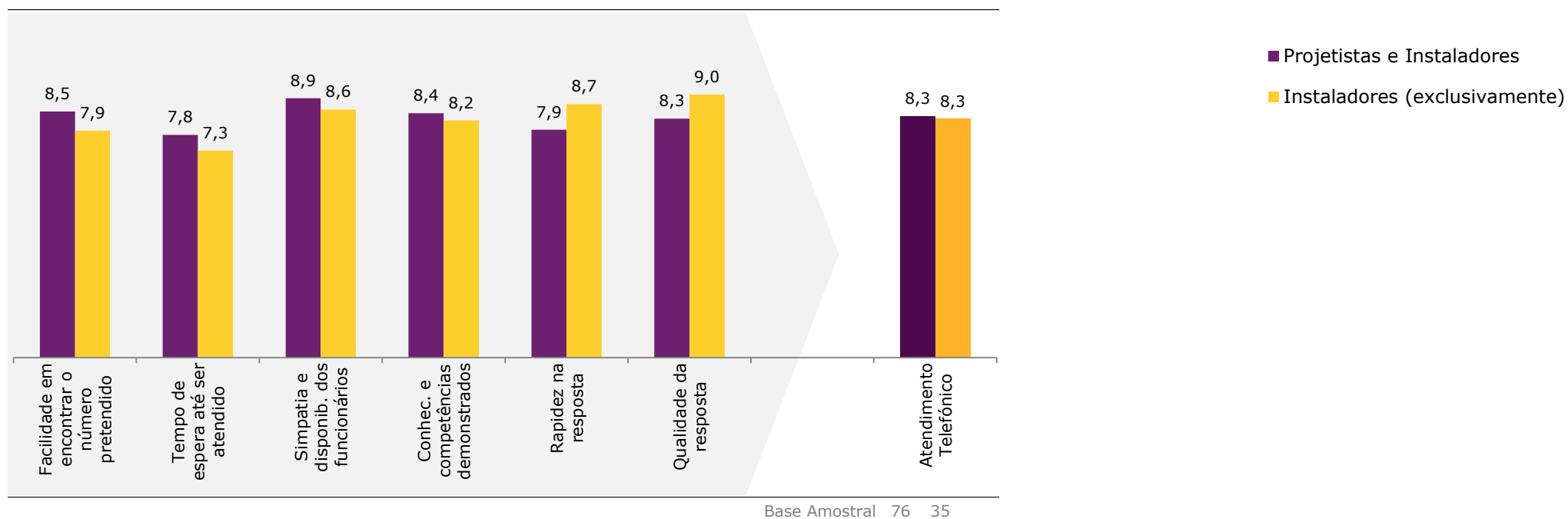
1 - Nível mais baixo

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



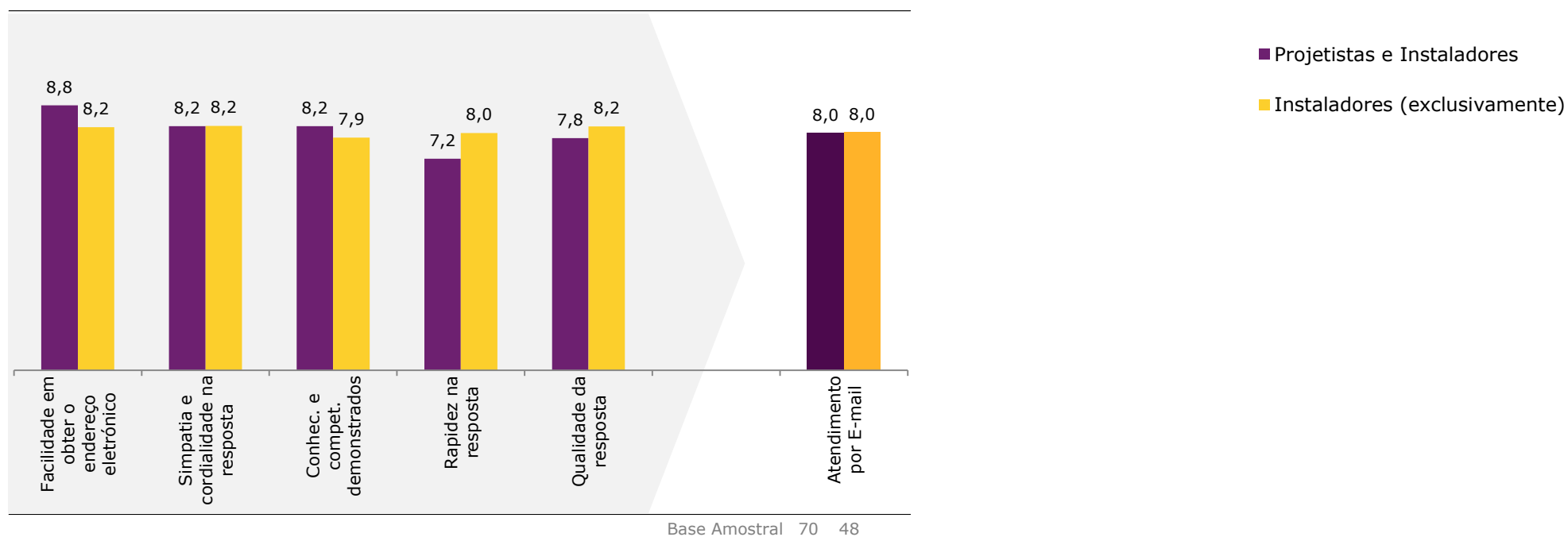
Escala de 1 a 10:

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



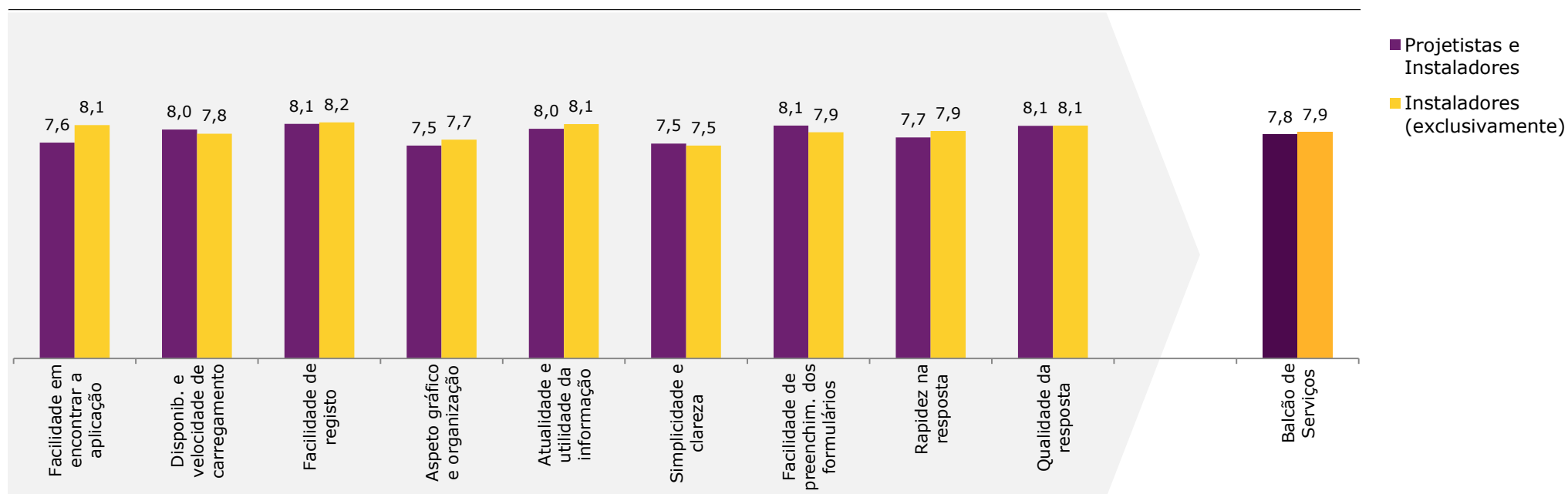
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Balcão de Serviços

Valorizações médias da dimensão Balcão de Serviços e dos respetivos indicadores



Base Amostral 244 124

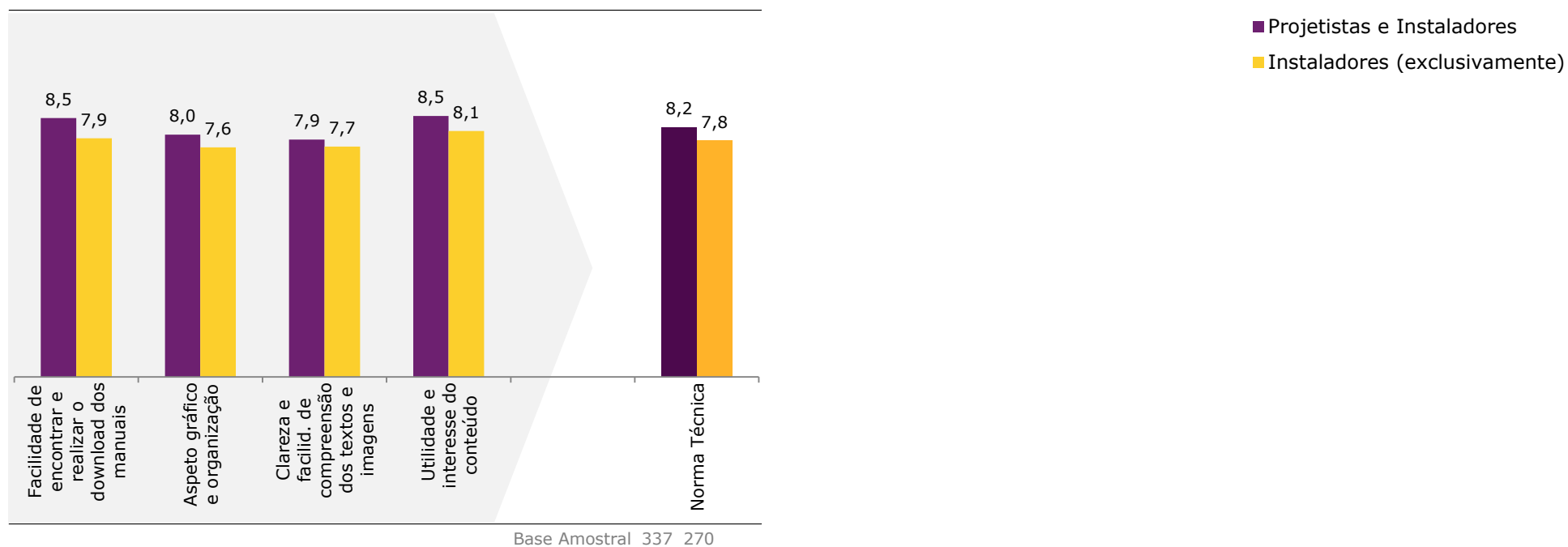
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Norma Técnica

Valorizações médias da dimensão Norma Técnica e dos respetivos indicadores



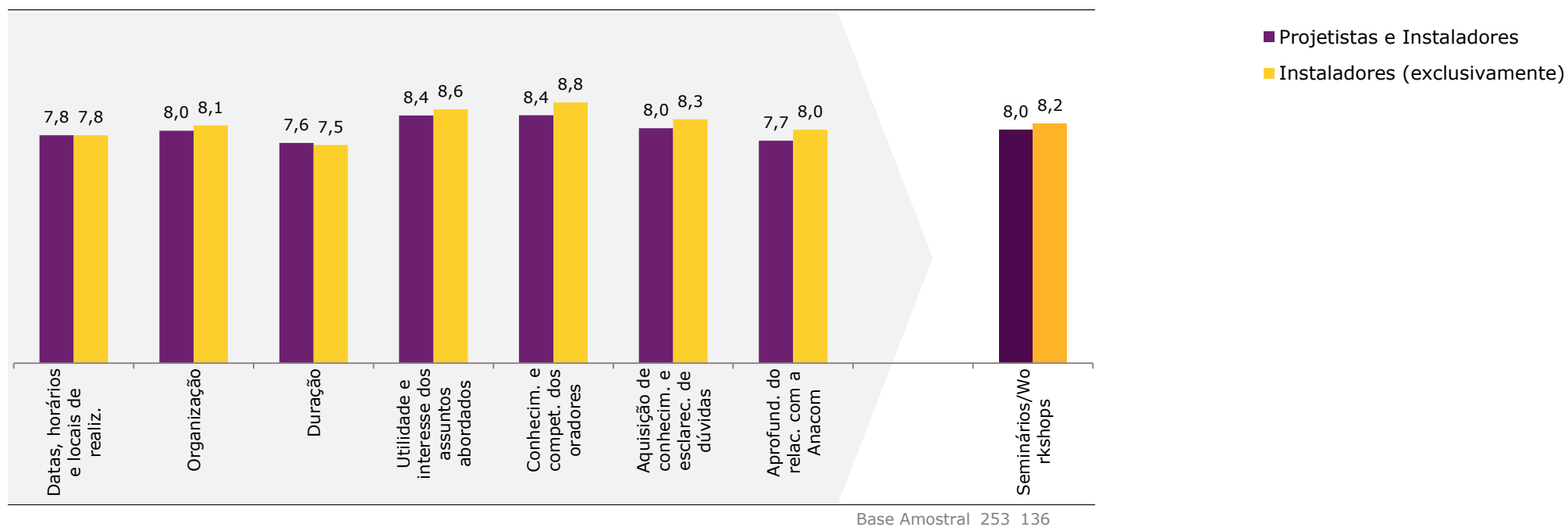
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Seminários/Workshops

Valorizações médias da dimensão Seminários/Workshops e dos respetivos indicadores



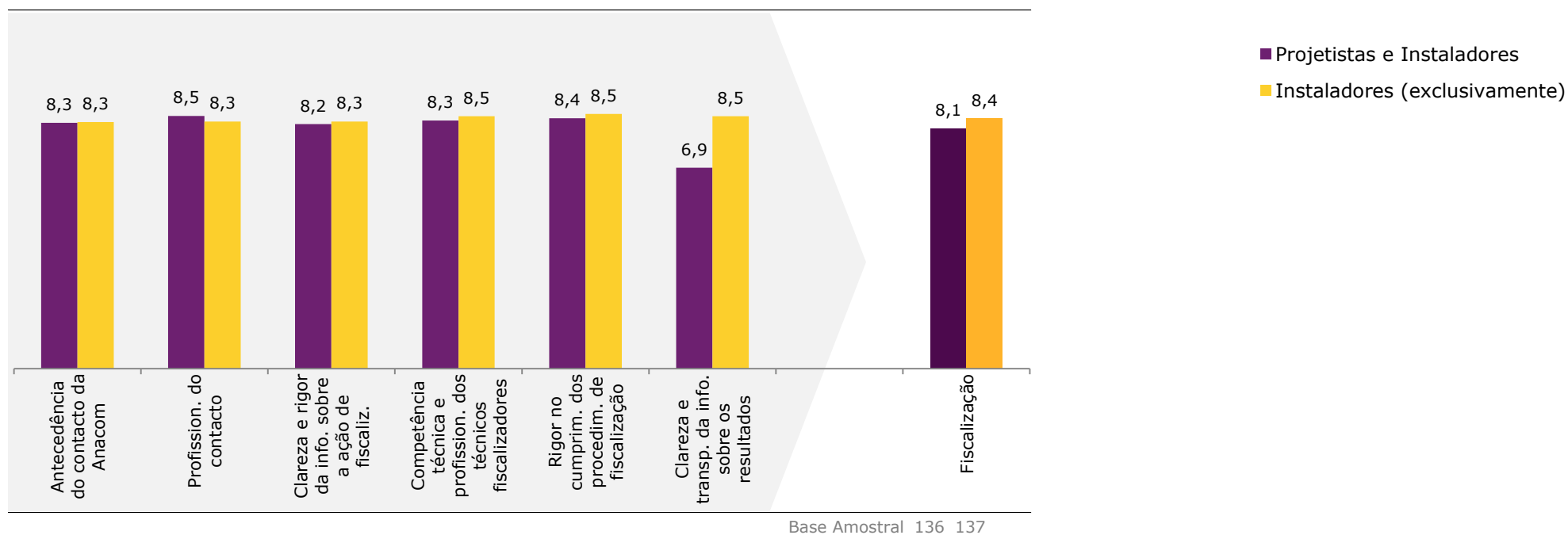
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Fiscalização

Valorizações médias da dimensão Fiscalização e dos respetivos indicadores



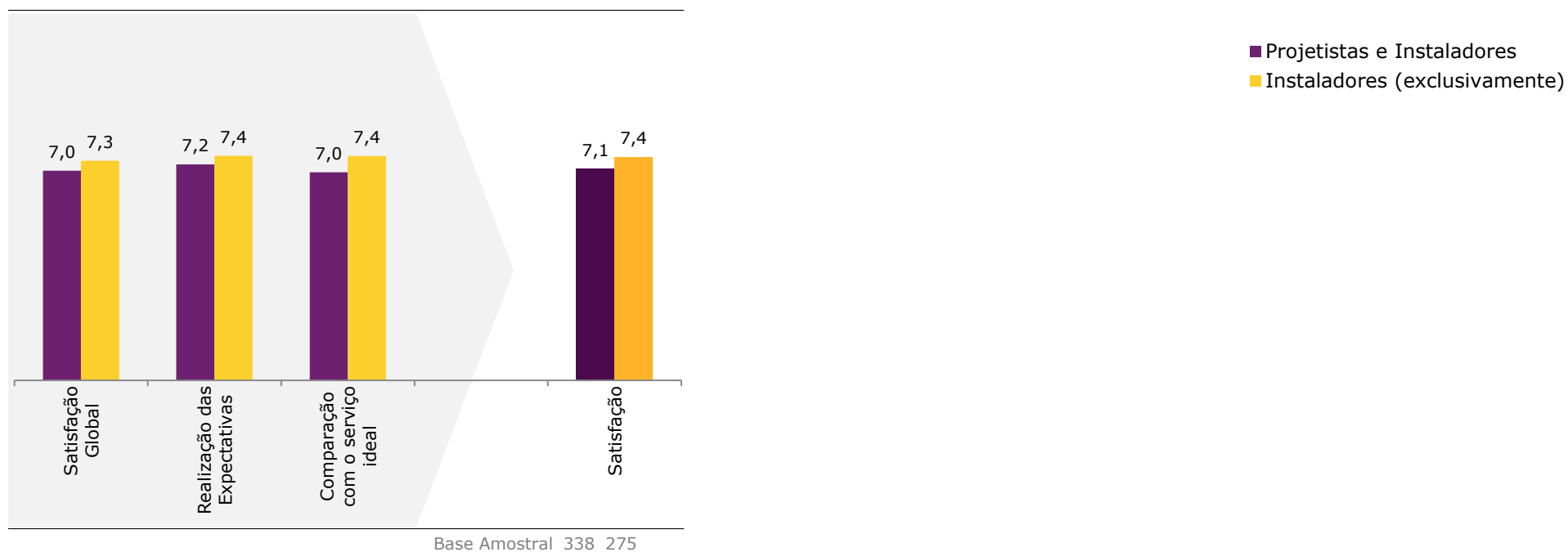
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Satisfação

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



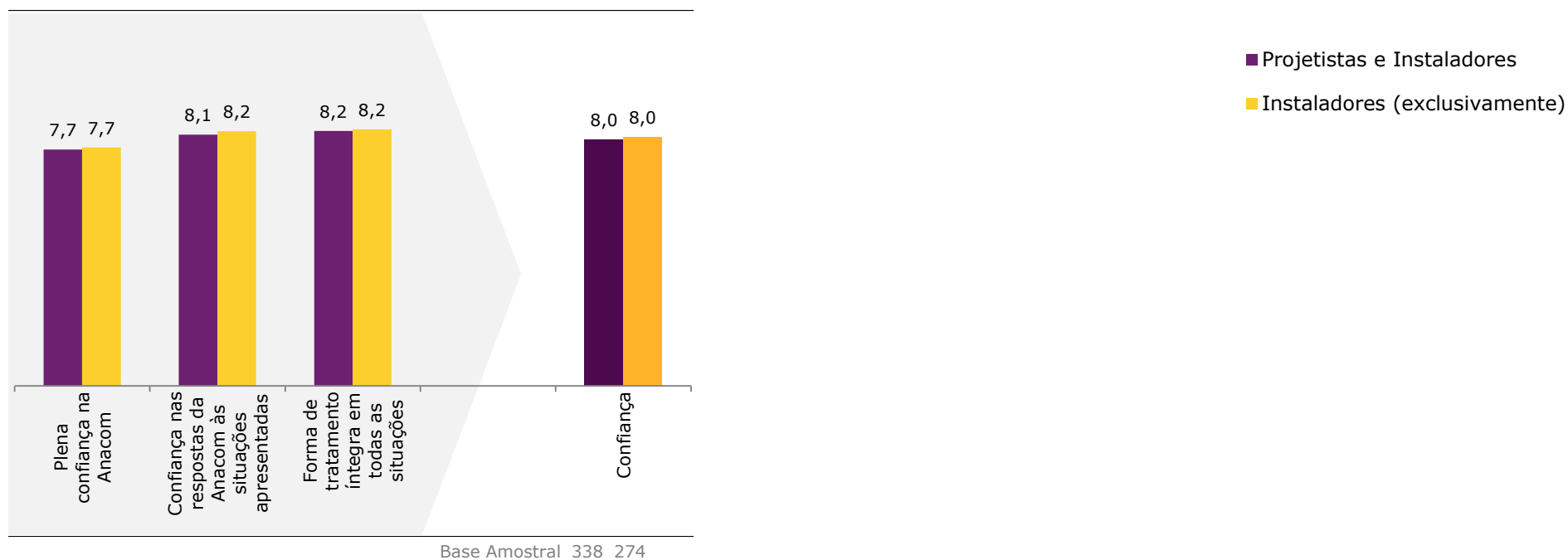
Escala de 1 a 10:

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/ 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/ Indicador (Dimensão)		valor médio	IC - limite inferior	IC - limite 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/ 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/ 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/ 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
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
	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
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/ 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
Aspetto 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/ 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. (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/ Indicador (Dimensão)		valor médio	IC - limite inferior	IC - limite superior	Base Amostral
Utilidade e interesse dos assuntos abordados (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 (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
Aquisição de conhecim. e esclarec. de dúvidas (Seminários/Workshops)	Açores	8,6	8,1	9,1	25
	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
Aprofund. do relac. com a Anacom (Seminários/Workshops)	Açores	8,4	7,9	8,9	25
	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/ Indicador (Dimensão)		valor médio	IC - limite inferior	IC - limite 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 (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 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/ 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

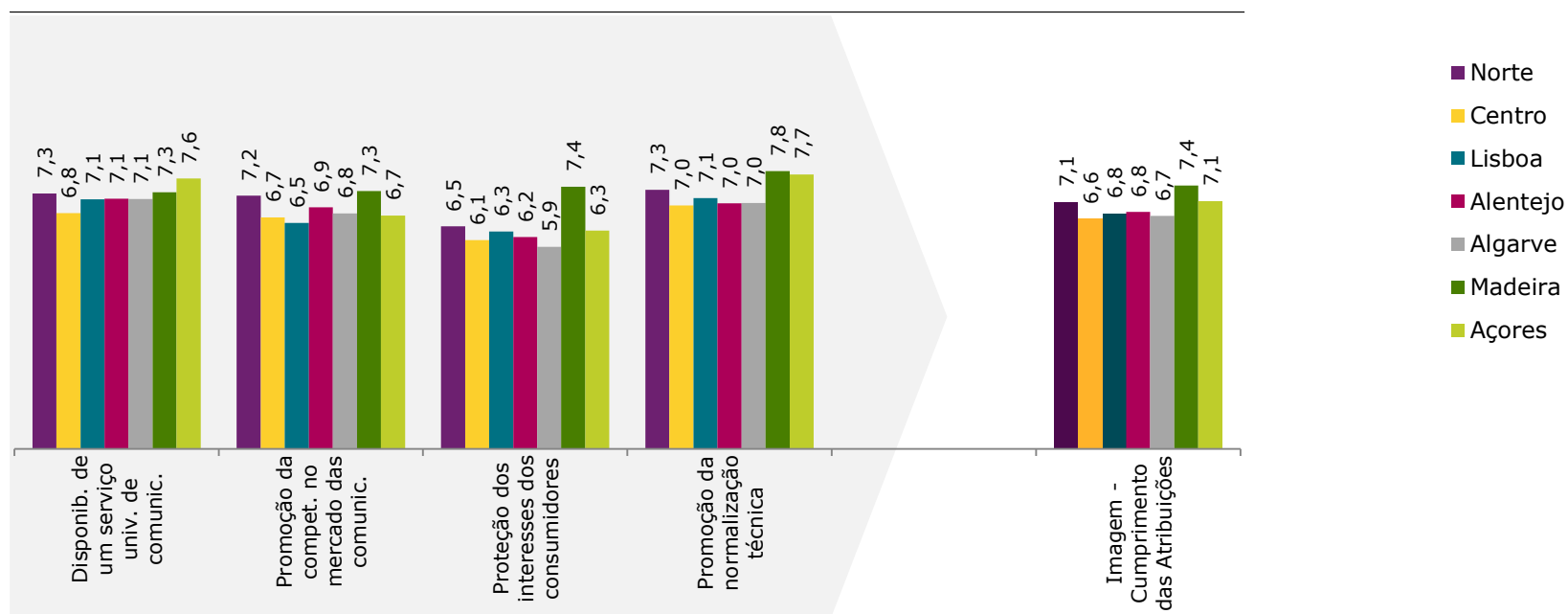
Dimensão/ Indicador (Dimensão)		valor médio	IC - limite inferior	IC - limite superior	Base Amostral
Satisfação Global (Satisfação)	Norte	7,3	7,0	7,6	133
	Centro	7,1	6,8	7,4	124
	Lisboa	7,0	6,6	7,3	109
	Alentejo	7,5	7,2	7,9	80
	Algarve	7,0	6,6	7,4	82
	Madeira	7,8	7,4	8,2	47
	Açores	6,9	6,4	7,5	34
	Norte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

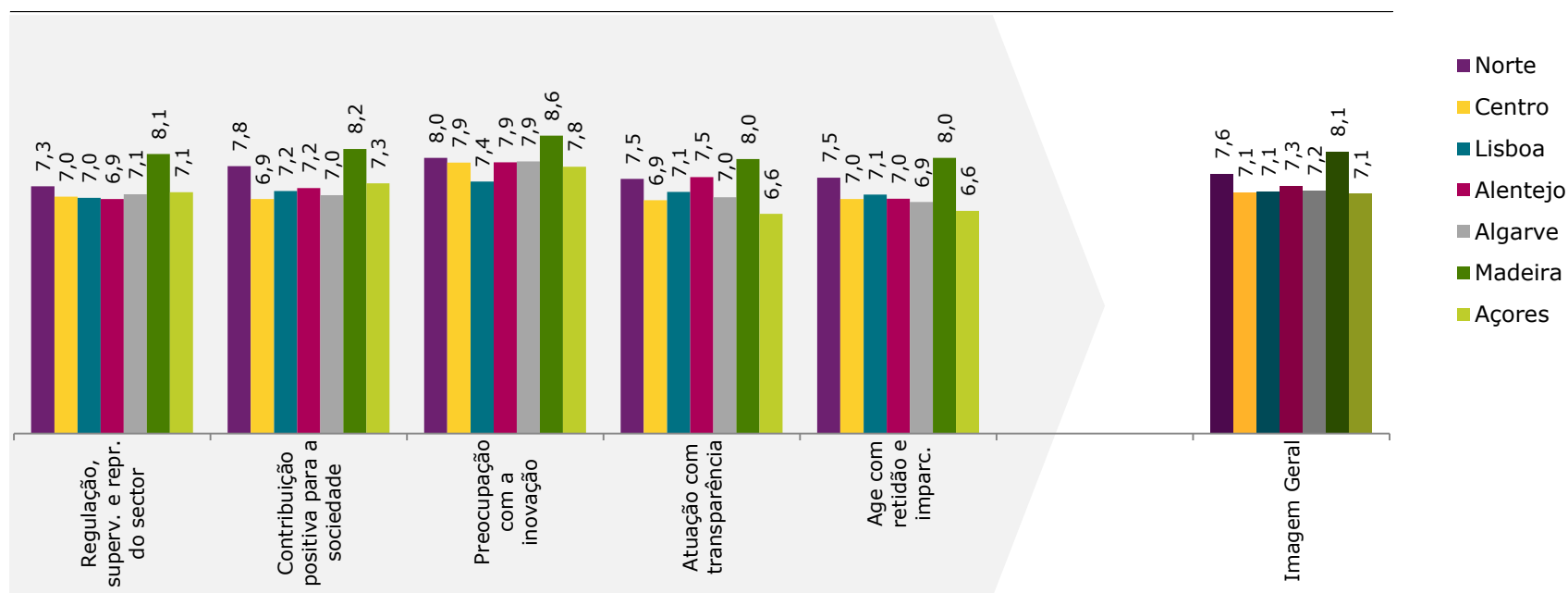
1 - Nível mais baixo
10 - Nível mais elevado

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

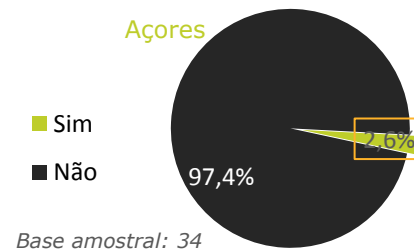
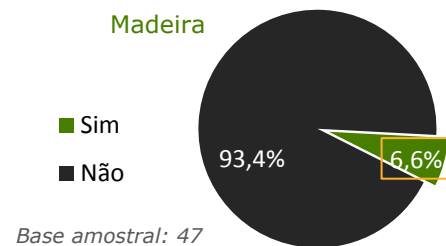
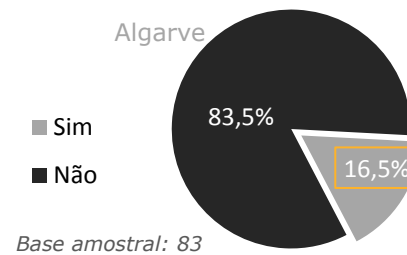
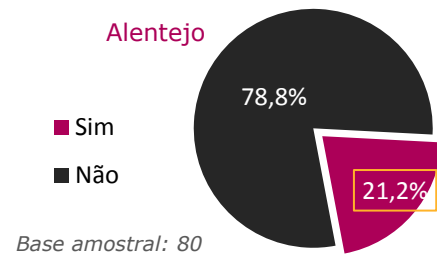
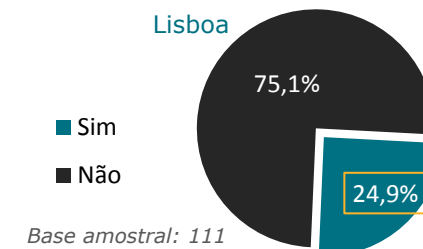
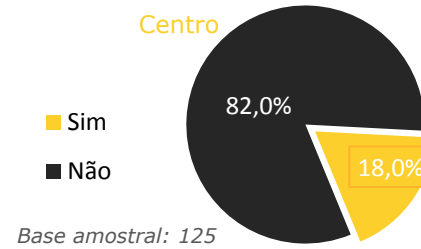
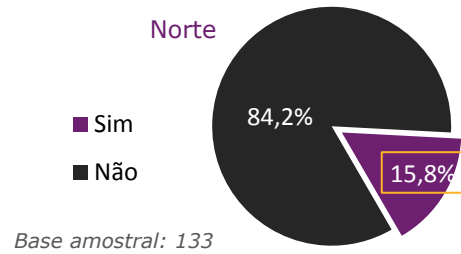
Bases Amostrais da dimensão Imagem Geral

- Norte - 133
- Centro - 124
- Lisboa - 111
- Alentejo - 80
- Algarve - 83
- Madeira - 47
- Açores - 34

Dimensão Título Profissional

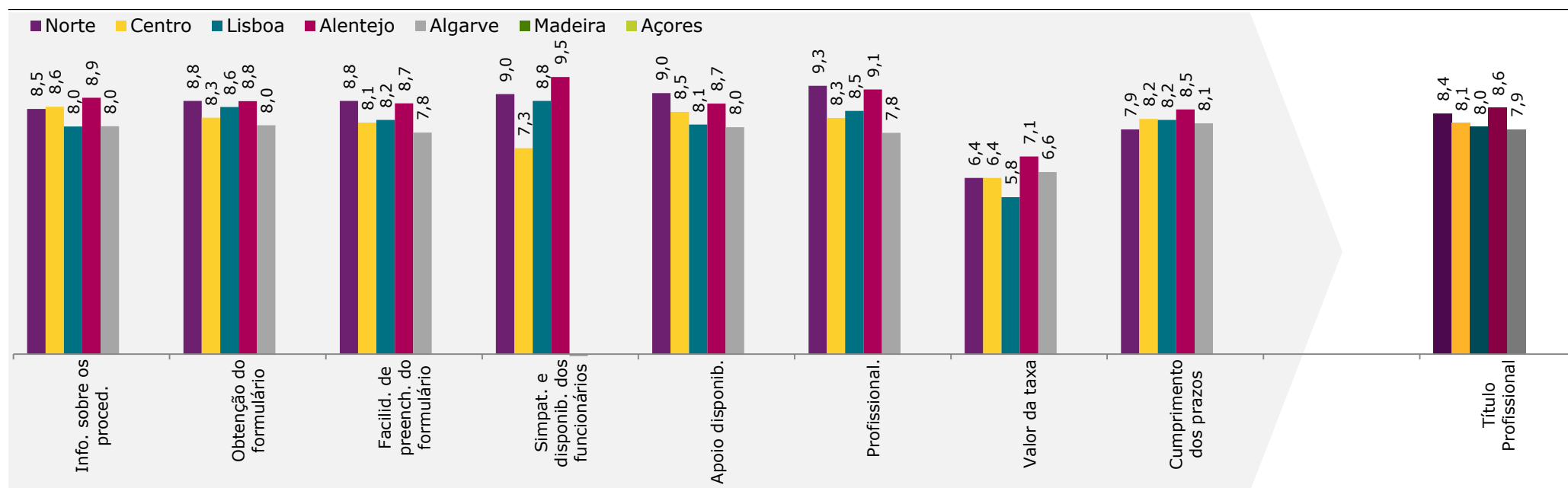
Valorizações médias da dimensão Título Profissional e dos respetivos indicadores

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.

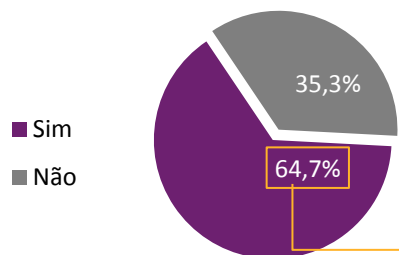
Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

Atendimento

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

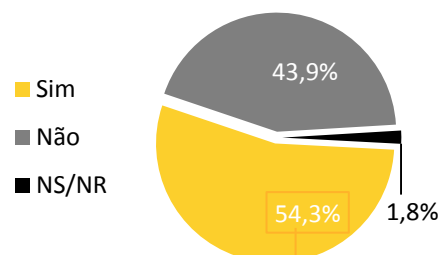
Através de que meios?

Norte



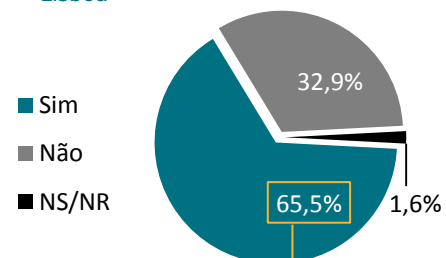
Base amostral: 133

Centro

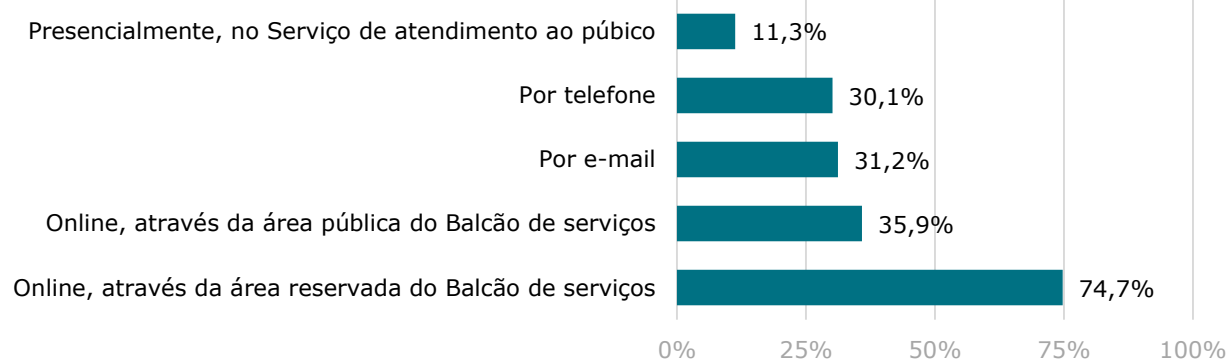
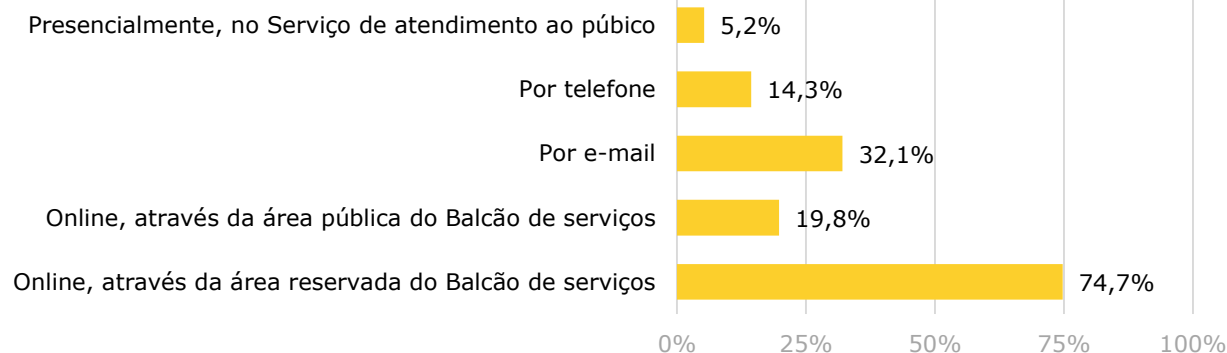
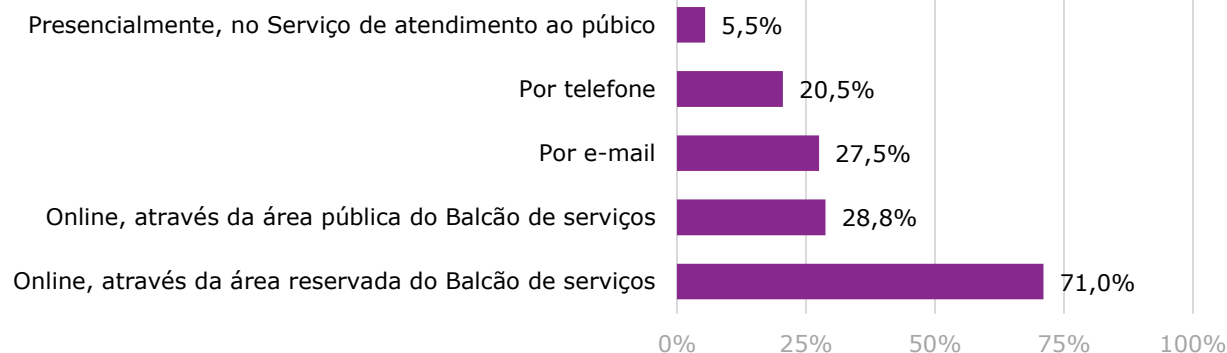


Base amostral: 125

Lisboa



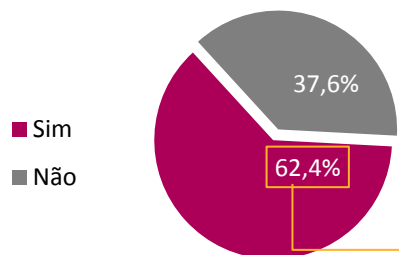
Base amostral: 111



Atendimento

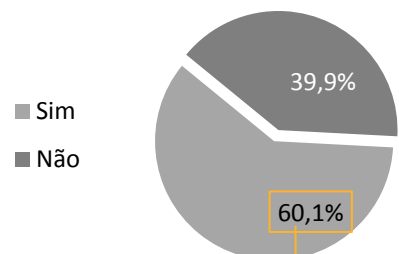
Nos últimos 12 meses, entrou em contacto com a Anacom?

Alentejo



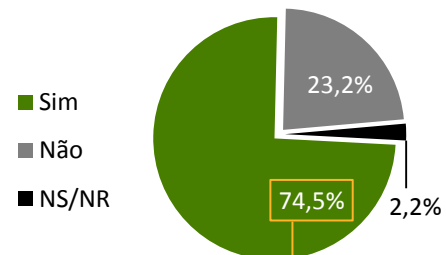
Base amostral: 80

Algarve



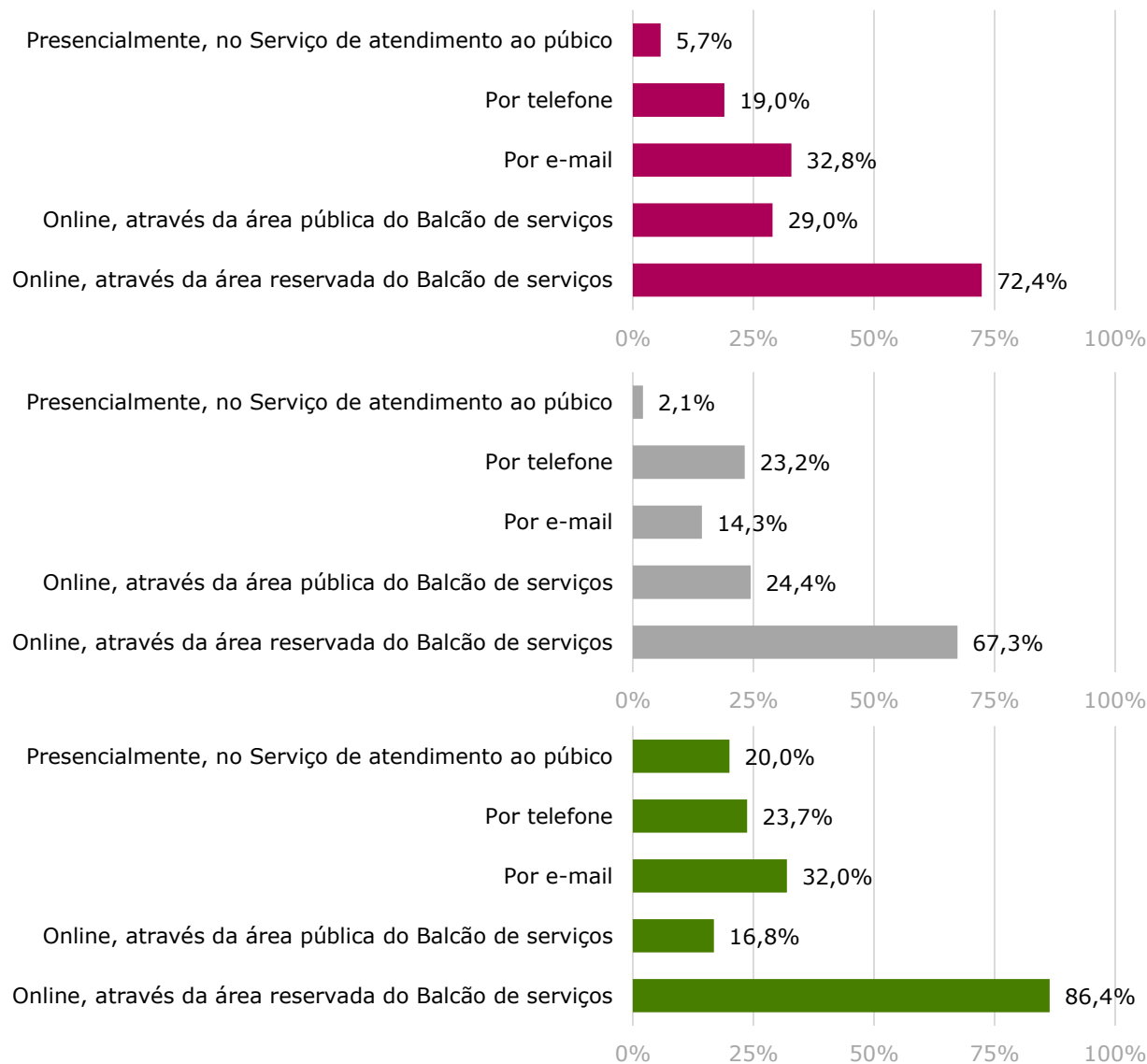
Base amostral: 83

Madeira



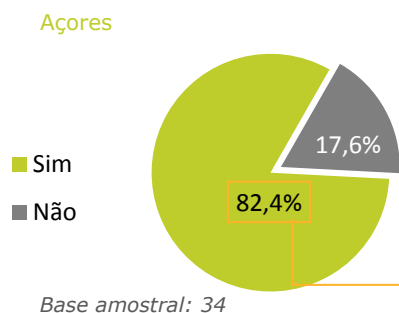
Base amostral: 47

Através de que meios?

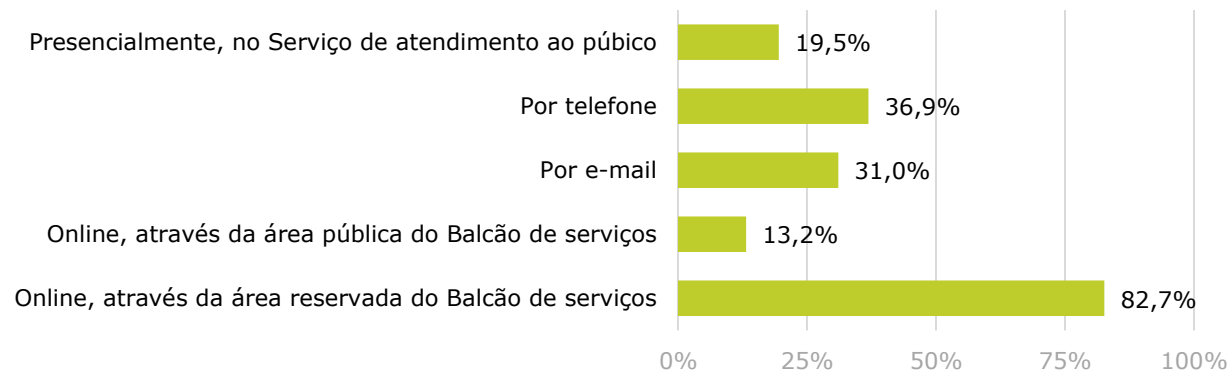


Atendimento

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

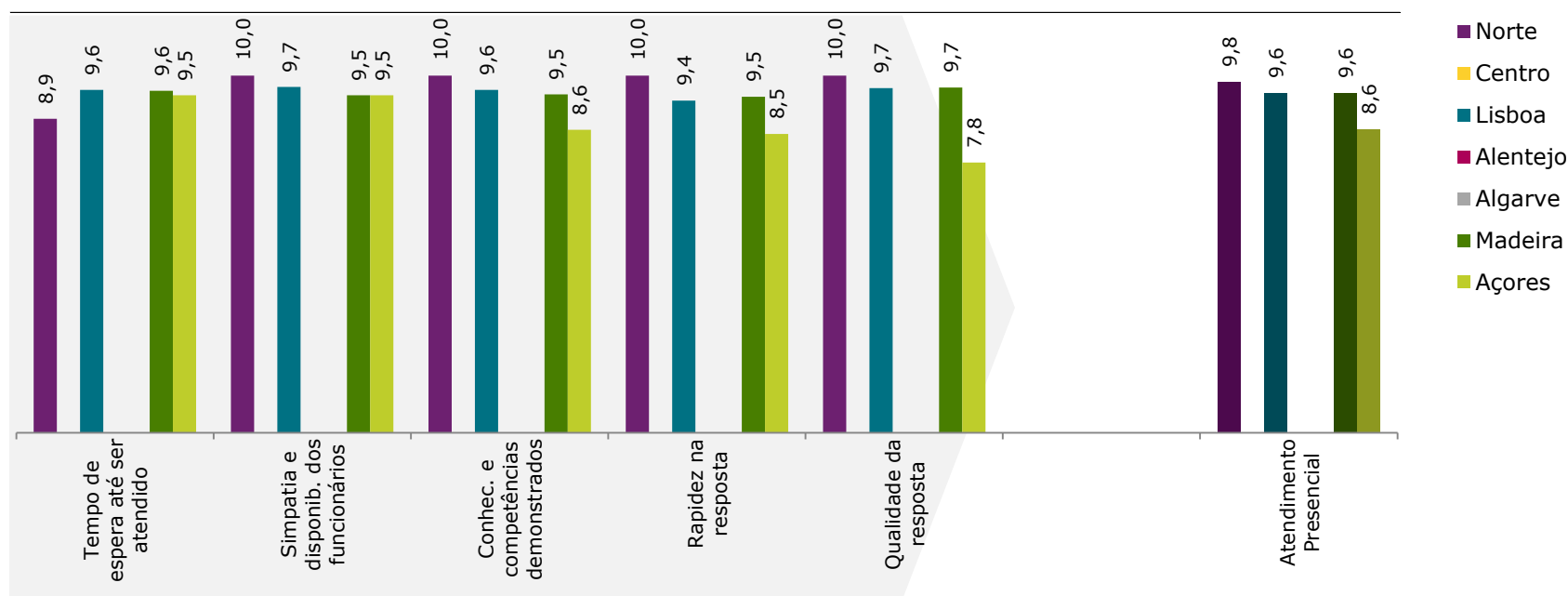


Através de que meios?



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

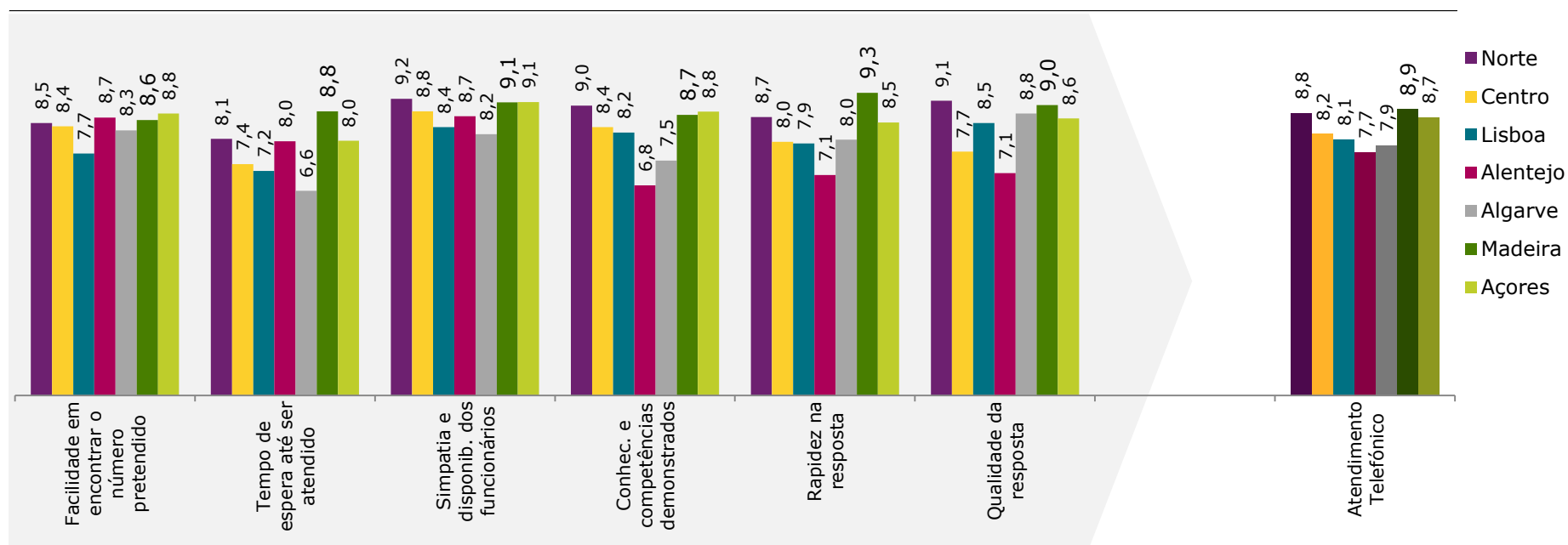
Açores - 6

(*) 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

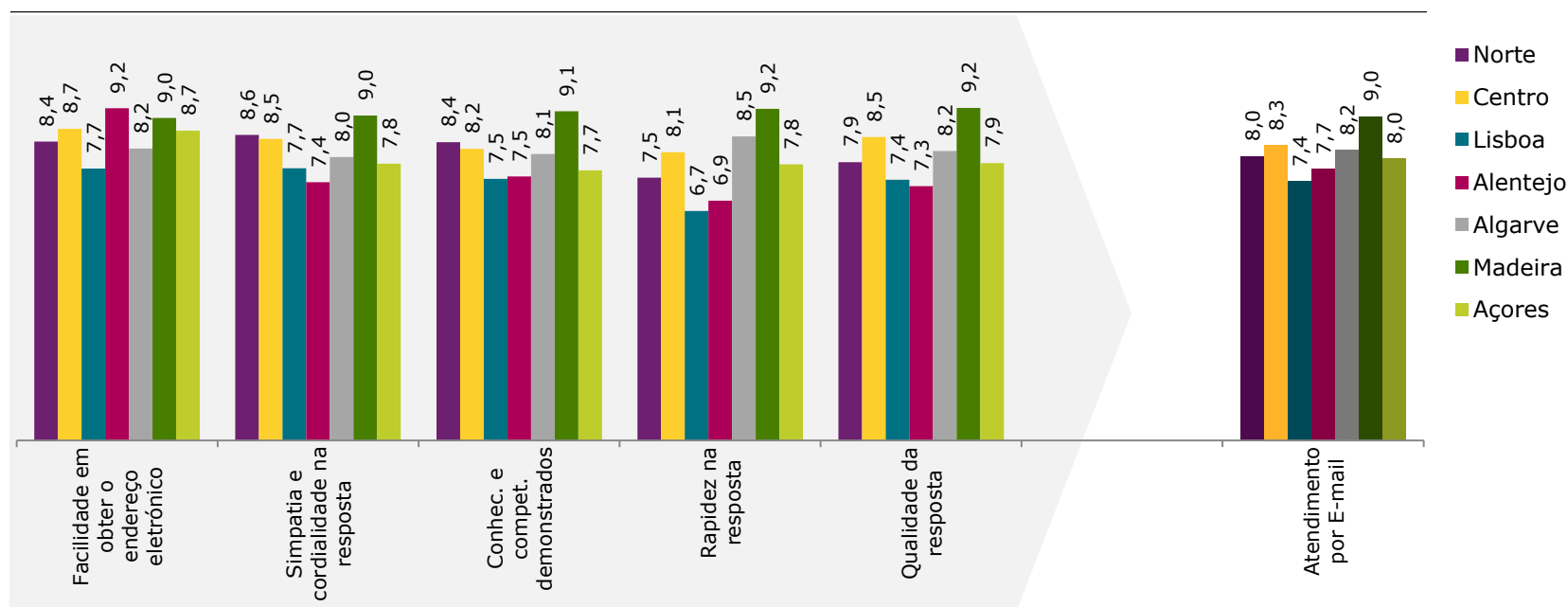
Bases Amostrais da dimensão Atendimento Telefónico

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

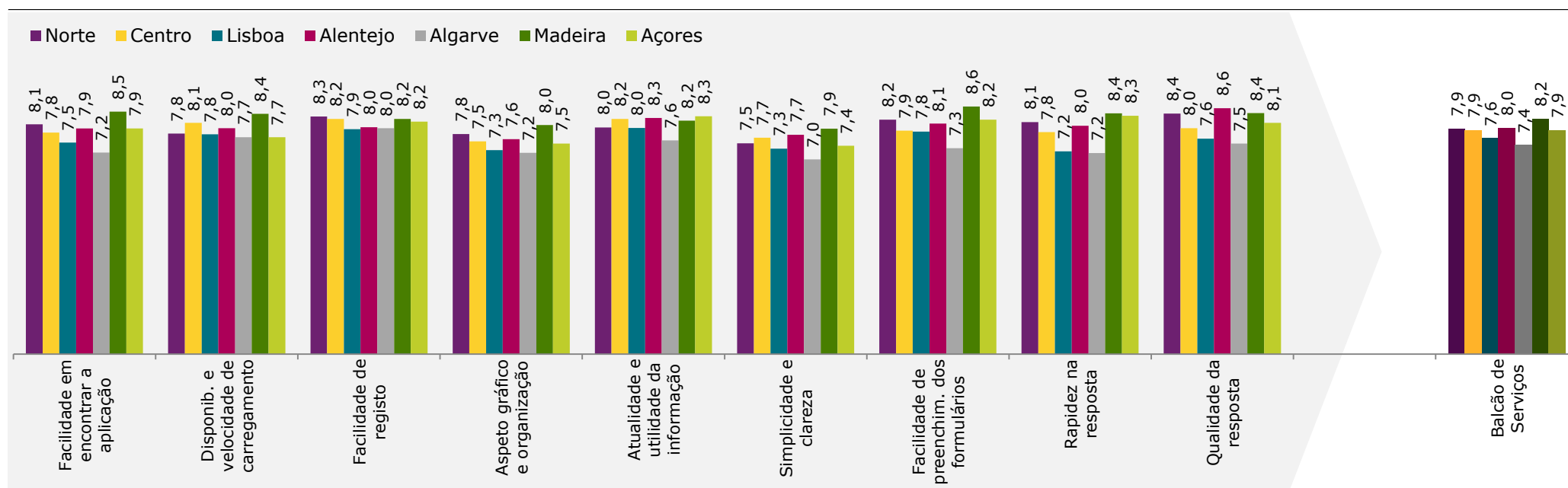
Bases Amostrais da dimensão Atendimento por E-mail

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:

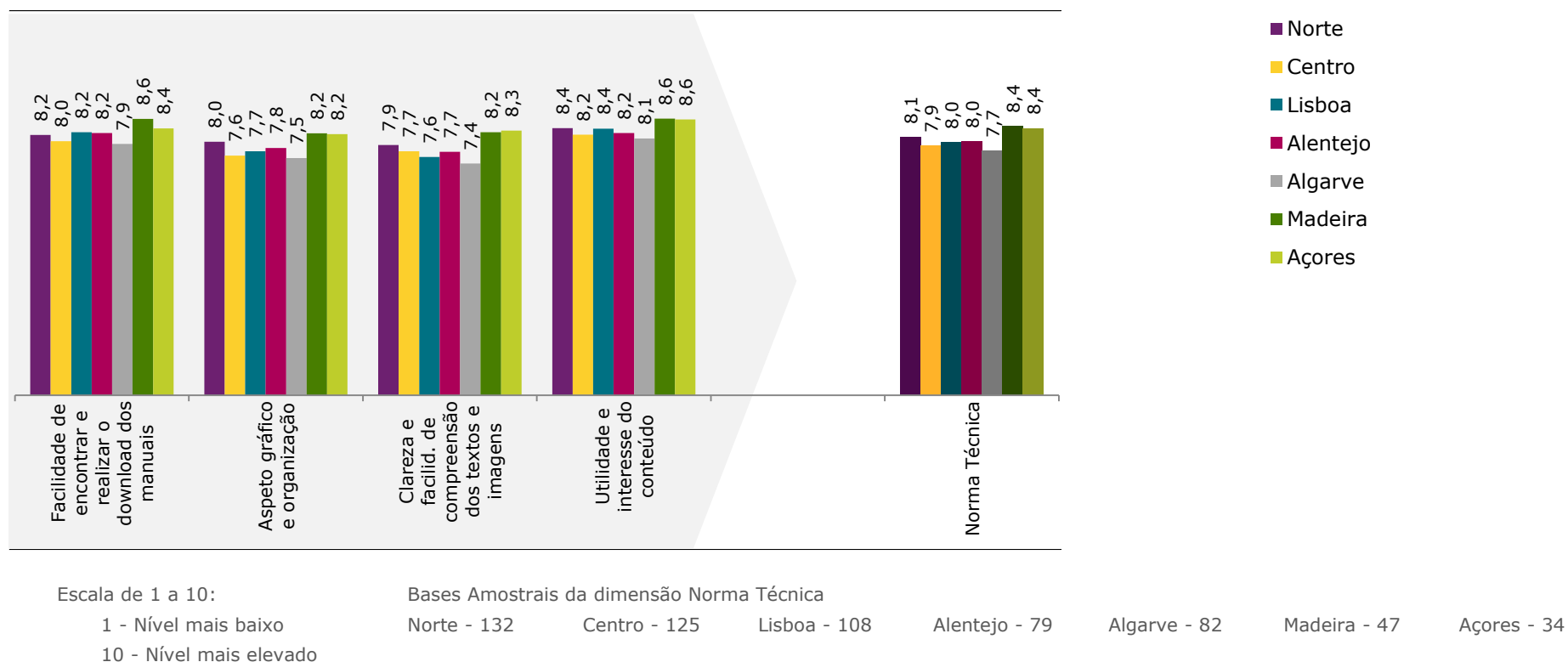
- 1 - Nível mais baixo
- 10 - Nível mais elevado

Bases Amostrais da dimensão Balcão de Serviços

Norte - 80 Centro - 75 Lisboa - 70 Alentejo - 42 Algarve - 44 Madeira - 31 Açores - 26

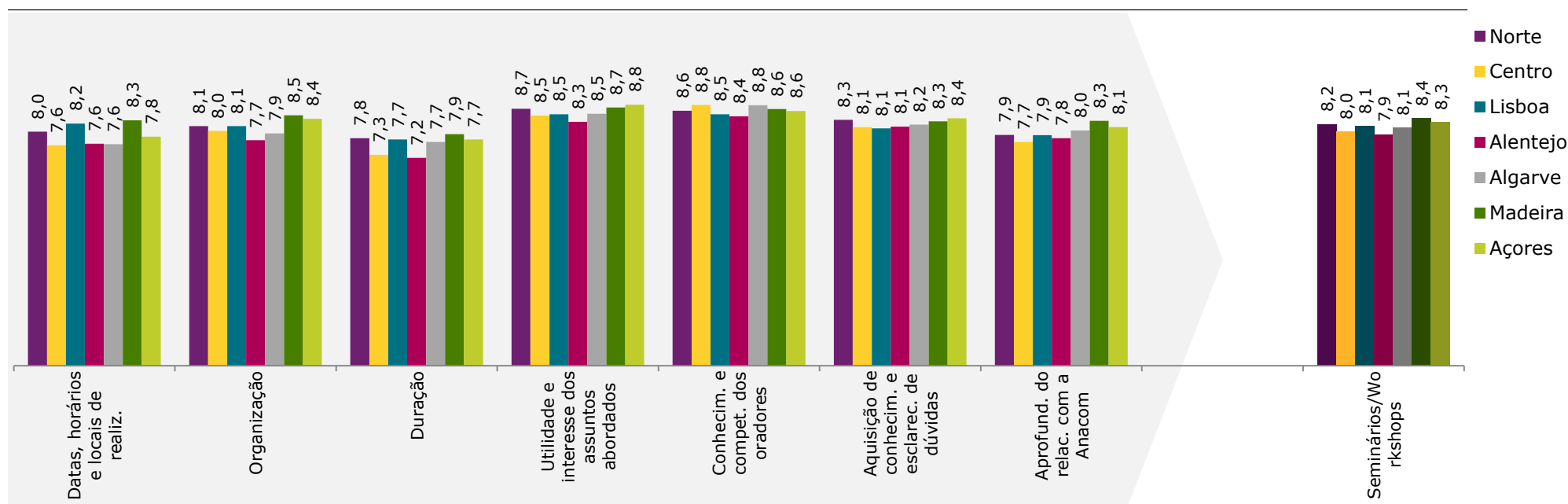
Dimensão Norma Técnica

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

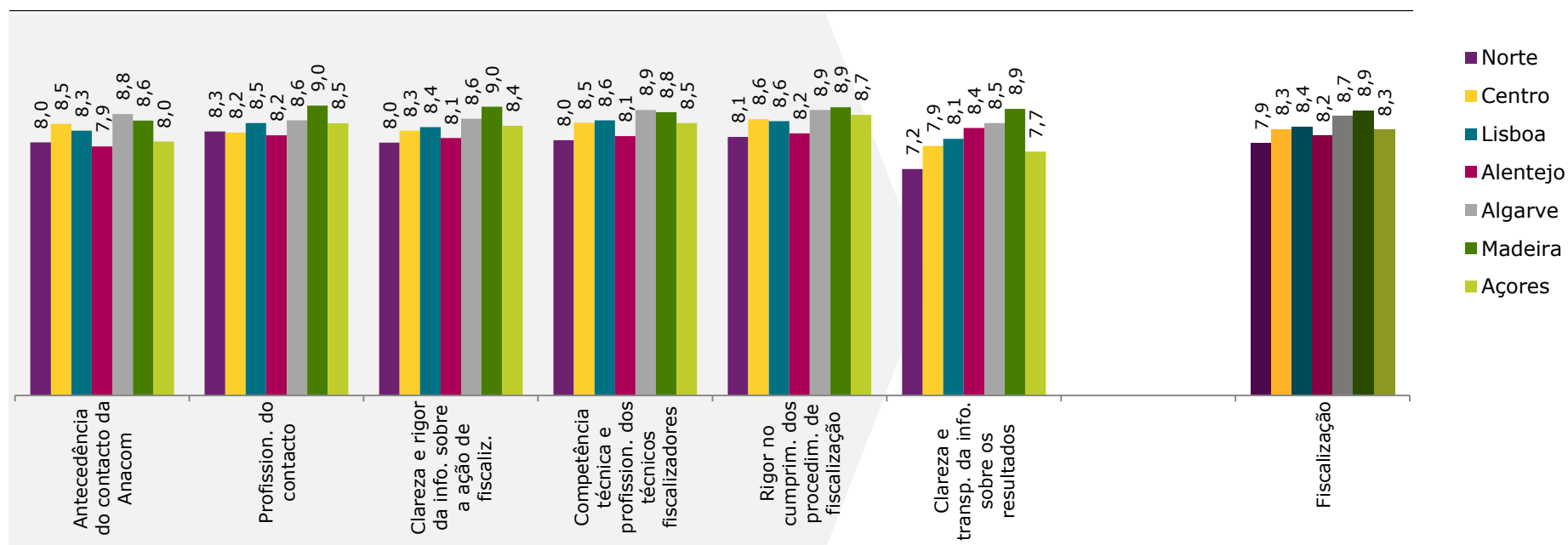
Algarve - 57

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

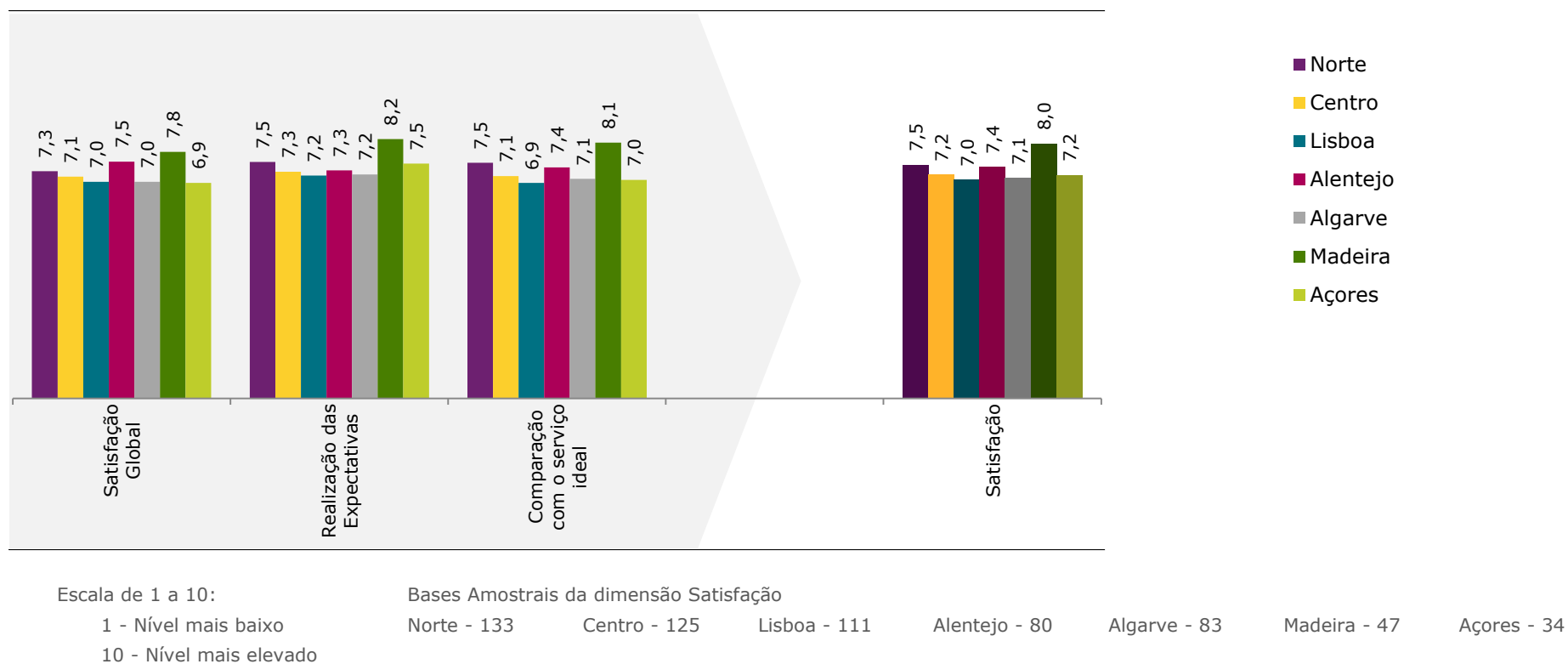
Bases Amostrais da dimensão Fiscalização

- 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.

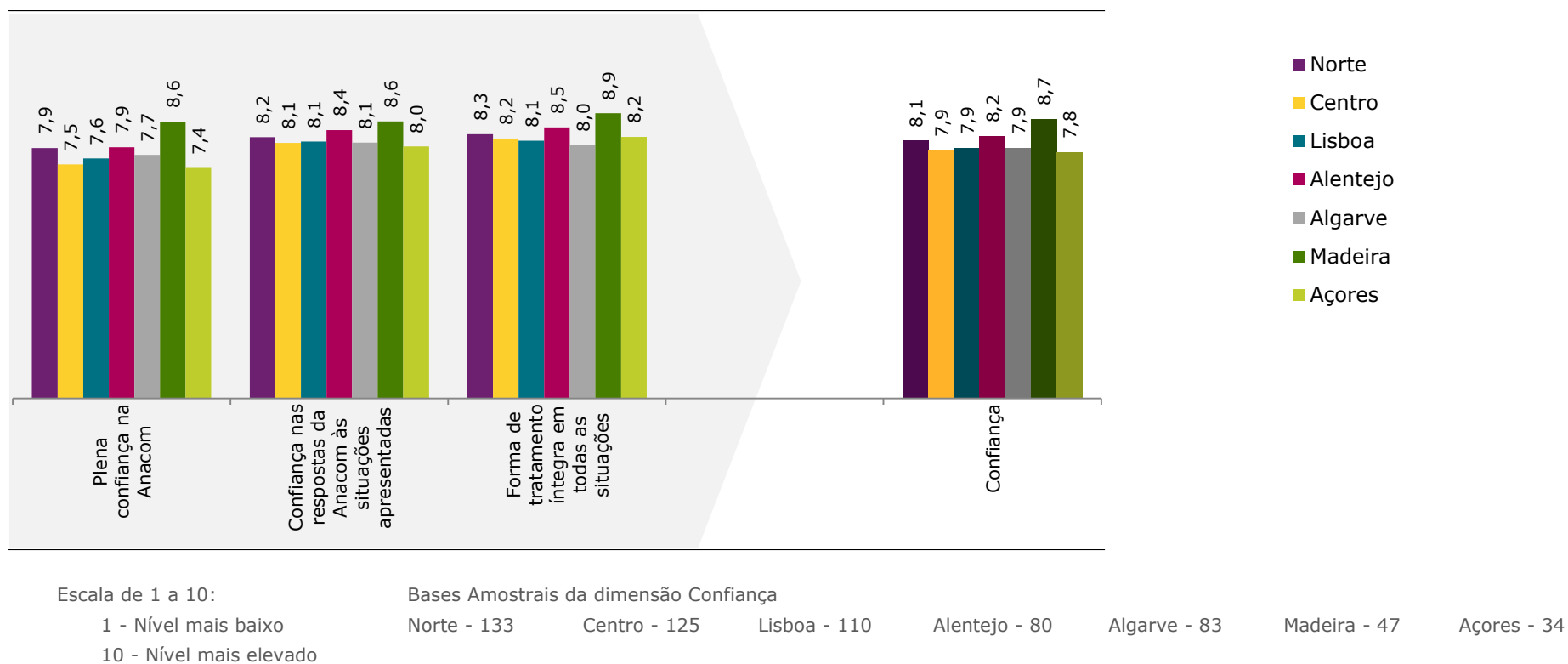
Dimensão Satisfação

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/ 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/ 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/ 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

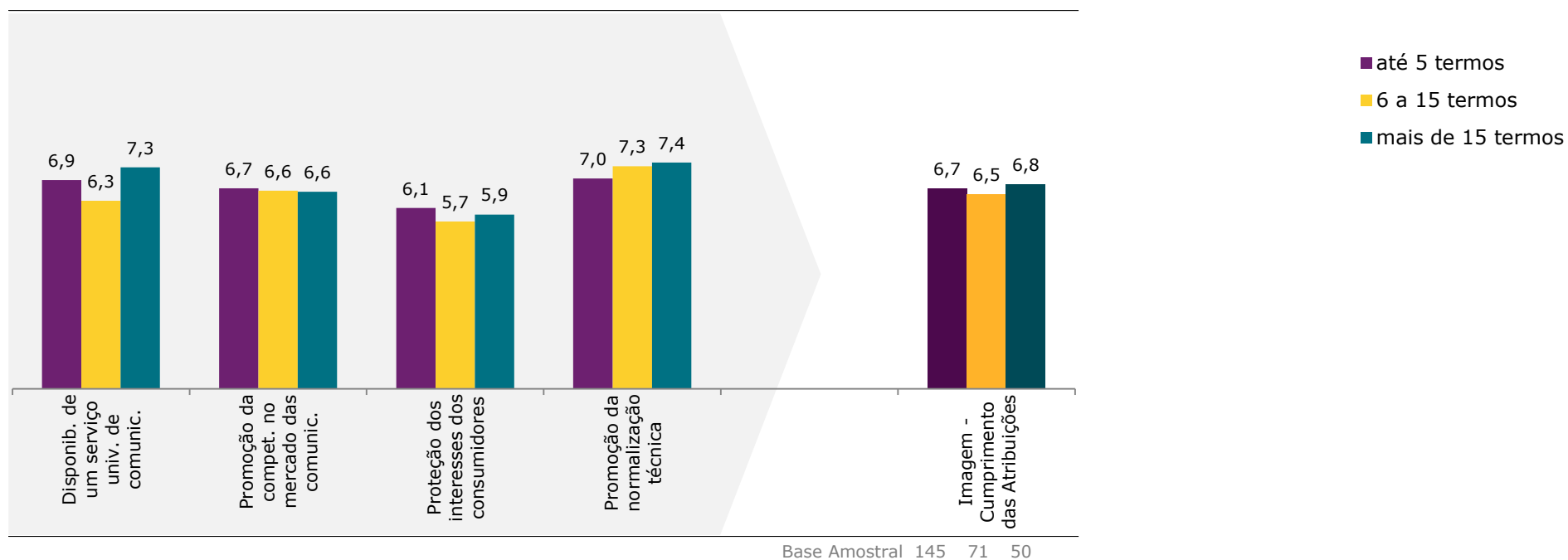
Dimensão/ Indicador (Dimensão)		valor médio	IC - limite inferior	IC - limite superior	Base Amostral
Conhecim. e compet. dos oradores (Seminários/Workshops)	até 5 termos	8,5	8,0	9,0	83
	6 a 15 termos	7,9	7,6	8,3	57
	mais de 15 termos	8,2	7,5	8,9	38
Aquisição de conhecim. e esclarec. de dúvidas (Seminários/Workshops)	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 (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 (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 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 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 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 (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/ 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



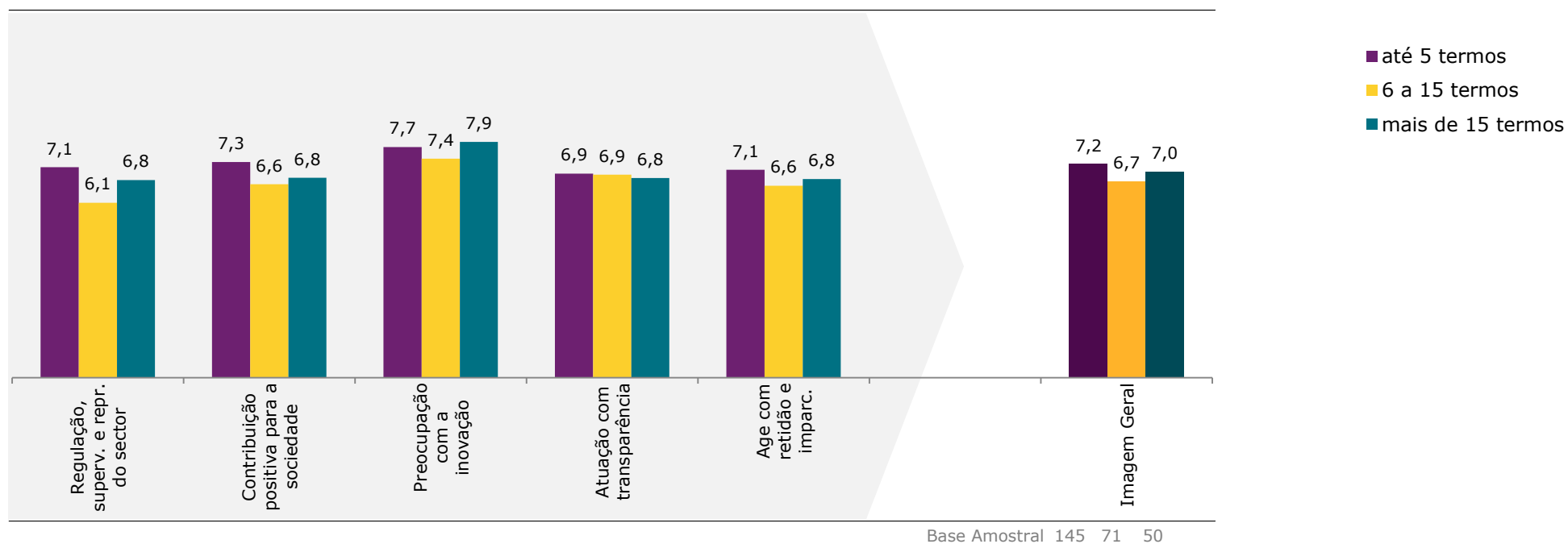
Escala de 1 a 10:

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:

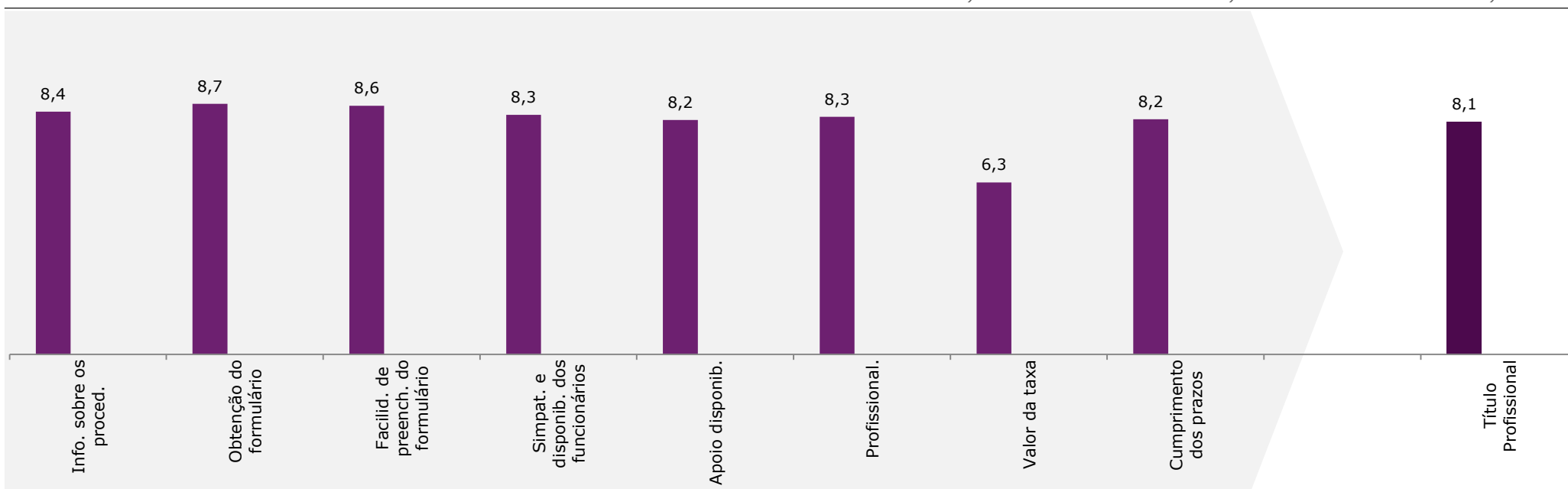
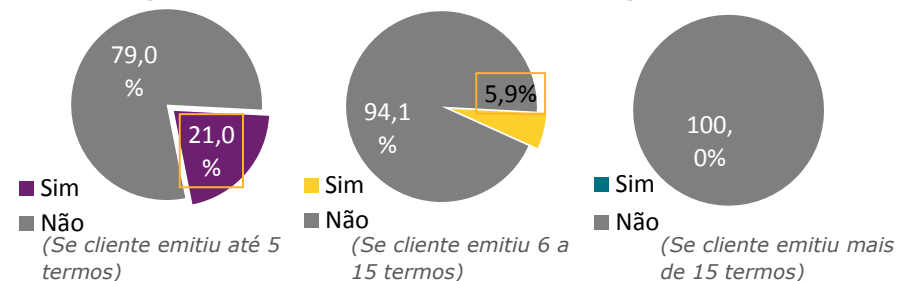
1 - Nível mais baixo

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

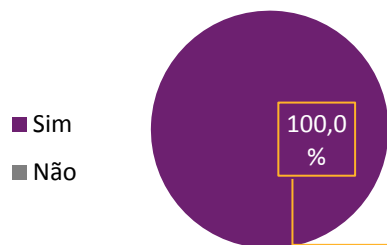
(*) Não são apresentados resultados com base amostral inferior a 5. Os resultados com base amostral inferior a 30 são meramente indicativos.

Atendimento

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

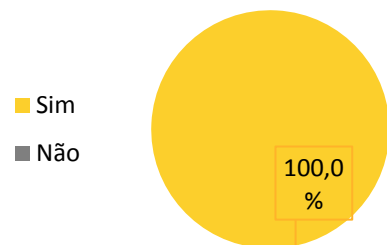
Através de que meios?

Se cliente emitiu até 5 termos



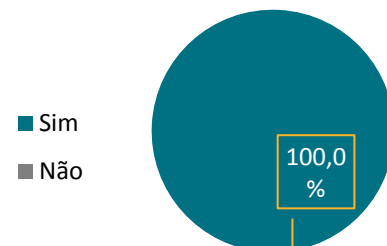
Base amostral: 146

Se cliente emitiu 6 a 15 termos

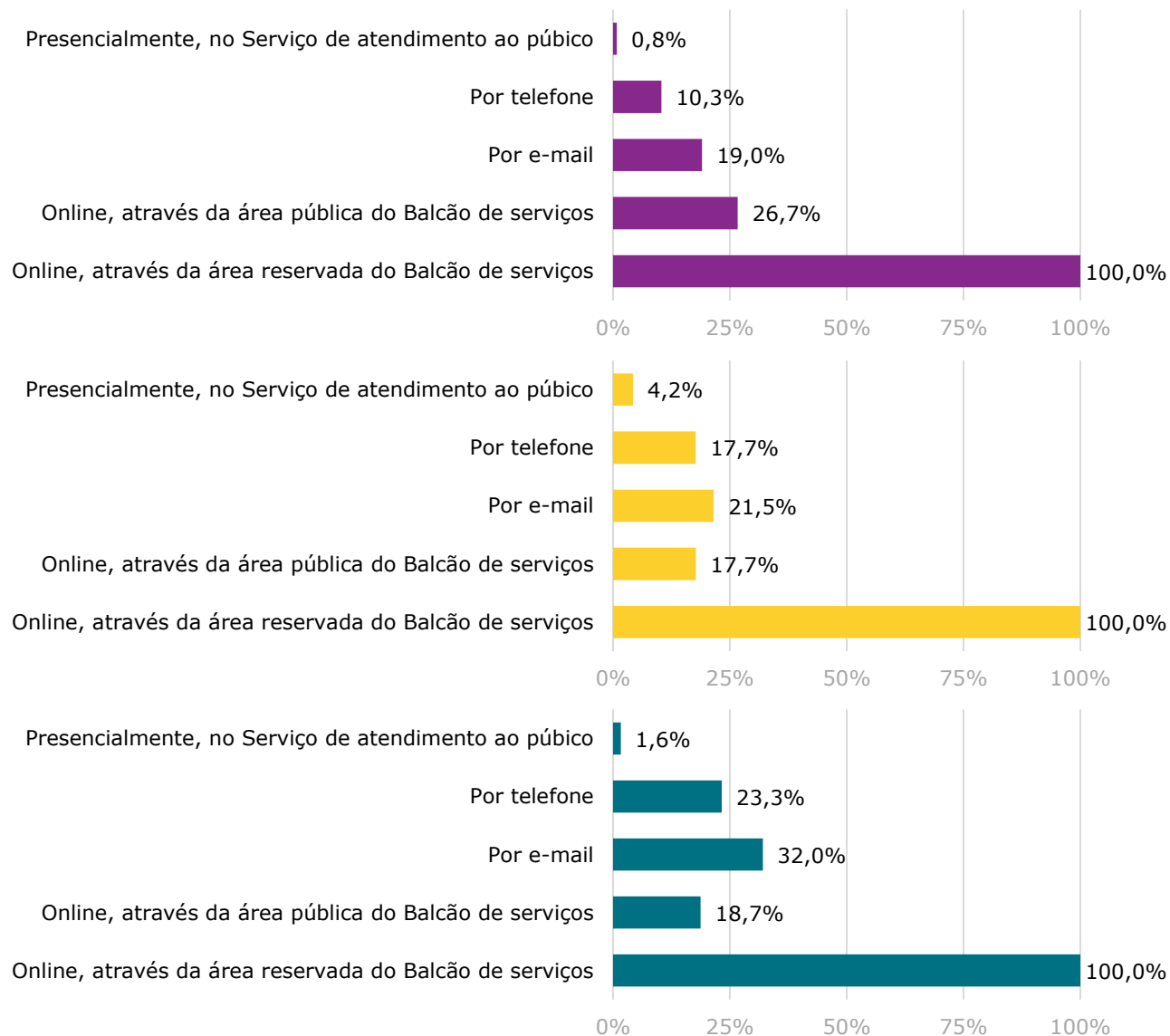


Base amostral: 71

Se cliente emitiu mais de 15 termos

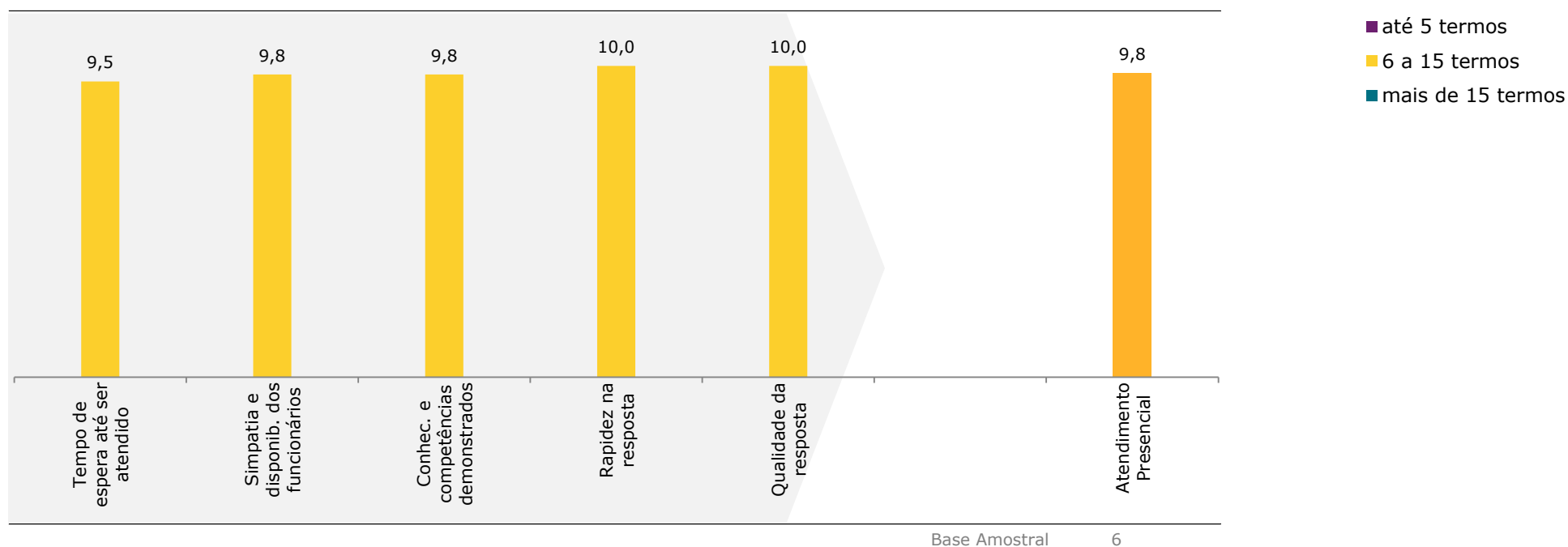


Base amostral: 50



Dimensão Atendimento Presencial (*)

Valorizações médias da dimensão Atendimento Presencial e dos respectivos indicadores



Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

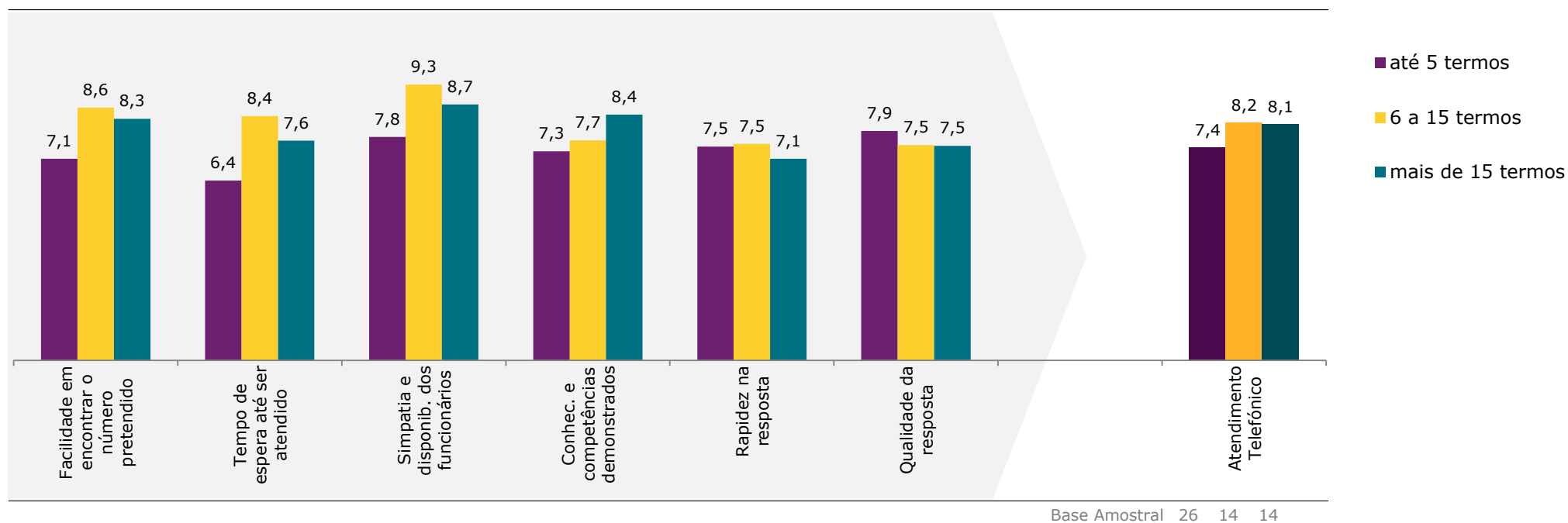
10 - Nível mais elevado

(*) 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

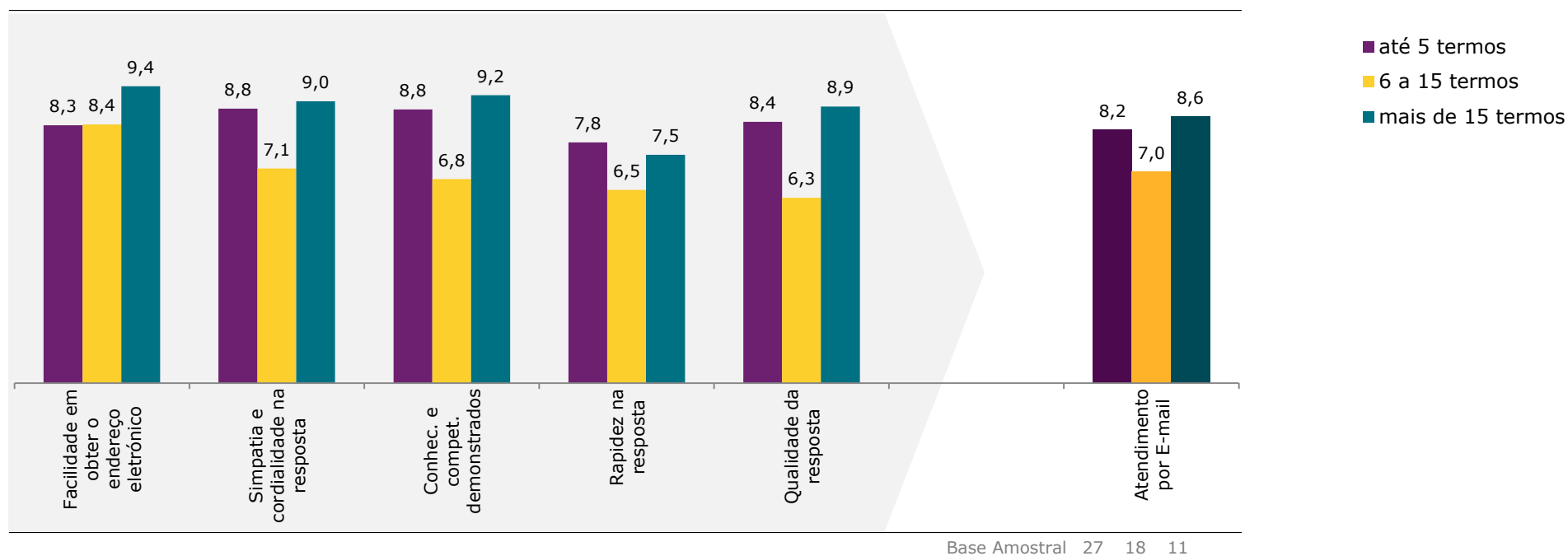
10 - Nível mais elevado

(*) 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:

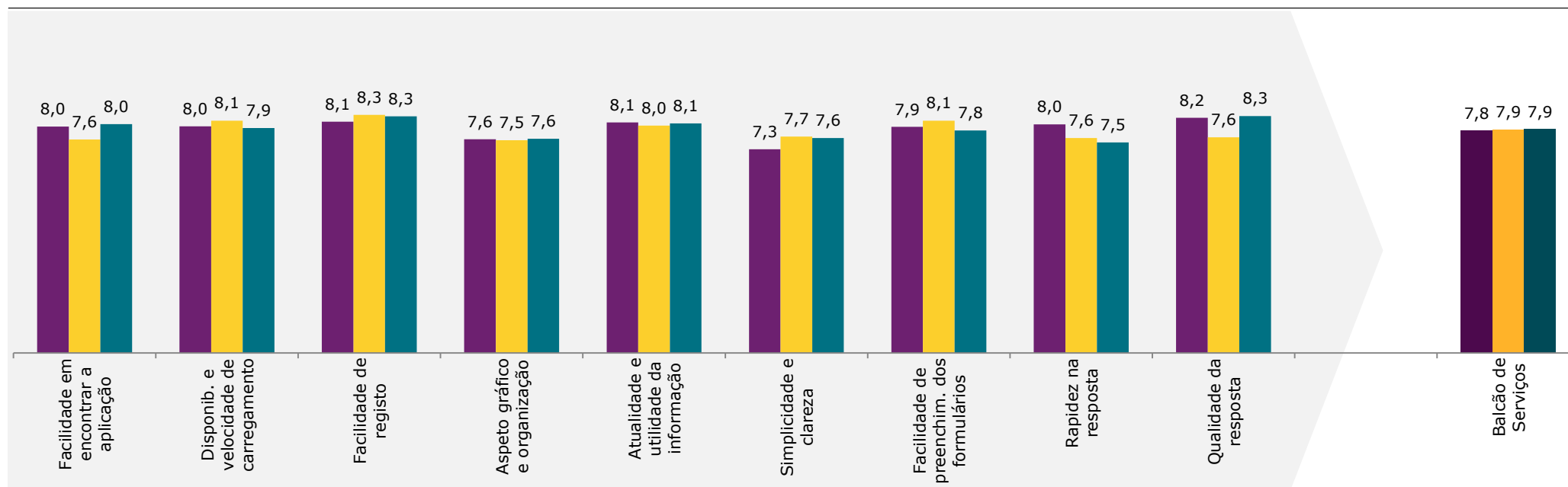
1 - Nível mais baixo

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



Base Amostral 145 71 50

Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

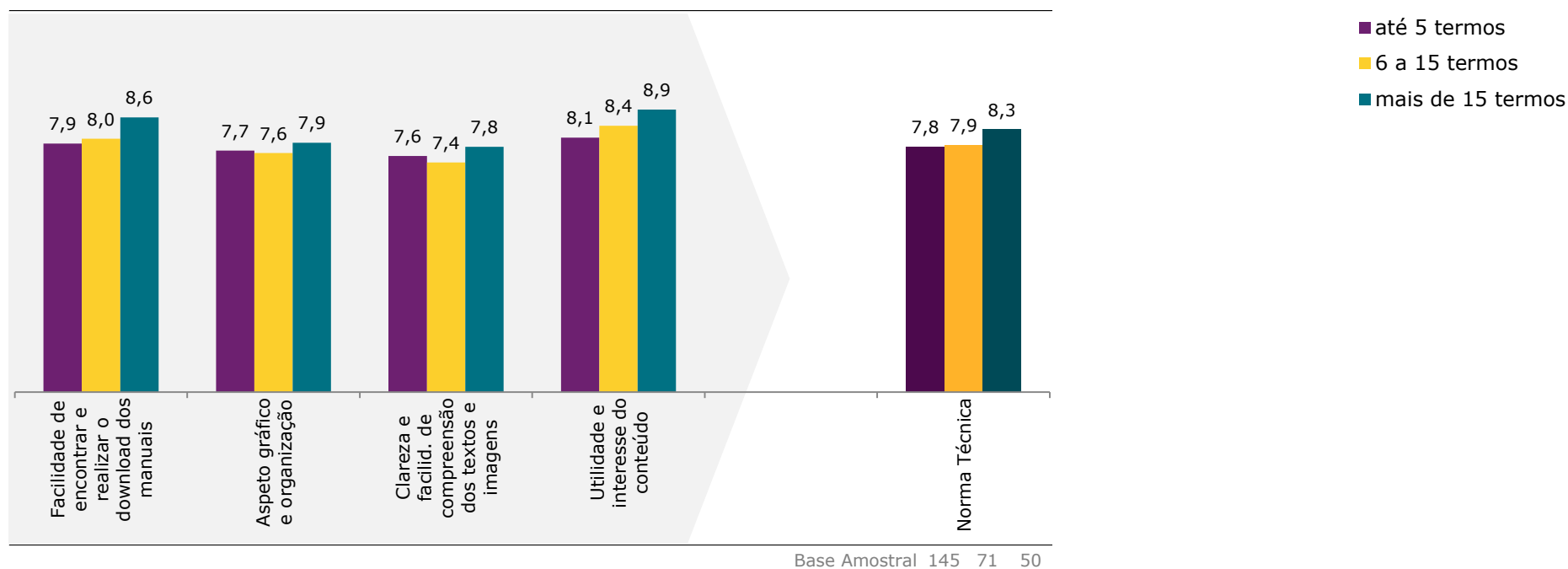
■ até 5 termos

■ 6 a 15 termos

■ mais de 15 termos

Dimensão Norma Técnica

Valorizações médias da dimensão Norma Técnica e dos respetivos indicadores



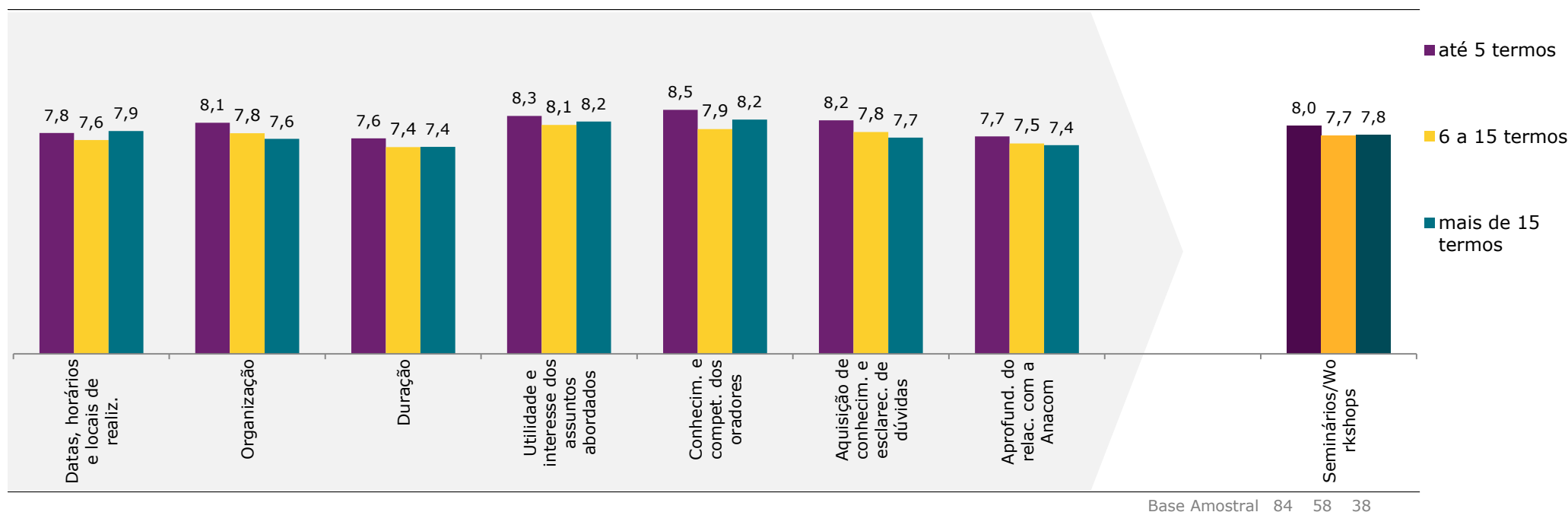
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Seminários/Workshops

Valorizações médias da dimensão Seminários/Workshops e dos respetivos indicadores



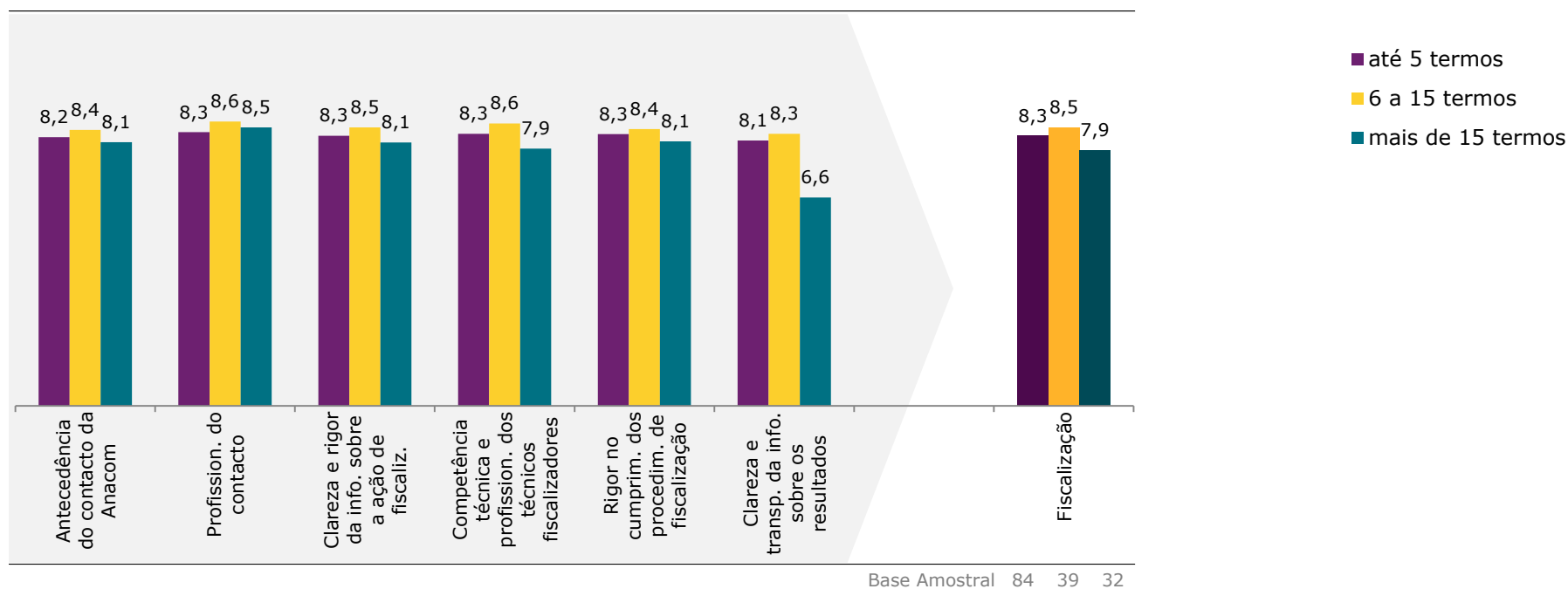
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Fiscalização

Valorizações médias da dimensão Fiscalização e dos respetivos indicadores



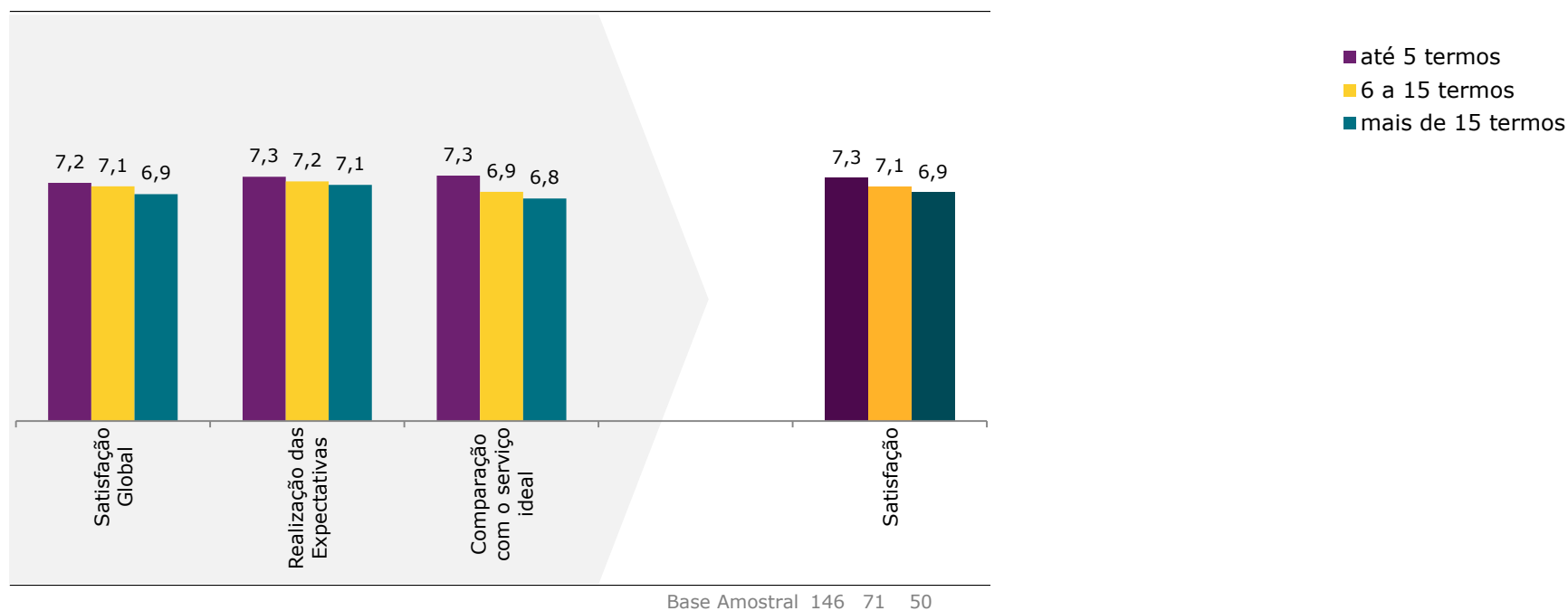
Escala de 1 a 10:

1 - Nível mais baixo

10 - Nível mais elevado

Dimensão Satisfação

Valorizações médias da dimensão Satisfação e dos respetivos indicadores



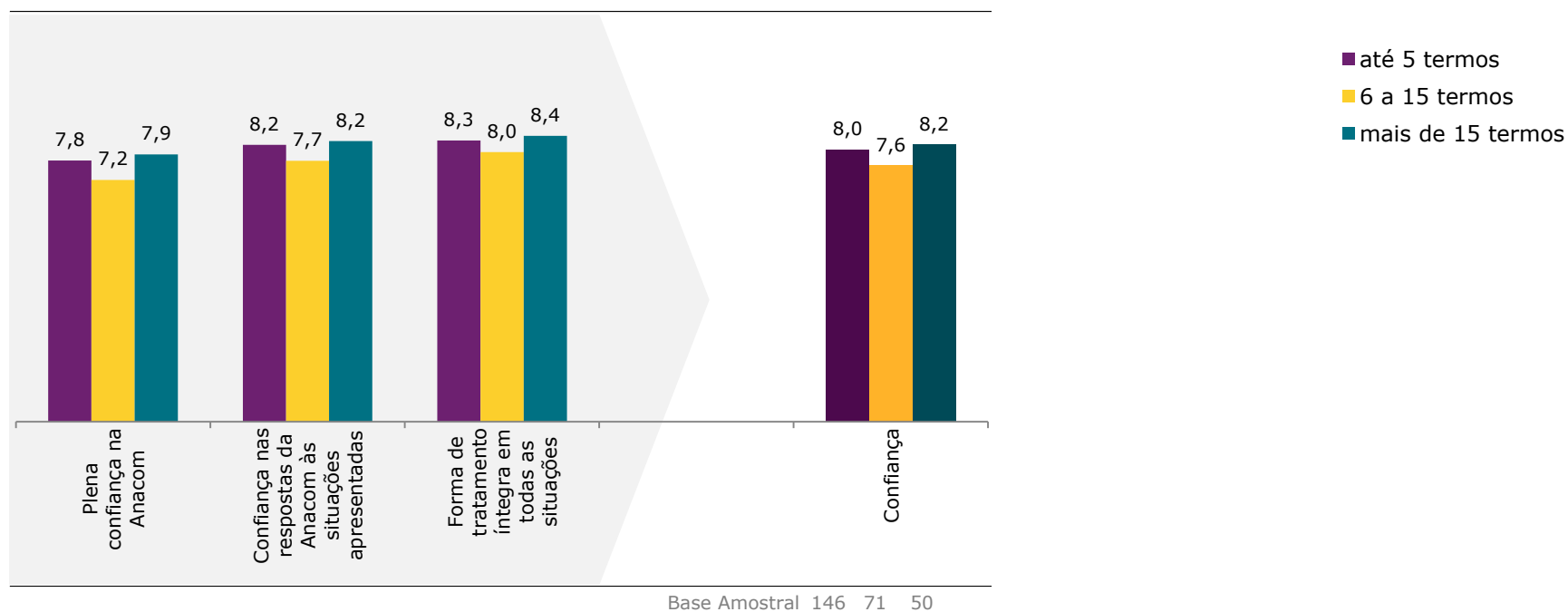
Escala de 1 a 10:

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/ Indicadores	Precisão absoluta para as Médias	Precisão absoluta para as Proporções				
		Muito negativo [1;3 [Negativo [3;5 [Neutro [5;7 [Positivo [7;9 [Muito positivo [9;10]
Co1 Imagem - Cump. das Atribuições	0,17	1,8pp.	2,6pp.	5,2pp.	5,4pp.	2,2pp.
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 Imagem Geral	0,19	1,7pp.	2,6pp.	4,8pp.	5,4pp.	4,1pp.
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/ Indicadores	Precisão absoluta 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]
Título Profissional	0,33	0,5pp.	0,6pp.	1,8pp.	3,2pp.	3,1pp.
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/ Indicadores	Precisão absoluta 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]
Atendimento Presencial	0,87	0,0pp.	0,0pp.	1,1pp.	0,5pp.	1,6pp.
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.
Atendimento Telefónico	0,32	0,0pp.	0,4pp.	1,1pp.	2,3pp.	1,8pp.
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/ Indicadores	Precisão absoluta 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]
Atendimento por E-mail	0,34	0,4pp.	0,6pp.	1,3pp.	3,2pp.	2,2pp.
Facilidade em obter o endereço eletrónico	0,35	0,0pp.	0,6pp.	0,9pp.	2,5pp.	3,2pp.
Simpatia e cordialidade na resposta	0,46	0,4pp.	0,0pp.	1,3pp.	2,2pp.	2,5pp.
Conhec. e compet. 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/ Indicadores	Precisão absoluta 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]
Balcão de Serviços	0,16	0,0pp.	0,6pp.	3,4pp.	4,7pp.	2,7pp.
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/ Indicadores	Precisão absoluta para as Médias	Precisão absoluta para as Proporções				
		Muito negativo [1;3 [Negativo [3;5 [Neutro [5;7 [Positivo [7;9 [Muito positivo [9;10]
Norma Técnica	0,14	0,6pp.	1,3pp.	4,0pp.	5,4pp.	4,6pp.
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/ Indicadores	Precisão absoluta 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]
Seminários/ Workshops	0,18	0,5pp.	0,6pp.	2,7pp.	4,9pp.	3,7pp.
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/ Indicadores	Precisão absoluta 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]
Fiscalização	0,24	0,5pp.	0,3pp.	0,9pp.	2,2pp.	2,1pp.
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/ Indicadores	Precisão absoluta 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]
Satisfação	0,16	1,1pp.	2,6pp.	4,7pp.	5,4pp.	3,4pp.
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.
Confiança	0,18	1,3pp.	1,6pp.	4,4pp.	5,3pp.	5,2pp.
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

Dimensões/ Indicadores	Precisão Absoluta Impactos diretos Satisfação	Precisão Absoluta Impactos diretos Confiança	Satisfação		Confiança	
			IC - lim. Inf	IC - lim. Sup	IC - lim. Inf	IC - lim. Sup
Imagem - Cumprimento das Atribuições	0,08	-	0,11	0,27	-	-
Imagem Geral	0,08	0,06	0,30	0,46	0,30	0,42
Título Profissional	-	-	-	-	-	-
Atendimento Presencial	0,30	0,24	0,02	0,62	0,22	0,71
Atendimento Telefónico	-	0,11	-	-	0,16	0,38
Atendimento por E-mail	-	0,10	-	-	0,01	0,20
Balcão de Serviços	0,06	-	0,12	0,24	-	-
Norma Técnica	0,07	0,06	0,03	0,17	0,10	0,21
Seminários/Workshops	0,06	0,05	0,03	0,16	0,00	0,10
Fiscalização	0,10	0,09	0,30	0,49	0,09	0,28
Satisfação	-	0,06	-	-	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 (var04)	Valor assumido I 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 2=instalador 3=projetista e instalador
(var11)	1=projetista ITED
(var12)	1=instalador ITED
(var13)	1=projetista ITUR
(var14)	1=instalador ITUR



Questionário

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

INTRODUÇÃO

Q0 Seria possível falar com o Sr./Sr.ª (var04)?

- 1 Sim, é o próprio > ler *Introdução*
- 2 Sim, não é o próprio > quando o Sr./Sr.ª (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
<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 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					Cumpre totalmente					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"/>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
a	Garantia de existência e disponibilidade de um serviço universal de comunicações										
b	Promoção da competitividade e do desenvolvimento nos mercados das comunicações										



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

c	Proteção dos interesses dos consumidores de serviços de comunicações e promoção de esclarecimento aos mesmos	<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"/>
f	Promoção da normalização técnica no sector das comunicações e áreas relacionadas	<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"/>

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							
		<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							
a	É uma entidade que exerce eficientemente a regulação, supervisão e representação do sector das comunicações eletrónicas e postais em Portugal	<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"/>
b	É uma entidade que contribui positivamente para a sociedade	<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"/>
c	É uma entidade que se preocupa com a inovação	<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"/>
e	É uma entidade que atua com transparência	<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"/>
f	É uma entidade que age com retidão e imparcialidade	<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"/>

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							
		<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							
a	Disponibilidade, clareza e rigor das informações sobre os procedimentos para solicitação do título profissional	<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"/>
b	Facilidade de obtenção do formulário de solicitação do título profissional	<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"/>
c	Facilidade de preenchimento do formulário	<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"/>
d	(se Q4=1) Simpatia e disponibilidade dos funcionários que o atenderam	<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"/>



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	<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"/>
f	Profissionalismo demonstrado no atendimento à sua solicitação	<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"/>
g	Adequação do valor da taxa para a emissão do título profissional	<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"/>
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	<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"/>

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? Recorde 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_1Q. 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_6Q. Qual(is)?
Q8_99 NS/NR

Que motivos o levaram a contactar o ICP-Anacom nos últimos 12 meses? (resposta múltipla)
Q9_1 (se Q8_1+Q8_3+Q8_4+Q8_5>0) Solicitação de atribuição do título profissional
Q9_2 (se Q8_5=1) Submissão de termo de responsabilidade do projeto
Q9_3 (se Q8_5=1) Submissão de termo de responsabilidade de execução
Q9_4 Pedido de informação geral (inclui informações sobre submissão de termos de responsabilidade)
Q9_5 Pedido de informação/ esclarecimento de dúvida técnica (do domínio da norma técnica)
Q9_6 Apresentação de reclamação
Q9_7 (se Q8_1+Q8_3+Q8_4+Q8_5>0) Solicitação de 2ª via do título profissional
Q9_8 Procedimentos associados à manutenção do título profissional (exceto pedido de informação)
Q9_9 Atualização de dados pessoais
Q9_10 Questões relacionadas com ação de fiscalização
Q9_11 Outro. Q9_Q. Qual(is)?
Q9_99 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 Q8_6=1 ou Q8_99=1 e Q8_1+Q8_2+Q8_3+Q8_4+Q8_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", peça que por favor avalie:

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

(se Q8_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", peça que por favor avalie:

		Muito má/mau					Muito boa/bom					NS/NR	
a	Facilidade de encontrar o número pretendido	<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"/>
b	Tempo de espera até à ligação ser atendida	<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"/>
c	Simpatia e disponibilidade dos funcionários que o atenderam	<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"/>
d	Conhecimentos e competências demonstrados no atendimento	<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"/>
e	(se Q10=1,2,3) Rapidez na resposta à situação que motivou o 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"/>
f	(se Q10=1,2,3) Qualidade da resposta dada (informação clara, útil, esclarecimento do assunto colocado, resolução da situação apresentada, etc.)	<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"/>

(se Q8_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", peça que por favor avalie:

		Muito má/mau					Muito boa/bom					NS/NR	
a	Facilidade de obter o endereço eletrónico pretendido	<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"/>
b	(se Q10=1,2,3) Simpatia e cordialidade na resposta	<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"/>
c	(se Q10=1,2,3) Conhecimentos e competências demonstrados na resposta	<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"/>



Questionário

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

d	(se Q10=1,2,3) Rapidez na resposta à situação que motivou o 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"/>
e	(se Q10=1,2,3) Qualidade da resposta dada (informação clara, útil, esclarecimento do assunto colocado, resolução da situação apresentada, etc.)	<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"/>

(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	<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"/>
b	Disponibilidade e velocidade de carregamento da aplicação Balcão de serviços	<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"/>
c	(se Q8_5=1) Facilidade de registo na área reservada	<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"/>
d	Aspetto gráfico e organização do conteúdo	<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"/>
e	Atualidade e utilidade da informação disponível	<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"/>
f	Simplicidade e clareza da navegação e dos procedimentos para os atos pretendidos	<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"/>
g	Facilidade de preenchimento dos formulários online	<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"/>
h	(se Q10=1,2,3) Rapidez na resposta	<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"/>
i	(se Q10=1,2,3) Qualidade da resposta dada (informação clara, útil, esclarecimento do assunto colocado, resolução da situação apresentada, etc.)	<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"/>

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	
<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

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	<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"/>
b	Aspetto gráfico e organização do conteúdo	<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"/>
c	Clareza e facilidade de compreensão dos textos e imagens	<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"/>
d	Utilidade e interesse do conteúdo	<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"/>



ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA E DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS - 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)

(registar -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 (registar -1 se NS/NR)
Q19M Mês (registar -1 se NS/NR)
Q19A Ano (registar -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	<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"/>
b	Organização dos seminários	<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"/>
c	Duração dos seminários	<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"/>
d	Utilidade e interesse dos assuntos abordados	<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"/>
e	Conhecimentos e competências demonstrados pelos oradores	<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"/>
f	Potencial dos eventos para aquisição de novos conhecimentos e esclarecimentos de dúvidas e questões	<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"/>
g	Potencial dos eventos para aprofundamento do relacionamento com o 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"/>	<input type="checkbox"/>

(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 fui contactado para agendamento > segue para REALIZAÇÃO DAS EXPETATIVAS
3 Não fiscalizou e nunca fui 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	<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"/>



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"/>
		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"/>
		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"/>
		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"/>
		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"/>
		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"/>
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"/>
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"/>
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					
<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					
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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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 diziam 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

